

Александра КОЗЛОВА,
Антон КУБЫШКИН

Что нужно знать
при общении с торговыми
и финансовыми
организациями

НЕЛИШНИЕ ДЕНЬГИ

№ 8

Права потребителя: Как не дать банку вас обмануть

По данным ВЦИОМа, ситуация с потребительскими правами улучшается. Две трети россиян (69%) знают, что защищены законом, и готовы постоять за себя, если им продали некачественный товар или оказали неважную услугу. К сожалению, в случае с финансами ситуация ровно противоположная. По данным Финпотребсоюза, 57% соотечественников считают, что их права не защищены. А 85% даже не знают, кто их должен защищать. Увы, недобросовестные организации пользуются этим. Но есть множество способов им противостоять. Как в торговой сфере, так и в финансовой.

«СТАРЫЕ ЦЕНЫ», ИЛИ КРИЗИСНАЯ УЛОВКА

Уловки, придуманных хитроумными торговцами, довольно много. Разберем самые распространенные, с которыми приходится сталкиваться почти каждый день. Например, в продуктовых магазинах. Некоторые торговые точки пишут на ценнике одну сумму, а на кассе пробивают другую. Большинство покупателей эту уловку даже не замечают. А если и замечают, кассир может легко отмахнуться: «Это старая цена, не успели новую в базу завести». Большинство в этот момент предпочитают не спорить и простить магазину недобросовестно нажитые пару десятков рублей, особенно если сзади стоит очередь из спешащих людей. Но правда на нашей стороне.

По закону «О защите прав потребителей» (статья 10) торговая точка обязана предоставлять покупателю достоверную информацию о цене товара. А правила продажи отдельных видов товаров (пункт 19) требуют, чтобы магазин обеспечил единообразные и четко оформлен-

- Завелись
деньги?
На вас попробуют
нажиться.

Евгения ГУСЕВА/«КП» - Москва



ные ценники. Все ошибки, включая «устаревшую» стоимость на ценнике, - это проблемы магазина, которые покупателя не касаются.

НЕУСТОЙКА ЗА ПРОСРОЧКУ

Здесь речь идет не о продуктах с истекшим сроком годности. А о тех услугах, которые нам должны были предоставить в срок, но не сделали этого. Это может быть все что угодно: ремонт, установка окон, изготовление мебели и т. д. Если вы отдали предоплату и оформили договор, помните, что закон на вашей стороне и вы имеете право на получение неустойки.

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает неустойку за каждый день просрочки: по 3% от стоимости заказа (пункт 5 статьи 28 закона «О защите прав потребителей»). Максимальный размер не мо-

жет быть выше цены заказа. По словам экспертов, чтобы не тратить время на суды, можно договориться с исполнителями о скидке на сумму неустойки. Важный нюанс - у вас должна быть сильная переговорная позиция, то есть подписанный договор, в котором указаны сроки исполнения.

НЕ ВКЛАД, А ИНВЕСТИЦИИ СО СТРАХОВКОЙ

Самый шумевший способ обмана со стороны банков - оформление договора инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). Это продукт двойного действия. Причем очень распространенный на Западе. То есть это и инвестиции, и страховка в одном флаконе. Вот только есть очень важные нюансы, которые не всегда рассказывают клиентам.

Типичная ситуация: человек приходит в банк, чтобы открыть

вклад, но его не устраивает процентная ставка. Тогда ему в качестве альтернативы предлагают приобрести ИСЖ. Человек соглашается, думая, что заключает договор с банком и приобретает продукт, который ничем особенно не отличается от вклада. В действительности же это не так - договор он заключает не с банком, а со страховой компанией, и отличия от вклада у ИСЖ весьма существенные.

Например, при досрочном снятии денег в ИСЖ у вас сгорают не только проценты, но и часть первоначальной суммы. Во-вторых, доходность этого продукта в отличие от вклада не гарантирована и напрямую зависит от ситуации на фондовом рынке.

Недавно Центробанк подсчитал, какой доход получили клиенты, оформившие полисы инвестиционного страхования жизни в последние пару лет. Оказалось, что доходность этих инструментов примерно вдвое отстала от прибыли по самому консервативному депозиту. Как выяснилось, часть клиентов некоторых банков отдельные недобросовестные менеджеры намеренно вводили в заблуждение, чтобы получить прибавку к зарплате. Людям обещали высокую прибыль, но не рассказывали про риски и нюансы этого нового для российского рынка продукта.

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

вашифинансы.рф
fincult.info
moex.com
kp.ru/daily/nelishnie-dengi/

КОРОТКОЙ СТРОКОЙ

Пять финансовых хитростей

1 Навязывание дополнительных услуг при оформлении кредита

Очень часто банки предлагают страхование жизни, которое нужно далеко не всем заемщикам. Помните, от этого полиса вы можете смело отказаться. Не поддавайтесь на уговоры менеджера.

2 Выдача бесплатной кредитной карты

Например, вы приходите в банк за своей зарплатной картой или чтобы оформить депозит, а вам предлагают оформить кредитку «на всякий случай» и искушают бесплатным обслуживанием. Помните важный нюанс. Бесплатное обслуживание, как правило, длится не больше года, а потом вы переходите на стандартный тариф. В любом случае исходите из необходимости, а не клюйте на халюку.

3 Необоснованно высокие штрафы и пени

Как правило, на этом зарабатывают микрофинансовые организации. Они устанавливают не только высокие ставки, но и серьезные проценты за каждый день просрочки. Центробанк последовательно снижал уровень аппетитов МФО, но они все равно высоки. К примеру, с 1 июля 2019 года ставка не может превышать 1% в день, а общая переплата по кредиту - не больше 200%.

4 Поборы за справки о кредитной истории

Данные о вашей кредитной истории можно раз в год получить абсолютно бесплатно (в том числе через портал госуслуг). Но хитроумные менеджеры в банке об этом умалчивают и предлагают сделать нехитрую процедуру за 300 - 500 рублей. Переплачивают, как правило, те, кто не знает своих прав.

5 Изменение тарифов в одностороннем порядке

На депозитах все четко. Их условия банк не имеет права менять. Но текущие счета и кредитные карты под это ограничение не подпадают. В итоге финансовая организация может снижать или повышать процентные ставки, вводить дополнительные условия в любое время. Но есть и хорошая новость - если вас не уведомили об этом по почте или СМС, вы вправе вернуть незаконно списанные проценты и комиссии.



Любая сделка - повод сконцентрироваться. Но есть несколько распространенных ситуаций, когда стоит опасаться подвоха со стороны финансовых организаций. К ним лучше подготовиться заранее, понимая, где именно и при каких условиях вы можете потерять деньги.

