

Информация для потребителя

ЗАЕМЩИКУ ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМУ КРЕДИТУ

Комментарий к Памятке и защита прав заемщика

Центральный банк Российской Федерации в рамках работы по обеспечению законности в сфере потребительского кредитования и повышению финансовой грамотности населения подготовил "Памятку заемщика по потребительскому кредиту" (письмо Центрального банка России от 05.05.08.г.) для ознакомления и руководства при принятии решения о получении потребительского кредита.

Решение о получении потребительского кредита – ответственное решение

Потребительский кредит предоставляется банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд.

Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

Часто условиями кредитного договора предусматривается необходимость осуществления иных платежей, связанных с получением и погашением кредита, в пользу банка (комиссии за рассмотрение документов на получение кредита, открытие и ведение банковского счета, осуществление переводов денежных средств и т.п.), а также в пользу третьих лиц (платежи, связанные с договорами страхования, залога, перевода средств через отделения связи или иные банки и т.п.).

Если какие-либо предусмотренные кредитным договором платежи не осуществляются или осуществляются несвоевременно и/или не в полном объеме, банком может быть предъявлено требование об уплате неустойки (штрафа, пени). О праве банка предъявлять такое требование, как правило, сказано в кредитном договоре.

Перед принятием решения о получении потребительского кредита оцените свои потребности в его получении, а также возможности по его своевременному обслуживанию (погашению), то есть какую сумму денежных средств исходя из вашего

бюджета вы реально можете направить на уплату всех причитающихся платежей по кредиту.

Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения)

Для принятия решения о получении потребительского кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением кредита и его обслуживанием (погашением).

Помните! Ваше право на получение своевременной (до заключения договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", статья 30 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" (соответствующие положения статьи вступают в силу с 12 июня 2008 года.). К такой информации, в том числе, относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых (в расчет полной стоимости кредита включаются ваши платежи по кредиту, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, в том числе платежи в пользу третьих лиц, определенных в кредитном договоре).

Внимательно изучите условия кредитования. Обратите внимание на содержащиеся в них ссылки на тарифы осуществления банком услуг. Запросите и изучите информацию об этих тарифах у сотрудников банка.

Принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих потребительские кредиты.

Внимательно изучите кредитный договор и другие документы

Не спешите подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его, по возможности, возьмите домой), более внимательно изучите его условия, устанавливающие ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых вам не известно или смысл которых не ясен.

Если какие-либо условия кредитования не понятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие вопросы. Если вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита. Рекомендуем также сообщить о данном факте в территориальное

учреждение Банка России. Ваша информация будет способствовать повышению качества надзора за банками и улучшению их работы.

Оставляя в банке заявление на получение кредита, обратите внимание, что такое заявление может быть вашим предложением (офертой) заключить кредитный договор на условиях, предусмотренных этим заявлением. Принятие (акцепт) банком этого заявления будет означать заключение кредитного договора без дополнительного уведомления вас о данном факте.

Внимательно изучив кредитный договор, еще раз взвесьте все "за" и "против" получения кредита, спокойно оцените свои возможности по своевременному возврату кредита и уплате всех причитающихся платежей.

Подписание кредитного договора - самый ответственный этап.

Помните! Подписав кредитный договор (заявление-оферту), вы соглашаетесь со всеми его условиями и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если вы уверены в том, что все его условия понятны, вы точно представляете, какие платежи и когда необходимо будет произвести, и вы убеждены, что сможете это сделать.

Ценная информация

Порядок расчета полной стоимости кредита, предоставленного физическому лицу по кредитному договору

Центральный банк Российской Федерации на основании статьи 30 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" разработал порядок расчета полной стоимости кредита, предоставленного физическому лицу по кредитному договору (Указание ЦБ РФ от 13.05.2008 г. №2008-У). Указание не устанавливает правомерность взимания с заемщика платежей (комиссий).

Полная стоимость кредита определяется в процентах (годовых), установлена формула расчета полной стоимости кредита.

Определен перечень платежей заемщика (связанных с заключением и исполнением кредитного договора, размеры и сроки уплаты которых известны на момент его

заклучения), включаемых в расчет полной стоимости кредита:

- по погашению основной суммы долга по кредиту
- по уплате процентов по кредиту
- сборы (комиссии) за рассмотрение заявки по кредиту (оформление кредитного договора)
- комиссии за выдачу кредита
- комиссия за открытие, ведение (обслуживание) счетов заемщика (если их открытие и ведение обусловлено заключением кредитного договора)
- комиссии за расчетное и операционное обслуживание
- комиссии за выпуск и годовое обслуживание кредитных и расчетных (дебетовых) карт (далее - банковские карты)

Порядок содержит также перечень платежей, которые не включаются в стоимость кредита, в том числе:

- платежи заемщика, обязанность осуществления которых вытекает не из кредитного договора, а из требований закона (например, при заключении договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств)
- платежи, связанные с несоблюдением условий договор
- комиссия за досрочное погашение кредита
- плата о предоставлении информации о состоянии задолженности

Информация о полной стоимости кредита, перечень и размеры платежей, включенных и не включенных в расчет, должна содержаться в условиях кредитного договора. График погашения полной суммы, подлежащей выплате заемщиком, может быть доведен в качестве приложения к кредитному договору (дополнительного соглашения к кредитному договору).

Кредитная организация обязана доводить до заемщика информацию о полной стоимости кредита до заключения кредитного договора. Данная информация может доводиться до заемщика в проекте кредитного договора (дополнительного соглашения), в документах, направляемых сторонами друг другу в процессе заключения кредитного договора (дополнительного соглашения), иными способами, позволяющими подтвердить факт ознакомления заемщика с указанной информацией и предусматривающими наличие даты и подписи заемщика.

Результаты работы органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека позволяют говорить о том, что нарушения прав

потребителей в сфере потребительского кредитования в современной России носят массовый и повсеместный характер. Факты ущемления прав заемщика имеют место на всех стадиях приобретения товара или услуги «в кредит»: от момента его рекламирования, когда потребителя убеждают в отсутствии каких-либо процентов по кредиту, низких кредитных ставках и прочих «прелестях и выгодах» кредитования, до момента исполнения кредитного договора, когда к «выбиванию» долга от должника привлекаются всевозможные коллекторские агентства и службы безопасности банков, законность методов работы которых вызывает порой большие сомнения.

Существенная доля нарушений в сфере потребительского кредитования имеет место при заключении гражданами кредитных договоров с банками или иными кредитными организациями: потребители вводятся в заблуждение о сущности и условиях заключаемых договоров потребительского кредитования, им не предоставляется полная и достоверная информация об условиях кредитования и реальных процентных ставках по кредиту, в договоры включаются условия, ущемляющие права потребителей.

Наиболее часто встречающиеся нарушения:

1. Навязывание потребителю дополнительных, так называемых «сопутствующих» услуг, которые он изначально не имел намерения приобретать. Так, при получении от банка денежных средств на приобретение какой-либо вещи, условие об обязательном страховании (и, как правило, в рекомендованной банком конкретной страховой компании) является для заемщика обязательным. Однако выполнение подобного требования влечет увеличение расходов потребителя на дальнейшее погашение кредита.

Сходную природу имеет и включение в кредитный договор условий о взимании дополнительных комиссий за открытие и ведение банком счетов, за рассмотрение кредитной заявки, за выдачу кредита и т.п. Использование такого механизма приводит в реальности к существенному «удорожанию» финансовой услуги.

2. Кредитные организации допускают ущемление прав потребителя на неизменность условий заключенного кредитного договора. Если в договоре отсутствуют условия о возможности его изменения или расторжения банком (кредитной организацией) в одностороннем порядке, об одностороннем изменении условий кредитования или размера процентной ставки, то совершать такие действия кредитор не вправе.

3. Ограничение права потребителя на досрочное исполнение обязательств путем установления штрафов за досрочное погашение кредита.

4. Ограничение прав потребителя на свободный выбор территориальной подсудности, то есть права предъявления иска к кредитору, в том числе и по месту жительства

гражданина. Условиями кредитных договоров зачастую предусмотрено, что все иски к кредитной организации, связанные с исполнением заключенного договора, должны быть рассмотрены только по месту нахождения данной организации или его филиала. Это зачастую влечет отказ судов общей юрисдикции в принятии исковых заявлений к рассмотрению по месту жительства гражданина.

5. Нарушение прав потребителя на свободное распоряжение принадлежащими ему гражданскими правами и свободу договора. Указанное нарушение выражается во включении в договор условий, запрещающих потребителю выступать поручителем иных лиц, передавать в залог свое имущество третьим лицам, получать кредиты в иных кредитных организациях без письменного уведомления или согласия банка.

Защита гражданином его прав в сфере потребительского кредитования может быть осуществлена несколькими способами. Выбор конкретного способа защиты зависит как от желаний и возможностей (в том числе и финансовых) самого потребителя, так и от того, на какой стадии заключения или исполнения кредитного договора имеет место нарушение его прав.

Особенно внимательным следует быть на этапе заключения договора кредита. Основательное ознакомление с условиями заключаемого кредитного договора, особенно с положениями, указанными мелким шрифтом, уже может существенно снизить возможность введения потребителя в заблуждение относительно условий выбранной им кредитной программы. В случае возникновения каких-либо сомнений и неясностей нелишним будет и обращение к банку за получением соответствующих письменных разъяснений, а еще лучше - консультирование у квалифицированных юристов. Однако в данном случае нельзя не отметить, что даже тщательное изучение потребителем всех документов не исключает возможности нарушения его прав в силу отсутствия у гражданина специальных познаний в сфере потребительского кредитования, непонимания используемой в договоре или письменных разъяснениях банка профессиональной терминологии. А средства на обращение за юридической помощью имеются далеко не у каждого.

Другим возможным способом защиты потребителем его прав является претензионная работа с кредитным учреждением, с которым он заключил кредитный договор. Она подразумевает ведение потребителем переписки или переговоров с кредитором по существующим разногласиям при заключении или исполнении кредитного договора, и в

некоторых случаях становится эффективной мерой разрешения спорных вопросов в досудебном порядке.

Реализовать свое право на защиту потребитель может и в судебном порядке. Одним из не менее действенных способов защиты прав и интересов потребителей в сфере потребительского кредитования, возможности которого, к сожалению, гражданами используются не так уж и часто, является обращение за помощью в компетентные государственные органы. К числу таковых относятся как органы прокуратуры, так и органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Любой потребитель в случае нарушения его прав, в том числе в сфере потребительского кредитования, может письменно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор.

Не лишним будет отметить, что осведомленный, грамотный и внимательный потребитель застрахован от финансовых неожиданностей при погашении потребительского кредита. Более того, активная позиция потребителя может стать гарантией пресечения незаконных действий кредитной организации и в отношении иных заемщиков.