



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

хочу
потратить
больше,
чем имею



могу
взять
потребитель-
ский кредит

знаю

- кредит — это долг, который нужно вернуть
- выплаты по кредиту не должны превышать 30% месячного дохода
- полную стоимость кредита
- важно изучить условия договора

Потребительский кредит – это кредит, предоставляемый гражданам на любые личные цели, кроме предпринимательской деятельности.

Потребительский кредит регулируется законом о потребительском кредите¹. В нем прописаны все ключевые условия предоставления кредита, а также права и обязанности банка и заемщика. Порядок взаимодействия коллектора с заемщиком в случае просроченной задолженности регулируется законом о коллекторской деятельности².

Полная стоимость кредита (ПСК) – это ставка по кредиту в процентах годовых (и в денежном выражении³) с учетом всех платежей, связанных с его оформлением, обслуживанием и возвращением. ПСК должна быть указана в кредитном договоре – на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке хорошо читаемым шрифтом.

В ПСК включаются

- Сумма основного долга;
- проценты;
- иные платежи в пользу банка, предусмотренные договором (например, комиссии);
- платежи в пользу третьих лиц, если они предусмотрены договором;
- платежи по страхованию (если от них зависят процентная ставка или другие платежи по кредиту или если выгодоприобретатель – не заемщик и не родственник заемщика).

В ПСК не включаются

- Платежи заемщика, обусловленные законом (например, за государственную регистрацию залога);
- платежи, связанные с ненадлежащим исполнением заемщиком договора (штрафы, пени);
- платежи заемщика по договору, зависящие от решений заемщика;
- платежи по страхованию залога;
- платежи заемщика за услуги, не связанные с кредитом.



Важно получить у сотрудника банка полную информацию обо всех платежах по кредиту в рублях. Банк обязан предоставить такую информацию.

Банк России ежеквартально публикует на своем сайте среднерыночное значение ПСК по разным категориям потребительских кредитов (займов). На момент заключения договора ПСК по договору не может быть выше рассчитанного ЦБ среднерыночного значения более чем на одну треть.

¹ Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в части ипотечных кредитов – Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 363-ФЗ, ст. 4.

² Федеральный закон от 03 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

³ Федеральный закон от 05 декабря 2017 № 378-ФЗ «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона "Об ипотеке (залоге недвижимости)" и Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)", вступает в силу с 24 июня 2018 г.

Типы потребительских кредитов

	По цели использования кредитных средств		По наличию залога
Целевые	Банк выдает средства на покупку конкретного товара или услуги. Цель кредита согласуется с банком и обязательна для выполнения	залоговые	Кредиты, обеспеченные имуществом заемщика, обычно на значительные суммы <ul style="list-style-type: none"> • ипотечный кредит • автокредит
	<ul style="list-style-type: none"> • автокредит • кредит на обучение • кредит на ремонт • кредит в магазине, иной точке продаж 		
нецелевые	Банк выдает денежные средства, не требуя определить цель	беззалоговые	Кредит, не требующий обеспечения, на относительно небольшую сумму <ul style="list-style-type: none"> • кредит на обучение • кредит в магазине, иной точке продаж
	<ul style="list-style-type: none"> • кредит на ремонт и неотложные нужды • кредит наличными 		

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

Оценить свои возможности



Кредит – это долг, который нужно вернуть.

Вся ответственность за решение воспользоваться кредитом лежит на заемщике, выплачивать кредит – его обязанность.

Заемщику необходимо самостоятельно **оценить свою кредитоспособность** на весь период действия договора: сможет ли он из своих доходов выплачивать долг по установленному в договоре графику. Для этого следует из суммы доходов вычесть все возможные расходы. Важно, чтобы получившаяся разница превышала сумму выплат по кредиту.

Необходимо также предусмотреть **финансовый резерв** для чрезвычайных ситуаций (потеря работы, болезнь и пр.). В интересах заемщика предоставлять в банк **правдивую информацию о себе** и своих доходах и расходах.

Резерв	Размер
Денежные запасы (вклады, счета, наличные)	Не меньше суммы доходов за 3 месяца
Имущество, которое можно продать в экстренных случаях	Общая стоимость – не меньше суммы кредита
Страховой полис	Не меньше суммы кредита

Выбрать банк и кредитное предложение

Кредит нужно брать в валюту дохода! С 24 июня 2018 г. банки обязаны включать в договоры с заемщиками предупреждение о рисках в случае несоответствия валюты займа и валюты дохода заемщика⁴. Нужно сравнить предложения разных банков по основным параметрам: процентная ставка, ПСК, суммы дополнительных платежей. Всю информацию об условиях предоставления, использования и возврата кредита банки обязаны размещать в местах выдачи кредитов.

Изучить условия договора до подписания



Понять реальные условия и последствия получения кредита — ответственность заемщика, а дать ему разъяснения терминов и сложной информации — обязательство банка.

Кредитные отношения с банком регулируются договором потребительского кредита. По закону договор должен содержать:

Общие условия — устанавливаются банком в одностороннем порядке.

Индивидуальные условия — согласовываются с каждым заемщиком индивидуально и имеют приоритетное значение. Эти условия содержат полную информацию обо всех обязательствах сторон и отражаются в виде таблицы, форма которой установлена Банком России. Банк не может требовать от заемщика платежей, не указанных в индивидуальных условиях. Индивидуальные условия, предложенные кредитором, действуют не менее пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком. При изучении договора следует убедиться, что его положения не противоречат закону о потребительском кредите⁵.



Ежемесячные выплаты по кредиту не должны превышать 30% месячного дохода.

Заемщик имеет право

- Требовать исключить пункты договора, нарушающие закон;
- до получения денежных средств не выполнять никаких обязательств перед банком;
- получить возможность бесплатного погашения кредита в том населенном пункте, где живет заемщик;
- получать информацию о размере текущей задолженности, датах и размерах сделанных и предстоящих платежей (как минимум один раз в месяц — бесплатно);
- бесплатно получать информацию о просроченной задолженности не позднее семи дней с даты ее возникновения;
- подавать иск к банку по месту жительства;
- требовать, чтобы неустойка за нарушение условий договора была не выше 36,5% годовых.

⁴ Федеральный закон от 05 декабря 2017 № 378-ФЗ «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», вступает в силу с 24 июня 2018 г.

⁵ 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», ст. 16; Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ, ст. 14.8. Если кредитный договор заключен до 01 июля 2014 г., то следует руководствоваться судебной практикой (в частности, см. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13 сентября 2011 г. № 146) www.ruscourt.info, www.consultant.ru

Банк не имеет права

- брать плату за рассмотрение документов заемщика или оценку его кредитоспособности;
- ставить условием выдачи кредита подписание других договоров или приобретение других услуг, если заемщик не дал на это письменного согласия в заявлении;
- брать плату за действия, требуемые от банка по закону или нужные только банку;
- брать плату за операции по банковскому счету, открытому для выполнения обязательств по кредиту;
- в одностороннем порядке менять тарифы;
- возлагать на заемщика риски задержки платежей через другие организации, предусмотренные кредитным договором;
- безакцептно списывать просроченную задолженность с текущих счетов заемщика без его предварительного согласия;
- ограничивать досрочное погашение;
- требовать немедленного возврата кредита, если доход клиента существенно снизился.



От кредита можно отказаться до его получения или вернуть досрочно без санкций банка.

Правила погашения кредита

1. Не допускать просрочек платежей.
2. Контролировать состояние кредита, желательно подключить SMS-уведомления.
3. Сообщать банку актуальные контактные данные.
4. Не прекращать выплаты по кредиту в чрезвычайных ситуациях; о проблемах с оплатой обязательно письменно предупредить банк.
5. Когда кредит погашен — получить об этом письменный документ (справку, акт сверки задолженности и т.п.).
6. При отзыве лицензии (банкротстве) банка необходимо продолжать выплаты по кредиту. Вся информация — на сайте Агентства по страхованию вкладов www.asv.org.ru.

что нужно учесть

Страховать кредит по необходимости

По закону о потребительском кредите заемщик имеет право выбирать страховую компанию самостоятельно, и банк в таком случае обязан предоставить ему кредит на тех же условиях (если выбранная страховая компания соответствует критериям банка). Заемщик имеет право отказаться от договора страхования в течение 14 календарных дней с момента его заключения и требовать от страховой компании возврата страховой премии⁶. Заемщик вправе и отказаться от страхования (кроме страхования залога) до заключения кредитного договора без санкций со стороны банка. В случае отказа ставка по кредиту может стать выше.

⁶ Указание Банка России от 21 августа 2017 г. № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (зарегистрировано в Минюсте России 08 сентября 2017 г. № 48112).

При потере возможности выплачивать кредит

1. Сообщить в банк о сложившейся ситуации, постараться договориться о реструктуризации долга.
2. Проверить условия договора страхования (если он сопровождает кредит): возможно, текущая ситуация является страховым случаем.
3. Запросить в разных банках предложения по рефинансированию долга, чтобы выбрать наиболее выгодное.
4. Обратиться за консультацией к юристам и специалистам по защите прав потребителей.
5. В случае нарушения банком условий договора — обращаться в Банк России, к финансовому омбудсмену, в суд.
6. У коллекторов требовать подтверждения полномочий, не пускать их в дом. На ночные звонки, угрозы, насилие — жаловаться в Банк России и в полицию.



Длительная просрочка по кредиту может привести к тому, что банк передаст долг коллекторскому агентству.

Заемщик имеет право

- Требовать от коллекторов действий в рамках правового поля (в том числе закона о коллекторской деятельности).
- Не пускать в дом никого, кроме судебных приставов.
- Обратиться к юристам, специализирующимся на проблемных кредитах.
- При угрозах и насилии — обращаться в полицию. О нарушениях при взыскании долга сообщать в Банк России, Федеральную службу судебных приставов, прокуратуру.

Коллектор обязан

- Представиться (ФИО, должность, контакты организации — заемщик должен иметь возможность проверить эти данные).
- Подтвердить свои полномочия (договор с кредитором о взыскании долга коллекторами).
- Не беспокоить заемщика в ночное время.
- Не применять по отношению к заемщику насильственных действий.

Срок исковых требований по долгам составляет 3 года.

Срок исковой давности по кредиту начинается с даты истечения срока возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов (ст. 14 закона № 353-ФЗ).



Поручитель берет обязательства по кредиту на себя

Согласно закону⁷, поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает погашать кредит, все обязательства по выплате долга принимает на себя поручитель.

При отзыве лицензии (банкротстве) банка необходимо продолжать выплаты по кредиту. После отзыва лицензии у банка необходимо продолжать вносить платежи по кредиту согласно реквизитам и графику по договору. Реквизиты платежей могут быть изменены временной администрацией банка (конкурсным управляющим). После принятия решения о банкротстве или ликвидации банка долги передаются новому кредитору. О смене кредитора, новых реквизитах для платежей и порядке погашения кредита заемщику должны сообщить в письменной форме. Квитанции о перечислении средств необходимо сохранять.

Всю информацию о процедуре банкротства банка нужно отслеживать на сайте Агентства по страхованию вкладов (АСВ) www.asv.org.ru в разделе «Ликвидация банков».

При оформлении кредита в магазине следует учитывать

- Консультант в магазине должен рассчитать полную сумму долга с учетом процентов. Ее нужно сопоставить с ценой вещи без кредита, а также с собственным месячным доходом;
- как правило, магазины не дают возможность выбрать банк и сравнить условия, дают менее квалифицированную консультацию по кредиту, чем в банке;
- нужно отнестись внимательно к предложениям о рассрочке и «0% за кредит». Это может быть как реальная рекламная акция (компенсация процентов банка за счет скидок клиенту), так и невыгодный кредитный договор с банком;
- по закону⁸ в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного за счет кредита, продавец обязан возратить уплаченные по кредитному договору суммы (основной долг, проценты и другие платежи).

Предложение реструктуризации задолженности, опротестование ее размера или направление жалобы в государственную структуру за деньги может быть мошенничеством. Должнику могут быть предложены еще более обременительные займы (через векселя и пр.), использованы его персональные данные. По закону перевод долга на другое лицо может производиться только с согласия кредитора.

⁷ Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 361–367.

⁸ Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Полезные ссылки

Роспотребнадзор www.rosпотребнадзор.ru

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

Банк России www.cbr.ru

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

Финансовый омбудсмен (уполномоченный) finomb@arb.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Агентство по страхованию вкладов (АСВ) www.asv.org.ru

- реализация процедуры банкротства банков
- страховые возмещения по вкладам

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд по месту жительства

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

Прокуратура по месту жительства

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

Полиция

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- консультирование и судебная защита

hochumoguзнаю.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.