

Договоры

При заключении и исполнении кредитного договора должны быть соблюдены все законные права и интересы заемщика как потребителя финансовых услуг¹.

Заемщик имеет право

1. Требовать исключить пункты договора, нарушающие закон.
2. До получения денежных средств не выполнять никаких обязательств перед банком.
3. Иметь возможность бесплатного погашения кредита в населенном пункте по месту жительства.
4. Получать информацию о размере текущей задолженности, датах и размерах сделанных и предстоящих платежей (как минимум один раз в месяц бесплатно).
5. Бесплатно получать информацию о просроченной задолженности не позднее семи дней с момента ее возникновения.
6. Подавать иск к банку по месту жительства.
7. Требовать, чтобы ставка неустойки за нарушение условий договора была не выше 36,5% годовых.

Банк НЕ имеет права

1. Брать плату за рассмотрение документов заемщика или оценку его кредитоспособности.
2. Ставить условием выдачи кредита подписание других договоров или приобретение других услуг, если заемщик не дал на это письменного согласия в заявлении.
3. Брать плату за действия, которые требуются от банка по закону или нужны только банку.
4. Брать плату за операции по банковскому счету, открытому для выполнения обязательств по кредиту.
5. В одностороннем порядке менять тарифы на оплату своих услуг.
6. Возлагать на заемщика риски задержки платежей через другие организации, предусмотренные кредитным договором.
7. Безакцептно списывать просроченную задолженность с текущих счетов заемщика без его предварительного согласия.
8. Ограничивать досрочное погашение кредита.
9. Требовать немедленного возврата кредита, если доход клиента существенно снизился.

¹ Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»; закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Коллекторы

Коллекторы при осуществлении своей деятельности по возврату просроченной задолженности обязаны действовать строго в рамках закона.

Заемщик имеет право

1. Требовать от коллекторов действий в рамках правового поля¹.
2. Не пускать в дом никого, кроме судебных приставов, действующих по решению суда.
3. Проверять информацию об агентстве и сотруднике.
4. Быть бдительным: уточнять, какую организацию представляет коллектор (иногда названия агентств содержат слова «Пристав», «МВД», «УВД», «ОВД», но не имеют отношения к правоохранительным органам).
5. Требовать от коллекторов подтвердить полномочия со стороны банка: предоставить копию договора с банком о передаче долга, письмо с данными нового кредитора или коллекторского агентства.
6. Не общаться с коллекторами до подтверждения их полномочий.
7. Хранить все документы, полученные от коллектора, записывать на диктофон, фото- и видеокamera слова и действия коллекторов, привлекать свидетелей.
8. Обращаться к юристам или адвокатам, специализирующимся на проблемных кредитах.
9. Обращаться в полицию, если коллекторы ведут себя агрессивно, угрожают, врываются в дом.
10. Сообщать о нарушениях со стороны коллекторов в Банк России, ФССП и прокуратуру.

Коллектор НЕ имеет права

1. Требовать оплаты каких-либо штрафов и комиссий, не прописанных в кредитном договоре.
2. Совершать действия с намерением причинить вред заемщику.
3. Нарушать режим жизни семьи должника: связываться с заемщиком лично или по телефону можно в рабочие дни только в период с 8 до 22 часов, в выходные и нерабочие праздничные дни — с 9 до 20 часов.
4. Злоупотреблять правом в иных формах, например: заходить в дом без разрешения хозяина, описывать и выносить имущество, применять силу, портить имущество, угрожать, пугать должника и членов его семьи.

¹ Федеральный закон от 03 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности»; Уголовный кодекс Российской Федерации, ст. 163 «Вымогательство» и ст. 330 «Самоуправство».



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

выбор условий кредитования

хочу
пользоваться
кредитами

CHECK-LIST

1		✓
2		✓
3		✓
4		✓
5		✓
6		✓
7		✓
8		✓

могу
делать это
правильно

знаю

• как выбрать лучшие условия

Сравнение условий кредита

Параметр	Пояснение	Банк	Банк	Банк
1. Наличие лицензии на осуществление банковских операций и ее номер	На сайте Банка России www.cbr.ru			
2. Рейтинг (по данным рейтинговых агентств)	Независимая оценка — показатель кредитоспособности и прозрачности банка, его относительной стабильности (за несколько лет)			
3. Положительные отзывы клиентов	Оценка мнений реальных клиентов помогает сделать более осознанный выбор			
4. Сумма кредита				
5. Ставка процента (фиксированная, переменная по периодам)	Не должна значительно отклоняться от среднерыночного уровня. Если условия слишком выгодные, то, возможно, они обусловлены дополнительными расходами или рисками. Обычно фиксированная ставка предпочтительнее			
6. Полная стоимость кредита (ПСК)	ПСК публикуется банками на своих сайтах и указывается в договоре. ПСК не должна превышать среднерыночное значение, опубликованное на сайте Банка России, более чем на одну треть			
7. Количество, размер, периодичность платежей по кредиту (график платежей)	Посильная ежемесячная плата должна составлять не более 30% от семейного дохода			
8. Общая сумма платежей по кредиту	Сумма всех платежей по кредиту в валюте договора			
9. Сумма переплаты	Разница между общей суммой выплат за весь срок кредита и суммой кредита			
10. Виды и суммы дополнительных платежей по кредиту	Оценить необходимость получения дополнительных услуг и сравнить связанные с этим расходы			
11. Способы выдачи кредита	Возможны варианты: наличными (в кассе), с помощью лицевого и банковского счетов. Следует сравнить расходы по каждому варианту			
12. Способы погашения кредита	Могут быть разнообразными: офисы банка, банкоматы, интернет, партнеры-посредники (чем меньше их комиссия, тем лучше). Банк должен предоставить как минимум один бесплатный способ погашения			
13. Неустойки, штрафы, пени	Чем меньше, тем выгоднее заемщику. Не более 0,1% за день просрочки (36,5% годовых)			

Контакты для обращений

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

Банк России www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг **8 800 100 2926**

Федеральная служба судебных приставов fssprus.ru



Не стоит брать кредит в иностранной валюте, если вы получаете доходы в рублях

хочу могу узнаю.рф

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.