**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**Защита прав потребителей финансовых услуг по договорам, заключаемых в электронном виде (дистанционно)**



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.

В соответствии с [п. 2 ст. 160](https://legalacts.ru/kodeks/GK-RF-chast-1/razdel-i/podrazdel-4/glava-9/ss-1/statja-160/#000187) ГК РФ сделка должна быть подписана лицом ее совершающим. При заключении договора в электронной форме может быть использована простая электронная подпись в соответствии с Федеральным [законом](https://legalacts.ru/doc/FZ-ob-jelektronnoj-podpisi/) от 06.04. 2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - Закон об электронной подписи).

Э**лектронная 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.

**ПОМНИТЕ**

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.

**ВАЖНО ЗНАТЬ**

Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ учреждена должность финансового уполномоченного, который рассматривает в досудебном порядке споры, возникшие между [потребителями финансовых услуг](https://finombudsman.ru/?kb=potrebitel-finansovyh-uslug-2) и финансовыми организациями (взаимодействующими с финансовым уполномоченным) в отношении требований потребителя имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (за исключением споров по ОСАГО, рассматриваемых финансовым уполномоченным независимо от размера (суммы) требований), если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

***С порядком обращения к финансовому уполномоченному можно ознакомиться на сайте***[***https://finombudsman.ru/***](https://finombudsman.ru/)**.**

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

* До обращения к финансовому уполномоченному 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 (в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения).

**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.

Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

**Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**