

Практическое пособие по защите прав потребителей финансовых услуг

Настоящее издание подготовлено Ассоциацией «Выбор потребителя» с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов (президентскиегранты.рф).

Оглавление

Введение

Глава 1. Потребитель – заемщик	5
Типы кредитов	5
Целевые кредиты	6
Нецелевые кредиты	9
Право потребителя на информацию	13
Договор потребительского кредитования	16
Условия, которых не должно быть в договоре	19
Образцы документов	21
Глава 2. Потребитель – должник	24
Взаимодействие с кредиторами	24
Банкротство	29
Как подать заявление о признании себя банкротом	32
Внесудебное банкротство физических лиц	33
Образцы документов	35
Перечень основных нормативных правовых документов	39
Полезные адреса и телефоны	40

Введение

За последние три десятилетия рынок финансовых услуг в нашей стране претерпел кардинальные изменения.

Судите сами – история пластиковых карт как платежного средства в современной России началась 21 сентября 1991 года, т. е. всего 26 лет назад. В этот день была проведена первая транзакция по карте Visa, которую выпустил Кредобанк. Акция носила скорее показательный характер, так как для обладания такой картой требовалось внести на счет на счет взнос, размер которого составлял несколько тысяч долларов, а также примерно такую же сумму поместить в банк в качестве страхового депозита. Для обычного гражданина это была непосильная задача, к тому же весьма бессмысленная, так как возможности пластиковой карты как платежного средства были весьма скромными – инфраструктуры для ее использования практически не было. Для того, чтобы пластиковая карта превратилась в предмет обихода понадобилось почти десятилетие - произошло это во многом благодаря появлению зарплатных проектов, которые банки стали постепенно предлагать работодателям, но и тогда пластик использовали в основном только для снятия наличных в день зарплаты. Активное использование пластиковых карт, в том числе в качестве кредитных, стало возможным только с развитием рынка потребительского кредитования. Сейчас в это трудно поверить, но первый розничный кредит, рассчитанный на массового потребителя, был выведен на рынок только в 2002 году банком «Русский стандарт». Погашались первые кредиты в основном, по старинке, привычным способом – внесение наличных денежных средств в кассу кредитных учреждений. Примерно в это же время в офисах Ситибанка появились первые банкоматы, принимающие купюры. Деньги в них закладывались в конвертах, которые потом вскрывались служащими банка, пересчитывались и вносились на счет клиента. Правда уже через год в обращении появились и привычные нам сегодняшним банкоматы, способные автоматически пересчитывать купюры и мгновенно зачислять их на счета клиентов.

Сегодня можно утверждать, что в нашей стране применяются самые передовые технологии платежной индустрии, используются международные платежные системы, создана национальная платежная система «Мир»; мы привычно перебираем пластиковые карты в своих кошельках и перелистываем их на экранах смартфонов; все реже используем наличные деньги и недоумеваем, если в магазине нельзя расплатиться через терминал; у большей части взрослого населения страны давно уже есть кредиты, а у многих ни по одному, и даже ни по два; для нас стало нормой обращаться к услугам страховых компаний, например для получения страховки на автомобиль; и даже слова «банкротство» и «коллекторы»

звучат все менее и менее страшно, а все более манят «инвестиции», «биржа», «биткойн».

Да, действительно за эти три десятилетия мы пробежали огромный путь практически с нуля создав современный рынок финансовых услуг, но действительно ли мы знаем как грамотно и безопасно использовать все то, что он, созданный при нашем непосредственном участии, готов нам предложить?

К сожалению, оказывается, что это далеко не так. Многие из нас, освоив технический инструментарий, так и не научились ориентироваться на рынке массовых финансовых услуг, рационально распоряжаться своими деньгами, правильно оценивать предложения многочисленных теперь уже финансовых институтов, просчитывать риски и добиваться восстановления своих нарушенных прав и возмещения ущерба.

Многим из нас, и об этом свидетельствует постоянно увеличивающееся количество обращений в общественные потребительские организации, консультационные центра Роспотребнадзора, юридические консультации, не хватает знаний – той самой финансовой грамотности, о необходимости которой для дальнейшего успешного развития рынка финансовых услуг нам ежедневно рассказывают ведущие эксперты и финансовые аналитики.

В данном практическом пособии мы постарались собрать подробную информацию об особенностях, правах, обязанностях и основах грамотного потребительского поведения при приобретении кредитных услуг, а также существующих механизмах защиты тех, кто уже не справился с ролью заемщика и вынужден выступать в статусе должника.

Посвятить данное пособие вопросам защиты именно этих двух категорий потребителей финансовых услуг нас заставила сама жизнь. Прошлый год и те сложности, которые привнесла в нашу жизнь пандемия, заставили большое количество людей задуматься о необходимости получения кредита, а кого-то уже столкнуться и со сложностями в его погашении. Искренне надеемся, что представленная в Практическом пособии информация поможет им принять рациональное, финансово грамотное решение или помочь найти выход из непростой ситуации.

Глава 1. Потребитель – заемщик

Потребность в дополнительной финансовой помощи может возникнуть у каждого. Бывают, что потребителя понуждают к этому серьезные жизненные обстоятельства, такие как отсутствие собственного жилья, необходимость оплатить дорогостоящее лечение себе или близким людям, желание дать достойное образование детям. Однако, чаще всего мы берем кредиты, чтобы съездить отдохнуть, поменять автомобиль, купить бытовую технику или мебель, а то и просто удовлетворить свое внезапно возникшее желание обновить гардероб. К сожалению, особенно в последнее непростое время, когда у многих значительно снизились доходы, необходимость занять денег продиктована и тем, что заработка не хватает на обычные текущие расходы, такие как покупка еды, оплата коммунальных услуг и т.д.

Закредитованность россиян по итогам 2020 года побила все рекорды – суммарная задолженность граждан достигла 20 трлн рублей. По оценкам разных экспертов заемщики уже направляют на обслуживание кредитов от 40 до 60% своих доходов, а сумма просроченных платежей в 2020 году увеличилась по сравнению с 2019 годом на 22%. При этом статистические данные на протяжении нескольких последних лет свидетельствуют, что темпы роста кредитования у нас в стране существенно выше, чем темпы роста доходов. Такие статистические данные не могут не беспокоить. В качестве мер, которые необходимо принять для выправления ситуации, аналитики и эксперты самых разных финансовых институтов все чаще озвучивают, помимо очевидного, адресованного к государству, запроса на создание условий для повышения доходов граждан, мнения о необходимости ужесточать требования к банкам в части выдачи кредитов населению и предусматривать их финансовую ответственность за безответственно выданные кредиты, а также повышать уровень финансовой грамотности населения. И если задача о повышении уровня доходов явно не может быть реализована в обозримые сроки, то приступить к реализации двух оставшихся нечего не мешает, тем более, что запрос на эту финансовую услугу всегда будет достаточно высоким, ведь по сути кредит — это удобный финансовый инструмент для тех, кто умеет хорошо считать.

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику потребителю на основании кредитного договора (договора займа), в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования.

Типы кредитов

Тип кредита напрямую зависит от тех целей, на которые Вы его планируете взять. Определить цель кредита – это один из ключевых

моментов при планировании заема.

В этой связи кредитные продукты подразделяются на две группы — целевые и нецелевые. Первые из них пользуются достаточно высоким спросом и, как правило, являются для заемщиков более выгодными, поскольку банки учитывают нюансы сделки и готовы подобрать программу на индивидуальных условиях для конкретного клиента.

Существует достаточно широкий спектр целевых займов, учитывающий различные нужды граждан. К наиболее востребованным относятся следующие виды:

- потребительский (товарный);
- автокредит;
- ипотека.

Нецелевое кредитование позволяет заемщику тратить деньги, взятые в банке в долг, по своему усмотрению. То есть оформить такой кредит можно на любые нужды. В данную категорию входят потребительские кредиты, микрозаймы и кредитные карты.

Целевые кредиты

Такого рода кредиты выдаются для приобретения определенных товаров или услуг, что находит отражение в договоре. Это значит, что пользоваться полученными средствами как-то иначе не получится. К явным преимуществам целевых займов относятся сниженные процентные ставки, достаточно гибкие сроки кредитования, а также возможность получить довольно крупные суммы до нескольких десятков миллионов рублей.

Целевой потребительский кредит или товарный кредит предполагает, что сумма кредита будет ровно такой, какая Вам необходима для приобретения конкретного товара или услуги. Как правило, оформить такой кредит Вы легко можете и непосредственно в торговом предприятии, где присмотрели, например, холодильник или стиральную машину. Во многих торговых сетях, торгующих бытовой техникой или салонах связи, предлагающих различные телефоны и планшеты, Вы можете увидеть на товаре дополнительный ценник или информацию на основном ценнике, указывающую на стоимость товара при его покупке в кредит. Без сомнения, такая комплексная услуга удобна: не надо специально ехать в банк за оформлением кредита, возвращаться в магазин, даже денежные средства при оформлении такого кредита перечисляются банком напрямую на счет торгового предприятия, без непосредственного участия потребителя. Процентная ставка по при оформлении такого кредита, как правило, действительно ниже и Ваша переплата за использование кредитных средств будет меньше, чем если Вы, к примеру, расплатитесь за покупку имеющейся кредитной картой. Однако, верить ярким рекламным стикерам с надписью «0% переплаты» все же не стоит. Ни банк, ни торговое предприятие не

являются благотворительными организациями, основной целью их деятельности является получение прибыли, а потому продавать Вам товар или услугу себе в убыток они не будут. Поэтому, какой бы привлекательной не казалась Вам сумма ежемесячного платежа за приглянувшийся холодильник, лучше прежде чем оформить договор узнать полную стоимость кредита, это поможет понять сумму переплаты.

Из очевидных минусов такого кредитования – доступность такой покупки провоцирует потребителя идти на поводу у своих импульсивных желаний.

Отдельно хотелось бы сказать о сравнительно новой услуге на потребительском рынке, которая также связана с оформлением потребительского (товарного) кредита. Данный вид кредитования в последние годы стали часто использовать и при оплате в кредит услуг, в том числе услуг различных медицинских центров, юридических консультаций, услуг фитнес-клубов. В этом нет ничего плохого, если потребитель имеет дело с добросовестными исполнителями услуг, но к сожалению участилось количество обращений, когда потребитель сталкивается не просто с навязыванием услуги, а и откровенным мошенничеством, жертвами которого становятся пожилые люди. Одна из самых распространенных ситуаций: пожилой человек, поверив информации о возможности проведения бесплатной диагностики или курса массажа, полученной по телефону или из почтовой рассылки, посещает медицинский центр, где по результатам бесплатной диагностики ему рекомендуют пройти курс неких процедур, естественно предложив «самые выгодные условия, действующие только сегодня». Итогом такого посещения становится оформление целевого потребительского кредита на суммы в несколько десятков, а то и сотен рублей за покупку пакета услуг, которые зачастую не только не нужны потребителю, но и противопоказаны ему по медицинским показаниям. К сожалению, разрешить такие ситуации в досудебном порядке оказывается весьма затруднительно и не без потерь для потребителя. Аналогичные истории происходят и с приглашениями на бесплатные юридические консультации. Навязывание «бесплатных услуг», заканчивающиеся предложением о заключении кредитного договора однозначно должно насторожить потребителя. В такой ситуации самое правильное поведение – отказаться от такой услуги или в крайнем случае, если предложение действительно Вас заинтересовало, взять время на обдумывание. Лучше попросить распечатать Вам проект договора и на оказание услуг и договора займа, чтобы можно было в спокойной обстановке проанализировать предлагаемые условия, сравнить их с предложениями других организаций – чаще всего оказывается, что стоимость предлагаемые по абонементу медицинских процедур или юридических консультаций завышена на

порядки, а с учетом необходимости оплачивать проценты по кредиту выглядит и вовсе космической.

Автокредит по сути является таким же потребительским товарным кредитом, но с одной отличительной чертой – автомобиль, на приобретение которого получен кредит, передается банком в залог, хотя фактически остается у потребителя.

По общему правилу, залог является одним из способов обеспечения исполнения обязательств, предусмотренным законом или договором. Это означает, что в случае просрочки по кредиту, банк будет вправе обратиться взыскание на автомобиль, проще говоря, продать его на торгах. Обеспеченный кредит для банка более безопасен, что позволяет ему предложить заемщику более выгодные условия, как правило размер годовой процентной ставки по автокредиту значительно ниже, чем по обычному потребительскому нецелевому кредиту. Однако, здесь имеет смысл посчитать. Как правило, вместе с привлекательной годовой ставкой на кредит заемщик получает и дополнительные обязанности, а именно требование об обязательном оформлении страховки КАСКО. Страховые компании, в свою очередь, при оформлении страховки также предъявляют требования, например, по установке системы сигнализации. Таким образом, помимо расходов на выплату задолженности по кредитному договору и потребителю возникают дополнительные траты, которые тоже необходимо учитывать. Распространенной практикой при заключении договора автокредитования является и то, что банки зачастую ограничивают клиента в выборе страховых компаний. Как правило, аффилированные банком компании значительно завышают стоимость страховых услуг, поскольку учитывают при расчете и необходимость оплаты услуг патрона, т.е. банка. Такое ограничение потребителя в выборе страховых компаний со стороны банка является незаконным. Банк вправе предъявлять требования к условиям страхования, но не вправе навязывать выбор компании, а потому, если Вы увидите, что стоимость предлагаемых страховых услуг сильно завышена и сможете предложить банку договор с иной страховой компанией, полностью отвечающий, заявленным им требованиям, у него не будет законных оснований для отказа, а Вы сможете уменьшить свои расходы.

Наиболее сложным для потребителя и имеющих серьезные последствия в случае нарушения является договор ипотеки. Договор об ипотеке по сути является договором о залоге недвижимого имущества. В соответствии с этим договором (договором об ипотеке) залогодержатель, являющийся кредитором по обязательству, обеспеченному ипотекой, имеет право получить удовлетворение своих денежных требований к должнику по этому обязательству из стоимости заложенного недвижимого имущества

другой стороны – залогодателя преимущественно перед другими кредиторами залогодателя.

Как правило, говоря об ипотечном кредите мы имеем в виду потребительский кредит, выданный для цели приобретения недвижимого имущества под залог этого имущества. При этом предметом залога могут выступать:

- земельные участки;
- жилые дома, квартиры и части жилых домов и квартир, состоящие из одной или нескольких изолированных комнат;
- садовые дома, гаражи и другие строения потребительского назначения;
- машино-места.

В договоре об ипотеке должны быть указаны предмет ипотеки, его оценка, существо, размер и срок обязательства, обеспечиваемого ипотекой. Предмет ипотеки, т.е. передаваемого в залог недвижимого имущества, определяется в договоре указанием его наименования, места нахождения и достаточным для идентификации этого объекта описанием. Имущество, на которое установлена ипотека, остается у залогодателя в его владении и пользовании.

В отличие от договоров потребительского кредитования, договор об ипотеке заключается в письменной форме путем составления одного документа, который подписывается обеими сторонами, и подлежит государственной регистрации. Несоблюдение правила о государственной регистрации такого договора влечет за собой его недействительность.

Залогодержатель вправе обратиться с иском о взыскании на имущество, заложенное по договору об ипотеке, для удовлетворения за счет этого имущества названных требований кредитора, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обеспеченного ипотекой обязательства, в частности, неуплатой или несвоевременной уплатой суммы долга полностью или в части. Самое важное для потребителя понимать, что общее правило о недопустимости обращения взыскания на единственное жилье не применяется при ипотеке.

Нецелевые кредиты

Нецелевой кредит потребитель может оформить на любые нужды. К данным кредитам относятся потребительские кредиты, выданные наличными, микрозаймы и кредитные карты.

По сравнению с целевыми займами, процентная ставка здесь заметно выше. При заключении такого договора потребитель имеет возможность получить в заем как совсем небольшие суммы (в основном практикуют микрофинансовые организации) до нескольких миллионов рублей.

Наименее выгодными для потребителя с точки зрения величины

годовой процентной ставки являются кредиты, оформленные в микрофинансовых организациях. Обусловлено это в первую очередь статусом кредитора – это не банк в классическом понимании. Порядок и условия предоставления микрозаймов устанавливаются организацией в правилах предоставления микрозайма, утверждаемых органом управления микрофинансовой организации. Эти правила должны быть размещены в доступном для ознакомления месте и ознакомиться с ними крайне важно для потребителя. Как правило, при оформлении таких займов заемщик должен предоставить минимальный пакет документов, зачастую ограничивающийся только паспортом, а то и его копией. Такие «лояльные» требования к будущему заемщику означают, что для кредитора выдача кредитов – дело весьма рискованное, очень часто такие займы оформляют граждане, у которые уже есть или были в прошлом серьезные проблемы с погашением кредитов, граждане, не имеющие постоянного дохода или места работы. Эти риски также закладываются кредиторами в размер процентной ставки. Практика показывает, что несмотря на то, что регулятор в последнее время серьезно ограничил эти организации как в части размера возможных процентов, штрафных санкций и условий их начисления, все эти характеристики по-прежнему остаются самыми высокими. Более того, как свидетельствуют многочисленные обращения потребителей в случае возникновения даже самых минимальных просрочек процесс взаимодействия с кредитором оказывается наиболее сложным.

Кредитная карта – достаточно удобный для потребителя финансовый инструмент для проведения безналичных расчетов, сравнительно выгодный при грамотном использовании.

Как правило, банк предоставляет в распоряжение заемщика кредитную карту с установленным лимитом кредитования.

Лимит кредитования – максимальная сумма денежных средств, предоставляемая кредитором заемщику, или максимальный размер единовременной задолженности заемщика перед кредитором в рамках договора потребительского кредита, по условиям которого допускается частичное использование заемщиком потребительского кредита.

Несомненным плюсом для потребителя является то, что он может воспользоваться как полной суммой, предоставленной ему банком, так и частью ее. При этом проценты за пользование кредитом начисляются, исходя из установленной годовой процентной ставки, но только на ту часть средств, которой заемщик воспользовался. Практически все банки предлагают своим клиентам беспроцентный период для использования средств с кредитной карты (этот срок может составлять от 30 до 120 дней). Сразу оговоримся, что такое бесплатное использование кредитных средств бывает успешным только у самых дисциплинированных заемщиков.

Типичные ошибки, которые совершают заемщики: во-первых, возможность беспроцентного погашения задолженности, как правило, распространяется только на те траты, которые Вы оплатили безналичным способом. Во-вторых, многие пользователи кредитных карт часто заблуждаются относительно того, с какой даты необходимо рассчитывать установленный срок для беспроцентного погашения. Многие считают, что отсчитывать предусмотренные условиями договора, например, 60 дней можно с даты совершения покупки, а это не так. Как правило, это дата совпадает с датой активации Вашей кредитной карты и соответственно с датой расчета размера платежа. И наконец, третье - необходимо иметь в виду, что если даже Вы внесли в установленный срок сумму, которую использовали в текущем месяце, но в предыдущем месяце у Вас уже была не до конца погашенная задолженность, то банк из внесенной Вами суммы в первую очередь спишет проценты за использование уже «висящей» суммы задолженности, а следовательно, внесенной суммы не хватит, чтобы полностью погасить сумму, которую Вы запланировали использовать в беспроцентный период.

Продолжая тему, безналичных расчетов при помощи кредитных карт, необходимо упомянуть, что кредитная карта – это действительно хороший инструмент для безналичных расчетов, но именно для расчетов при покупке товаров или услуг. За такие расчеты никаких дополнительных комиссий не взимается. Кредитор при этом не запрещает заемщику снимать наличные деньги с кредитной карты или переводить их, например, ближайшим родственникам. Однако эти операции являются уже платными. Как правило, процент за снятие наличных с кредитной карты колеблется в интервале от 4 до 6 процентов, причем, если Вы снимаете денежные средства в банкомате своего банка (того, который выпустил карту), то комиссия может быть несколько меньше. Примерно такой же размер комиссии Вы будете должны заплатить и за перевод денежных средств с кредитной карты.

Расчет задолженности по кредитной карте, а соответственно и размер средств, необходимых для внесения на счет осуществляется кредиторами ежемесячно и формируется в виде выписки, в которой обозначена сумма задолженности и минимальный платеж, который необходимо внести в срок, оговоренный в договоре, как правило, это определенное число месяца. Минимальный платеж в разных банках рассчитывается по-разному, но обычно его величина составляет от 4% до 8% от суммы использованных кредитных средств. Законодательством предусмотрена обязанность кредитора информировать заемщика о величине его задолженности, причем способ обмена информацией между кредитором и заемщиком должен быть определен условиями договора.

Для части заемщиков использование кредитной карты привлекательно еще и тем, что данные кредитные средства являются возвратными. Это означает, что при внесении денежных средств, например, обязательного ежемесячного платежа, сразу же после их зачисления на счет заемщика он может повторно использовать эти средства для совершения покупок. Однако, необходимо заметить, что такая практика, не позволяет потребителю в полной мере оценить насколько дорого обходится ему использование кредитных средств.

Потребительский кредит наличными – это займ, который банк выдает заемщику в виде наличных денег или путем перевода на имеющуюся дебетовую карту, например, зарплатную или специально для этого открытую.

Сумма займа и график погашения такого кредита должны быть определены при заключении договора. Как правило, погашение задолженности осуществляется путем ежемесячного внесения аннуитетных платежей количество которых также должно быть определено договором. Аннуитетные платежи означают, что каждый месяц к определенной дате заемщик вносит одинаковую сумму, в которой уже учтены средства необходимые как для частичного погашения суммы кредита, так и начисленных процентов. В каком соотношении распределяется сумма расписано в графике платежей, как правило, первую половину срока, на который оформлен кредит, большая часть внесенных средств направляется банком на погашение процентов по кредиту.

В отличие от кредитной карты такой кредит не является возвратным, средства, внесенные заемщиком в виде ежемесячного платежа списываются банком и потребитель не имеет возможности воспользоваться ими повторно. Также, в отличие от кредитной карты, при использовании которой обязанность внесения ежемесячных платежей возникает только при условии, что клиент воспользовался кредитными средствами, при заключении договора потребительского кредита такая обязанность возникает сразу после подписания договора и выдачи или перечисления денежных средств на карту заемщика. Даже если по каким-то обстоятельствам кредитные средства остаются на Вашей карте без движения и фактически Вами не используются, кредит считается предоставленным и на зачисленную на Ваш счет сумму начисляются проценты, предусмотренные договором. Обращаться за таким кредитным продуктом для потребителя имеет смысл, если он действительно планирует траты в размере примерно совпадающим с суммой кредита. Оформлять такой кредит просто для страховки, на непредвиденный случай экономически нецелесообразно.

Сумму кредита (займа) заемщик может вернуть досрочно полностью

или частично. Несмотря на то, что закон определяет для заемщика необходимость уведомления кредитора о таких планируемых действиях не менее чем за 30 дней, большинство банков при заключении договора предусматривают более короткие сроки, и как правило, не препятствуют заемщику в погашении его обязательств. При частичном досрочном погашении заемщику также предлагается возможность выбрать хочет ли он, чтобы внесенная им досрочно сумма сократила количество платежей или их величину.

В любом случае для принятия решения о заключении кредитного договора (договора займа), будь это потребительский кредит, ипотека или микрозайм, следует получить от кредитора исчерпывающую информацию о предлагаемой услуге, только тогда Ваше решение о получении кредита может быть действительно взвешенным.

Право потребителя на информацию

Обязательные требования к информированию потребителей об условиях предоставления кредита (займа) установлены законодательством.

В первую очередь, статьей 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», в которой закреплено Ваше право на получение своевременной (до заключения кредитного договора) информации об услуге.

В соответствии со ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель, обязан довести до сведения потребителя:

- фирменное наименование (наименование) организации;
- место нахождения (адрес) организации;
- режим работы организации;

Указанная информация размещается на вывеске.

Потребителю должна быть предоставлена информация об основных потребительских свойствах услуги, стоимости и условиях приобретения, правилах оказания финансовых услуг.

Банковская деятельность подлежит обязательному лицензированию. Информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии и сроке ее действия, а также органе, выдавшем лицензию, должна быть доведена до сведения потребителя.

Федеральным закон «О банках и банковской деятельности» (ст.30) четко определен объем информации, который кредитор обязан размещать в местах оказания услуг, в том числе на официальном ресурсе кредитора в сети Интернет.

Приведем этот перечень:

1) наименование кредитора, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитором, официальный сайт в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций), информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для микрофинансовых организаций, ломбардов), о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов);

2) требования к заемщику, которые установлены кредитором и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита (займа);

3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и принятия кредитором решения относительно этого заявления, 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, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа);

10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита (займа), определенных с учетом требований настоящего Федерального закона 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 заемщиком потребительского кредита (займа), уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа);

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), а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем (для потребительских кредитов (займов) в иностранной валюте);

18) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), может отличаться от валюты потребительского кредита (займа);

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);

20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (займа) (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита (займа) на определенные цели);

21) подсудность споров по искам кредитора к заемщику;

22) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского кредита (займа).

Дополнительно законом определена обязанность для кредитора информировать своего заемщика о рисках по договору:

1) в случае если заемщик собрался оформить кредит более 100 000 рублей, и при этом выплаты по всем имеющимся кредитам превысят 50 % от годового дохода, банк обязан проинформировать потребителя о риске неисполнения обязательств и применения к нему штрафных санкций (п.8 ст. 5 Закона № 353-ФЗ);

2) если по договору потребительского кредитования возникла просроченная задолженность, банк обязан уведомлять заемщика об образовавшейся задолженности не позднее 7 дней (п.4 ст. 10 Закона № 353-ФЗ).

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от кредитной организации возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного

договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об оказываемых услугах, несет ответственность, предусмотренную п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» за недостатки услуг, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Договор потребительского кредитования

Нарушение прав граждан, чаще всего, происходит при подписании кредитного договора, в котором могут содержаться незаконные условия, предъявляемые кредитором.

Очень частая ошибка граждан заключается в том, что заключение кредитного договора происходит без предварительного изучения и без разъяснения всех интересующих и непонятных условия кредитования. Такой подход к оформлению различного рода соглашений может привести к негативным последствиям для заемщика. Не надо спешить подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его, по возможности, возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, особенно устанавливающие Ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, смысл которых Вам не ясен.

Договор потребительского кредита (займа) состоит из общих условий и индивидуальных условий.

Общие условия договора потребительского кредита (займа) устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения. По сути они должны отражать всю ту информацию, которую мы уже перечислили в разделе «Право потребителя на информацию об условиях предоставления потребительского кредита (займа)». Данные условия должны быть общедоступны, подробно ознакомиться с ними, как правило, можно еще до визита в банк на сайте организации. Если по каким-то причинам Вам это неудобно, обратитесь к сотруднику банка и попросите предоставить их Вам для ознакомления на бумажном носителе. Обратите особое внимание на сноски или примечания, которые обычно пропечатаны более мелким шрифтом.

Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают в себя следующие условия:

- сумма потребительского кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения;

- срок действия договора потребительского кредита (займа) и срок возврата потребительского кредита (займа);

- валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем). Потребительские кредиты могут выдаваться в рублях или иностранной валюте. Однако микрофинансовые организации не вправе выдавать потребителю кредиты в иностранной валюте;

- процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки - порядок ее определения, соответствующий требованиям Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»;

- информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем);

- полная стоимость кредита. Она определяется как в годовых процентах, так и в денежном выражении и должна быть размещена в квадратных рамках в правом верхнем углу первой страницы договора перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора;

- количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей;

- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита (займа);

- способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского кредита (займа) в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа), включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа);

- указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита (займа). Договор может содержать указание о необходимости заключения, например, договора страхования;

- указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) и требования к такому обеспечению;

- цели использования заемщиком потребительского кредита (займа) (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком потребительского кредита (займа) на

определенные цели);

- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского кредита (займа), размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;

- возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа). Закон «О потребительском кредите (займе)» ст. 12 предоставляет заемщику право в момент заключения договора запретить банку уступать требования к нему третьим лицам, т.е. совершать так называемую продажу долга;

- согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида. Это формальное условие, однако если такой оговорки в индивидуальных условиях договора нет, то кредитор будет не вправе ссылаться на общие условия при возникновении спорной ситуации;

- услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;

- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком.

В индивидуальные условия договора потребительского кредитования (займа) могут быть включены и иные условия. Если общие условия договора противоречат индивидуальным условиям, то применяются индивидуальные условия данного договора.

Например, индивидуальными условиями договора может быть предусмотрено открытие кредитором заемщику банковского счета. При этом важно знать, что закон содержит прямое указание на то, что все операции, сопутствующие выдаче кредита, кредитор обязан осуществлять без дополнительной платы. Все операции по такому счету, включая выдачу и зачисления денежных средств должны быть выполнены кредитором без взимания платы.

Выполнение кредитором обязанностей, возложенных на него нормативными актами РФ должно осуществляться бесплатно, также как и оказание услуг, выполняя которые кредитор действует исключительно в собственных интересах, и в результате исполнения которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Индивидуальные условия договора потребительского кредитования (займа) отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России (указание Банка России от 23.04.2014 № 3240-У).

Индивидуальные и общие условия договора потребительского кредита (займа) должны соответствовать информации, предоставленной

кредитором заемщику в соответствии с ч.4 ст.5 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ от 21 декабря 2013 года. Изменение индивидуальных условий и общих условий договора потребительского кредита (займа) осуществляется с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)».

В частности, одним из самых часто задаваемых потребителями вопросов является вопрос о возможности повышения процентной ставки кредитором. В соответствии с Законом «О потребительском кредите (займе)» кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита. При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита, обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита. (займа).

Условия, которых не должно быть в кредитном договоре

В договоре потребительского кредита (займа) не могут содержаться:

- условие о передаче кредитором в качестве обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) всей суммы потребительского кредита (займа) или ее части;
- условие о выдаче кредитором заемщику нового потребительского кредита (займа) в целях погашения имеющейся задолженности перед кредитором без заключения нового договора потребительского кредита (займа) после даты возникновения такой задолженности;
- условия, устанавливающие обязанность заемщика пользоваться услугами третьих лиц в связи с исполнением денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа) за отдельную плату;
- условие о заключении договора по личному страхованию заемщиков, поручителей.

Последнее из перечисленного требует пояснения:

В силу части 2 статьи 935 Гражданского Кодекса РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на

гражданина по закону. Личное страхование жизни или здоровья является добровольным и не может быть возложено на гражданина в качестве обязательства, обуславливающего предоставление ему другой самостоятельной услуги - потребительского кредита. (ст. 16 Закона «о защите прав потребителей»).

Банк вправе предложить Вам кредитный договор с таким условием, но в этом случае он должен предоставить Вам выбор, предложив вариант кредита на сопоставимых по сроку и сумме условиях без заключения договора страхования. Как правило, годовая процентная ставка по кредитному договору без страхования жизни может быть выше. Однако, здесь, нужно считать. Дело в том, что стоимость страховки при заключении кредитного договора как правило на порядок выше, чем на «свободном» рынке, происходит это из-за того, что страховая компания помимо своих интересов учитывает и интересы банка в виде комиссионных. Самым правильным в такой ситуации будет сравнить между собой суммы расходов по кредиту: при заключении кредитного договора без страхования пусть и по повышенной ставке сумма расходов будет равна практически только сумме выплаченных процентов; в случае же заключения договора с оформлением страховки тело Вашего долга т.е. сумма которая подлежит возврату увеличится на стоимость самой страховки и автоматически увеличит и сумму уплачиваемых процентов. На практике многие банки навязывают страховки, не указывая в кредитном договоре, что они обязательны, так как это противоречит действующему законодательству. В таком случае Вы имеете все основания обратиться как в Банк России с жалобой, поскольку указывать в кредитном договоре все накладные расходы потребителя – это обязанность кредитора. В случае же наличия такого условия в договоре – Вы также можете обратиться за судебной защитой, такие прецеденты в судебной практике уже есть.

Образцы документов

Исковое заявление заемщика в суд общей юрисдикции по факту навязывания банком страхования в конкретной страховой компании

В _____ районный суд
города Санкт-Петербурга

Истец: _____
(ФИО)

адрес: _____

телефон: _____

e-mail: _____

Ответчик: _____
(наименование банка)

адрес: _____

телефон: _____

e-mail: _____

Цена иска: _____ рублей

Исковое заявление о признании недействительными условий договора,
ущемляющих права потребителя

«___» _____ г. истец заключил с ООО «Банк» (далее – ответчик) кредитный договор № _____.

При заключении Договора истцу предложили подписать типовой договор. Согласно условиям договора, содержащимся в разделе _____, банк оказывает клиенту услугу «Подключение к программе страхования». При этом ООО «Банк» заключает с ООО «Страхование» договор страхования в отношении жизни и здоровья клиента. Ответчик в безакцептном порядке списал со счета истца комиссию за присоединение к программе страхования клиента в размере _____ рублей.

Включение в кредитный договор условий о предоставлении услуги страхования нарушает права и законные интересы потребителя – истца по делу.

В целях досудебного урегулирования ситуации и восстановления прав истца было подготовлено обращение клиента, в котором ответчику было предложено вернуть необоснованно полученные средства.

В своем ответе ответчик отказал в удовлетворении требований потребителя, указав на их необоснованность.

Данная позиция ответчика неправомерна в связи со следующим.

В п.2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) установлен запрет обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Включение в состав кредитного договора условий о заключении договора страхования истца в ООО «Страхование» нарушает право потребителя на выбор страховой организации либо на отказ от страхования жизни и здоровья.

В Договоре указано, что условие о страховании и правила страхования являются неотъемлемой частью кредитного договора, что противоречит положениям п.2 ст. 16 Закона.

Согласно п. 1 ст. 10 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров и услуг перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

Ответчик не предоставил истцу информацию о возможности выбрать другую страховую организацию или не заключать договор страхования вовсе, что стало причиной возникновения у истца убытков.

Согласно п.1, 2 ст.15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которое это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Нарушение прав причинило истцу моральный вред, размер которого истец определяет в размере _____ рублей исходя из существа нарушения, длительности и отказа восстановить нарушенное право в досудебном порядке. Все это причиняет истцу существенные нравственные страдания.

В соответствии со ст.15 Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

На нарушение ответчиком законодательства и прав потребителя имеется указание и в решении Президиума Федеральной антимонопольной службы от 05.09.2012 № 8-26/4, согласно которому доказательством

совершения кредитной организацией противоправных действий является включение в документы, подписываемые заемщиком при получении кредита, указания на согласие заемщика быть застрахованным по договору коллективного страхования заемщиков без одновременного письменного указания на возможность не давать такого согласия.

Расчет взыскиваемой суммы:

- размер комиссии _____ рублей; моральный вред _____ рублей; убытки _____ рублей.

Всего: _____ рублей.

В связи с вышеизложенным прошу:

1. Признать недействительными условия кредитного договора от _____ № _____, заключенного между _____ и ООО «Банк», согласно которым на заемщика возлагается безальтернативная обязанность застраховать жизнь и здоровье путем подключения к программе страхования.

2. Взыскать с ООО «Банк» в пользу истца:

- неправомерно списанную комиссию в размере _____ рублей;

- компенсацию морального вреда _____ рублей;

- убытки в размере _____ рублей.

3. Взыскать с ООО «Банк» штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя (истца).

Приложения:

1. Копия договора № _____.

2. Копия выписки по лицевому счету.

3. Копия обращения истца к ответчику.

4. Копия ответа на обращение истца.

«___» _____ Г.

Истец: _____ / _____ /

Глава 2. Потребитель - должник

Каждый из нас может оказаться в ситуации, когда средств на выплату кредита или оплату, например, коммунальных услуг систематически не хватает, долг растет, Вы начинаете получать уведомления, а затем и судебные повестки от кредиторов, звонки от коллекторов, ситуация все больше осложняется и Вы не видите из нее выхода. Для большинства из нас такая ситуация действительно является стрессовой, мы испытываем чувство отчаяния, часто совершаем действия, которые не только не исправляют положения, но и наоборот, усугубляют его – оформляем новые займы, с которыми объективно не сможем справиться; принимаем помощь различных консультантов, которые очень правдиво обещают, что за один день разрешат все наши проблемы и спишут долги, но за солидное вознаграждение; совершаем иные действия, которые зачастую приводят совсем уже к катастрофическим результатам. Причин для такого нашего поведения может быть много, одна из них – недостаток информации, отсутствие знаний о том, как такие ситуации должны и могут быть разрешены, отсутствие понимания, что действующие законодательные и нормативные акты и следование тем, процедурам, которые в них прописаны могут не только помочь нам справиться с проблемой с наименьшими для нас потерями, но и оградить нас и наших близких от излишнего стресса.

По информации Центробанка сумма просроченной задолженности физических лиц в 2020 году достигла максимальных значений и составляет свыше 911 млрд рублей против 798 млрд в 2019 году. Не все «просрочки» дошли до стадии исполнительных производств и принудительного взымания, но число таких случаев также по сравнению с 2019 годом выросло более, чем в пять раз – с 2,1 млн. до 11,7 млн. Растет и количество банкротств физических лиц: в 2020 году в России появилось 157 тысяч новых банкротств, что на 64% больше, чем в 2019 году.

Приведенные цифры с одной стороны, не внушают оптимизма, но с другой - свидетельствуют о том, что ни Вы первый попали в такую ситуацию и уже существуют сотни тысяч людей, которые смогли решить подобные проблемы.

Первое, и самое необходимое, в такой ситуации - это признать, что Вы действительно являетесь должником и проблемы с Вашими долгами Вам придется решать самим, а лучше это получится у тех, кто не прячется, не избегает общения со своими кредиторами, не проявляет агрессию, а знает свои права как должника и свои возможности законно выйти из этой роли.

Взаимодействие с кредиторами

Для начала разберемся с двумя ключевыми определениями.

Должник – физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

Кредиторы – любые лица (российские и иностранные граждане, организации, индивидуальные предприниматели, государственные и муниципальные органы власти, внебюджетные фонды), перед которыми должник имеет неисполненные денежные обязательства, в том числе по кредитам, займам, оплате услуг или товаров, уплате обязательных платежей (налогов, сборов, штрафов и др.).

Важно понимать, что кредиторы не меньшего Вашего заинтересованы в урегулировании ситуации. Вопреки расхожему мнению они далеко не всегда настроены на суды, продажу Ваших долгов или получение вместо денег Вашего имущества – для них это тоже процедура, длительная, требующая затрат и вовсе не гарантирующая получение долгов в полном объеме. Поэтому самым правильным потребительским поведением будет не уклоняться от общения и накапливать долг, а вступить в переговоры, в том числе и по собственной инициативе. Хотя закон и не обязывает кредиторов принимать во внимание проблемы должников, но они заинтересованы, чтобы должник, пусть с опозданием, но погасил долг, а потому Ваши обращения с просьбой о предоставлении временной отсрочки в платежах (кредитных каникулах), увеличении срока кредитования и уменьшения суммы ежемесячных платежей могут найти понимание. Такие договоренности, если они будут достигнуты в процессе переговоров, необходимо закрепить документально – подписать новый график платежей, оформить дополнительное соглашение к действующему договору, оговорив в нем все условия, о которых стороны смогли договориться. При оформлении таких документов для потребителя главное реально рассчитывать свои возможности и четко понимать, что те условия, о которых он договаривается с кредитором для него выполнимы, так как повторное нарушение условий кредитования ни одним из кредиторов не может быть воспринято с пониманием.

Как уже упоминалось ранее, готовность кредиторов учитывать возникшие у должников проблемы – это их добрая воля, а не обязанность, поэтому последним нужно быть готовыми к тому, что договоренность может быть и не достигнута, а само общение происходит совсем не в доброжелательной манере. Однако, это вовсе не обозначает, что должник беззащитен перед своими кредиторами, закон достаточно жестко регламентирует время, формы общения сторон и возможные способы воздействия со стороны кредиторов.

Так при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор, или лицо, действующее от его имени или в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно (ч.1 ст. 4 Закона о коллекторской деятельности).

Требования, установленные законом к взаимодействию с

должником в равной степени относятся как непосредственно к самим кредиторам, например, к банку, так и к коллекторам или коллекторским агентствам.

Коллектор, коллекторское агентство – физическое лицо, организация, которые по договорам с кредиторами осуществляют не противоречащие законодательству действия, направленные на погашение долгов должников перед данными кредиторами.

Закон о коллекторской деятельности предусматривает следующие возможные способы взаимодействия с должником:

- непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры);

- телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи (мобильные телефоны);

- почтовые отправления по месту регистрации или месту пребывания должника.

Для каждой из этих форм взаимодействия законом установлены определенные ограничения. В частности, непосредственное взаимодействие может осуществлять в рабочие дни с 08.00 до 22.00 и в выходные или нерабочие праздничные дни с 09.00 до 20.00 по местному времени по месту жительства или пребывания должника. Ограничена и частота такого взаимодействия. Для личных встреч – не более 1 раза в неделю, для телефонные переговоры – не более 1 раза в сутки, не более двух раз в неделю, не более 8 раз в месяц (ч.3 ст. 7 Закона о коллекторской деятельности).

Телеграфные, текстовые, голосовые и иные сообщения могут быть направлены в рабочие дни в период с 08.00 до 22.00 и в выходные и праздничные дни в период с 09.00 до 20.00 по местному времени по месту регистрации или пребывания должника. В течение суток таких сообщений должнику может быть направлено не более 2 сообщений, не более 4 сообщений в неделю, не более 16 раз в месяц (ч.5 ст.7 Закона о коллекторской деятельности).

Любой из выбранных кредиторов способов взаимодействия с должником предполагает предоставление последнему информации как о кредиторе или лице, действующем от его лица, так и информации о просроченной задолженности.

При личных встречах или телефонных переговорах физическое лицо, непосредственно осуществляющее такое взаимодействие обязано представиться, назвав фамилию, имя и отчество, а также наименование или ФИО кредитора или лица, действующего от имени кредитора и (или) в его интересах.

При направлении телеграфных, текстовых или голосовых сообщениях, направляемых на мобильные телефоны или по сетям электросвязи дополнительно должны быть указаны сведения о наличии просроченной задолженности (как правило, указывают ее размер) и номер контактного телефона кредитора или лица, от его имени и (или) в его интересах.

Направление почтового отправления по месту регистрации или пребывания должника обязывает кредитора предоставлять еще более полную информацию:

- информацию о кредиторе или лице, действующем от его имени и (или) в его интересах, а именно наименование, ОГРН, ИНН, место нахождения (для юридического лица), ФИО (для физического лица), ОГРН (для индивидуального предпринимателя), почтовый адрес, адрес электронной почты и номера контактных телефонов, сведения о договоре или иных документах, подтверждающих полномочия;

- ФИО и должность лица, подписавшего сообщение;

- сведения о договорах или иных документах, являющихся основанием возникновения требования к должнику;

- сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения. В случае, если права требования перешли к новому кредитору обязательно указывается объем перешедших прав требований);

- банковские реквизиты, по которым должник может перевести средства для погашения задолженности.

Предоставление такой полной информации в значительной степени страхует должника от предъявления ему необоснованных претензий, позволяет в случае нарушений при взаимодействии со стороны кредитора обращаться жалобами на конкретного сотрудника или организацию, в том числе в правоохранительные органы.

При осуществлении взаимодействия между кредитором или представляющим его интересы лицом и должником могут быть использованы и иные способы взаимодействия, которые могут осуществляться с иной, отличной от предусмотренной законом частотой, но сделано это может быть только при наличии письменного соглашения между должником и кредитором, которое будет содержать подробное описание договоренностей. При этом должник вправе в любой момент отказаться от исполнения этого дополнительного соглашения, направив кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах соответствующее уведомление через нотариуса, заказным письмом с уведомлением о вручении или вручив его под расписку.

Не лишним будет упомянуть и то, что при взаимодействии с

кредиторами должник также имеет право осуществлять это взаимодействие не лично, а через своего представителя. В этом случае, все телефонные звонки, сообщения, почтовые отправления кредитор будет обязан направлять именно представителю должника, также как и осуществлять непосредственное общение при личных встречах. Без сомнения, такое взаимодействие является эмоционально менее травматичным для самого должника, но влечет за собой дополнительные материальные затраты. Закон предусматривает, что в роли такого представителя может выступать только адвокат, услуги которого должник оплачивает самостоятельно. С одной стороны, участие в переговорном процессе профессионально подготовленного и обладающего специальными знаниями и навыками человека без сомнения может привести к более быстрому и выгодному для должника результату, но с другой стороны, как показывает практика, на этом этапе люди, итак находящиеся в затруднительном материальном положении, часто становятся жертвами недобросовестных юристов, обещающих «гарантированный результат». Профессиональный адвокат может обещать Вам только то, что при переговорах он будет максимально соблюдать Ваши законные интересы и избавит Вас на время переговоров от непосредственного взаимодействия с кредиторами, но не более того. Обращаться к помощи профессионального помощника или нет должник решает сам в зависимости от того как складывается ситуация и какие возможности у него есть. Позволим себе только один совет – трезво соотнесите сумму своей просроченной задолженности с суммой, которую будет необходимо заплатить за представительство Ваших интересов, зачастую эти величины оказываются очень близкими. И уж точно не стоит оформлять новый кредит для оплаты услуг представительства, увеличивая и так непосильную долговую нагрузку.

В том, случае, если Вы приняли решение о необходимости представления Ваших интересов, Вам будет необходимо направить кредитору заявление о взаимодействии с кредитором только через представителя. Форма такого заявления утверждена приказом Федеральной службой судебных приставов от 18.01.2018 № 20.

Этим же документом утверждена форма и еще одного документа, который должник может направить своим кредиторам. Этот документ – Заявление должника об отказе от взаимодействия. Направлять такое заявление имеет смысл, если Вы по каким-то причинам не хотите обсуждать со своим кредитором ситуацию с задолженностью или понимаете, что начавшийся диалог не конструктивен или приобретает навязчивый или излишне агрессивный характер. В этом случае, в соответствии с законом, кредитор, получив такое заявление будет не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником. Единственным

ограничением, установленным законом, является то, что такое заявление должник может направить кредитору не раньше, чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки. Заявление, направленное должником до истечения этого срока, считается недействительным.

Определен Законом о коллекторской деятельности (ч.2 ст.6) и перечень действий, которые определены как недопустимые по отношению к должнику. Это действия, связанные с:

- применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийства или причинения вреда здоровью;
- уничтожением или повреждением имущества либо угрозой такого уничтожения или повреждения;
- применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений или совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;
- любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Кредиторам, а также их представителям запрещено также вводить должника в заблуждение относительно правовой природы и размера неисполненного обязательства, сроков его исполнения, возможных последствий. Включая меры административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования, а также принадлежности кредитора или его представителей к органам государственной власти или местного самоуправления.

Не допускается также и раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых персональных данных неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в интернете или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, а также сообщение сведений по месту работы должника.

В случае, если на этапе взаимодействия и ведения переговоров с кредиторами не удастся достигнуть приемлемого для всех участников решения, рассмотрение возникшей ситуации будет проходить уже с участием суда. При этом, если сумма долговых обязательств значительна, а перспектив для ее погашения действительно нет имеет смысла ждать повестки от кредиторов, лучше задуматься о признании себя банкротом и начать дело о личном банкротстве.

Банкротство

В нашей стране такая процедура как банкротство для физических лиц стала доступна сравнительно недавно, а именно с 1 октября 2015 года, когда соответствующие изменения были внесены Закон о банкротстве.

Цель банкротства для потребителя – получить возможность вернуться к нормальной экономической жизни без долгов через их погашение или списание. Важно понимать, что банкротство – это не прощение долгов.

Банкротство – процедура, применяемая по отношению к должнику, включающая оценку его финансового состояния, выработку мер по улучшению его финансового состояния, а в случае, если применение таких мер будет признано нецелесообразным или невозможным, направленная на наиболее равное и справедливое удовлетворение интересов кредиторов несостоятельного должника.

Процедура банкротства позволяет обеспечить должнику защиту от кредиторов, требования которых он не в силах удовлетворить, и при этом защитить интересы каждого кредитора от неправомерных действий должника и других кредиторов, обеспечив сохранность имущества и справедливое его распределение его между кредиторами. С момента начала банкротных процедур на все требования кредиторов по денежным обязательствам вводится мораторий, прекращается начисление неустоек, а также процентов по всем обязательствам должника.

Закон предусматривает для граждан как обязанность, так и право объявить себя банкротом.

Если гражданин, оплатив задолженность перед одним кредитором, будет неспособен погасить задолженность перед другим кредиторами и размер его совокупной задолженности составляет более 500 тысяч рублей, то он обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании себя банкротом не позднее 30 дней с момента, когда узнал или должен был узнать об этом. Более широкий перечень оснований предусмотрен законом для случаев, когда гражданин не обязан, но вправе подать заявление о своем банкротстве. Например, такими основаниями являются следующие случаи:

- гражданин прекратил расчеты с кредиторами, срок исполнения которых наступил;
- более чем 10% совокупного размера денежных обязательств, которые имеются у гражданина и срок исполнения которых наступил, не исполнены им в течение более одного месяца со дня, когда такие обязательства должны быть исполнены.
- размер задолженности гражданина превышает стоимость его имущества, в том числе права требования.

То, каким из двух возможных вариантов будет реализовано право гражданина на банкротство решает суд. Это может быть реструктуризация долга или реализация имущества должника. Судом же назначается и финансовый управляющий – им может быть назначен только действующий арбитражный управляющий, который не является заинтересованным или

аффилированным лицом по отношению к должнику. Финансовый управляющий будет осуществлять все организационные процедуры в ходе банкротства.

Реструктуризация долга - реабилитационная программа, применяемая к гражданину в деле о банкротстве в целях восстановления его платежеспособности и погашения задолженности перед кредиторами.

По сути эта процедура предоставляет гражданину возможность рассчитаться со всеми своими долгами, но на иных условиях, чем до введения этой процедуры. Во-первых, с момента утверждения данной процедуры на сумму задолженности перестают начисляться любые штрафные санкции, пени и собственно проценты. Таким образом, должник будет должен погасить уже фиксированную, а не постоянно увеличивающуюся сумму. Условием реструктуризации может быть продление срока уплаты долгов, изменение или отмена уже начисленных процентов, а при согласии кредитора может быть даже уменьшена сумма основной задолженности. Реализован этот механизм может быть при соответствии должника определенным требованиям, основными из которых являются наличие у него источника дохода, отсутствие судимости за умышленные преступления в сфере экономики и отсутствие факта признания банкротом в течение пяти предыдущих лет.

Реализуются такие возможности путем составления (должником, финансовым управляющим и кредиторами) и утверждения судом плана реструктуризации. Срок реализации плана реструктуризации долгов гражданина не может быть более чем три года (п.2 ст.213.4 Закона о банкротстве).

Реализация имущества гражданина – реабилитационная процедура, применяемая в деле о банкротстве к гражданину, признанному банкротом, в целях соразмерного удовлетворения требований кредиторов и решения о списании непогашенных долгов гражданина.

Данная процедура может быть утверждена судом, если проведение реструктуризации будет признано невозможным. В этом случае суд принимает решение о признании гражданина банкротом и открывает процедуру реализации его имущество.

Эта процедура также проходит с участием финансового управляющего, который формирует конкурсную массу, в которую входят движимое и недвижимое имущество гражданина, денежные средства, ценные бумаги, права требования к третьим лицам и т.п.

В конкурсную массу не могут быть включены:

- выплаты, которые должник получает на содержание иных лиц (алименты, пенсии, социальные пособия);

- деньги в размере прожиточного минимума, приходящегося на

самого должника и на лиц, находящихся на его иждивении;

- жилое помещение или его часть, если оно является единственно пригодным для постоянного проживания и земельные участки, на которых они расположены. Это требование не распространяется на помещения, находящиеся в ипотеке, они в соответствии с законом подлежат взысканию;

- предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и др.), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;

- средства транспорта и другое имущество необходимое гражданину должнику в связи с его инвалидностью;

- призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник;

- имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, если их стоимость не превышает 100 МРОТ.

После первичной описи и оценки имущества финансовый управляющий осуществляет его реализацию, средства от которой аккумулируются на специальном счете, а далее распределяются между кредиторами в установленном законом порядке.

После завершения расчетов с кредиторами гражданин, признанный банкротом, освобождается от дальнейшего исполнения требований кредиторов, т.е. происходит списание долгов.

Как подать заявление о признании себя банкротом

Заявление гражданина о признании его банкротом составляется в письменной форме и подается в арбитражный суд того региона, в котором гражданин зарегистрирован по месту жительства. Временная регистрация по месту пребывания не дает такого права. Форму заявления мы приводим в настоящем Практическом пособии. К заявлению должен быть приложен достаточно большой перечень документов, предусмотренный ст. 213.4. Закона о банкротстве. Данный перечень документов приведен в форме заявления, содержащейся в настоящем пособии. Перед обращением в суд копию заявления со всеми приложениями необходимо направить кредиторам и в налоговую службу заказными письмами с уведомлениями о вручении. Также необходимо будет уплатить государственную пошлину за подачу заявления в размере 300 рублей и внести на депозитный счет арбитражного суда средства для выплаты вознаграждения финансового управляющего в расчете на одну процедуру (25 тыс. рублей). Подать заявление с пакетом приложений можно лично через приемную суда, в электронном виде через систему «мой арбитр» или отправив почтой (ценное письмо с описью).

Если документы составлены правильно, то суд принимает заявление к производству и назначает судебное заседание, о чем извещает гражданина

направив ему почтой определение. Если же были допущены ошибки в составлении заявления, то суд оставит его без движения, но обязан указать на ошибки и предоставить срок для их исправления (обычно не меньше месяца).

В соответствии с Законом о банкротстве (п.5 ст. 213) арбитражный суд обязан рассмотреть заявление не позднее 3-х месяцев и определить для гражданина одну из двух, предусмотренных процедур (реструктуризацию или реализацию имущества), суть которых мы подробно рассмотрели выше.

Именно после вынесения решения суда о введении в отношении гражданина определенной процедуры вводится мораторий на удовлетворение требований по обязательствам и прекращается начисление неустоек, пеней и процентов. Но с этого же момента и наступает необходимость для гражданина неукоснительно следовать разработанному в отношении него плану и согласовывать любые свои значительные траты и сделки с финансовым управляющим, а также информировать и предоставлять в его распоряжение любые денежные или иные активы, которые он будет получать в течение данной процедуры.

Таким образом, процедура банкротства действительно может стать решением в сложной ситуации, но она отнюдь не является необременительной для должника и подразумевает под собой полное или частичное погашение долгов. Кроме того, Законом о банкротстве (ст. 213.30) на гражданина, которого признали банкротом накладываются определенные ограничения. Так в течение пяти лет с даты прекращения производства по делу о банкротстве гражданин-банкрот при получении кредита или займа будет обязан указывать на факт своего банкротства. Также в отношении него сроком на три года вводится запрет на участие в управлении юридическим лицом. Никаких иных ограничений на гражданина, признанного банкротом, в том числе на выезд за границу или пользование какими-либо услугами, не накладывается.

Внесудебное банкротство физических лиц

С 01 сентября 2020 года вступил в силу Закон о внесудебном банкротстве физических лиц (ФЗ № 289 от 31.07.2020 г), который предполагает более простую процедуру, но имеет существенные ограничения.

Есть три условия:

- общий размер требований к гражданину по основному долгу составляет от 50 до 500 тысяч рублей. Проценты и пени не считаются;
- На дату подачи заявления в отношении должника окончено исполнительное производство и обязательно в связи с отсутствием у него имущества;

- не возбуждены новые исполнительные производства (на сайте ФССП не должно быть активных записей).

Заявление о банкротстве во внесудебном порядке подается в МФЦ, указывается список всех известных кредиторов, только в отношении них и будет рассмотрено заявление о банкротстве. Если какие-то обязательства остались не указанными, то по ним придется рассчитываться. Через полгода процедура завершается списанием задолженности перед всеми кредиторами, которых указал гражданин. Исключения (как и при обычном банкротстве) – долги по алиментам и возмещению вреда. Очевидные плюсы такой процедуры – бесплатность. Очевидные минусы – наличие оконченного (и только по одному основанию) исполнительного производства. Это лишает возможности пользоваться данной процедурой значительную часть должников, имеющих постоянный доход. Воспользоваться этим механизмом возможно не чаще, чем раз в 10 лет.

Образцы документов

Заявление должника об осуществлении взаимодействия с кредитором только через представителя либо об отказе от взаимодействия

_____ (указывается наименование (для юридического лица), ФИО (для физического лица) кредитора и (или) лица, действующего от его имени и (или) в его интересах)

Заявление должника об осуществлении взаимодействия с кредитором только через представителя либо об отказе от взаимодействия

Заявитель _____
(фамилия, имя, отчество)

Документ, удостоверяющий личность заявителя: _____
серия _____ номер _____ выдан «__» _____ Г. _____
(кем выдан)

Адрес места жительства заявителя: _____

Контактные телефоны заявителя: _____

Адрес электронной почты заявителя (при наличии) _____

1.* Прошу при совершении действий, направленных на
возврат просроченной задолженности, _____
(номер и дата документа,

_____ подтверждающего возникновение задолженности)

осуществлять взаимодействие со мной способами, предусмотренными п. 1 и 2 ч.1 ст 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», через моего представителя _____
(ФИО)

Номер удостоверения адвоката: _____

Реестровый номер и дата включения в реестр адвокатов субъекта Российской Федерации, наименование реестра

_____ Контактные телефоны представителя: _____

Адрес электронной почты представителя: _____

Почтовый адрес представителя: _____.

2.** При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, _____
(номер и дата документа,

подтверждающего возникновение задолженности)

сообщаю об отказе от взаимодействия со мной способами, предусмотренными п. 1 и 2 ч. 1 ст. 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Заявление составлено « ____ » _____ г.

Подпись заявителя

(ФИО)

Заявление гражданина о признании его банкротом в случае предвидения банкротства

В Арбитражный суд _____

Должник: _____
(ФИО)

адрес: _____

телефон: _____

адрес электронной почты _____

Заявление о признании банкротом

По состоянию на « ____ » _____ г. гражданин Российской Федерации _____, паспорт: _____, выдан _____ « ____ » _____ г., предвидит неизбежное наступление обстоятельств, свидетельствующих о том, что он не в состоянии будет исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей в установленный срок.

Сведения о кредиторах и составе задолженности перед ними представлены в приложении № 3 к настоящему заявлению.

Общая сумма - _____ (_____) рублей. Состав и

размер денежных обязательств и обязательных платежей определены на дату подачи в суд настоящего заявления и подтверждены

Согласно ст. 8, п.2 ст. 213.4 Федерального закона от 26.10.2002 № 127-ФЗ «о несостоятельности (банкротстве)» гражданин вправе подать в арбитражный суд заявление о признании его банкротом в случае предвидения банкротства при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что он не в состоянии исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей в установленный срок, при этом гражданин отвечает признакам неплатежеспособности и (или) признакам недостаточности имущества.

В настоящее время у должника имеется имущество, в том числе платежные средства и дебиторская задолженность, которые отражены в приложениях № 3 и № 4 к настоящему заявлению.

Фактически по состоянию на дату подачи заявления общая сумма долгов должника перед кредиторами, включая задолженность по обязательным платежам, превышает стоимость принадлежащего ему имущества и имущественных прав на _____ (_____) рублей.

Должник предлагает утвердить финансового управляющего из числа членов саморегулируемой организации _____, адрес _____.

Денежные средства на выплату вознаграждения финансовому управляющему за одну процедуру в сумме 25 000 рублей внесены должником в депозит суда.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 8, п.2 ст. 213.4 Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)», ст. 223-224 Арбитражного процессуального кодекса РФ, прошу:

Признать гражданина Российской Федерации _____ паспорт : _____, выдан _____ «__» _____ Г., несостоятельным (банкротом).

Утвердить финансового управляющего из числа саморегулируемой организации арбитражных управляющих « _____ », ОГРН _____, ИНН _____, КПП _____, адрес _____.

Приложения:

1) Документы, подтверждающие наличие задолженности, основания ее возникновения и неспособность гражданина удовлетворить требования кредиторов в полном объеме.

2) Документы, подтверждающие отсутствие у гражданина статуса индивидуального предпринимателя (справка из ЕГРИП).

3) Списки кредиторов и должников гражданина с указанием их наименования или фамилии, имени, отчества, суммы задолженности, места

нахождения или места жительства кредиторов и должников гражданина, а также с указанием отдельно денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей (форма утверждена приказом Минэкономразвития России от 05.08.2015 № 530, приложение № 1).

4) Опись имущества гражданина с указанием его места нахождения или хранения имущества (форма утверждена приказом Минэкономразвития России от 05.08.2015 № 530 приложение № 2).

5) Копии документов, подтверждающие право собственности гражданина на имущество.

6) Копии документов о совершающихся гражданином в течение трех лет до даты подачи заявления сделках с недвижимым имуществом, ценными бумагами, долями в уставном капитале, транспортными средствами и сделках на сумму свыше 300 тыс. рублей (при наличии).

7) Выписка из реестра акционеров юридического лица, акционером которых гражданин является (при наличии).

8) Сведения о полученных гражданином доходах и удержанных суммах налога за трехлетний период, предшествующий дате подачи заявления.

9) Выданная банками справка о наличии счетов, вкладов, остатках денежных средств, в том числе (при наличии) сведения об остатках электронных денежных средств и переводах этих средств за трехлетний период.

10) Копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования.

11) Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица.

12) Копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.

13) Копия решения о признании гражданина безработным, выданная государственной службой занятости (при наличии).

14) Копии свидетельства о заключении брака или копия свидетельства о расторжении брака, если оно выдано в течение трех лет до даты подачи заявления.

15) Копия брачного договора (при наличии).

16) Копия соглашения или судебного акта о разделе общего имущества супругов, заключенного в течение трех лет до дачи подачи заявления.

17) Копия свидетельства о рождении ребенка, если гражданин является родителем, усыновителем или опекуном.

18) Уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление кредиторам копий заявления и приложенных к нему документов.

19) Документ, подтверждающий оплату государственной пошлины.

20) Документ, подтверждающий внесение в депозит суда денежной суммы в размере 25000 рублей для выплаты вознаграждения финансовому управляющему.

21) Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых должник основывает свои требования.

« _____ » _____ Г.

Должник: _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Перечень основных нормативных правовых актов

- Закон РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» ;
- Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 30.12.2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях»;
- Федеральный закон от 16 октября 2002 года № 127 «О несостоятельности (банкротстве)»;
- Федеральный закон от 03.07.2016 года № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в федеральный закон о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральный закон от 02.07.2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организаций»;
- Федеральный закон от 01.05.2019 года № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком – физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика».

Полезные адреса и телефоны

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг	г. Москва, Старомонетный пер/д.3 Тел. 8 (800) 200-00-10 www.finombudsman.ru
Банк России, служба защиты прав потребителей	107016, г. Москва, ул. Неглинная, д 12 Тел. 8 (800) 300-30-00 www.cbr.ru
Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу	191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19 тел. (812) 764-42-38 факс (812) 764-5583 www.78rospotrebnadzor.ru
Арбитражный суд по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области	191124, Санкт-Петербург, ул. Смольного, д.6 Тел. (812) 643-48-18 www.spb.arbitr.ru
Управление федеральной службы финансовых приставов по Санкт-Петербургу	Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д.59 Тел. 8 (800) 250-39-32 www.r78.fssp.gov.ru
Инспекция страхового надзора по Северо-Западному федеральному округу	191186, г. Санкт-Петербург, ул. Б. Конюшенная, д. 29/42 тел. (812) 312-92-93 www.fssn.ru
Союз потребителей России	191124, г. Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д. 65, лит. «Б», 3-й этаж, офис 42 тел. (812) 274-10-40 http://souz-potrebiteley.ru
Ассоциация региональных общественных организаций по защите прав потребителей «Выбор потребителя»	191124, г. Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65-Б тел.: (812) 274-10-36, 274-09-36 www.viborpotrebiteleya.ru
СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»	190000, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 90, офис 403 тел. (812) 314-76-53, 315-03-38