

полнение обязательств по кредиту. Обращайте внимание на их размер.

6. При невозможности исполнять обязательства по кредиту по уважительной причине необходимо незамедлительно обратиться в банк в письменном виде с приложением обосновывающих документов.

Внимание! В соответствии со ст. 177 Уголовного кодекса РФ злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности в крупном размере после вступления в законную силу судебного акта (например, решение суда, судебный приказ) наказывается штрафом в размере до 200 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 18 месяцев либо арестом на срок до 6 месяцев, либо лишением свободы до 2 лет.

7. При несоразмерно высоких начисленных пеней за просрочку обязательств по кредиту, потребитель вправе обратиться в суд с требованием об уменьшении предъявленных ему сумм.

8. При нарушении заемщиком сроков возврата кредита (части кредита) банк вправе потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами.

9. Банк вправе уступить право требования задолженности по кредиту другой организации (коллекторскому агентству) без согласия должника, но при этом уведомить заемщика об этом в письменном виде.

10. Банк не вправе передать в бюро кредитных историй (коммерческая организация, оказывающая услуги по формированию, обработке и хранению кредитных историй) информацию о кредите без письменного согласия потребителя.

11. Потребитель вправе 1 раз в год бесплатно или любое количество раз за плату без объяснения причины обратиться в каждое бюро кредитных историй о получении отчета о своей кредитной истории.

12. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Вопросы, рассматриваемые в настоящей памятке:

1. Общие вопросы, возникающие при получении кредита.
2. Основные нарушения, допускаемые банками при предоставлении кредита.
3. Автокредит.
4. Страхование жизни и здоровья (личное страхование) при заключении кредитного договора.
5. Советы потребителю при получении кредита.

1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ КРЕДИТА

Основные понятия

Кредит - заем денежных средств, т.е. получение суммы, которую банк предоставляет гражданину в долг на условиях предусмотренных договором.

Заемщик – гражданин получающий кредит.

Поручитель – лицо, которое предоставляет поручительство заемщику и в случае неисполнения им обязательств по возврату кредита несет солидарную (совместную) ответственность перед банком.

Процентная ставка по кредиту – сумма, которую гражданин должен оплатить банку за пользование денежными средствами. Процентная ставка по кредиту платится только за фактическое использование денежных средств.

Кредитный договор – письменный договор между гражданином и банком, в котором указаны существенные условия по кредиту: размер кредита; срок кредита, процентная ставка по кредиту, полная стоимость кредита, имущественная ответственность сторон, порядок расторжения и изменения договора и т.д.

Эффективная процентная ставка (полная стоимость кредита) – реальная стоимость кредита, в эту ставку банк включает все сопутствующие выдаче кредита расходы.

Основные виды кредитов:

1. потребительский кредит;
2. автокредит;
3. кредитная карта;
4. ипотека.

Что такое потребительский кредит?

Потребительский кредит – кредит, предоставляемый банком гражданину (потребителю) в целях приобретения товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Цели потребительского кредита могут быть разные. Например, кредит на приобретение товаров бытового назначения, иных товаров, кредит на образовательные цели, на лечение, автокредит, кредит на приобретение недвижимого имущества и т.д.

Как банк принимает решение по выдаче кредита?

1. Для получения кредита банк требует от гражданина представить необходимые документы. Перечень документов определяется банком и видом кредита.

Примерный перечень документов требуемых банками:

- документ, удостоверяющий личность - паспорт гражданина Российской Федерации;
- иные документы удостоверяющие личность гражданина, например - заграничный паспорт, водительские права;
- свидетельство государственного пенсионного страхования;
- медицинская страховка;
- справка о доходах формы 2 НДФЛ;
- справка о доходах образца банка;
- справки о доходах поручителей;
- документы, подтверждающие наличие у заемщика какого-либо имущества;
- документы, подтверждающие семейное положение заемщика, наличие детей.

ки (полную стоимость кредита). Распространены случаи, когда банк обращает внимание потребителя на проценты по кредиту, а полную стоимость кредита указывает в договоре мелким шрифтом. При этом, проценты по кредиту, как правило, меньше чем полная стоимость кредита;

- **включение в договор дополнительных услуг (услуг по страхованию, по открытию расчетного счета и др.).** Дополнительные услуги могут предоставляться только с письменного согласия потребителя. Это является правом, а не обязанностью потребителя;

- **наличие в договоре комиссий и иных дополнительных платежей.** В соответствии с законом потребитель обязан вернуть банку основную сумму кредита и уплатить на нее проценты. Комиссии могут взыскиваться только на законных основаниях;

- **рассмотрение судебных споров по месту нахождения банка.** В соответствии с законом о защите прав потребителей право выбора подсудности (по месту жительства, месту нахождения банка) принадлежит потребителю. Однако банк в договоре может ограничить право потребителя на выбор подсудности. Например, все споры рассматривать только по месту нахождения банка (Москва, Самара и др.).

Помните!

Ваше право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено в Законе РФ «О защите прав потребителей».

4. Попросите у представителя банка бланк договора со всеми существенными условиями, в том числе с приложениями к договору, тарифами, правилами предоставления кредита и т.д. для детального изучения дома или получения консультации у независимых специалистов. Помните, что при заключении кредитного договора, банк должен исходить из предположения, что у потребителя отсутствуют специальные познания об оказываемых услугах.

5. Потребителю могут быть начислены проценты за неисполнение или ненадлежащее ис-

вору № _____ от _____ начиная с _____.

2. Вернуть стоимость оплаченной, но не оказанной услуги страхования жизни и здоровья заемщика пропорционально неоказанной услуги начиная с _____ и до окончания действия кредитного договора в размере _____ руб. в течение 10 дней с момента получения настоящего заявления.

3. При нарушении десятидневного срока удовлетворения настоящего требования, дополнительно прошу уплатить за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов от суммы убытков в соответствии с п.3 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответ прошу направить в письменном виде по адресу _____.

В случае неисполнения вышеназванного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право:

обратиться в суд с предъявлением дополнительных требований о возмещении ущерба, о компенсации морального вреда, судебных расходов, а также взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (основание п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ф.И.О. _____
«__» _____ 20__ г.

5. СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ КРЕДИТА

1. Перед принятием решения о получении кредита реально оцените свои потребности в кредите и возможности по его своевременному обслуживанию (погашению). Расторгнуть подписанный договор гораздо сложнее, чем его заключить.

2. Рекомендуем заключать кредитный договор в офисе банка, а не в магазине.

3. **Не спешите подписывать документы.** Внимательно прочитайте договор. Обязательно изучите следующую информацию:

- **размер эффективной процентной став-**

2. Банк должен убедиться в платежеспособности заемщика.

На что банк обращает внимание, выдавая кредит?

- банк может предложить заемщику заполнить анкету определенного образца. По результатам указанной в ней информации банк классифицирует заемщиков на различные группы, что позволяет оценить кредитный риск (так называемый скоринг);

- наличие необходимых расходов у гражданина, т.е. размер ежемесячных платежей по кредиту не должен превышать определенного процента от дохода потребителя;

- наличие одного или нескольких поручителей, в зависимости от суммы кредита, а также уровень доходов поручителей;

- наличие у заемщика недвижимого или движимого имущества, ценных бумаг для передачи банку такого имущества в качестве залога по кредиту;

- наличие у заемщика семьи, детей. При решении вопроса по выдаче кредита, банк учитывает семейный бюджет, те обязательные затраты, которые несет потребитель и его семья;

- наличие у заемщика иных кредитных обязательств;

- положительная или отрицательная кредитная история.

Что такое экспресс кредит?

Каждый гражданин сталкивался с предложениями магазинов бытовой техники, предлагающих приобрести тот или иной технически-сложный товар (холодильник, стиральную машину, пылесос и т.д.) в кредит на выгодных условиях без каких либо переплат или на очень выгодных кредитных условиях. Например, программа «10-10-10», когда потребитель платит 10 % от стоимости товара в магазине, оставшаяся стоимость выплачивается в банк в течение 10 месяцев с оплатой 1 % в месяц за пользование кредитом.

Таким образом, получая кредит в магазине, потребитель заключает договор экспресс кредита.

При низких процентах по кредиту, банк может установить высокую полную стоимость кредита. Кроме того, по таким кредитам, банки несут большие риски, связанные с неисполнением кредитных обязательств со стороны заемщика.

Как правило, банк предоставляет экспресс кредит только на основании заявления заемщика и паспорта потребителя.

Способы погашения кредита

Существует два способа оплаты кредита по частям:

1. **аннуитетный платеж** – платеж равными по сумме ежемесячными платежами, включая сумму основного долга и сумму начисленных процентов;

2. **дифференцированный платеж** – платеж по кредиту не равными платежами, сумма ежемесячного платежа уменьшается к концу срока кредитования.

2. ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ, ДОПУСКАЕМЫЕ БАНКАМИ

1. Взимание банком дополнительных единовременных и ежемесячных комиссий помимо процентов за пользование кредитом (за обслуживание кредита, за предоставление кредита, за сопровождение кредита, за ведение ссудного счета и др.).

2. Непредоставление необходимой и достоверной информации об оказываемых финансовых услугах (информации о размере кредита, о полной стоимости кредита, суммах образовавшейся задолженности, суммах неустойки и др.).

3. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством о защите прав потребителей.

4. Обязательное открытие расчетного счета при предоставлении кредита.

5. Одностороннее изменение банком условий

_____ (наименование банка)

_____ (адрес)

От _____ (Ф.И.О.)

Паспорт: _____

Адрес: _____

Заявление

Между мной, _____ Ф.И.О.) (далее - Заемщик) и _____ (далее – Банк) заключён кредитный договор № ____ от _____ на сумму _____ со сроком возврата до _____, с условием уплаты процентов в размере _____ годовых (далее – договор).

В рамках кредитного договора дополнительно мне была предоставлена услуга страхования жизни и здоровья заемщика в _____ (указать страховую компанию) на все время действия кредитного договора.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В связи с этим считаю возможным отказаться от услуги страхования жизни и здоровья заемщика начиная с _____.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 421, 422, 927 ГК РФ,

ТРЕБУЮ:

1. Расторгнуть договор страхования жизни и здоровья заемщика в _____ (указать страховую компанию) по кредитному дого-

дачи заключения в целях защиты прав потребителей.

Право потребителя на отказ от услуги страхования жизни и здоровья заемщика при заключении кредитного договора.

В случае, когда при заключении кредитного договора заемщику предоставляется право выбора на получение кредита со страхованием жизни и здоровья или без страхования, и он соглашается на такое страхование, то в дальнейшем потребитель вправе отказаться от данной услуги в любое время.

В этом случае потребитель должен оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору.

Отказ банка от расторжения договора страхования жизни и здоровья заемщика при заключении кредитного договора, если услуга была предоставлена потребителю на добровольной основе, является ущемлением прав потребителей.

Образец заявления о расторжении договора страхования жизни и здоровья заемщика:

Порядок вручения заявления!

Заявление вручается под роспись должностному лицу, уполномоченному на прием корреспонденции (с отметкой – фамилия, имя и отчество, должность, дата получения). В случае отказа от принятия документа, заявление необходимо направить заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу нахождения банка.

кредитного договора.

6. Обязательное заключение договора страхования (личного страхования, страхования гражданской ответственности и т.д.).

7. Включение в кредитный договор условия о том, что все споры рассматриваются в суде по месту нахождения банка.

8. Нарушение банком, установленного законом порядка, очередности погашения задолженности заемщика, в случае допущенных потребителем просрочек платежей по кредиту. Например, банк в первую очередь списывает проценты за нарушение срока оплаты, а потом сумму основного долга и проценты за пользование кредитом.

9. Обязанность заемщика получить сведения о размере последнего платежа до его совершения.

10. Обязанность заемщика предоставить в банк сведения о наличии счетов в иных организациях.

11. Ограничение ответственности банка по кредитному договору перед потребителем.

3. АВТОКРЕДИТ

Что такое автокредит?

Автокредит – это один из видов потребительского кредита, при котором потребитель получает денежные средства на определенные цели – приобретение автомобиля.

Приобретая автомобиль в кредит, банк предоставляет потребителю в долг требуемую денежную сумму на условиях предусмотренных договором.

На практике покупая автомобиль в кредит, потребитель заключает сразу несколько договоров:

1. договор купли продажи автотранспортного средства; такой договор заключается с автосалоном или иным продавцом;
2. кредитный договор и договор залога автомобиля; такие договоры заключаются с банком;
3. договор страхования; такой договор заключается со страховой организацией (страхователем).

Обратите внимание! Действующим законодательством не предусмотрено обязательное заключение какого-либо договора страхования при автокредите (например, страхование КАСКО, личное страхование и др.). Кроме того, в соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, заключивший договор страхования вправе расторгнуть его в любое время, при условии взимания страховой организацией (страхователем) фактически понесенных расходов.

На что обратить внимание при выборе банка?

1. Размер процентной ставки, которую потребитель обязан выплатить банку за пользование кредитом.

Обратите внимание! Размер процентных ставок зависит от размера первоначального платежа за автомобиль, а также от срока кредита.

2. Размер эффективной процентной ставки (полная стоимость кредита).

3. Наличие в кредитном договоре комиссий и иных дополнительных платежей. В соответствии с законом потребитель обязан вернуть банку основную сумму кредита и уплатить на нее проценты. Комиссии могут взыскиваться только за те дополнительные услуги, в предоставлении которых потребитель нуждается (например, открытие банковского счета).

4. Широкий выбор представленных автокредитных программ.

5. Страховые организации (страхователи), рекомендуемые банком, а также условия страхования, предлагаемые потребителю при оформлении автокредита.

Зачастую, банки ограничивают потребителя при выборе страховой организации (страхователя). Такие действия банка в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите конкуренции» имеют признаки недобросовестной конкуренции, т.е. действия направленные на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности. При выявлении таких фактов потребитель может обратиться в Федеральную

в обоснование компенсации морального вреда.

Способы восстановления нарушенных прав

1. Административная ответственность, если кредитный договор заключен не более 1 года назад.

Основанием для привлечения к административной ответственности является нарушение законодательства о защите прав потребителей, выразившееся в несоблюдении правил, предусмотренных законодательством, а именно:

- включение в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

В случае включения в кредитный договор условий ущемляющих права потребителей Роспотребнадзор выдает предписание по устранению выявленных правонарушений.

Имущественные требования потребителя рассматриваются в претензионном и судебном порядке.

2. Претензионный порядок урегулирования спора.

Претензия направляется в письменном виде в банк одним из указанных способов:

1 способ вручения претензии – лично, в офисе банка, при этом на втором экземпляре претензии или ее копии уполномоченный представитель банка ставит отметку о получении (входящий номер, дату получения, должность, Ф.И.О., подпись, печать);

2 способ вручения претензии – посредством почтовой отправки на адрес банка заказным письмом с уведомлением о вручении.

3. Судебный порядок разрешения спора с выставлением требования о признании части сделки (условие о страховании жизни и здоровья заемщика) недействительной.

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 1 ст. 47 ГПК РФ потребитель вправе привлечь Управление Роспотребнадзора соответствующего субъекта РФ и его территориальные отделы к участию в деле для

ные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителей, установленные законом.

Граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор, предусмотрена настоящим Кодексом, законом или договором.

В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона – страхование заложенного имущества залогодателем (ст. 31 Закона РФ от 16.07.1998г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости»).

Обоснование законности требований потребителя:

- кредитный договор;
- договор страхования при наличии;
- график погашения кредита;
- заявление на страхование при наличии;
- документы, подтверждающие оплату страховки;
- документы, подтверждающие обращение заемщика в банк в части страхования жизни и здоровья при наличии;
- документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя при наличии;
- скачать с сайта банка типовой образец договора в подтверждение того, что заключение кредитного договора невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика.

Дополнительные документы:

- документы, подтверждающие убытки потребителя;
- документы, подтверждающие физические и нравственные страдания заемщика при наличии,

антимонопольную службу.

Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области располагается по адресу: г. Екатеринбург, ул. Московская, 11.

6. Документы, запрашиваемые банком при оформлении кредитного договора.

7. Требования, предъявляемые к заемщику.

8. Сроки принятия кредитного решения.

9. Условия досрочного погашения автокредита.

На что обратить внимание при заключении договора страхования?

1. На плату по договору страхования (размер страховой премии).

Обратите внимание! В страховых организациях, рекомендованных банком, плата по договору страхования может быть выше, чем у иных страхователей.

2. На какую сумму застрахован автомобиль.

3. Обязан ли потребитель заключать договор личного страхования (страхование жизни и здоровья) заемщика и на каких условиях.

4. Внимательно изучите, на какие страховые случаи распространяется действие договора страхования: угон, авария, повреждение автомобиля и т.д.

5. Включена ли плата по договору страхования в кредитный договор или заемщик платит по договору страхования отдельно.

6. Как распределяются выплаты (страховое возмещение) между банком и заемщиком при наступлении страхового случая.

Помните!

Чаще всего, до полного погашения кредита, автомашина, находится в залоге у банка, поэтому, в случае наступления страхового случая получателем страховых выплат (страхового возмещения) будет являться банк.

Основные виды автокредита:

1. Экспресс-автокредит.
2. Кредит на подержанные автомобили.
3. Беспроцентный автокредит (факторинг).

Особенности экспресс-автокредита

Особенностью экспресс-автокредита является то, что банк требует от потребителя минимальный пакет документов для получения кредита. Как правило, это заявка на кредит, анкета, паспорт и второй документ.

По таким кредитам, банки несут большие риски, связанные с неисполнением кредитных обязательств со стороны заемщика и поэтому вынуждены увеличивать проценты за пользование денежными средствами.

Особенности кредита на подержанные автомобили (автомобили с пробегом).

1. На автомобили с пробегом процентные ставки в среднем на 2-3% выше, чем на новые.
2. Не продолжительные сроки кредита. Срок таких кредитов обычно не превышает трех лет.
3. Возраст приобретаемого автомобиля на дату погашения кредита, как правило, не должен превышать семи-восьми лет.

Что такое факторинг?

Факторингом называют беспроцентный кредит (рассрочка).

Факторинг может применяться при автокредитовании. При такой схеме продажи автомобиля предполагается, что покупатель должен оплатить 30-50% от стоимости автомобиля, а оставшуюся часть погасить в рассрочку банку. После получения части денежных средств за автомобиль, автосалон получает оставшуюся стоимость автомобиля от банка, но при этом уступает банку право требования задолженности по оплате стоимости автомобиля от самого покупателя.

При факторинге заключается несколько договоров:

1. Договор купли продажи автомобиля между автосалоном и покупателем.
2. Договор факторинга между автосалоном и банком. По такому договору автосалон уступает банку право требовать от покупателя оставшуюся стоимость автомобиля. При этом покупатель должен получить письменное уведомление об уступ-

ке денежного требования.

3. Кредитный договор между банком и заемщиком.

Обратите внимание! Если потребитель приобретает автомобиль по беспроцентному кредиту (факторингу), то обязательство по уплате процентов за кредит у него отсутствует.

4. Договор страхования автомобиля (КАСКО). Как правило, при предоставлении беспроцентного кредита увеличивается плата по договору страхования (размер страховой премии).

4. СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ (ЛИЧНОЕ СТРАХОВАНИЕ) ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА.

Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора является правом, а не обязанностью потребителя.

В каких случаях страхование жизни и здоровья будет считаться навязанным потребителю?

Навязыванием услуг страхования жизни и здоровья будут считаться случаи, когда у потребителя отсутствовала возможность получить кредит без данной услуги.

Если потребитель выбрал страхование добровольно (например: в заявлении (договоре) нужно было отметить один из предложенных вариантов: 1 вариант - получение кредита со страхованием или 2 вариант – получение кредита без страхования и потребитель выбрал первый вариант), то в таких ситуациях нельзя говорить об обуславливании получения кредита обязательным страхованием.

Если банк отказывается выдать кредит без страхования жизни и здоровья потребителя, то это является нарушением ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п.2 указанной статьи запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причинен-