# ПАМЯТКА: ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В 2023 ГОДУ.

Права потребителей финансовых услуг — всегда нуждается в защите. Человека могут обмануть на самых, казалось бы, безобидных, на первый взгляд, моментах — например, в страховании, вкладе, кредите.

Финансовая услуга - 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 потребителя; (ст. 4 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции").

**Для начала разберемся, что относится к общему термину «финансовые услуги». В первую очередь, это:**

* Кредитование во всех его видах — от получения кредитной карты до выплат ипотеки;
* депозиты и вклады;
* страхование, как при взаимодействии с финансовыми организациями, так и чистое страхование, например, покупка страховки на квартиру от залива ее соседями;
* денежные переводы;
* продажа паев инвестиционных фондов;
* брокерское обслуживание;
* ведение индивидуальных инвестиционных счетов;
* выдача микрозаймов;
* Накопительное страхование жизни;
* формирование добровольной или накопительной пенсии.

Все эти услуги находятся под юрисдикцией  Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителя». То есть те люди и организации, которые оказывают такие услуги, обязаны предоставить всю исчерпывающую информацию о продукте.

**Организации, которые оказывают финансовые услуги:**

* банки;
* БКИ — например, если внесение записей в кредитную историю было, по вашему мнению, несправедливым;
* страховые компании, их агенты и другие субъекты услуг страхования;
* микрофинансовые организации, кредитные кооперативы, ломбарды;
* брокеры, биржи, управляющие ПАММ счетами и регистраторы;
* депозитарии;
* управляющие паевых инвестиционных фондов, негосударственных ПФ;
* инвестиционные советники;
* иные инвестиционные фонды.

Внедрение цифровых технологий и интернета значительным образом создает преимущества в реализации прав потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг. В настоящее время очень просто на сайте или через мобильное приложение в телефоне в несколько «кликов» оформить кредит, открыть вклад, обратиться в микрофинансовую организацию за получением займа, заключить договор страхования и др.

Рассмотрим порядок заключения договоров финансовых услуг (на примере банковских продуктов и микрозаймов) дистанционным способом.

Как предусмотрено п. 1 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее Закон "О потребительском кредите (займе)") договор потребительского кредита (займа) заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, договора займа, с учетом особенностей, предусмотренных данным Федеральным законом.

При заключении договора в электронной форме может быть использована простая электронная подпись в соответствии с Федеральным законом от 06.04. 2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - Закон об электронной подписи).

Электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию (пин код, смс и тд..). При заключении договора в электронной форме потребителю необходимо достоверно установить, что документ исходит от исполнителя (кредитной организации, предложивший банковский продукт).

Пунктом 14 статьи 7 Закона "О потребительском кредите (займе)" установлено, что документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с настоящей статьей, включая индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) и заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), могут быть подписаны сторонами с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети "Интернет".

**ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ в момент оформления онлайн кредита/займа:**

1.Заключать договоры с теми кредитными организациями, которые внесены в государственный реестр Центробанка России (размещенный на сайте Центробанка России в разделе «Финансовые рынки»).

2.Проверить размещение на сайте банка, микрофинансовой организации правил и условий предоставления кредитов/займа , изучить их в том числе в отношении годовой процентной ставки, условий возврата займа, оплате неустоек, штрафов в случаях неисполнения обязательств

3.Проанализировать дополнительные услуги, изложенные в заявлении о предоставлении кредита/займа (улучшение кредитной истории, смс-информирование, рейтинг финансового здоровья, страхование, юридические, консультационные и т.п.).

4.Отказаться от ненужных дополнительных услуг, не связанных напрямую с оформлением договора займа;

5.Отказаться от совершения сделки, если вам не направили экземпляр договора (графика платежей) в личном кабинете в сети «Интернет»/на электронную почту.

6.НЕ подписывать документы, оформлять свое согласие на сделку «не читая» условий договора.

Подписание потребителем договора означает его согласие с предложенными условиями о предоставлении кредита (займа). Такой договор может быть признан недействительным, если он заключен под влиянием заблуждения или обмана, угрозы, что устанавливается в рамках судебного разбирательства.

**Для разрешения спорной ситуации по договору кредита/займа потребителю необходимо:**

* Письменно обратиться в адрес банка/микрофинансовой организации
* При неурегулировании спора (неудовлетворении требований) - направить соответствующее обращение финансовому уполномоченному.
* При несогласии с вступившим в силу решением финансового уполномоченного - обратиться в суд.

**Как узнать, что на ваше имя мошенники взяли кредит (займ)?**

Чтобы выяснить, не брали ли преступники кредит на ваше имя

**НУЖНО ПРОВЕРИТЬ:**

* Кредитную историю;
* Наличие исковых производств;
* Наличие исполнительных производств.

**СОВЕРШИТЬ ДЕЙСТВИЯ:**

* Проверить кредитную историю можно через информационный ресурс «Госуслуги», направив запрос в Центральный каталог кредитных историй (ЦККИ).
* Ознакомиться со списком бюро кредитных историй (БКИ), направленных из ЦККИ заявителю, которые содержат сведения о нем, а также ссылки на сайты этих бюро.
* Перейти по указанным ссылкам, зарегистрироваться и получить информацию обо всех займах, выданных на ваше имя (дважды в год услуга предоставляется бесплатно).

Получить сведения из ЦККИ можно также в любом банке, МФЦ и любом бюро кредитных историй.