

**«Как избежать обмана при получении юридических услуг», Азбука потребителя: «Юридические услуги», «Справедливые цифровые финансовые услуги», «Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни». «Заключение кредитных договоров».**

#### **«Как избежать обмана при получении юридических услуг»**

Недобросовестные юристы нередко обманывают людей, пользуясь их правовой неграмотностью. Часто жертвами недобросовестных компаний, оказывающих юридические услуги, становятся социально уязвимые категории граждан, в том числе пожилые люди, которые в силу возраста и отсутствия специальных познаний не имеют возможности оценить совокупность последовательных действий, приводящих к желаемому результату, а также нужность и необходимость составления каких-либо документов и полностью доверяют специалисту компании.

Как правило, потребитель видит телефон юридической компании в «бегущей строке» в общественном транспорте или находит его в сети Интернет (через поисковые системы Яндекс, Google по слову «Роспотребнадзор» - в результатах поиска на первых местах не официальные сайты органов и учреждений Роспотребнадзора, а обезличенные сайты данных фирм с указанием только телефонных номеров); нередко на сайтах размещена эмблема Роспотребнадзора или иная информация, которая свидетельствует о якобы принадлежности компании к государственным органам, программам и пр. – например, ссылка на Закон «О бесплатной юридической помощи»; потребителю предлагается ввести свой номер телефона, чтобы ему перезвонил специалист. Кроме того, привлечение клиентов данные фирмы могут осуществлять путем обзвона.

При личном посещении гражданами недобросовестных юридических фирм под влиянием обмана, заблуждения, вне зависимости от законности требований гражданина и перспектив дела, заключается договор на оказание дорогостоящих юридических услуг.

В договор включатся максимальный состав услуг – независимо от характера проблемы и оптимального пути ее решения (включая подготовку жалоб в различные органы, которые не наделены полномочиями по разрешению спорной ситуации). Процессуальные документы, в том числе, обращения, исковые заявления, готовятся крайне некачественно (состоят из бессистемных цитат нормативных правовых актов, зачастую не имеющих отношение к проблемной ситуации). Акты о надлежащем оказании услуг подписываются сразу при заключении договора, в связи с чем ненадлежащее оказание услуг доказать проблематично. При отказе от договора компании не возвращают деньги.

При этом вознаграждение, которое берут данные фирмы, является достаточно высоким – в среднем от 20 до 100 тыс. рублей. На текущий момент в офисах юридических компаний заключаются и кредитные договоры. Потребителя перед приходом на личную консультацию просят брать с собой паспорт, сберкнижку и пр.

Чтобы не стать жертвой недобросовестного юриста, Управление Роспотребнадзора рекомендует:

1. Крайне взвешенно подходите к вопросу заключения договора об оказании юридических услуг, в том числе, в ситуации, когда сумма вознаграждения, которую требует компания за свои услуги, в десятки и сотни раз превышает Ваши денежные требования, поскольку риски отклонения требований всегда имеются.
2. Перед заключением договора знакомьтесь с отзывами о компании в сети Интернет.
3. Трезво оценивайте необходимость заказа тех или иных юридических услуг. Например, если вы еще не обращались к лицу, нарушившему ваше право, с претензией, то от включения в состав услуг подготовки искового заявления, возможно, стоит отказаться. Ведь в случае удовлетворения претензии расходы на подготовку искового заявления могут быть признаны необоснованными.
4. Внимательно знакомьтесь с составом услуг, который указан в договоре. Не подписывайте договор, если в нем есть неясности и противоречия, в том числе, с устными заверениями специалиста компании. Попросите подтвердить слова конкретными пунктами договора. Не доверяйте заверениям, что форма договора является типовой и не подлежит изменению. Помните, что любые предоставляемые исполнителем услуги и гарантии должны быть отражены в договоре.
5. Не подписывайте акт, подтверждающий оказание услуг и отсутствие претензий к их качеству, до их фактического оказания. В случае наличия претензий к качеству, срокам оказания услуг – отражайте это в акте или путем подачи отдельной претензии.
6. Имейте в виду, что основная цель любой коммерческой организации является извлечение прибыли. Некоторые компании соблюдают требования закона, некоторые – пренебрегают ими. В любом случае указание на бесплатный характер услуг в рекламе не должен вводить Вас в заблуждение.

## ***Азбука потребителя «Юридические услуги»***

### **Качество услуг**

#### ***Права потребителя при оказании услуг ненадлежащего качества***

В силу положений п. 1 ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в том числе соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Если после принятия юридических услуг выяснится, что они ненадлежащего качества, потребитель имеет право потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг.

При оценке качества услуг подлежит применению ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» от 2017-02-01 (далее – ГОСТ Р 56877-2016). В соответствии с п. 4 ГОСТ Р 56877-2016 по обращению потребителя Защитник должен, прежде всего, провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Согласно п. 8 Защитник должен разъяснить потребителю, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно, какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется).

Таким образом, именно юридическая фирма должна выработать наиболее правильный и оптимальный способ восстановления нарушенных прав потребителя уже на первой устной консультации.

#### ***Основания для признания услуг некачественными***

1) потребитель введен в заблуждение относительно свойств услуги, ему навязано составление ненужных документов, не способствующих решению ситуации.

*Примеры из судебной практики:* потребитель обратилась в юридическую фирму с целью получения консультации по вопросу своего права как «ветерана труда», «реабилитированное лицо», «гражданин, имеющий звание почетный донор СССР» на компенсацию затрат по протезированию зубов. Вместо того, чтобы сообщить потребителю, что такого права не имеется, юридическая фирма навязала составление ненужных документов (жалобы в администрацию, органы социальной политики). Данные действия были признаны введением потребителя в заблуждение относительно качества услуг, что повлекло за собой привлечение юридической фирмы к ответственности по ч. 2

ст. 14.7 КоАП РФ (*решение Арбитражного суда Свердловской области от 31.03.2020 по делу № А60-3369/2020*).

В другом случае, потребитель обратилась в юридическую фирму за консультацией по вопросу установления опеки над внуком. Юристы подготовили иск о лишении родительских прав, который судом оставлен без рассмотрения, так как истец не обладает полномочиями по обращению с таким иском. Рассматривая требования о возврате денежных средств за некачественные юридические услуги, суд указал, что доказательства оказания услуг надлежащего качества должен был представить именно ответчик, что им сделано не было. Кроме того, изначально юристы должны образом не оценили спорную ситуацию и выбрали неверный способ защиты (*решение мирового судьи судебного участка № 3 Орджоникидзевого судебного района г. Екатеринбург от 25.02.2021 дело № 2-330-2021*).

2) подготовленные документы являются типовыми, подготовлены с ошибками, без учета компетенций органов государственной власти, куда они адресованы.

Пример из судебной практики: суд указал, что, определяя в договоре об оказании юридических услуг перечень своих действий, виды конкретных жалоб, исполнитель должен был выбрать оптимальный способ защиты прав и интересов потребителя. Однако, получив подготовленные документы, потребитель вынужден самостоятельно устранять допущенные исполнителем ошибки (например, заполнять пустые графы, указывать персональные данные, другое). (*Решение мирового судьи судебного участка №7 Ленинского судебного района г. Екатеринбурга от 06 марта 2018 года, оставлено без изменения решением Ленинского районного суда г. Екатеринбурга 11 июля 2018 года, по иску Г. к ООО «Дигестъ» (дело №2-93/2018)*).

В другом случае при рассмотрении иска потребителя о снижении стоимости оказанных юридических услуг суд отметил, что составление документов должно оцениваться с точки зрения необходимости и достаточности именно на момент обращения потребителя в юридическую фирму и оплаты им услуг по договору, то есть если первоначально спор решается в претензионном порядке, то составление искового заявления одновременно с претензией не может являться необходимым. (*Решение мирового судьи судебного участка № 6 Ленинского судебного района г. Екатеринбурга от 04.09.2017 по делу № 2-1360-2017*).

В другом разбирательстве суд указал, что специалист ООО «Гарант», обладающий специальными познаниями, в отличие от потребителя, который в силу 4.4 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуги не обладает, ввел потребителя в заблуждение относительно правильности диагностики ситуации, в том числе, о наличии нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления. Подготовленные юридической фирмой, документы выполнены формально по единому шаблону, без цели, получить какой-либо результат от указанных обращений. Данные действия явно не способствуют решению проблемы потребителя. Потребитель обращается в юридическую фирму не с просьбой составить проекты жалоб, заявлений, а с конкретной проблемой, ожидая получить квалифицированную юридическую помощь. (*Апелляционное определение Кировского районного суда г. Екатеринбург от 05.10.2021, дело № 11-279/2020 (2-1192/2021)*).

В решение мирового судьи судебного участка № 1 Нижнетуринского судебного района от 15.06.2020 (Дело № 2-1526\2020 УИД 66MS0170-01-2020-001724-22) суд пришел к выводу, что все изготовленные проекты документов необходимо рассматривать, как один,

при этом стоимость услуг по составлению проектов всех документов является явно завышенной.

### *Алгоритм действий потребителя*

1. Обращение с письменной претензией к исполнителю услуг. В претензии необходимо указать обстоятельства, по которым потребитель считает услуги ненадлежащего качества. В связи с оказанием услуг ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг. В случае же, если недостатки являются существенными – расторжения договора и возврат всех денежных средств.
2. В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требования в добровольном порядке – предъявление иска в суд.
3. **Административная ответственность.**

Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, а также включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, может повлечь за собой привлечение исполнителя к ответственности по ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ. *(Например, решение Арбитражного суда Свердловской области от 23.10.2020 дело № 60-37746/2020)*. Такими условиями могут быть, например, условия о том, что в случае досрочного расторжения договора по инициативе заказчика перечисленные заказчиком суммы возврату не подлежат.

Введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств услуги может повлечь за собой привлечение исполнителя к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ.

В целях привлечения изготовителя (продавца) к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в территориальный орган *Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор)*.

При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способом с установлением личности заявителя.

## **«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 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).



## **«Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни»**

Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни, в нашу жизнь стремительно вошли цифровые средства платежа и банковские мобильные сервисы.

В целом использование цифровых услуг несет неоспоримые преимущества потребителям в виде оперативности и доступности, однако нельзя забывать о том, что доступность услуги не означает ее безопасность. При недостаточном уровне финансовой грамотности потребителю легко запутаться в огромном количестве предложений. Зато при ответственном подходе значительно повышается взвешенность и эффективность принимаемых финансовых решений.

К финансовым цифровым услугам относятся: банковские операции (открытие вклада, расчетно-кассовые операции); переводы средств; получение кредита/займа; страховые услуги и т.д.

Любые действия на финансовом рынке обязательно должны совершаться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Наиболее актуальными проблемами в данной сфере являются:

- не предоставление полной и достоверной информации об услуге/исполнителе;
- навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя;
- отказ в предоставлении финансовых услуг;
- хищение денежных средств со счета потребителя.

Распространенная ошибка потребителя — неоправданный риск в попытке быстро приумножить свои сбережения, это нередко приводит в ловушку финансовых пирамид и других инструментов, обещающих сверхдоход.

Важно! не спешите при принятии финансовых решений, перед сделкой внимательно изучите все документы, соберите и сравните информацию из разных источников.

Советы по безопасности совершения операций в интернете:

- Внимательно относитесь к выбору организации, с которой вы взаимодействуете напрямую, именно эта организация принимает от потребителя деньги и поручение на их перевод получателю, а значит, отвечает за качество предоставления услуги;
- Потратьте время на поиск и критическое изучение отзывов и информации о поставщике услуги, особенно если услуга сложная и связана с крупными финансовыми обязательствами;
- Убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до того, как нажали виртуальную кнопку, ввели код или выполнили любое другое действие, которое поставщик услуги может расценить как выражение вашего согласия с условиями сделки;

- Оплачивая товары и услуги в интернете банковской картой, убедитесь, что используется технология 3D-Secure (в этом случае пользователя переводят на специальную страницу с полем для ввода кода подтверждения из СМС). При использовании данной технологии, в случае мошеннического списания средств с карты клиента банк может оспорить операцию и вернуть деньги владельцу, однако на это потребуется время.
- Используйте и регулярно обновляйте сложные пароли в приложениях, личных кабинетах и на самих устройствах;
- Не сообщайте пароли никому и ни при каких обстоятельствах.
- Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен, — немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку;
- Не пересылайте посторонним данные своих банковских карт, паспорта и т. д.

Совершая «простую» операцию, например, пополнение счета мобильного, потребитель даже не задумывается о том, какой путь проходят деньги, кто в этом участвует, и кто несет ответственность, если они «потеряются». В действительности в большинстве процессов, возникающих при цифровизации финансовых услуг, участвует множество организаций, и, если произойдет сбой, найти виновника и вернуть деньги может быть не просто.

## **«Заключение кредитных договоров»**

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?

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 расчетов. 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.