

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ*

Презентация к лекции

*** ЗА ПРАВА
ЗАЁМЩИКОВ**



Раздел I Кредиты – брать или не брать?

- * Виды кредитов
- * Понятие о кредитных рисках

Раздел II Права и ответственность Заемщика (353-ФЗ)

- * Правовое регулирование потребительского кредитования
- * Значимые статьи Закона о потребительском кредите (займе)
- * Кто такие взыскатели долгов?
- * Что запрещено коллектору законом
- * На что обратить внимание при заключении кредитного договора

Раздел III Институты защиты прав потребителей финансовых услуг в России

- * Распространенные причины жалоб граждан на банки
- * Кейсы – жалобы
- * Куда направляют жалобы потребители финансовых услуг
- * Информация для потребителей финансовых услуг от Банка России

1

Потребительские
кредиты (нецелевые)

2

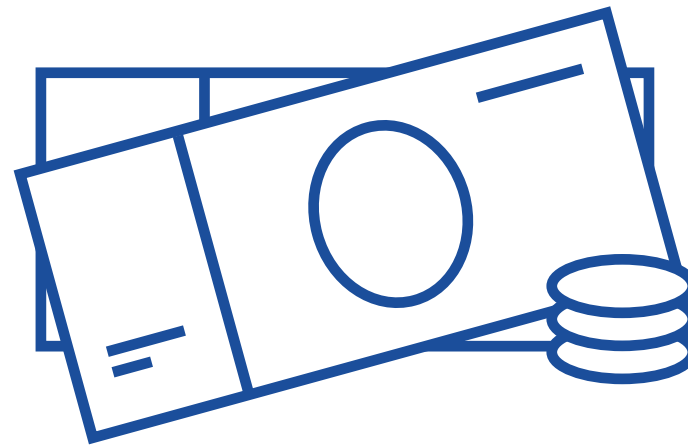
Целевые потребкредиты
в торговых точках
(POS-кредиты)

3

Кредитные
карты

4

Автокредиты (автомобиль –
предмет залога)



5

Ипотечные кредиты
(жилье – предмет залога)

Если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика кредитам **будет превышать 50%** годового дохода заемщика, то для него высок риск неисполнения обязательств по кредитным договорам и применения к нему штрафных санкций.



Финансовые советники рекомендуют создать "подушку безопасности" для чрезвычайных случаев в размере 3-6 ежемесячных доходов.

Если срочно понадобятся деньги, лучше воспользоваться "подушкой безопасности", чем брать небольшой, но дорогой кредит.

Плохая кредитная история – сигнал для банков, предупреждающий о ненадежном заемщике. Чем лучше кредитная история, тем более выгодные условия предложат банки по своим кредитным продуктам.

Закон «О потребительском кредите (займе)» состоит из 17 статей. К наиболее значимым для потребителя можно отнести Статьи 5–6, 10–11, 14–15.

Федеральный закон №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» регулирует все виды потребительского кредитования, кроме ипотеки;

Ипотека регулируется Федеральным законом №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

*** В 2015 году вступил в силу закон о банкротстве физических лиц: Кредитор вправе подать иск в суд о банкротстве физического лица, если объем просроченной задолженности физического лица перед Кредитором превышает 500 тысяч рублей, а срок просрочки платежей – более 3-х месяцев.**

Статья 5. Условия договора потребительского кредита (займа).

Статья 6. Полная стоимость потребительского кредита (займа).

Статья 10. Информация, предоставляемая заемщику после заключения договора потребительского кредита (займа).

Статья 11. Право заемщика на отказ от получения потребительского кредита (займа) и досрочный возврат потребительского кредита (займа).

Статья 14. Последствия нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа).

Статья 15. Особенности совершения действий, направленных на возврат задолженности по договору потребительского кредита (займа).

*** Раздатка: «рыба» кредитного договора по требованиям 353-ФЗ.**

Отдел взыскания просроченной задолженности кредитора

* небольшая просрочка платежей

Взыскатели долгов, работающие с Кредитором по агентскому договору

* просрочка платежей 120-180 дней

Взыскатели долгов, работающие с Кредитором по договору уступки прав требования (цессии)

* от 180 дней и более





Встречаться, звонить и отправлять смс заемщику в ночное время:
по рабочим дням - после 22.00 и до 8.00 по местному времени,
по выходным дням - после 20.00 и до 9.00 по местному времени.



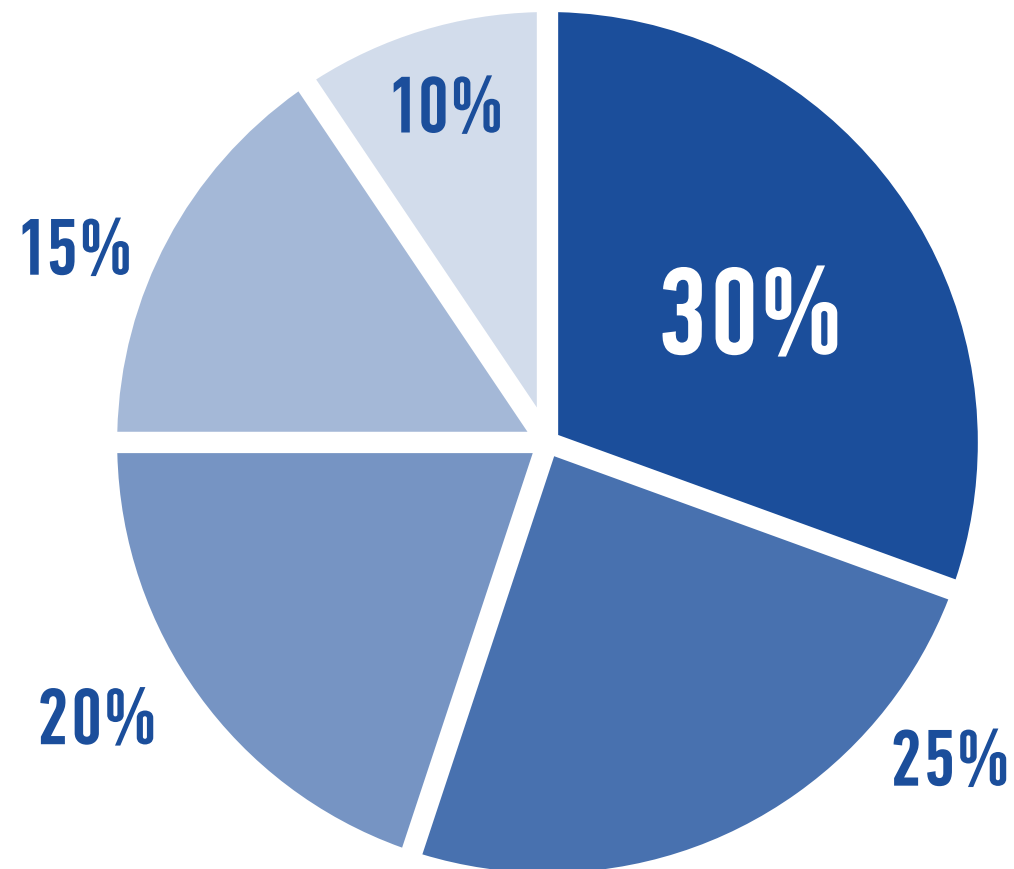
Взыскатели долгов не вправе совершать **действия с намерением причинить вред заемщику** (угрозы физического насилия, порча имущества), а также злоупотреблять правом в иных формах.



За нарушения, допущенные коллекторами, к ним может быть применена административная и уголовная ответственность.

- * Сумма кредита (займа) или лимит кредитования для кредитных карт;
- * Срок действия договора и срок возврата кредита;
- * Валюта, в которой предоставляется кредит;
- * Ставка по кредиту в процентах годовых, ПСК в процентах годовых;
- * Количество, размер и сроки платежей заемщика по договору (график платежей);
- * Способы погашения кредита, включая как минимум один бесплатный способ погашения;
- * Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение кредитного договора, размеры неустойки (штрафа, пени);
- * **Иные условия** (в договоре может быть предусмотрен залог или поручительство по кредиту, согласие или несогласие заемщика на покупку страховки от неплатежа, согласие или несогласие заемщика на передачу долга третьим лицам и др.).

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ПРИЧИНЫ ЖАЛОБ ГРАЖДАН НА БАНКИ



- Жалобы на действия коллекторских агентств, судебных приставов
- Навязывание дополнительных услуг (страховки, комиссии, уведомления и т.д.)
- Вклады: затягивание возврата клиентских средств, изменение депозитного договора в одностороннем порядке
- Искажение кредитной истории по вине банка, несанкционированное списание средств (в т.ч. детских пособий)
- Передача персональных данных заемщика третьим лицам

* По данным мониторингов жалоб потребителей финансовых услуг, проводимых активистами ОНФ

- * **Коллекторы звонят ежедневно с утра и до позднего вечера** по городскому телефону с некоей информацией для своего клиента. Клиент оставил мой номер в качестве контактного. Сам я никогда не имел никаких отношений с этим банком. На мои возражения, что данный человек никогда не проживал в моей квартире, и что связи я с ним не поддерживаю, сотрудники банка не реагируют и утверждают, что могут и будут звонить мне в любое время дня и ночи. (г. Москва)
- * **Заполнила заявку на Потребительский кредит** в отделении №9038/01501. При оформлении сотрудник банка проинформировала меня о том, что необходимо оформить «Добровольное страхование», т.к. существует внутренне распоряжение банка не одобрять положительное решение по кредиту без объяснения причин (тем самым навязав страховку). Был заключен договор №47699510 от 06.04.2015г. открыт счет и переведены денежные средства, из которых немалая сумма была оплачена по страховому взносу. "Условия участия в добровольном страховании" ни в печатном, ни в устном виде доведены до меня не были. (г. Казань)
- * **«На нас с мужем висят четыре кредита на большую сумму.** Пока погашать долги мы не имеем возможности. К нам начали посылать коллекторов, которые грозят избить мужа! Разве так можно? Они звонят даже ночью, причем не только нам, но и друзьям, и даже на работу! Страшно из дома выходить! Есть ли управа на таких бандитов?» (г. Оренбург)

За помощью вы можете обратиться в специализированную организацию



СОЮЗ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО
«МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ»



НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ»



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА



МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕДЕРАЦИЯ
ОБЩЕСТВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН
П.А. МЕДВЕДЕВ

- * Информационный раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» <http://cbr.ru/finmarkets/?PrtlId=protection>
- * Интернет-приемная, где можно подать жалобу, задать вопрос, получить информацию <http://cbr.ru/Reception/>
- * Информация о среднерыночных значениях полной стоимости потребительского кредита (займа) <http://www.cbr.ru/analytics/?PrtlId=inf>
- * Банковская азбука: потребительский кредит (займ) http://cbr.ru/IReception/alphabet_03.pdf



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! *

*** ЗА ПРАВА
ЗАЁМЩИКОВ**

