

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВЫПУСК «ПРЯМОЙ ЛИНИИ» С УПОЛНОМОЧЕННЫМ

# О финансовых правах граждан



С 24 по 31 октября 2020 года в Ярославской области проходит Всероссийская неделя финансовой грамотности. Организатором выступает Национальный центр финансовой грамотности при поддержке Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ». В мероприятиях Недели участвует и Уполномоченный по правам человека в Ярославской области Сергей Бабуркин. Ежегодно омбудсмен получает несколько сотен обращений граждан, связанных с защитой ими своих финансовых прав. Жалобы поступают письменно, на личных приемах, по телефону, в социальных сетях. В этом выпуске «Прямой линии» мы публикуем ответы Уполномоченного на некоторые поступившие к нему вопросы жителей области в сфере реализации и защиты прав потребителей финансовых услуг.

► Вера Ивановна, г. Ростов:

– Сергей Александрович, здравствуйте! Разъясните, пожалуйста, есть ли какая-то организация, которая полномочна контролировать деятельность финансовых организаций, или они вообще никому не подотчетны и могут творить что угодно, распоряжаться нашими деньгами как им вздумается?

« Сергей Бабуркин:

– Уважаемая Вера Ивановна! Финансовые организации, а также акционерные общества – банки, негосударственные пенсионные фонды, страховые или брокерские компании и т.д. – контролирует Банк России, где даже действует специальная Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Пожаловаться туда можно и на бюро кредитных историй, и на КПК – так называемые кредитные потребительские кооперативы, а также, к примеру, на ломбарды, брокеров, дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих ценными бумагами.

Жалобу можно направить через интернет-приемную, а также по почте или лично – через общественную приемную Банка России. Адреса и телефоны можно посмотреть на сайте Банка России. Сотрудники Службы разбираются в сложных ситуациях, при необходимости выдают организациям предписания об устранении нарушений. Если компании не реагируют в установленный срок, Служба составляет и передает в суд протоколы об административных правонарушениях.

Кроме того, у Вас всегда остается возможность обратиться с жалобой или за разъяснениями в Аппарат Уполномоченного по правам человека в Ярославской области, постараемся помочь, чем сможем.

► Вероника, пос. Красные Ткачи:

– Подскажите, как быть. Мой долг в настоящее время передан в коллекторское агентство. Существуют ли какие-нибудь нормы для работы коллекторов? Хотелось бы представлять, что коллектор делать вправе, а что – нет.

« Сергей Бабуркин:

– Вероника, Вы правы – коллекторы обязаны действовать в рамках строго установленных норм, чтобы не нарушать Ваши гражданские права.

В частности, коллектор может звонить Вам с 8.00 до 22.00 в рабочие дни и с 9.00 до 20.00 в выходные и праздники, однако при этом – не чаще раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц. Сообщения Вам могут отправляться в эти же часы и не чаще двух раз в сутки, четырех раз в неделю и 16 раз в месяц. При этом коллектор обязан сообщить Вам наименование организации-кредитора и назвать свое имя, а также указать номер контактного телефона.

Видеться с вами коллектор имеет право не более раза в неделю, а общаться с Вашими родственниками или третьими лицами – только с их согласия!

Ну и, конечно, коллектор не вправе скрывать свой номер телефона и адрес электронной почты, оказывать психологическое давление и тем более унижать, раскрывать сведения о Вашем долге третьим лицам, в том числе в интернете или другими публичными способами, угрожать Вам, повреждать Ваше имущество.

Если коллектор нарушил эти правила и своими действиями причинил Вам либо Вашим близким убытки или просто моральный вред, то коллекторской организации грозит немалый штраф – до двух миллионов рублей!

► Сергей, г. Ярославль:

– Добрый день, уважаемый омбудсмен. Я попал в непростую ситуацию, задолжал почти 200 000 рублей. Несколько месяцев не могу найти работу, сейчас не имею ни доходов, ни имущества, гасить заем нечем. На то, чтобы объявить себя банкротом через суд, денег тоже нет. Сегодня много говорят о том, что человек может стать банкротом без суда. Подскажите, в каких случаях это возможно и что для этого необходимо предпринять?

« Сергей Бабуркин:

– Сергей, сочувствую Вам и могу посоветовать следующее. Вы можете объявить о банкротстве, если предвидите, что не сможете погасить свои долги в установленный срок, поскольку неплатежеспособны: вашего имущества и доходов не хватит на удовлетворение требований кредиторов.

С 1 сентября 2020 года заработал новый механизм внесудебного банкротства для россиян. Он дает возможность списать неподъемные долги довольно быстро (за полгода) и бесплатно. Тогда как обычное банкротство через суд может длиться дольше и обойтись в десятки тысяч рублей. Если Вы задолжали от 50 000 до 500 000 рублей и вам нечем их гасить, можно объявить себя банкротом без суда. Правда, при условии, что приставы уже пытались взыскать с вас эти долги, но не нашли имущества, за счет которого можно их погасить.

При внесудебной процедуре заявление о банкротстве подается в многофункциональный центр (МФЦ), в нем надо перечислить все свои долги. Важно, чтобы на этот момент ни один из кредиторов не инициировал в отношении Вас новое исполнительное производство.

В остальных случаях банкротство возможно только через суд. При этом если общая сумма долгов превысила 500 000 рублей и нет возможности платить по ним в срок, объявить о банкротстве Вы обязаны. В этом случае в течение 30 рабочих дней надо отнести в суд заявление о банкротстве.

Надеюсь, эта консультация окажется Вам полезна.

**Более подробную информацию о механизмах защиты финансовых прав Вы можете узнать из просветительских изданий Уполномоченного – «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Как распознать финансовую пирамиду», «Ваши права в отношениях с коллекторами», – доступных на сайте [www.up76.ru](http://www.up76.ru) в разделе «Правовое просвещение».**

**КАК ОБРАТИТЬСЯ К УПОЛНОМОЧЕННОМУ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ СЕРГЕЮ БАБУРКИНУ?**

- ◆ записаться на личный прием по телефону (4852) 78-60-32
- ◆ направить письменное обращение по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д. 28
- ◆ направить электронное письмо по адресу: [upch@yarregion.ru](mailto:upch@yarregion.ru)
- ◆ через сайт Уполномоченного: [www.up76.ru](http://www.up76.ru)

