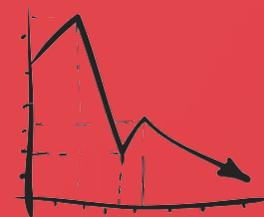


# ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЕМЩИКА

Как чувствовать себя уверенным,  
подписывая кредитный договор?

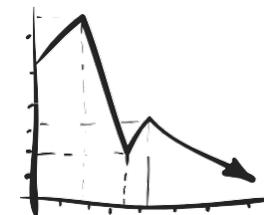


Проект  
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и  
развитию финансового образования в Российской Федерации»,  
подпроект № FEFLP/FGI-1-1-7  
«Повышение финансовой грамотности населения»

## Тематический справочник «Защита прав заемщика»

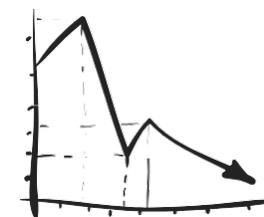
Тематический блок «Защита прав потребителей финансовых услуг»

Целевая аудитория: взрослое население с низким и средним уровнем дохода – активные и потенциальные потребители финансовых услуг



# Технологии и методики освоения материала

1. Ознакомьтесь с изложенной информацией.
2. Внимательно читайте пояснения и рекомендации.
3. Особое внимание обращайтесь на практические советы, которые относятся к ситуациям, возникающим в процессе оформления кредита.
4. Соотнесите полученные сведения с личным опытом.
5. Используйте информацию на практике.



# Навигация по справочнику



Скрепка

Обратите внимание!



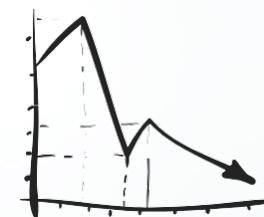
Стрелка

Это важно!



Галочка

Существенные обстоятельства



# Структура справочника

1. Что нужно знать, заключая кредитный договор.....	6
2. Что прояснять и обсуждать при заключении кредитного договора?.....	7
3. Нарушения прав заемщиков .....	8-12
4. Что делать, если вы не справляетесь с кредитной нагрузкой?.....	13
5. У банка отозвали лицензию.....	14
6. Расторжение кредитного договора.....	15
7. Период охлаждения.....	16
8. Страхование жизни при заключении кредитного договора.....	17
9. В каких случаях можно отказаться от договора страхования жизни?.....	18
10. Отказ от страхования жизни после подписания кредитного договора.....	19
11. Как расторгнуть договор страхования жизни.....	20
12. Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках.....	21
13. Словарь терминов.....	22-23
14. Перечень визуальных и эмпирических элементов.....	24

# Что нужно знать, заключая кредитный договор

- 
- ✓ Размер и условия предоставления кредита
  - ✓ Механизм изменения процентной ставки
  - ✓ Ответственность сторон за нарушение

обязательств (в том числе по срокам платежей)

- ✓ Условие об обеспечении (имущественный залог, поручение)

- ✓ Срок, на который предоставляется кредит

До заключения/изменения условий договора с заемщиком (физическим лицом) кредитная организация обязана раскрыть информацию о том, в какую сумму обойдется кредит (полную стоимость кредита), а также суммы выплат и график платежей

Потребительский кредит – услуга по предоставлению денежных средств на приобретение товаров, работ и услуг для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд

# Что прояснять и обсуждать при заключении кредитного договора?

Общие условия договора  
(устанавливает кредитор в  
одностороннем порядке)

1. Порядок предоставления кредита
2. Порядок пользования кредитом и его возврат
3. Порядок расторжения договора

Индивидуальные условия договора\* (имеют преимущества перед общими условиями и подлежат согласованию с заемщиком)

1. Сумма потребительского кредита или лимит кредитования и порядок его изменения
2. Срок действия договора потребительского кредита и срок возврата потребительского кредита
3. Валюта потребительского кредита
4. Процентная ставка в процентах годовых. При применении переменной процентной ставки порядок ее определения должен соответствовать требованиям п. 9 ст. 5 Закона о потребительском кредитовании

\* Полный перечень индивидуальных условий перечислен в п. 9 ст. 5 Закона о потребительском кредитовании

# Нарушения прав заемщика



Взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита



✓ незаконно. Неустойка – определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Досрочное погашение кредита нельзя признать неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, так как право заёмщика досрочно исполнить обязательство по кредитному договору предусмотрено статьями 315, 810 Гражданского кодекса Российской Федерации

Включение в договор положений, устанавливающих право банка на **одностороннее** изменение условий кредитного договора



✓ ущемляет установленные законом права потребителя

# Нарушения прав заемщика



Заключение кредитного договора при условии **обязательного страхования жизни и здоровья**



✓ страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме\*

Оплата **комиссий** за предоставление **дополнительных пакетов услуг** (смс, телебанкинг, перевыпуск карты, обмен испорченных купюр и пр.)



✓ законна, если Вы подписали договор или анкету-заявку на получение не только кредитных средств, но и предоставление банком дополнительных услуг

\*Подробнее об этом на странице 14: Страхование жизни при заключении кредитного договора

Почему кредит не может быть  
беспроцентным?



✓ Льготный период, определяемый банком,  
обязательно закончится

✓ "Беспроцентный" кредит на товар означает,  
что стоимость кредита включена в цену товара

✓ Маркетинговый ход для привлечения  
новых клиентов – только первое время  
пользования кредитом проценты не  
начисляются, либо их начисление  
компенсируется банком

# Нарушения прав заемщика



**Расходы по погашению записи о законной ипотеке**



✓ законом установлена обязанность залогодержателя совместно с залогодателем обратиться в орган по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним с заявлением о погашении регистрационной записи об ипотеке, поэтому полное возложение на гражданина всех организационных и финансовых издержек по подаче такого заявления ущемляет его права как потребителя

**Плата за выдачу справок о состоянии задолженности**



✓ заемщик имеет право знать о размере задолженности перед банком, а также другую значимую информацию о платежах. Заключение кредитного договора с условием о взимании комиссии за предоставление кредита влечет за собой недействительность данного договора

# Нарушения прав заемщика



Взимание комиссии за предоставление кредита



✓ всегда незаконна

Взыскание просроченной задолженности коллекторами



✓ без согласия должника уступка права требования по обязательству об уплате суммы кредита **не допускается**. В договор банк может включить пункт о согласии заемщика на переуступку своих прав коллекторским агентствам функции взыскания задолженности. При согласии с этим пунктом вы принимаете на себя риск переуступки вашего долга коллекторам

# Что делать, если вы не справляетесь с кредитной нагрузкой?



Позвоните в колл-центр и объясните краткосрочность проблемы (если речь идет о неделях или месяце)



Договоритесь с банком о новом графике выплат ("кредитные каникулы"), попросив об отсрочке выплат



Договоритесь о реструктуризации долга



✓ подкрепите просьбу документами, если они есть: приказ о сокращении, свидетельство о рождении / смерти, справка о нетрудоспособности

✓ уступки банка – предмет переговоров. Банк примет решение, изучив вашу финансовую ситуацию и кредитную историю. Отсрочка увеличит сумму следующего за "каникулами" платежа. После чего вы вернетесь к прежнему графику платежей

✓ объявите банку о своей временной неплатежеспособности и в письменной форме попросите изменить срок действия или график выплат

## У банка отозвали лицензию

- ✓ Заключается сделка по переуступке прав требования (без участия заемщика)
- ✓ Право на требование погашения кредитного долга переходит к АСВ или другому банку
- ✓ Полную информацию по своему долгу вы сможете получить по телефону АСВ +7(800) 200-08-05

Это означает, что банк прекратил свое существование и его обязательства переходят к Агентству по страхованию вкладов (АСВ) или другому банку

Заёмщик должен платить именно АСВ. Вполне возможно, что права требования так и останутся у Агентства, если кредитные обязательства прекратившего деятельность банка не будут переданы на взыскание другому банку. Конечно, чаще всего АСВ всё же переуступает права требования, но исключения могут быть, тогда заёмщик будет должен уже государству

# Расторжение кредитного договора (возможные ситуации)

Ситуация 1. Заявка на получение кредита одобрена банком, но договор еще не подписан и денежные средства не выплачены

В данном случае не возникает проблем, т.к. никаких обязательств перед банком нет. Достаточно обратиться в офис кредитной организации и по телефону или лично оповестить о своем отказе

Ситуация 2. Договор подписан, но деньги кредитор еще не перевел

Заемщик вправе отказаться от получения кредита полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления. Если кредитор отказывается расторгать договор, то возбуждается судебный процесс, который, скорее всего, вынесет решение в пользу несостоявшегося заемщика

Ситуация 3. Договор подписан. Деньги поступили заемщику

В соответствии с п. 2 ст. 11 ФЗ «О потребительском кредитовании (займе)» заемщик в течении 14 календарных дней с даты получения потребительского кредита имеет право досрочно вернуть всю сумму кредита без предварительного уведомления с уплатой процентов за фактический срок пользования кредитом

## Период охлаждения

период времени 5 (пять) рабочих дней с даты заключения Договора, в течение которого Страхователь вправе отказаться от Договора и получить возврат уплаченной страховой премии, при условии, что на дату отказа от Договора не наступало событий, имеющих признаки страхового случая.

Страховая организация обязана по требованию потребителя, расторгнуть договор страхования, в течение 10 календарных дней.



Периодом охлаждения можно воспользоваться при соблюдении следующих условий:

- ✓ заявление на отказ направлено Страховщику (почтой или лично в подразделение (офис) Страховщика) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Договора;
- ✓ на дату отказа от Договора (подачи заявления) страховых случаев по нему не наступало.

# Страхование жизни при заключении кредитного договора

- 
- ✓ общие условия договора потребительского кредита не должны содержать **обязанность** заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату
  - ✓ вам должны предложить **альтернативный** вариант потребительского кредита на сопоставимых условиях (сумма кредита и срок возврата) **без обязательного** заключения договора страхования
  - ✓ согласие заемщик выражает в письменной форме, что прописывается в сам кредитный договор или анкету-заявку. Требования уплаты по договору потребительского кредита платежей, не указанных в индивидуальных условиях такого договора, незаконны

Оформление страхования жизни при заключении кредитного договора – **дополнительная** услуга, которая может предоставляться исключительно при соблюдении:

- добровольного волеизъявления потребителя
- информированности
- свободе выбора поставщика услуги

Перед заключением договора страхования ознакомьтесь с правилами страхования. Особое внимание уделите в них разделу **расторжение договора:**

если в правилах не предусмотрена возможность возврата страховой премии при отказе от договора страхования, то возврата страховой премии (ни в полном размере/ ни даже в части) не будет

В каких случаях можно **отказаться** от договора страхования жизни?



✓ по собственному желанию в **любой** момент

✓ в случае присоединения вас к договору коллективного (группового) страхования без вашего **письменного** согласия

✓ в течение **5 дней**, если на дату отказа **не было страховых случаев**, вам обязаны вернуть страховую премию

✓ в случае **досрочного** погашения кредита. Если страховая сумма определяется как остаток задолженности по кредиту, то деньги вернут пропорционально неиспользованному по страховке времени

## Отказ от страхования жизни после подписания кредитного договора. Прикладной пример

16.02.2017 вы заключили кредитный договор с банком на покупку автомобиля под 7,9 % годовых. Согласно кредитному договору, вашим страховщиком является страховая компания, аффилированная для банка. Страхование жизни увеличивает ваш кредит на 6,24%, то есть примерно на 2% в год. Это превращает реальную ставку по кредиту из 7,9% примерно в 9,9% годовых. Банк одобрил вам кредит и вы подписали договор в четверг 16 февраля. Начиная с этой даты у вас есть 5 рабочих дней, в течение которых вы можете отказаться от навязанного страхования жизни. Получается, что до 23 февраля (включительно) вы можете отправить заявление на отказ в банк. 5 рабочих дней начинают считаться с рабочего дня, следующего за днем подписания договора. Для отказа от страховки вам требуется предоставить в банк документы **лично** или **заказным письмом с описью вложения**. Первый способ лучше, так как вы получите обратно большую часть страховой премии, за вычетом тех дней, когда страховка действовала. Срок действия страховки прекращается, когда страховщик **получает ваше заявление**. В течение 10 рабочих дней на ваш счет должна поступить компенсация.

# Как расторгнуть договор страхования жизни:



1. Написать в страховую компанию заявление с просьбой расторгнуть договор страхования



В заявлении укажите:

- ✓ дату его подачи
- ✓ номер договора
- ✓ подпись

Приложите к заявлению копии:

- ✓ паспорта
- ✓ документа об уплате страховой премии

2. После рассмотрения Вашего заявления страховая предложит заключить Вам соглашение о расторжении договора страхования



Обратите внимание на:

- ✓ дату расторжения договора
- ✓ условия возврата страховой премии (сумма, срок возврата, реквизиты куда она должна быть перечислена)

## Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках

Федеральная служба по надзору  
в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия  
человека (Роспотребнадзор)

<http://rospotrebnadzor.ru>

С сайта можно отправить обращение  
или жалобу (текст до 2000 знаков)

+7(800)100-00-04

С 10.00 до 17.00

Федеральная  
антимонопольная служба

<http://www.fas.gov.ru>

+7(499)795-76-53,

+7(499)252-68-65

С 9.00 до 18.00 (в пятницу до  
16.45)

Электронная почта:

[delo@fas.gov.ru](mailto:delo@fas.gov.ru)

# Словарь терминов

## Заемщик –

физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем).

## Залог в гражданском праве –

способ обеспечения обязательства, при котором кредитор по обеспеченному залогом обязательству (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения должником этого обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества (предмета залога) преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит заложенное имущество (залогодателя). Залог недвижимого имущества носит название ипотека.

## Кредитор –

кредитная организация и некредитная финансовая организация, которые осуществляют профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа) в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя.

## "Кредитные каникулы" –

предоставляемая банком заемщику отсрочка по выплате кредита.

## Лимит кредитования –

максимальная сумма денежных средств, предоставляемая кредитором заемщику, или максимальный размер единовременной задолженности заемщика перед кредитором в рамках договора потребительского кредита (займа), по условиям которого допускается частичное использование заемщиком потребительского кредита (займа).

### Обеспечение –

исполнение обязательств может обеспечиваться неустойкой, залогом, удержанием вещи должника, поручительством, независимой гарантией, задатком, обеспечительным платежом и другими способами, предусмотренными законом или договором.

### Обязательство –

это относительное гражданское правоотношение, в силу которого одна сторона (должник) обязана совершить в пользу другой стороны (кредитора) определённые действия или воздержаться от определённых действий.

### Поручительство –

по договору поручительства поручитель обязывается перед кредитором другого лица отвечать за исполнение последним его обязательства полностью или в части. Договор поручительства может быть заключен в обеспечение как денежных, так и неденежных обязательств, а также в обеспечение обязательства, которое возникнет в будущем.

### Потребительский кредит (заем) –

денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – договор потребительского кредита (займа), в том числе с лимитом кредитования).

### Профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов –

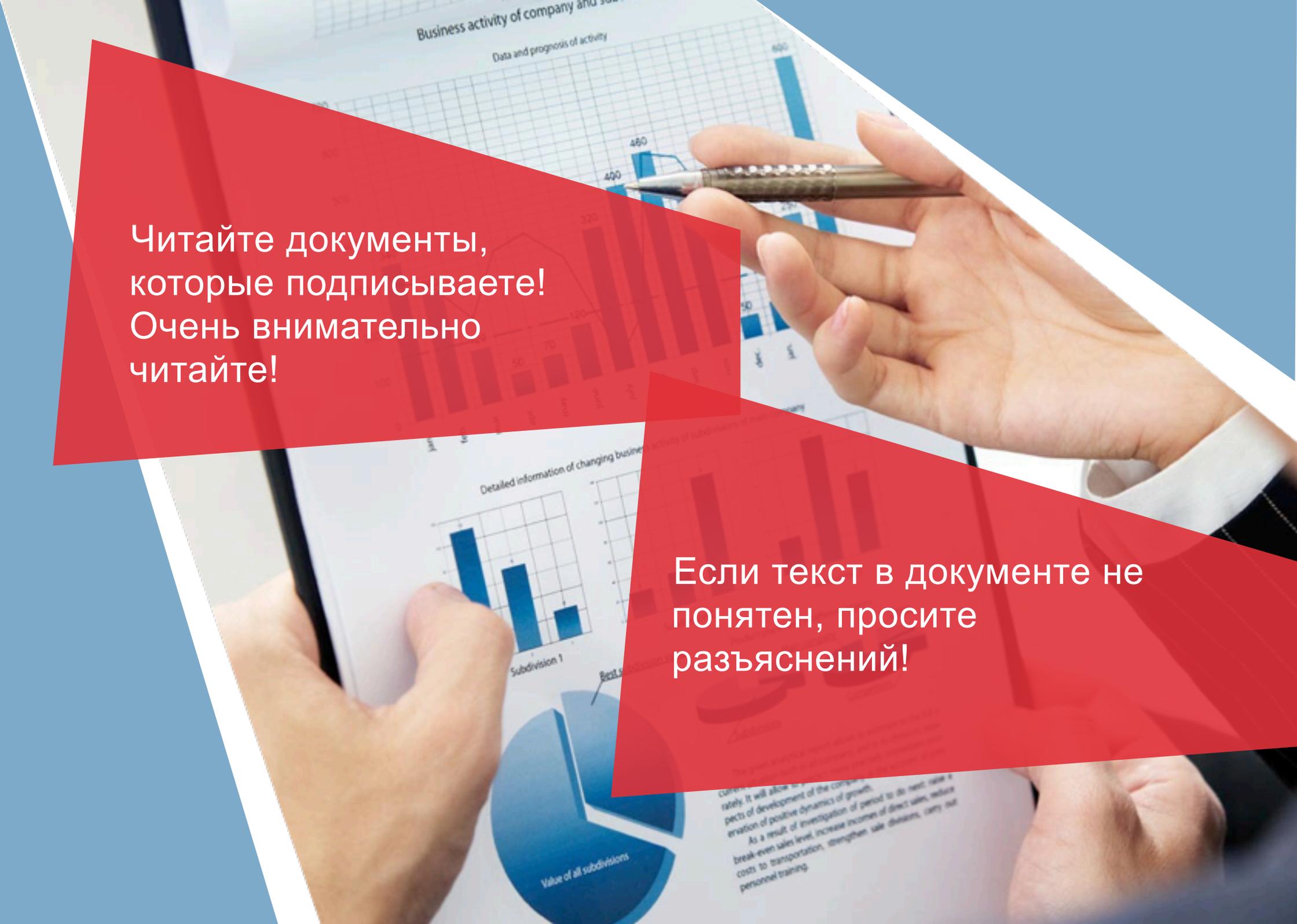
деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме, осуществляемая за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) осуществляемая не менее чем четыре раза в течение одного года (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом)

### Реструктуризация долга в рамках возникновения просрочки по кредитным обязательствам –

изменение сроков, списание части долга.

# Перечень визуальных и эмпирических элементов

1. Таблица. Что нужно знать, заключая кредитный договор.....	6
2. Таблица. Почему кредит не может быть беспроцентным?.....	10
3. Памятка. Что делать, если вы не справляетесь с кредитной нагрузкой?.....	13
4. Таблица. Периодом охлаждения можно воспользоваться при соблюдении следующих условий.....	16
5. Памятка. Страхование жизни при заключении кредитного договора.....	17
6. Памятка. В каких случаях можно отказаться от договора страхования жизни?.....	18
7. Прикладной пример. Отказ от страхования жизни после подписания кредитного договора.....	19
8. Памятка. Как расторгнуть договор страхования жизни.....	20
9. Справочный материал. Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках.....	21

A hand holding a pen over a document with charts. The document contains a bar chart titled "Data and prognosis of activity" and a pie chart titled "Value of all subdivisions". The background is a blue gradient.

Читайте документы,  
которые подписываете!  
Очень внимательно  
читайте!

A hand pointing to a document with charts. The document contains a bar chart titled "Detailed information of changing business activity of subdivisions" and a pie chart titled "Value of all subdivisions". The background is a blue gradient.

Если текст в документе не  
понятен, просите  
разъяснений!