



Ежегодно во всем мире празднуется День защиты прав потребителей. Масштаб всемирности этого праздника говорит о той значимости, которая придаётся защите прав потребителей во всех странах, ведь добросовестное поведение лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, и соблюдение прав потребителей, способствует развитию благоприятных экономических правоотношений в частности, государства и общества в целом.

15.03.2022 состоится празднование Всемирного дня потребителей под девизом – «Fair Digital Finance - Справедливые цифровые финансовые услуги».

Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам.

Банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы — устройства самообслуживания, средства платежей, которые делают возможным оплату товаров и услуг без участия продавца, либо обналичивание денежных средств без участия банковского кассира.

Мобильный банк, интернет-банк — программные продукты, позволяющие пользователю дистанционно контролировать состояние своего банковского и карточного счета, а также совершать платежи, переводы и покупки, не выходя из дома, при помощи компьютера, планшета, мобильного телефона.

Электронные деньги — цифровые средства платежа. Для их использования нужен электронный кошелек — своеобразный аналог банковского счета. При помощи электронных денег пользователь может оплачивать интернет-покупки, совершать денежные переводы и платежи, предоставляя получателям минимальную информацию о себе.

Все эти новые и удобные финансовые инструменты, не только создают комфортную пользовательскую среду, но и новые риски, которые нужно учитывать.

Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность

и скорость оказания финансовых услуг. Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступающих в органы Роспотребнадзора, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);
- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников. Достаточно длительным и серьезным является и диалог различных участников рынка и государственных органов о последствиях лавинного роста интереса обычных граждан к инвестированию. Упрощение процесса приобретения финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) за счет цифровизации продаж способствовали поиску потребителями потенциально более доходных инструментов инвестирования, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов. Наибольшей популярностью у физических лиц пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета.

Однако «безналичное потребление» также создает новые и усугубляет традиционные риски для тех, кто находится в уязвимом положении и не

готов к таким динамичным переменам.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

Роспотребнадзор неоднократно указывал, что требуется изменение механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг по переводу денежных средств в связи с низким уровнем безопасности таких операций с целью защиты денежных средств потребителей от действий киберпреступников и телефонных мошенников. .

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 не уплату, 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 непоступления 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 платежному 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).