



ОБ ОСНОВНЫХ ПРАВАХ ЗАЕМЩИКА

<i>Введение</i>	3
I. Что нужно изучить, перед тем как брать кредит (займ) ...	4
II. О договоре кредитования (займа)	7
III. Про взаимодействие с банком после того как вы взяли кредит (займ)	12
IV. О работе с должниками	15
V. О кредите (займе) в разных жизненных ситуациях	18
VI. Полезные советы	19
VII. Примерные образцы заявлений, жалоб, обращений	26
VIII. Полезное законодательство	30

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня кредиты, займы и быстрые деньги на любые цели и под любые проценты стали сверхдоступны для населения. Их можно оформить даже не выходя из дома.

Легкость в оформлении кредитов и займов вводит в заблуждение: мы думаем, что и вернуть их можно будет также быстро и просто.

Однако если не разбираться в этом вопросе, не изучать документы, не знать свои права как заемщика, то с большой долей вероятности можно попасть в долговую яму.

Мы подготовили данную брошюру, для того чтобы вы могли исполнить свои обязательства перед кредитором и при необходимости защитить свои права как заемщика.

В этой брошюре мы будем говорить о потребительских кредитах, а также о взаимодействии с наиболее распространенным видом кредитора – банком. Но эти же требования распространяются и на микрофинансовые организации (выдающие не более 1 млн. рублей), ломбарды, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

Мы надеемся, что данная брошюра позволит вам эффективно выстроить взаимодействие с кредиторами, урегулировать общение с коллекторами и не допускать нарушения ваших прав как заемщиков.

I. ЧТО НУЖНО ИЗУЧИТЬ, ПЕРЕД ТЕМ КАК БРАТЬ КРЕДИТ (ЗАЙМ)

Для того чтобы вы имели возможность ознакомиться с предложениями кредитования (займа) и выбрать наиболее подходящие для себя условия, кредиторы должны размещать основную информацию о предложениях по кредитам (займам) в общедоступных местах: в своих отделениях и в Интернете.

Кредитор обязан разместить следующую информацию:

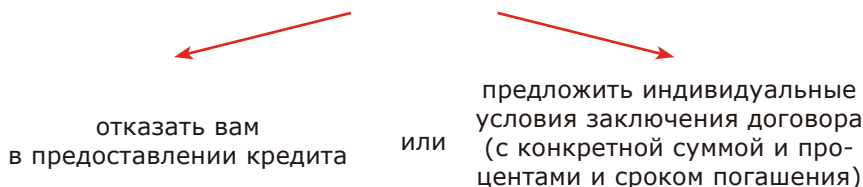
- 1) информация о себе: наименование, место нахождения, контактный телефон, официальный сайт в Интернете,
 - номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций),
 - информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для ломбарда или микрофинансовых организаций),
 - сведения о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов);
- 2) обязательные требования к заемщику;
- 3) сроки рассмотрения банком заявления на кредит и принятия решения, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика;
- 4) виды потребительского кредита (займа);
- 5) суммы потребительского кредита (займа) и сроки его возврата;
- 6) валюты, в которых предоставляется потребительский кредит (заем);
- 7) способы предоставления потребительского кредита (займа), в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;
- 8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения;
- 9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа);
- 10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита (займа), определенных по видам потребительского кредита (займа);

- 11)** периодичность платежей заемщика при возврате потребительского кредита (займа), уплате процентов и иных платежей по кредиту (займу);
- 12)** способы возврата потребительского кредита (займа), уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ;
- 13)** сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа);
- 14)** способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа);
- 15)** ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита (займа), размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;
- 16)** информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита (займа);
- 17)** информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки;
- 18)** информация об определении курса иностранной валюты;
- 19)** информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);
- 20)** если кредит целевой (на определенные цели), то порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (займа);
- 21)** место судебного разбирательства в случае возникновения споров;
- 22)** формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского кредита (займа).

II. О ДОГОВОРЕ КРЕДИТОВАНИЯ (ЗАЙМА)

После изучения предложений банков и сбора необходимых документов, вы подаете заявку.

Ознакомившись с вашей заявкой, банк имеет право

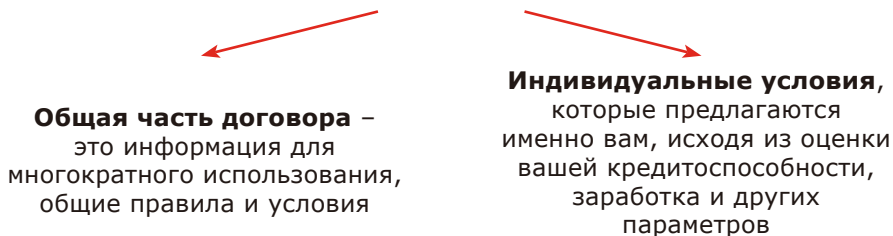


Вы имеете право подумать!

Получив согласие от банка, предоставить вам кредит, не спешите подписывать документы. У вас есть **не менее 5 рабочих дней** со дня предоставления индивидуальных условий договора, для того чтобы внимательно и спокойно изучить документы.

За этот период банк не имеет право менять предложенные вам индивидуальные условия.

Договор всегда состоит из 2 частей



Индивидуальные условия договора

Индивидуальные условия должны быть напечатаны четким, хорошо читаемым шрифтом. Оформляются они в виде таблицы.

№	Условие	Содержание условия
1	Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения	
2	Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)	
3	Валюта, в которой предоставляется кредит (заем)	
4	Процентная ставка (процентные ставки) (в процентах годовых) или порядок ее (их) определения	
5	Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком	
6	Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	
7	Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа)	
8	Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	
8.1.	Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору	
9	Обязанность заемщика заключить иные договоры	
10	Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению	
11	Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)	
12	Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения	
13	Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору	
14	Согласие заемщика с общими условиями договора	

15	Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг	
16	Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком	
	и иные условия	

- **Приоритет индивидуальных условий договора над общими:** если общие условия договора потребительского кредита (займа) противоречат индивидуальным условиям договора, то применяются индивидуальные условия договора.
- Если договором предусмотрено открытие банковского счета, то **все операции** по нему, включая открытие счета, выдачу и зачисление на счет кредита (займа), **должны осуществляться банком бесплатно.**
- Банк обязан вам сообщить способ бесплатного исполнения денежного обязательства (без комиссий).

Навязанные услуги

Банк не вправе требовать от вас заключать другие договоры (помимо кредитного) или пользоваться услугами третьих лиц за плату.

Согласие на дополнительные услуги вы должны выразить **ПИСЬМЕННО** и **указать это в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).**

Часто банки навязывают услуги страхования жизни, а также различного рода смс-информирования. Важно, что люди не замечая или не придавая этому значения, подписывают документы. А потом возникает ситуация, когда заемщик не знает, что у него появляется задолженность по этим услугам.

Страхование

Банк вправе потребовать от вас застраховать свою жизнь, здоровье или заложенное имущество.

Важно! Но при этом вы имеете право сделать это самостоятельно в той специализированной страховой организации, которую сами выберете.

Банк не вправе навязывать вам свои услуги или услуги третьих лиц.

Полная стоимость потребительского кредита (займа)

Полная стоимость потребительского кредита (займа) размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа). Эта информация наносится прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта.

Договор потребительского кредита
№
от «___» _____ 20__ года

ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ КРЕДИТА _____ % ГОДОВЫХ НА «___» _____ 20__ г.
--

Заказчик		
1. Индивидуальные условия договора потребительского кредита при предоставлении кредитного лимита на кредитную карту без льготного периода (далее – индивидуальные условия)		
№ п/п	Условие	Содержание условия
1.	Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения	
2.	Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)	Срок действия договора устанавливается до даты погашения всех обязательств Заемщика по Договору Срок возврата кредита: 30.06.2020
3.	Валюта, в которой предоставляется кредит	RUR

В расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) включаются следующие платежи:

- 1) по погашению основной суммы долга;
- 2) по уплате процентов;
- 3) платежи заемщика (если выдача потребительского кредита (займа) поставлена в зависимость от совершения таких платежей);
- 4) плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа;
- 5) платежи в пользу третьих лиц (если это предусмотрено вашим договором);
- 6) сумма страховой премии по договору страхования (в случае, если выгодоприобретателем по такому договору не является заемщик или лицо, признаваемое его близким родственником);

- 7) сумма страховой премии по договору добровольного страхования (если это предусмотрено условиями договора).

- В расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не входят:** платежи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком условий договора.

Для справки!

Полная стоимость вашего кредита не может превышать более чем на одну треть среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории потребительского кредита (займа).

Ежеквартально Банк России рассчитывает и публикует среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) по категориям потребительских кредитов.

СРЕДНЕРЫНОЧНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОЛНОЙ СТОИМОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ (ЗАЙМОВ)

за период с 01 апреля по 30 июня 2015 года

(применяются для договоров потребительского кредита (займа), заключаемых кредитными организациями с физическими лицами в IV квартале 2015 года)

Номер строки	Категории потребительских кредитов (займов)	Среднерыночные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)*	Предельные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)**
1	2	3	4
1	Потребительские кредиты на цели приобретения автотранспортных средств с залогом автотранспортного средства		
1.1	автомобили с пробегом от 0 до 1000 км	17,167	22,889
1.2	автомобили с пробегом свыше 1000 км	30,000	40,000
2	Потребительские кредиты с лимитом кредитования (по сумме лимита кредитования на день заключения договора)		
2.1	до 30 тыс. руб.	28,030	37,373
2.2	от 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб.	29,729	39,639
2.3	от 100 тыс. руб. до 300 тыс. руб.	30,914	41,219
2.4	свыше 300 тыс. руб.	23,296	31,061
3	Целевые потребительские кредиты (займы), предоставляемые путем перечисления заемных средств торгово-сервисному предприятию в счет оплаты товаров (услуг) при наличии соответствующего договора с ТСП (POS-кредиты) без обеспечения		
3.1	до 1 года, в том числе:		
3.1.1	до 30 тыс. руб.	41,807	55,743
3.1.2	от 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб.	35,882	47,843
3.1.3	свыше 100 тыс. руб.	30,405	40,540
3.2	свыше 1 года, в том числе:		
3.2.1	до 30 тыс. руб.	42,280	56,373
3.2.2	от 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб.	35,887	47,849

III. ПРО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С БАНКОМ ПОСЛЕ ТОГО КАК ВЫ ВЗЯЛИ КРЕДИТ (ЗАЙМ)

1) Информирование

Для эффективного исполнения своих обязательств заемщик должен иметь возможность получать оперативную и актуальную информацию по своему долгу.

Банк обязан предоставить заемщику следующую информацию:

- о суммах и датах платежей или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга,
- и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора

Также банк обязан направлять или обеспечить доступ заемщика к следующим сведениям:

- 1) размер текущей задолженности;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей;
- 3) иные сведения, указанные в договоре.

Если у вас потребительский кредит (займ) с лимитом кредитования, то банк обязан направлять не реже 1 раза в месяц (если в течение предыдущего месяца у вас изменялась сумма задолженности) или обеспечить доступ к следующим сведениям:

- 1) размер текущей задолженности;
- 2) даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика;
- 3) доступная сумма потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.

- Если у вас возникла задолженность, то информацию об этом банк обязан вам направить бесплатно **не позднее 7 дней** с даты возникновения такой задолженности.
- Если у вас меняется контактная информация, по которой можно с вами связаться, вы обязаны уведомить об этом банк.

2) Отказ - возврат

Право на отказ от кредита

Вы вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления.

Право на досрочный возврат кредита

➤ Без уведомления

- В течение 14 дней с даты получения потребительского кредита (займа) вы имеете право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.
- Если кредит целевой (на определенные цели), то вы имеете право в течение 30 дней с даты получения потребительского кредита (займа), вернуть досрочно кредитору всю сумму кредита или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

➤ С уведомлением

Вы имеете право вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита (займа) или ее часть, уведомив об этом кредитора способом, установленным договором потребительского кредита (займа), не менее чем за 30 дней до дня возврата потребительского кредита (займа), если более короткий срок не установлен вашим договором.

При этом кредитор в течение 5 дней со дня получения вашего уведомления обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом (займом), и предоставить указанную информацию.

Важно! При досрочном погашении кредита вы обязаны выплатить и проценты за пользование кредитом включительно до дня фактического возврата суммы.

- При досрочном погашении кредита в обязательном порядке пишите ПИСЬМЕННОЕ заявление. Экземпляр заявления с отметкой банка о получении сохраняйте у себя.

3) Просрочка-неустойка

Если вы по каким-то причинам не можете внести необходимую сумму платежа полностью, то задолженность погашается в определенной очередности:

- 1) задолженность по процентам;
- 2) задолженность по основному долгу;
- 3) неустойка (штраф, пеня);
- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) иные платежи.

Возможные последствия нарушения заемщиком сроков возврата

- Наступление ответственности (пени, штрафы, неустойки, предусмотренные договором).
- Возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы кредита (займа) вместе с причитающимися процентами.
- Расторжение договора потребительского кредита (займа).

IV. О РАБОТЕ С ДОЛЖНИКАМИ

Банк может работать с должниками 3 способами:



- А) самостоятельно
- Б) с помощью фирмы, привлеченной на основании агентского договора
- В) уступить право требования

Б) Агенты кредитора (организация, привлекаемая банком на основании агентского договора)

Кредитор имеет право заключить агентский договор с юридическим лицом, направленный на возврат задолженности должника. Тогда взаимодействовать с должниками от имени и по поручению банка будут представители этой фирмы.

Способы законного взаимодействия с заемщиком и лицами, предоставившими обеспечение по договору потребительского кредита (займа):

- 1) непосредственное взаимодействие: личные встречи, телефонные переговоры;
- 2) почтовые отправления по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору, текстовые, голосовые и иные сообщения.

Иные способы взаимодействия **могут использоваться только при наличии в письменной форме согласия заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита (займа).**

Не допускается:

- 1) Взаимодействовать с заемщиком (лицом, предоставившим обеспечение по договору) по поводу досрочного исполнения обязательств.
- 2) Непосредственное взаимодействие или взаимодействие посредством коротких текстовых сообщений, в рабочие дни **в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов.**

Кредитор, а также лицо, осуществляющее деятельность по возврату задолженности, не вправе причинить вред заемщику или лицу, предоставившему обеспечение по договору, а также злоупотреблять правом в иных формах.

При непосредственном взаимодействии с заемщиком (или лицом, предоставившим обеспечение по договору) представители кредитора и (или) лицо, осуществляющее деятельность по возврату задолженности, **обязаны представляться**.

В) Уступка прав требования

- Кредитор вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) третьим лицам, если это не запрещено договором.

Важно! До подписания договора обратите внимание, если в нем положение, запрещающее уступку прав требования. Вы вправе предложить кредитору включить это положение в договор, но при этом кредитор имеет право не согласиться.

- Для перехода к другому лицу прав кредитора **согласие должника не требуется (если только это не предусмотрено вашим договором)**.

Важно! Если для вас личность нового кредитора имеет существенное значение, то в таком случае уступка требования не допускается без вашего согласия.

- Если уступка прав требований состоялась, вас в обязательном порядке **должны об этом уведомить** в письменной форме. Уведомление может быть как от нового кредитора, так и от прежнего.

При этом вы можете потребовать доказательства перехода права к новому кредитору.

При уступке прав требования заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора.

При уступке прав требования по договору потребительского кредита (займа) кредитор **вправе передавать персональные данные**

заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского кредита (займа).

Лицо, которому были уступлены права (требования) по договору потребительского кредита (займа), обязано хранить ставшую ему известной банковскую тайну, персональные данные, обеспечивать конфиденциальность и безопасность указанных данных и несет ответственность за их разглашение.

V. О КРЕДИТЕ (ЗАЙМЕ) В РАЗНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

1) Раздел кредита между супругами

При разделе долгов между супругами важно, были ли они общими или личными.

➤ Если этот кредит был взят и расходован на личные цели одного из супругов, а не на нужды семьи, то и обязательство по выплате долга будет только на этом супруге.

При этом если у этого супруга не будет достаточно средств и личного имущества, чтобы ответить по обязательствам, то тогда кредитор вправе требовать выдела доли супруга-должника, которая причиталась бы супругу-должнику при разделе общего имущества супругов, для обращения на нее взыскания.

➤ Если взятый кредит был израсходован на общесемейные нужды, или был взят совместно, то его взыскание обращается на общее имущество супругов.

Если общего имущества недостаточно, чтобы ответить по обязательствам, то тогда супруги несут солидарную ответственность личным имуществом.

➤ Если супруги разводятся до момента полного погашения кредита, то, если это их общий долг, долг распределяется между супругами пропорционально присужденным им долям.

➤ Если между супругами заключается брачный договор, а также если он изменяется или расторгается, то супруг-заемщик обязан уведомить об этом кредитора. При невыполнении этой обязанности супруг отвечает по своим обязательствам независимо от содержания брачного договора.

2) Кредит (заем) по наследству

- Если заемщик умирает, то его обязательство по выплате кредита (займа) не прекращается. Долг переходит по наследству.
- По долгам отвечают все наследники, принявшие наследство, солидарно.
- Каждый из наследников отвечает по долгам наследодателя только в пределах стоимости перешедшего к нему наследственного имущества.

Это означает, что кредитор не имеет право требовать с вас больше, чем вы получили в наследство.

VI. ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

1) От долга нельзя просто отказаться

Часто, чувствуя, что не в состоянии больше платить по своим обязательствам банку, заемщики разрывают всякие отношения с банком. Они думают, что отказываясь в одностороннем порядке вносить платежи и общаться с представителями банка, они тем самым прекращают всякие отношения с кредитором. Но к расторжению договора данные действия не ведут. Лишь, наоборот, усугубляют ситуацию, поскольку за просроченную задолженность начисляются штрафы, пени и неустойки.

В такой ситуации банк имеет полное право через суд взыскивать с вас суммы платежей по основному долгу, по процентам за пользование кредита, а также штрафные суммы, но при этом не расторгать с вами договор кредитования.

С правовой точки зрения вы все еще будете продолжать оставаться должником, а значит нести ответственность по своим обязательствам.

2) Что делать, если нет финансовой возможности платить за кредит (займ)

Лучше всего до наступления момента задолженности обратиться в банк с ПИСЬМЕННЫМ обращением.

Важно! Копию обращения с отметкой о его получении банком нужно сохранить у себя. Это поможет вам в будущем, в случае судебного разбирательства, доказать свою добросовестность.

В данном обращении вы должны изложить мотивированную просьбу об изменении условий вашего кредитования.

Банк может:

- Дать вам отсрочку платежа;
- Увеличить срок кредитования, уменьшив при этом сумму платежа;
- Изменить валюту платежа.
- Предложить вам взять другой кредит для погашения имеющегося. Вы можете сделать это как в этом же банке, так и обратиться в другой.

! Общение с банком лучше вести в письменной форме, чтобы остались доказательства предпринимаемых вами действий.

3) Что делать, если возникла просроченная задолженность по кредиту

Если у вас уже возникла по каким-то причинам задолженность и были начислены штрафы, пени или неустойки, то в первую очередь постарайтесь получить полную информацию: о сумме вашего долга, о процентах за пользование кредитом и отдельно о сумме начисленных штрафов.

Важно! Банк не имеет права удерживать штрафы, пени и неустойки с тех сумм, которые вы вносите для погашения сумму основного долга и процентов за пользование кредитом. Банк должен сообщить вам о начислении штрафов, пеней или неустойки за просроченную задолженность. После неуплаты вами в добровольном порядке этих сумм, банк вправе обратиться в суд.

4) Как урегулировать общение с банком

Как правило, при получении кредита вы предоставляете банку большое количество персональной информации: адреса проживания, прописки, работы, свои контактные телефоны и телефоны своих близких. Также вы подписываете согласие на обработку банком этих персональных данных.

Если банк или нанятое им коллекторское агентство по вопросу возврата долга беспокоят вас и ваших близких дома и на работе, то **вы можете эту ситуацию урегулировать.**

Для этого нужно написать в банк **ПИСЬМЕННОЕ заявление о прекращении обработки персональных данных.**

! Копию обращения с отметкой о его получении банком нужно сохранить у себя.

В данном обращении вы должны указать, какие персональные данные банк не может использовать, а какие может.

Важно! Вы не можете исключить из пользования банка все адреса и телефоны. Как минимум свой адрес проживания и один контактный телефон вы должны банку предоставить, для того, чтобы он мог с вами связываться.

Если после получения вашего обращения о прекращении обработ-

ки персональных данных банк или коллекторское агентство продолжает их использовать, то в таком случае вы и ваши близкие можете обратиться в Роскомнадзор.

В настоящее время сложилась успешная практика штрафования за незаконное использование персональных данных. Поэтому банки данные нормы стараются не нарушать.

5) Где можно получить кредитную историю

Все кредиторы (банки, ломбарды и микрофинансовые организации) обязаны направлять информацию о выдаче кредитов (займов), об исполнении обязательств, об отказе в выдаче кредита (займа) в бюро кредитных историй.

Чтобы получить свою кредитную историю, вам надо обратиться в свой банк о предоставлении информации, в каком бюро хранится ваша кредитная история.

Бюро кредитных историй выдают информацию за деньги, но один раз в год, вы можете получить ее бесплатно.

Если, по вашему мнению, в связи со спорными ситуациями информация в вашей кредитной истории не соответствует действительности, то вы имеете право обратиться в бюро с просьбой внести соответствующие изменения.

Если бюро кредитных историй отказывает во внесении изменений в вашу кредитную историю, вы имеете право обратиться в суд.

6) Чем отличаются микрофинансовые организации от банков

Микрофинансовые организации выдают микрозаймы, которые не превышают 1 миллиона рублей.

Займы предоставляются на условиях договора займа.

Деятельность микрофинансовых организаций контролируется Банком России.

Сведения о соответствующих требованиях закона микрофинансовых организациях содержатся в государственном реестре микрофинансовых организаций.

! Микрофинансовые организации обязаны соблюдать в отношении заемщика все права и обязанности как при выдаче обычного кредита.

Важно! Как правило, в микрофинансовых организациях очень дорогие кредиты: высокие процентные ставки и большой размер штрафов, пеней и неустоек в случае просроченной задолженности. Поэтому в такие организации имеет смысл обращаться только, если вы уверены, что сможете рассчитаться с долгом в установленные сроки.

7) Куда обращаться, если ваши права нарушаются

Несмотря на то, что банки являются самостоятельными коммерческими организациями, за их деятельностью все равно осуществляется контроль.

- Если банк нарушает условия договора, не предоставляет вам информацию, неправильно списывает задолженность и др.



Аргументированное обращение в Центральный банк России, который представлен отделениями (управлениями) в каждом регионе

**Отделение по Ярославской области Главного управления
Центрального банка Российской Федерации
по Центральному федеральному округу**

Адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Комсомольская, д. 7

Телефон: (4852) 79-03-04, 79-03-05

По каждому обращению Центральный банк проводит проверку, запрашивает информацию у того банка, с которым у вас заключен договор, разбирается в ситуации и дает вам ответ.

Обращение в Центральный банк является действенным инструментом во взаимодействии с банками, поскольку именно Центральный банк выдает им лицензию на занятие банковской деятельностью.

- По вопросам исполнения банком своих обязательств по договору и взаимодействию с вами, навязывания услуг и др.



Роспотребнадзор

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

Адрес: 150003, г. Ярославль, ул. Войнова, д.1

Телефон 0(4852) 73-26-92

Факс (4852) 75-52-97

Электронная почта mail@76.rospotrebnadzor.ru

Сайт 76.rospotrebnadzor.ru

Банковские услуги подпадают под действие федерального закона «О защите прав потребителей». Это означает, что вы имеете все права как потребитель, а банк все обязанности – как поставщик услуги.

- По вопросам нарушения прав в части использования ваших персональных данных



Роскомнадзор

Управление Роскомнадзора по Ярославской области

Адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Кирова, д.7

Телефон справочный (4852) 30-49-20

факс (4852) 30-54-08

e-mail rsockanc76@rkn.gov.ru

сайт <http://76.rkn.gov.ru>

- По вопросам защиты ваших прав и проверки законности действий банка



Прокуратура

Прокуратура Ярославской области

Адрес: 150000, г. Ярославль, Некрасова, 5

Телефон: канцелярия (4852) 73-18-38, факс (4852) 30-32-63

Сайт www.yarprok.ru

- Если сотрудники коллекторских агентств беспокоят вас в неустановленное законом время, угрожают вам



Полиция

Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области

Адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Республиканская, д. 23

e-mail umvd76@mvd.ru

Телефон дежурной части УМВД (4852) 72-88-11

Факс (4852) 79-52-72

Телефон доверия УМВД, входящий в систему «горячей линии МВДРоссии» (4852) 73-10-50

Сайт <https://76.mvd.ru>

8) Как найти официальный адрес кредитора

Несмотря на обязанность кредитора размещать в общедоступных местах, в т.ч. в Интернете информацию о себе, бывают случаи, когда эти сведения предоставляются не полностью.

В частности банк может указать свой фактический адрес нахождения, а не официальный адрес, по которому он зарегистрирован.

Для ведения официальной переписки с вашим кредитором важен именно официальный адрес.

Официальным местом нахождения банка или микрофинансовой организации является адрес, указанный в едином государственном реестре юридических лиц.

Проверить или узнать адрес организации можно на специальном сайте Федеральной налоговой службы: <https://egrul.nalog.ru>.

Взяв из своего договора сведения об ИНН или ОГРН организации, вы бесплатно сможете получить в электронном виде выписку (информацию) об этой организации, в том числе и ее официальный адрес.

VII. ПРИМЕРНЫЕ ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ, ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ В БАНК О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ПО ЗАДОЛЖЕННОСТИ

_____ (официальное название банка)

123060, г. Москва, ул. Проездная, д.10, стр.5
(юридический адрес банка)

Ивана Ивановича Иванова

_____ (указать паспортные данные)
150000, г. Ярославль, ул. Московская, д.1, кв.1

Заявление.

В соответствии с положениями Договора _____ (указать реквизиты договора) я имею право получать информацию о состоянии Картсчета.

На основании изложенного **прошу предоставить мне в письменном виде информацию** о списании в соответствии со статьей 319 Гражданского кодекса РФ, денежных средств по моему счету _____ по договору _____ на кредитную карту № _____, поступивших от меня в целях исполнения обязательств по возврату денежных средств Банку в период **со дня активации карты по _____ 20__ года**, а также информацию об имеющейся у меня по состоянию на _____ 20__ года задолженности по:

- основному долгу, включающей информацию о суммах, из которых он складывается;
- процентам, включающей информацию о процентах, начисленных по каждой сумме, из которых складывается сумма основного долга;
- штрафах и неустойках, включающей информацию о каждой сумме в связи с просрочкой уплаты которой были начислены штрафы и неустойки, основания их возникновения, периоды, за которые были произведены начисления соответствующих штрафов и неустоек.

В случае неисполнения указанных требований оставляю за собой право на обращение в Центральный Банк Российской Федерации и в суд в целях защиты своих прав.

«__» _____ 20__ года

И.И. Иванов

**ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ
В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК**

Отделение по Ярославской области
Главного управления Центрального банка
Российской Федерации
по Центральному федеральному округу
150000, г. Ярославль, ул. Комсомольская, д.7

от Иванова Ивана Ивановича
прож.: г. Ярославль, ул. Московская, д.1, кв.1
телефон _____

Жалоба

на действия _____ (название банка) о нарушении законодательства о
банковской деятельности и закона о защите прав потребителей

Между мной и _____ (название банка) был заключен
кредитный договор № _____ от _____ 20__ года. В соответствии с
условиями договора Банк предоставил мне кредит в сумме _____ рублей
сроком на _____ месяцев (до _____) под _____ % годовых.

*Далее вы подробно описываете вашу проблемную ситуацию, которая у вас
сложилась с Банком.*

Например:

- *неправильное списание штрафов, пеней, неустоек,*
- *не предоставление запрашиваемой информации,*
- *неправильное осуществление операций сотрудниками банка*
- и др.*

В этой связи я прошу провести проверку указанным мною фактов и привлечь
_____ (название банка) к ответственности, предусмотренной ФЗ «О
банках и банковской деятельности».

Ответ прошу выдать на руки.

Приложения:

1. копия кредитного договора № _____ от _____ 20__ года на 6 л.;
2. копии платежных документов о возврате кредита на 8 л.;
3. копии писем, выписок, расчетов суммы задолженности
4.

«__» _____ 20__ года

И.И. Иванов

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОТЗЫВЕ СОГЛАСИЯ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

(официальное название банка)

123060, г. Москва, ул. Проездная, д.10, стр.5
(юридический адрес банка)

Ивана Ивановича Иванова
150000, г. Ярославль, ул. Московская, д.1, кв.1

Заявление.

В соответствии с пунктом 2 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» **я отзываю согласие на обработку персональных данных**, предоставленное _____ *(название банка)* при оформлении заявки на кредитную карту (действующий договор № _____) **в части предоставленных мною данных о:**

1. Месте работы: _____ *(название организации в которой вы работаете)*, _____ *(адрес организации в которой вы работаете)*.

2. Рабочем телефоне _____ *(указать номер телефона)* и прошу прекратить обработку указанных данных со дня получения указанного заявления.

В случае неисполнения указанных требований оставляю за собой право на обращение в Роскомнадзор и в суд в целях защиты своих прав.

«__» _____ 20__ года

И.И. Иванов

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В РОСКОНАДЗОР

Управление Роскомнадзора по Ярославской области
150000, г. Ярославль, ул. Кирова, д.7

Иванова Ивана Ивановича
150000, г. Ярославль, ул. Московская, д.1, кв.1
Телефон _____

Жалоба
на нарушения требований
Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»

С _____ 20__ года (*указать период*) я получаю на мой рабочий телефон по номеру _____ звонки из _____ (*название банка*) по вопросу исполнения кредитных обязательств перед банком.

Звонки поступают со следующих номеров телефонов: _____ (*указать номера*).

В _____ 20__ года (*указать дату*) я обращался в _____ (*название банка*) с заявлением о прекращении обработки персональных данных, в котором отозвал согласие на обработку моих персональных данных в части информации о моем рабочем телефоне _____ (*указать номер телефона*).

Однако какой-либо реакции на мое заявление не последовало, звонки на мой рабочий номер продолжают поступать.

На основании Федерального закона о защите персональных данных (п. 1 ст. 3, ст. 6) любая информация обо мне, моих номерах телефонов и др. является персональными данными и подлежит распространению только с моего согласия.

При этом согласие должно быть получено в письменной форме и включать в себя перечень, установленный п. 4 ст. 9 ФЗ о защите персональных данных.

В связи с вышеизложенным, прошу Вас провести проверку правомерности использования _____ (*название банка*) моих персональных данных и принять меры по защите моих прав и законных интересов от неправомерных действий банка.

Приложения: копия заявления в _____ (*название банка*) о прекращении обработки персональных данных.

И.И. Иванов

VIII. ПОЛЕЗНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- Гражданский кодекс РФ
- Семейный кодекс РФ
- Федеральный закон №353-ФЗ от 21 декабря 2013 года «О потребительском кредите (займе)»
- Федеральный закон №218-ФЗ от 30 декабря 2004 года «О кредитных историях»
- Федеральный закон №151-ФЗ от 02 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- Федеральный закон №127-ФЗ от 26 октября 2002 года «О несостоятельности (банкротстве)»
- Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»



Брошюра подготовлена и издана Ярославской региональной общественной организацией «Центр гражданских инициатив» за счет средств гранта Общероссийского общественного движения «Гражданское достоинство», конкурс на распределение которого произведен в соответствии с распоряжением Президента РФ от 01.04.2015 №79-рп.

Изготовитель: ИП Прудников Д.А. Ярославль. 2015 г. Тираж 3000 экз.
Распространяется БЕСПЛАТНО.