



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
- важно изучить условия договора
- полную стоимость кредита

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

Регулируется законом о потребительском кредите¹, где прописаны все ключевые условия предоставления кредита, а также права и обязанности банка и заемщика. В случае просроченной задолженности взаимодействие банка и коллектора с заемщиком регулируется законом о коллекторской деятельности².

Полная стоимость кредита (ПСК) – это общая сумма платежей по кредиту (в процентах годовых и в денежном выражении) с учетом всех расходов заемщика по его получению, обслуживанию, возврату. ПСК должна быть указана в кредитном договоре – на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке хорошо читаемым шрифтом.

ПСК должна быть НЕ БОЛЬШЕ 365% годовых или 4/3 ПСК_{ср.}

(минимальной из этих величин)

где ПСК_{ср.} – среднерыночное значение, которое рассчитывается Банком России и публикуется на его сайте

В ПСК включаются:

- сумма основного долга;
- проценты³;
- 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 по страхованию залога;
- платежи заемщика за услуги, не связанные с кредитом.

Банк обязан предоставить полную информацию обо всех платежах по кредиту. По кредитам на срок до 1 года, выданным с 01.01.2020 г., общая сумма платежей⁴ не должна превышать размер кредита более чем в 1,5 раза⁵.

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 <ul style="list-style-type: none">• автокредит• кредит на обучение• кредит на ремонт• кредит в магазине, иной точке продаж	залоговые Кредиты, обеспеченные имуществом заемщика, обычно на значительные суммы <ul style="list-style-type: none">• ипотечный кредит• автокредит
нецелевые	Банк выдает денежные средства, не требуя определить цель <ul style="list-style-type: none">• кредит на ремонт и неотложные нужды• кредит наличными	беззалоговые Кредит, не требующий обеспечения, на относительно небольшую сумму <ul style="list-style-type: none">• кредит на обучение• кредит в магазине, иной точке продаж



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

Оценка своих возможностей

Ответственность за решение воспользоваться кредитом лежит на заемщике. Выплачивать кредит – его обязанность. Поэтому заемщику необходимо **оценить свою кредитоспособность** на весь период действия договора: сможет ли он из своих доходов выплачивать долг по установленному в договоре графику. Для этого из суммы доходов нужно вычесть все возможные расходы и убедиться, что разница превышает сумму выплат по кредиту. Необходимо также сформировать **финансовый резерв** (финансовую «подушку безопасности») для чрезвычайных ситуаций (потеря работы, болезнь и пр.).

Финансовый резерв

Денежные запасы (вклады, счета, наличные)

Имущество, которое можно продать в экстренных случаях

Страховка (жизни, здоровья, собственности и др.)

Рекомендуемый размер

Не меньше суммы доходов за 3 месяца

Общая стоимость – не меньше суммы кредита

Не меньше суммы кредита

¹ Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

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 По кредитам на срок до 1 года, выданным с 1 июля 2019 г., максимальная ставка процента – 1% в день.

⁴ Включая проценты, неустойку и платежи за услуги.

⁵ По договорам, заключенным до 1 января 2020 г., – более чем в 2 раза.

Выбор банка и кредитного предложения

Кредит нужно брать в валюту дохода! Банк обязан включить в договор предупреждение о рисках в случае несовпадения валюты займа и валюты дохода заемщика. 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.

Изучение условий договора до подписания



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

По закону договор потребительского кредита 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 договора в виде таблицы, форма которой установлена Банком России. Банк не может требовать от заемщика платежей, не указанных в индивидуальных условиях.

Банк обязан выдать заемщику индивидуальные условия. У заемщика есть право на «период охлаждения», в течение которого банк не может изменить их по своему желанию, — 5 дней с момента получения индивидуальных условий заемщиком.

При изучении договора следует убедиться, что его положения не противоречат законодательству.



От кредита всегда можно отказаться до его получения.

Заемщик имеет право:

- требовать исключить пункты договора, нарушающие закон;
- до получения денежных средств не выполнять никаких финансовых обязательств перед банком;
- бесплатно погашать кредит в том населенном пункте, где он живет;
- получать информацию о размере текущей задолженности, датах и размерах сделанных и предстоящих платежей (как минимум раз в месяц — бесплатно);
- в случае просрочки платежа — не позднее семи дней с даты ее возникновения получить об этом информацию (бесплатно);
- требовать, чтобы неустойка за нарушение условий договора была не выше 36,5% годовых.

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;
- брать плату за действия, требуемые по закону или нужные только банку;
- брать плату за операции по банковскому счету, открытому для выполнения обязательств по кредиту;
- изменять тарифы в одностороннем порядке без уведомления потребителя в соответствии с условиями договора;
- возлагать на заемщика риски задержки платежей через другие организации, предусмотренные кредитным договором;
- списывать просроченную задолженность со счетов заемщика без его предварительного согласия (исключение — случаи, установленные законом, например, по решению суда);
- ограничивать досрочное погашение кредита;
- требовать немедленного возврата кредита, если доход клиента существенно снизился.



В интересах заемщика предоставлять в банк правдивую информацию о себе, своих доходах и существующих финансовых обязательствах и своевременно обновлять ее.

Страхование

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, но тогда ставка по кредиту может стать выше.

Правила погашения кредита

1. Контролировать состояние задолженности (желательно — через СМС-уведомления).
2. Не допускать просрочек платежей. В случае проблем с оплатой обязательно письменно предупредить банк и не избегать контактов с ним.
3. При отзыве лицензии (банкротстве) банка необходимо продолжать выплаты по кредиту. Вся информация — на сайте Агентства по страхованию вкладов www.asv.org.ru.
4. Когда кредит погашен — получить от банка и сохранить подтверждающий документ (справку, акт сверки задолженности и т.п.).

⁶ Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».

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 и оценить предложения по рефинансированию долга.
4. В случае нарушения банком условий договора — обращаться в Банк России, к финансовому уполномоченному, в суд. Можно проконсультироваться в организациях по защите прав потребителей.
5. У коллекторов требовать подтверждения полномочий, не пускать их в дом.



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;
- 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 совершать 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).



Поручительство по кредиту

По закону⁷ поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает погашать кредит, все обязательства по выплате долга переходят к поручителю.

Отзыв лицензии (банкротство)

При отзыве лицензии (банкротстве) банка необходимо продолжать выплаты по кредиту согласно реквизитам и графику в договоре. 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».

Оформление кредита в магазине:

- 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;
- 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;
- по закону⁸ в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного за счет кредита, продавец обязан вернуть уплаченные по кредитному договору суммы (основной долг, проценты и другие платежи).



Предлагают за деньги избавиться от долгов по кредитам, реструктурировать их или составить жалобу в государственный орган? Скорее всего, это мошенничество! Должнику могут навязать еще более обременительные займы или злоупотребить его персональными данными.

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

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

Любые изменения в кредитных обязательствах заемщика возможны только с согласия кредитора.

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 уполномоченный (уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг) finombudsman.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

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

- реализация процедуры банкротства банков

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд (по месту жительства или месту нахождения финансовой организации)

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

Прокуратура

- 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.