

Защита прав потребителей финансовых услуг: актуальные вопросы



В обращениях к Уполномоченному по правам человека люди часто жалуются на финансовые проблемы. Последствия финансовых отношений приводят граждан в труднейшие жизненные ситуации, ведут к нарушениям иных конституционных прав – на жилище, на землю, даже на личную неприкосновенность. Люди не видят выхода из тупиковой ситуации, в которой оказались.



Поэтому большое значение для защиты прав в этой сфере и для профилактики проблем имеет правовое просвещение и информирование. В рамках просветительского проекта «ПРАВпросвет» в сотрудничестве с Отделением по Ярославской области Главного управления Центрального банка РФ по ЦФО и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЯО мы подготовили эту брошюру. Надеюсь, она станет

хорошим подспорьем для потребителей финансовых услуг в реализации и защите своих прав.

Сергей Бабуркин,

*Уполномоченный
по правам человека
в Ярославской области*

Содержание:

- Простые правила заемщика
- "Черные" кредиторы
- Что делать, если нечем платить долги?
- Доходы, на которые не может быть обращено взыскание
- Ваши права в отношениях с коллекторами
- Страхование. Виды и назначение

1 Простые правила заемщика

1. Не переоценивайте свои финансовые возможности.

Размер ежемесячного платежа не должен превышать 35 % Вашего ежемесячного дохода. Дополнительно составьте финансовый план, чтобы наиболее точно прогнозировать свои доходы и расходы.

2. Не берите займы в первой же организации.

При выборе организации, в которой Вы планируете взять кредит или заем, необходимо руководствоваться здравым смыслом, исходить из репутации этой организации, Ваших рисков.

3. Не забывайте о своих правах.

Проверьте, включена ли организация в соответствующий реестр Банка России, не занимайте деньги у "черных" кредиторов.

4. Не подписывайте договор, если не понимаете его условий.

Внимательно изучите весь текст договора. Изучите все условия выдачи и погашения займа, штрафы за просрочку платежей, не стесняйтесь уточнять неясные Вам формулировки у сотрудников банка.

5. Будьте дисциплинированы.

Соблюдайте график выплат и не откладывайте очередной платеж на последний момент.

Заложите 5-7 рабочих дней до даты платежа, чтобы деньги успели поступить на счет.

Если у Вас появилась возможность досрочно погасить кредит, лучше так и сделать.

6. Не забудьте закрыть кредит.

После внесения последнего взноса позвоните на "горячую линию" банка, подтвердите закрытие кредита.

В банке возьмите справку о том, что кредит закрыт. Проверьте свою кредитную историю.

Избегайте типичных ошибок при получении кредита.
Не торопитесь и не жалеете времени на изучение нюансов.
Кредит должен быть финансовым инструментом, а не источником проблем.

2 "Черные" кредиторы

Кто такие "черные" кредиторы?

Чтобы выяснить, кто такие "черные" кредиторы, необходимо знать, кто может выдавать кредиты и займы на постоянной основе. Для осуществления этой деятельности Банк России выдает специальные разрешения.

Проверить наличие у организации разрешения можно в реестре Банка России на сайте: **fincult.info**

Выдавать потребительские кредиты и займы на постоянной основе могут только:

- банки;
- микрофинансовые организации;
- кредитные потребительские кооперативы;
- ломбарды;
- сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.



Если у банка нет лицензии, а у компании нет разрешения Банка России на выдачу кредитов, а она все равно привлекает клиентов, выдает себя за лицензированную и кредитует потребителей, то перед Вами - **нелегальный ("черный") кредитор**.

Что делать если Вы оказались обманутым "черными кредиторами"?

- незамедлительно обращайтесь в правоохранительные органы;
- подайте заявление через интернет-приемную Банка России.

Как "черные" кредиторы обманывают клиентов?

..... Кредитор просит оплату проверки кредитной истории или страховки, берет комиссию за выдачу кредита. Клиент даёт деньги, а кредитор "исчезает".

..... Клиент приносит в организацию полный пакет документов. Мошенники могут взять кредит от его имени или обнулить его счета.

..... Мошенники могут подменить договор, дать клиенту на подпись другой, с другими, кабальными условиями.

Как не дать себя обмануть?

Не верьте заманчивым предложениям, выгодным условиям. Убедитесь, что в договоре прописаны все обещания, которые Вам сулит реклама.

Не берите на себя обязательства, если формулировки в договоре двусмысленны или противоречат тому, что написано в рекламе.



Внимательно читайте договор!

В документах легального кредитора должны быть четко прописаны порядок заключения договора, выдачи кредита или займа, условия его возврата или использования.

По закону можно взять документы домой и подумать в течение 5 дней. Условия договора за это время не поменяются.



ПОМНИТЕ, что излишняя настойчивость представителей кредитора может свидетельствовать о корыстной заинтересованности, будьте внимательны.

3 Доходы, на которые не может быть обращено взыскание



Федеральным законом от 02.10.2007 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве" установлены виды доходов, на которые не может быть обращено взыскание.

В законе закреплён целый перечень таких видов доходов. Он является исчерпывающим, расширительному толкованию не подлежит.

- Пенсии и выплаты в связи с потерей кормильца;
- Компенсации за санаторно-курортные путевки (кроме туристических) и путевки в детские лагеря;
- Детские пособия;
- Выплаты в связи с уходом за нетрудоспособными гражданами;
- Материнский капитал;
- Социальные выплаты отдельным категориям граждан (на компенсацию проезда, приобретение лекарств и т.д.);
- Алименты;
- Средства, выплачиваемые лицам, получившим увечья при исполнении служебных обязанностей.



Нередко на практике у приставов-исполнителей возникает вопрос о принадлежности денежных средств, находящихся на счетах должников в банках и иных кредитных организациях, к доходам, на которые не может быть обращено взыскание в рамках исполнительного производства.



Арест счета, на который поступают такие доходы, можно предупредить, если сразу после возбуждения исполнительного производства предоставить приставу-исполнителю необходимые документы.



Законом **на должника** возложена обязанность по предоставлению судебному приставу-исполнителю документов, подтверждающих наличие принадлежащих ему имущества, доходов, на которые не может быть обращено взыскание (ч. 7 ст. 69 Федерального закона № 229-ФЗ).

Судебный пристав-исполнитель возбуждает исполнительное производство, направляет в Ваш адрес копию постановления о возбуждении исполнительного производства не позднее дня, следующего за днем вынесения указанного постановления.

В постановлении о возбуждении исполнительного производства содержится информация о должностном лице, вынесшем указанное постановление.

Телефонный номер пристава-исполнителя можно найти на сайте: <http://fssprus.ru/>.

Получив копию постановления о возбуждении исполнительного производства, Вы вправе осуществить исполнение в добровольном порядке. Вы обязаны уведомить судебного пристава-исполнителя о наличии у Вас доходов, на которые не может быть обращено взыскание.

Если все-таки доходы, на которые не может быть обращено взыскание, были взысканы, Вы вправе обжаловать действия судебного пристава-исполнителя вышестоящему лицу или в судебном порядке.

Какие документы необходимо собрать?

Для подтверждения особого статуса денежных средств, поступающих Вам на счет, Вы можете использовать следующие документы:



Банковская выписка о движении денежных средств по счету, на который поступают социальные выплаты.



Справка о суммах начисляемых пособий, выданная отделом соцзащиты по месту жительства, который производит начисление выплат.



Справка из Пенсионного Фонда РФ, в случае ареста единовременной антикризисной выплаты из средств материнского капитала.



Справка из органов Фонда социального страхования, если арестованы пособия, начисляемые ФСС или от работодателя, отражающая размер и дату начисления соответствующих пособий.



В справках обязательно должен быть указан номер счета, на который перечисляются социальные выплаты.

Подача и рассмотрение документов:

Подача заявления:

С собранным пакетом документов и письменным заявлением о снятии ареста, возврате незаконно взысканных сумм нужно обратиться к своему судебному приставу-исполнителю.

Рассмотрение заявления:

Заявление рассматривается должностным лицом службы судебных приставов в течение 10-ти рабочих дней с момента обращения.

Принятие мер:

По итогам рассмотрения заявления должностное лицо службы судебных приставов выносит постановление об удовлетворении заявления и совершает действия по снятию ареста, возврату незаконно взысканных денежных средств.

4 Ваши права в отношениях с коллекторами



1 января 2017 года вступил в силу Федеральный закон "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности..." от 03.07.2016 № 230-ФЗ.

Должник имеет право:

- отказаться от взаимодействия (личных встреч, смс и т.д.), кроме взаимодействия по почте;
- привлечь к взаимодействию своего адвоката, уведомив кредитора (коллектора) заказным письмом.

Коллекторам запрещено:

- размещать информацию о должнике в интернете, на стенах зданий, сооружений;
- сообщать о долге по месту работы;
- взаимодействовать с родственниками, соседями, друзьями должника без письменного согласия должника и этих лиц;

Ограничения, связанные с коллекторской деятельностью:

Личные встречи и переговоры запрещены

- с несовершеннолетними;
- с инвалидами 1 группы;
- с находящимися на лечении в мед. учреждении;
- с лишенными дееспособности или ограниченными в ней;
- с лицами в процедуре банкротства.

Ограничения по времени взаимодействия

- в рабочие дни с 22.00 до 08.00;
- в выходные и нерабочие праздничные дни с 20.00 до 09.00.

Ограничения по частоте взаимодействия

личные встречи

в рабочие дни не чаще
1 раза в неделю

телефонные
переговоры
не чаще

1 раза в сутки
2 раз в неделю
8 раз в месяц

СМС не чаще

2 раз в сутки
4 раз в неделю
16 раз в месяц

Кредитор:



Имеет право передавать данные должника коллектору только при наличии согласия должника, за которым остается право отозвать свое согласие.



Обязан в течение 30 рабочих дней с даты привлечения коллектора в письменной форме уведомить об этом должника.



Не может привлекать к взаимодействию с должником лиц, которые имеют неснятую или непогашенную судимость.



Имеет право взаимодействовать с должником либо лично, либо с привлечением только одного коллектора одновременно.

Коллекторское агенство:



Должно быть включено в специальный государственный реестр, находящийся на сайте: http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic/

Должно:



- застраховать ответственность на сумму не менее 10 млн. рублей;
- вести и хранить аудиозаписи переговоров и историю переписки с должником;
- иметь сайт.

Куда обращаться должнику, если его права нарушаются?

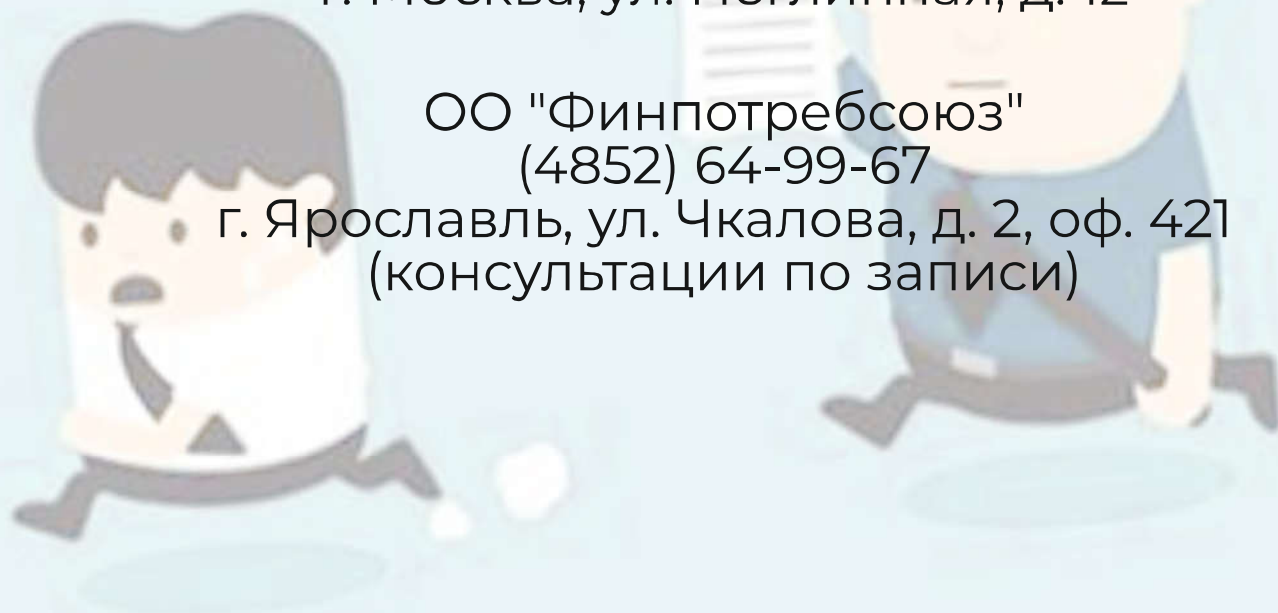
Центральный банк РФ
8-800-250-40-72
(горячая линия)

Управление Федеральной службы
судебных приставов
по Ярославской области
(4852) 32-17-78, 74-51-57
г. Ярославль, пр-т Октября, д. 17г

Уполномоченный
по правам человека
в Ярославской области
г. Ярославль, ул. Революционная, д. 28
8 (4852) 78-60-32
ur76.ru

Финансовый омбудсмен
+7 (495) 957-81-81
г. Москва, ул. Неглинная, д. 12

ОО "Финпотребсоюз"
(4852) 64-99-67
г. Ярославль, ул. Чкалова, д. 2, оф. 421
(консультации по записи)



5 Что делать, если нечем платить долги?



Возникают ситуации, когда Вы готовы добросовестно выплатить долг по кредиту и не отказываетесь от обязательств, но именно в этот момент денежные средства отсутствуют, привлечь их неоткуда.

Главное правило:



Обратитесь в банк первым. Не ждите, пока банк сам начнет Вас разыскивать, о Вашем долге он не забудет.

С банком можно договориться:

- об отсрочке платежа, например, кредитные каникулы, отсрочка платежа на несколько месяцев и другие варианты, однако, такая отсрочка увеличит размер последующих платежей;
- о реструктуризации долга, т.е. о пересмотре условий кредита, чаще всего речь идет об увеличении срока кредита.

Эксперты советуют начать договариваться с банком путем предоставления документов, которые могут быть основанием для отсрочки или пересмотра условий договора.



Какие документы могут быть основанием для отсрочки или пересмотра условий?



Предоставление отсрочки или изменение условий договора не является обязанностью кредитной организации.

Законодательно перечень таких документов не закреплён, кредитная организация самостоятельно в каждом конкретном случае определяет возможность предоставления отсрочки или пересмотра условий.

Это:

приказ о сокращении и
копия трудовой книжки

свидетельство о смерти
заемщика по кредиту

справка об
инвалидности

свидетельство о
рождении ребенка

и другие документы

Что может произойти, если не платить по займу?

В случае, если Вы не можете вернуть сумму займа или отказываетесь это делать по иным причинам, законодательством предусмотрен ряд мер, направленных на защиту прав кредитора.



Банк может обратиться в суд. На заемщика лягут и судебные издержки.

Если не платить и после решения суда, то судебные приставы наложат взыскание на Ваше имущество.



Если долг превысит 30 000 рублей, то Вас не выпустят за границу (в особых случаях - 10 000 рублей).

Если Вы брали кредит под залог недвижимости (ипотеку), то приготовьтесь к потере имущества. На данной стадии способы вернуть свое имущество, практически, отсутствуют.



6 Страхование.

Не всегда удастся избежать неприятностей, но есть хороший способ компенсировать ущерб от них - застраховаться.

Страховка может помочь, например, в следующих случаях:

- страховая компания оплатит ремонт квартиры после потопа;
- компенсирует расходы на лечение в путешествии;
- возместит стоимость потерянного багажа;
- оплатит стоимость медицинских процедур (прививки) в определенных случаях;
- и др.

Страхование бывает:

Обязательным

- Медицинское (ОМС)
- Пенсионное
- ОСАГО
- и др.

Добровольным

- жизнь
- здоровье
- автомобиль
- дача
- и др.

Как выбрать страховую компанию?

У страховой компании должна быть лицензия Банка России. Вы можете проверить ее наличие на сайте **fincult.info**

Ориентируйтесь на компании с хорошей репутацией. Не лишним будет изучить отзывы в интернете.

При заключении договора страхования, всегда требуйте сам договор, так как полис отражает не все значимые условия страхования.

Участились случаи продажи поддельных полисов ОСАГО

Формально бланки, которые считаются поддельными - настоящие, однако в страховых компаниях они числятся недействительными (утраченными). Починить автомобиль или получить выплату по такому полису не получится.

Уберечь себя можно двумя способами:

- не приобретать полис с явно заниженной стоимостью (около 1 000 рублей);
- проверить подлинность полиса ОСАГО на сайте autoins.ru

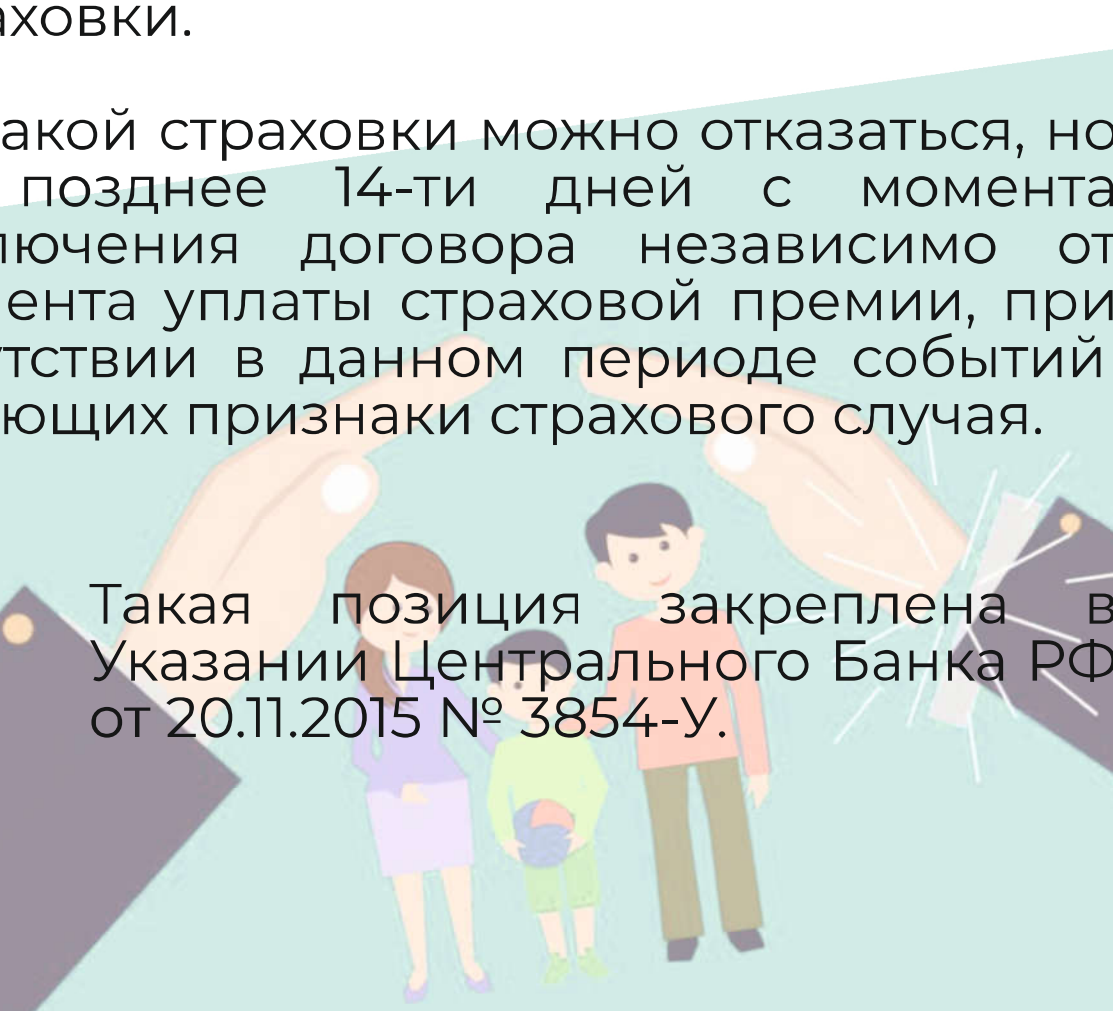
Навязанная страховка

В чистом виде навязанная страховка не является мошенничеством, скорее - это недобросовестные действия страховых компаний.

Чаще всего, это страхование жизни при страховании автогражданской ответственности (ОСАГО) для владельцев транспорта, страхование при выдаче кредита и т.д.

Последнее время банки предлагают оформить кредит с пониженной процентной ставкой за счет оформления страховки.

От такой страховки можно отказаться, но не позднее 14-ти дней с момента заключения договора независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий имеющих признаки страхового случая.



Такая позиция закреплена в Указании Центрального Банка РФ от 20.11.2015 № 3854-У.

Для заметок:



Уполномоченный
по правам человека
в Ярославской области



Отделение по Ярославской
области Главного управления
Центрального банка
Российской Федерации по ЦФО



Управление Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека
по Ярославской области