



Объявлена тема Всемирного дня защиты прав потребителей

Гаштова Альбина Руслановна,
юрист отделения обеспечения защиты прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Республике Адыгея»



Международная организация Consumers International объявила тему Всемирного дня прав потребителей 2022 года — Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Цифровые технологии повсеместно перестраивают платежи, кредитование, страхование и управление активами во всем мире, становясь ключевым фактором для потребителей финансовых услуг.

Цифровые финансовые услуги и финансовые технологии привели к значительным изменениям во всем мире:

- Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек. (Juniper Research, 2020).**
- В развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих платежи в цифровом виде, выросла с 57% до 70% (Findex 2017).**
- 39% компаний уделяют первоочередное внимание внедрению финансовых технологий.**
- Тем не менее, в данных условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.**

- Имеются явные доказательства того, что эти риски увеличились в последние годы, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, усилили эти риски. Для достижения справедливого цифрового финансирования для всех требуется глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию в основе, которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

«Справедливые цифровые финансовые услуги»

- На рынке финансовых услуг просматривается активная динамика, он постоянно развивается и растет. Данный факт способствует установлению в законодательной базе определенных требований, так как нужна защита прав потребителей на финансовом рынке. На сегодняшний день, правовые акты не предусматривают выделение отдельных нормативов по осуществлению данной защиты. Современные условия Роспотребнадзора позволяют принимать участие в согласовании законодательной базы, которая имеет отношение к финансовым услугам.

- Прежде чем понять, как осуществляется защита прав потребителей на финансовом рынке, нужно разобраться в спектре услуг, которые относятся к этой сфере. Организации предоставляют возможность потребителям размещать денежные средства на банковских счетах или получать их в личное пользование под определенную процентную ставку. В перечень таких компаний входят страховые организации, банковские учреждения, фирмы микрокредитования. Предоставление услуг классифицируется, исходя из места их получения:
 - -Банковские;
 - -Клиент может сделать вклад или осуществить расчетно-кассовую операцию. Переводы средств;
 - -Получение кредита;
 - -Консультация финансиста;
 - -Оценка имущества;
 - -Страховая услуга;
 - -Работа с депозитами. Любые действия на финансовом рынке обязательно должны совершаться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- Существует закон о защите прав потребителей, выполнение его обязательно, главное понимать то, как регулирует Роспотребнадзор финансовые рынки.
- Существуют определенные понятия, которые должны соблюдаться на основании законодательства Российской Федерации, он предусматривает наличие прав у потребителя: На получение информации, определяется статьями 8, 12, 10, соответственно, потребитель должен быть полностью осведомлен о финансовой организации и ее деятельности; Безопасность контролируется статьей 7; У потребителя присутствует возможность выбора на основании статьи 16, соответственно, клиент имеет право определить пакет услуг самостоятельно, что регулируется Роспотребнадзором на финансовых рынках; Возможность возмещения ущерба, прописано все это в нескольких статьях с 12 по 17-ю.
- В настоящее время цифровые технологии изменили характер многих услуг, так как встроенное программное обеспечение содержится во все возрастающем количестве потребительских товаров, а также используется при оказании различных возмездных услуг, в том числе финансовых.

- По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка у граждан возникают новые социально-экономические возможности. Однако будущее успешное развитие цифровой экономики возможно только при условии, что все используемые в данной сфере технологии будут не только общедоступны, но и защищены от мошенничества, злоупотреблений и технических ошибок. Как не попасть в руки мошенников? На что нужно обратить внимание - об этом хотелось бы сегодня рассказать.
- Самой распространенной услугой в сфере финансов является заключение кредитных договоров, до заключения которых необходимо предоставлять потребителям полную, необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, предлагать для ознакомления типовую форму кредитного договора, содержание кредитных договоров излагать доступно и понятно. Исключить включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, при приобретении кредита не обуславливать приобретение дополнительных услуг за плату.

- Закрывая кредит в банке необходимо взять справку о закрытии. Иначе через некоторое время Вам позвонят и укажут на неуплату, придется доплачивать.
- Далее, 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 пользовании банковской картой, 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 расчётов. Если такая информация отсутствует, проходите мимо, не создавая себе в будущем проблемы.
- 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 проблемы в семье и со здоровьем.

- Поэтому советуем подумать, взвесить все за и против. Главное – это процентная ставка и срок микрозайма. Не идите в первую попавшуюся МФО, изучите разные предложения и выберите самую низкую процентную ставку. Можем посоветовать вам сервис подбора микрозаймов. Также серьезно отнеситесь к оценке срока. Микрозайм на месяц будет непосильной ношей для бюджета.
- Но оценивайте силы реально – просрочка выплаты чревата серьезными штрафными санкциями. Обращаясь в МФО, сначала стоит убедиться, что это не мошенники. Деятельность микрофинансовых организаций контролируется Центральным Банком, на сайте ЦБ ведется реестр МФО России. Проверьте, присутствует ли выбранная фирма в этом реестре. Выдача микрозаймов регулируется 42 главой Гражданского Кодекса и законом 151-ФЗ от 02.07.2010 г., где подробно расписаны права и обязанности МФО и заемщиков. Перед заключением договора вам обязаны предоставить полную информацию об условиях займа, ваших правах и обязанностях. Внимательно изучите порядок досрочного погашения, размер комиссий и условия штрафных санкций. Как потребительская услуга, микрозаймы подчиняются требованиям закона о защите прав потребителей.

- **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. 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.**

- **Деньги сегодня – это движущая сила, поэтому каждый пытается любым способом получить большие заработки. Финансовый рынок очень развит, поэтому различных кредитных организаций, страховых компаний большое количество и каждому требуется заработок. Поэтому и появляются различные акции, зазывающие потребителей. Клиенту остается лишь быть очень внимательным, без полного прочтения и осознания договора, его подписывать нежелательно. Лучше всего обращаться в финансовые конторы, которые уже известны клиенту с хорошей стороны.**
- **В связи с многочисленными обращениями граждан по вопросу не поступления денежных средств, при оплате жилищно-коммунальных услуг, услуг связи и т. п. через мобильные отделения различных компаний, информируем Вас о действиях в сложившейся ситуации. На основании ст. 37 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.**

- **Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.**
- **При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.**

- В случае если денежные средства, внесённые потребителем через платёжного агента, не поступили на расчётный счёт исполнителя услуг, потребителю необходимо обратиться непосредственно к исполнителю с письменным заявлением, приложив копии квитанций, подтверждающих оплату. Кроме того, необходимо направить письменную претензию платёжному агенту (указанному в квитанции по оплате) с требованием о переводе денежных средств исполнителю. В случае неудовлетворения заявленных требований или отказа в рассмотрении его обращения в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, потребитель имеет право обратиться с исковым заявлением в суд. В соответствии со ст. 395 Гражданского кодекса Российской Федерации за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств.
- В рамках установленных полномочий, определенных п. 3 ст. 40 Закона № 2300-1 и соответствующих положений ст. 47 ГК РФ, Управление и его территориальные отделы могут быть привлечены судом к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей (посредством вынесения судом соответствующего определения).

- Банк России защищает интересы потребителей на финансовом рынке: следит за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора, препятствует навязыванию услуг, сокрытию от клиентов существенной информации, введению их в заблуждение и другим недобросовестным практикам.
- Защита прав потребителей включает два направления — реактивное, то есть работу с жалобами и обращениями, и превентивное, когда Банк России сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением.
- В 2021 году в Банк России поступило более 250 тысяч жалоб.
- Граждане могут обращаться в Банк России с вопросами о деятельности финансовых организаций и жалобами на нарушение их прав такими организациями. Если компания нарушает законодательство или нормативные акты Банка России, регулятор проведет проверку и при необходимости примет меры надзорного реагирования за исключением случаев, прямо установленных законом, Банк России не вмешивается в договорные отношения между финансовой организацией и ее клиентом. Поэтому перед подписанием договора следует внимательно его прочитать, чтобы согласие с условиями было осознанным.

- Также важно помнить, что от многих финансовых услуг можно отказаться без штрафных санкций в течение 14 календарных дней с момента подписания договора. К ним, в частности, относятся договор потребительского кредита, договор добровольного страхования и другие.
- При возникновении имущественных претензий к банкам, страховым компаниям, микрофинансовым организациями и негосударственным пенсионным фондам для досудебного урегулирования спора нужно обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену). Помощь омбудсмена для граждан бесплатна, а принятое им решение — обязательно, к исполнению финансовой организацией.
- Судебный иск к финансовой организации потребитель могут подать, если финансовый уполномоченный не смог разрешить конфликт.
- Как обратиться в Банк России
- Связаться со специалистами Банка России можно по телефонам контактного центра или в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн». Операторы чата круглосуточно готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложной ситуации, проверить информацию о финансовой организации и многое другое.

- Если вам нужно отправить обращение в Банк России, это можно сделать через Интернет-приемную.
- Банк России отвечает на обращения в среднем в течение трех дней, однако рассмотрение сложных случаев может потребовать больше времени. Предельный срок ответа установлен законом и составляет 30 дней (с возможностью продления до 60 дней, если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства).

Спасибо за внимание.

