Консультационный центр и Консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике» поступают многочисленные обращения потребителей по вопросам оказания финансовых услуг.

*Большинство обращений связано по вопросам:*

1. добровольного страхования жизни при заключении договора по потребительскому кредиту.

2. онлайн - платеж с банковской карты (электронные платежи)

3. договор на получение потребительского кредита составлен мелким шрифтом,

4. рассмотрение обращений финансовом уполномоченном (омбудсмен),

*Дополнительные услуги по страхованию жизни при заключении кредитного договора.*

При получении потребительского кредита банки предлагают потребителям (заемщикам) воспользоваться услугами страхования жизни и (или) здоровья. Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрено право банка предлагать потребителю дополнительные услуги при кредитовании, включая страхование жизни и (или) здоровья. У банка отсутствует право требовать заключения договора страхования.

**Порядок оформления потребителем кредитного договора со страхованием*.***

1. Оформить заявление о предоставлении кредита по форме, установленной кредитором, содержащее условие о согласии оказания ему услуг страхования (п.2 ст. 7 Закона № 353-ФЗ). При этом, потребителю должна быть обеспечена возможность согласиться или отказаться от услуг страхования. Стоимость дополнительной услуги по страхованию обязательно указывается в заявлении.

2. При отказе заемщика от страхования жизни и (или) здоровья кредитор обязан предложить альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма, срок возврата потребительского кредита/займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования.

3. При согласии потребителя на страхование жизни и (или) здоровья банк включает в индивидуальные условия кредитного договора информацию о желании заемщика заключить договор страхования (пп.9 п.9 ст.5 Закона № 353-ФЗ).

Потребитель вправе выбрать страховщика самостоятельно, требование банка о страховании заемщика у конкретного страховщика является незаконным.

Потребителю следует обратить внимание! Согласно положений пункта 1 Указаний Центрального Банка РФ от 20 ноября 2015 г. N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», при осуществлении добровольного страхования (за исключением случаев осуществления добровольного страхования , предусмотренных пунктом 4 настоящего Указания) страховщик должен предусмотреть условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в порядке, установленном настоящим Указанием, в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в **течение четырнадцати календарных дней** со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии , при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

*Предоставление потребителю Кредитного договора составленным мелким шрифтом.*

Мелкий шрифт, включенный в текст условий договоров, крайне затрудняет визуальное восприятие текста договора, что не позволяет клиенту банка получить полную информацию и сделать правильный выбор.

Согласно абз. 2 п. 44 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 17 от 28.06.2012 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с пунктом 2 статьи 8 Закона N 2300-1 должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме, указанном в пункте 2 статьи 10 Закона N 2300-1.

Из положений указанных норм следует, что информация об условиях оказания услуг должна быть предоставлена потребителю в письменной форме и обеспечивать возможность прочтения текста без использования технических средств (увеличителя, очков и т.п.).

Онлайн - платеж с банковской карты (электронные платежи).

Онлайн-платёж — возможность оплатить товары или услуги в интернете или через мобильное приложение без использования банкнот. Обычно осуществляется прямо на сайте или в мобильном приложении продавца.

В соответствии со ст. 5 Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее - Федеральный закон № 161-ФЗ) в случае, если плательщика средств и получателя средств обслуживает один оператор по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств, за исключением перевода электронных денежных средств, наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или обеспечения получателю средств возможности получения наличных денежных средств.

В случае, если плательщика средств и получателя средств обслуживают разные операторы по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего получателя средств, с учетом требований статьи 25 Федерального закона № 161-ФЗ.

На основании п. 5.5 ст. 1.2 Федерального закона № 54-ФЗ банковские платежные агенты (субагенты), осуществляющие свою деятельность в соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ, при осуществлении расчетов с использованием автоматических устройств для расчетов обязаны выдать кассовый чек на бумажном носителе и (или) направить покупателю (клиенту) кассовый чек в электронной форме на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации покупателю (клиенту) в электронной форме на адрес электронной почты) или сведения в электронной форме, идентифицирующие такой кассовый чек (регистрационный номер контрольно-кассовой техники, сумма, дата и время расчета, фискальный признак документа), и информацию об адресе информационного ресурса, который размещен в сети «Интернет» и по которому такой кассовый чек может быть бесплатно получен покупателем (клиентом).

В случае возникновения ситуации, когда денежные средства при оплате потребителем товаров путем перевода в рамках применяемых форм безналичных расчетов не поступают в адрес продавца необходимо с письменной претензией обращаться в адрес соответствующей кредитной организации.

*Рассмотрение обращений финансовом уполномоченном (омбудсмен)*

Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», вступившим в силу с 03.09.2018 (за исключением некоторых положений), на территории Российской Федерации вводится институт финансового уполномоченного, призванный защищать права граждан в сфере кредитования и на страховом рынке.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг об удовлетворении исключительно требований имущественного характера, предъявленных им к финансовой организации, оказавшей ему финансовые услуги.

При этом финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если размер его требований о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей.

Исключение составляют лишь имущественные требования потребителя, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», — такие требования могут быть рассмотрены финансовым уполномоченным независимо от их размера.

Обращаем ваше внимание, что финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Контактные данные Финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 38 (800) 200 - 00 - 10 бесплатный звонок по России. официальный сайт: [https: finombudsman.ru](https://finombudsman.ru)