

Что необходимо знать о финансовых услугах!

В соответствии с п.2 ст.4 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ под финансовыми услугами понимаются: банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

Применительно к взаимоотношениям с потребителями, под финансовой услугой согласно п.3 Постановления Пленума Верховного суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

К числу основных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, можно отнести:

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (далее — ГК РФ);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон);
- Федеральный закон РФ от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах»;
- Федеральный закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы»;
- Федеральный закон РФ от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее — Федеральный закон № 151);
- Постановление Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

В соответствии с ч.1 ст.10 Закона исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам услуг перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с ч.2 ст.10 Закона информация об услугах в обязательном порядке должна содержать, сведения об основных потребительских свойствах услуги, цену в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате услуг через определенное время после их оказания потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

1) Информация **при заключении договора потребительского кредита** в обязательном порядке должна содержать размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы. Разъяснения относительно данного требования содержатся в письме Центрального Банка России от 29.12.2007 № 228-Т «По вопросу осуществления потребительского кредитования».

При этом, потребитель имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, сумме уплаченных процентов, предстоящих платежах с отдельным указанием суммы процентов, подлежащих уплате, и оставшейся суммы кредита. Реализация данного права потребителя не может быть обусловлена уплатой им какого-либо вознаграждения за предоставление такого рода информации. В связи с этим положение кредитного договора о том, что предоставление потребителю необходимой информации является платным, противоречит ст.10 Закона.

2) **При пользовании банкоматом** необходимо помнить, что на каждом банкомате в наглядной и доступной форме должна быть размещена информация для потребителей о телефонах служб по вопросам работы банкомата, действиях потребителя в случае возникших проблем при использовании банковской карты, а также в случае некачественной работы банкомата, обеспечить бесперебойную работу банкоматов, в том числе, в выходные и праздничные дни, активизировать работу по осуществлению безналичных денежных расчетов. Если такая информация отсутствует, рекомендуем воздержаться от использования таким устройством.

При оплате услуг или товаров через банкомат в отделениях банка, или установленном терминале в любом общественном месте убедитесь, что на картоприемнике нет посторонних предметов, клавиатура не должна шататься. Набирая пин-код прикрывайте клавиатуру рукой. Обязательно подключите мобильный банк и СМС-уведомления. Совершая покупки через интернет, никому не сообщайте секретный (пароль) код, переданный Вам через смс-сообщение. Не передавайте свои банковские карты в руки других лиц, даже хорошо Вам знакомым.

3) **Микрозаймы** являются удобным решением денежных проблем. Однако они таят в себе массу подводных камней, связанных с большой переплатой и высокой нагрузкой для семейного бюджета. Перед тем, как получить микрозайм, нужно изучить основные тонкости микрозаймов в 2022 году. Не зная этих тонкостей можно оказаться в кредитной яме, нажить соответствующие проблемы и не только материальные.

Главное — это процентная ставка и срок микрозайма.

Не советуем посетить первую попавшуюся микрофинансовую организацию, изучите разные предложения и выберите самую низкую процентную ставку. Можно воспользоваться сервисом подбора микрозайма.

Далее серьезным вопросом является его срок.

Микрозайм на месяц будет непосильной ношей для бюджета. Но оценивайте силы реально — просрочка выплаты чревата серьезными штрафными санкциями. Обращаясь в микрокредитную компанию, сначала стоит убедиться, что это не мошенники.

Деятельность микрофинансовых организаций контролируется Центральным Банком, на сайте которого ведется реестр МФО России. Проверьте, присутствует ли выбранная фирма в этом реестре. Выдача микрозаймов регулируется главой 42 ГК РФ и Федеральным законом № 151, где подробно расписаны права и обязанности МФО и заемщиков. Перед заключением договора потребителю обязаны предоставить полную информацию об условиях займа, правах и обязанностях. Внимательно изучите порядок досрочного погашения, размер комиссий и условия штрафных санкций. Как потребительская услуга, микрозаймы подчиняются требованиям Закона.

4) **Отношения, возникающие из договора страхования**, регулируются главой 48 ГК РФ, а также иными нормативно-правовыми актами о страховании.

С учетом положений Постановления Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие положения Закона, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8-12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17).

Для правильного выбора услуги целесообразно проанализировать предложения разных исполнителей услуги страхования, изучив содержание предлагаемых ими договоров. При анализе договора потребителю следует оценить полноту информации об оказываемой услуге и степень защищенности интересов потребителя. Сложность проблемы заключается в том, что правила страхования и текст договора разрабатывает

страховщик. При этом в правила и договор могут быть внесены сложные условия страхования, смысл которых могут понять далеко не все страхователи. Цель таких ловушек — освободить страховщика от ответственности перед страхователем при наступлении страхового случая.

Договор страхования должен быть заключен в письменной форме. Несоблюдение письменной формы влечет недействительность договора страхования, за исключением договора обязательного государственного страхования.

Договор страхования может быть заключен путем составления одного документа либо вручения страховщиком (страховой организацией) страхователю (потребителю, застрахованному) на основании его письменного или устного заявления страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного страховщиком.

Что касается порядка платежей, потребителю следует обратить внимание, учтена ли в договоре инфляция при определении размера платежей. Если применена валютная оговорка, необходимо указать по какому курсу (покупки или продажи) потребитель обязан оплачивать страховые взносы и, что наиболее важно, страховое возмещение. Обязательный вопрос, который должен оговариваться в договоре, — это порядок условий оплаты.

Реальность получения полагающейся потребителю компенсации за несоблюдение страхователем условий договора оценивается по наличию имущества (желательно недвижимого) у фирмы, с которой он вступает в договорные отношения, а также местом расположения юридического лица.

Потребитель по услугам страхования вправе попросить показать лицензию на интересующий его вид страхования и вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о страхователе, режиме его работы и реализуемых им услугах, а также, страхователь обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Статьей 12 Закона предусмотрена ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге страхования.

5) **Внимание!** Вам приходит письмо из банка со ссылкой «перезвонить», или уведомление о крупном выигрыше, звонят и представляются сотрудниками банка с просьбой сообщить личные данные, пишут в социальных сетях от имени Ваших друзей и знакомых, которые, якобы, попали в беду и просят перевести деньги на определенный счет — не делайте этого! В целях безопасности не храните данные банковских карт на компьютере или в мобильном телефоне. В случае если Вам звонят и сообщают какую-либо информацию о Вашем счете (по ошибке списали, или зачислили деньги) — не следуйте инструкциям, а сразу звоните в банк. Установите антивирус на компьютер. Объясните детям и пожилым родственникам эти простые правила.