



# Народный университет серебряного возраста

№7 Апрель 2018 года

г. Архангельск



ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ

## Защита прав потребителей финансовых услуг

*Для успешного развития страны, необходимо несколько фундаментальных условий: единство экономического пространства, свобода экономической деятельности, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции, признаки и защита равным образом частной, государственной, муниципальной и иных форм собственности. Данные положения закреплены в Конституции РФ.*

Государство обязано создавать условия для нормального функционирования органов и учреждений, отвечающих за реализацию политики, направленной на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

Одним из таких условий является создание доступного и эффективного рынка финансовых услуг, который базируется на нормативно-правовой базе, включающей более тридцати федеральных законов и еще больше подзаконных актов - постановлений правительства, актов министерств, ведомств и т. д.

В первую очередь, законодательство определяет круг субъектов в сфере финансовых услуг. Под термином «финансовая услуга» понимается деятельность по привлечению и использованию денежных средств юридических и физических лиц: предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т. д.

Это, в первую очередь, потребители, которые пользуются финансовыми услугами. К ним принято относить физические лица и юридические лица. Они выступают в качестве поставщиков и потребителей финансовых услуг.

С другой стороны, финансовые посредники являются организациями, которые предоставляют такие услуги: в первую очередь, это

банки, микрофинансовые организации, страховые компании, ломбарды. А также - субъекты, получившие лицензию на осуществление деятельности на рынке финансовых услуг (кредитные потребительские кооперативы, лизинговые компании и т. д.).

Из этого следует, что **регулирование рынка финансовых услуг и защита прав потребителей финансовых услуг – это функция государства.**

Государство определяет организации, ответственные за защиту прав потребителей: Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека), работающая с физическими лицами, непосредственными потребителями финансовых услуг.

Банк России (Центробанк) осуществляет надзор за банковской деятельностью. Агентство по страхованию вкладов – защищает интересы вкладчиков.

Роспотребнадзор в своей деятельности руководствуется ФЗ «О защите прав потребителей», и положением «О федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей».

Роспотребнадзор работает с обращениями, заявлениями, жалобами граждан. Обращение может служить поводом для возбуждения материалов об административном правонарушении, основанием для проведения внеплановой проверки организации, в отношении которой поступило обращение.

Управление Роспотреб-



надзора не имеет права обязать хозяйствующий субъект вернуть денежные средства, такими полномочиями наделен только суд. Но оно может быть привлечено судом к участию в деле, вступить в дело по собственной инициативе или по инициативе, участвующих в нём лиц (для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей).

Правовой основой деятельности Центробанка РФ является ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Банк России осуществляет постоянный контроль над соответствием кредитных организаций требованиям к участию в системе страхования вкладов на основании данных отчетности, данных СМИ, а также иных сведений. В том числе - сведений получаемых банком от физических и юридических лиц.

Банк России проводит мониторинг условий, предлагаемых банками по вкладам для выявления случаев, когда финансовые организации увеличивают количество вкладчиков, чтобы скрыть свои проблемы с платежеспособностью и низким качеством активов. Он может вводить ограничения или запреты на осуществление операций кредитной организации с физическими лицами.

Центробанк РФ не является

вышестоящей организацией для других банков и не вправе вмешиваться в их внутреннюю оперативную деятельность. Все споры между кредитной организацией и клиентами разрешаются в судебном порядке, так как их правоотношения регулируются гражданским правом, а не банковским законодательством (ФЗ «О банках и банковской деятельности»).

Агентство по страхованию вкладов основывает свою деятельность на положениях ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках РФ». Одним из основных направлений деятельности Агентства является защита сбережений населения, размещённых на счетах в российских банках.

Агентство осуществляет выплату вкладчику возмещения по вкладу при наступлении страхового случая. Для страхования вкладов не требуется заключения отдельного договора страхования: оно осуществляется в силу закона.

**В случае, если у банка отозвали лицензию, Агентство возвращает вкладчику сумму его накопленной в объеме страхового покрытия. В 2018 году она составляет 1 млн. 400 тыс. рублей.**

# Что надо знать прежде чем взять кредит?

*Кредитование в настоящее время является одним из наиболее популярных явлений на финансовом рынке страны. Реклама в СМИ и на улицах призывает людей брать кредиты, гарантируя отсутствие переплат. Но стоит ли забывать о правиле «бесплатный сыр бывает только в мышеловке»?*

Самым распространенным видом кредитования населения являются потребительские кредиты, которые делятся на целевые и нецелевые.

При целевом кредите в договоре прописывается конкретный предмет кредитования, на который будут потрачены полученные средства. В случае нецелевого кредита, выданная сумма тратится на усмотрение заемщика.

Кредиты могут быть обеспеченными или необеспеченными.

Под обеспечением кредита подразумевается наличие поручителя, который, в случае невозможности погашения кредита заемщиком, гасит долг сам.

При необеспеченном кредите поручитель отсутствует. Понятно, что необеспеченные кредиты не составляют крупных сумм, и, как правило, выдаются на непродолжительный срок.

Максимальная же сумма кредита рассчитывается в зависимости от подтвержденных доходов заемщика (как правило, это справка о доходах за последние полгода). Тогда ежемесячный платеж, включающий в себя погашение кредита и процентов по нему, не будет превышать 40-45% от подтвержденного дохода. Если кредит обеспеченный, то сумма кредита может быть увеличена примерно на 20% подтвержденных доходов поручителя.

## **Нулевая ставка кредита**

Не надо забывать, что любой банк это та же торговая компания, где товаром выступают деньги (т.е. банки торгуют деньгами). Уже поэтому кредиты по определению не могут быть

бесплатными. Если договор не предусматривает выплату процентов по кредиту, значит плата за него заложена в повышенную стоимость приобретенного предмета.

Афиширование нулевых ставок характерно для торговых точек, где товары являются целевым назначением кредитования. При этом банк выплачивает торговой точке реальную стоимость товара, а клиент, погашая «нулевой» кредит, выплачивает банку завышенную стоимость товара. Помимо этого при выдаче кредита банк берет комиссию за оформление кредитного счета и открытие ссудного счета, что составляет от 0,5 до 1% суммы кредита.

## **Автокредитование**

При автокредитовании, обязательным условием является наличие авансового платежа. Размер такого платежа зависит от марки и стоимости авто и может колебаться в диапазоне от 15% до 50% стоимости автомобиля.

Также обязательным условием автокредита является его страхование на весь срок кредитования. Страхование необходимо, поскольку транспортное средство переходит в залог в качестве обеспечения по кредитным обязательствам как гарантия возврата кредитных средств.

При передаче автомобиля в залог на него накладывается запрет, т.е. без согласия банка владелец автомобиля не сможет его ни продать, ни подарить, ни передать во временное пользование другому лицу.

Дополнительными расходами при оформлении договора автокредитования, являются нотариальное заверение договора залога, где стоимость нотариальных услуг устанавливает нотариус и она зависит от залоговой стоимости автомобиля.

При покупке нового автомобиля его залоговая стоимость равна рыночной, т.е. — покупки.

Очень часто автосалоны для привлечения клиентов устраивают акции, предусматривающие низкие процентные ставки по кредитам. В этом случае действует та же схема скрытых процентов, что и по потребительским кредитам. В среднем переплата при покупке авто-



мобиля в кредит составляет от 30% до 70% его стоимости.

## **Ипотечное кредитование**

Купить жилье за наличные средства могут позволить себе немногие, поэтому, несмотря на достаточно высокие проценты по ипотечным кредитам, граждане воспользуются услугой кредитования.

Механизм выдачи ипотечного кредита примерно такой же, как и при автокредитовании. Минимальный размер составляет 15% стоимости приобретаемого жилья. Обязательными требованиями являются страхование объекта недвижимости и передача его в залог с нотариальным удостоверением. Дополнительными расходами являются затраты на оценку приобретаемого объекта недвижимости.

Срок кредита может составлять до 30 лет. Тело кредита выплачивается, как правило, ежемесячно равными долями, а проценты по кредиту начисляются на остаточную сумму задолженности, следовательно, их сумма каждый месяц уменьшается. Если точно следовать графику погашения задолженности то переплата за жилье, купленное кредитом может достигать от 200-350% от его покупной стоимости. Поэтому выгоднее такие кредиты гасить досрочно и чем быстрее, тем лучше.

При оформлении ипотечного кредита стоит внимательно изучить предусмот-

ренные комиссии, поскольку их сумма зависит от стоимости объекта ипотеки, следовательно, может быть существенно большей. Комиссии могут быть следующего характера: за оформление кредитного дела, за перечисление средств на счет застройщика, за выдачу кредитных средств наличными, за досрочное погашение кредита за оформление дополнительных соглашений к кредитному договору (в случае продажи, дарения, передачи в пользование объекта ипотеки третьему лицу).

Каждая из комиссий может быть от 0,1% до 2% от суммы предоставляемых кредитных средств, что, учитывая немаленькую стоимость объекта, выливается в достаточно крупные суммы.

В случае несвоевременности погашения текущих обязательств, во избежание слишком отрицательных последствий, не стоит консервировать ситуацию, а лучше сразу поставить банк в известность о возникших трудностях.

Банк убеждается в порядочности клиента и начинает искать пути решения возникшей ситуации, чтобы пересмотреть сроки погашения или отсрочки платежей.

Если и это не спасет ситуацию, то единственным выходом остается продажа объекта, которую надо проводить с согласия и при участии банка.

# Что мы знаем о микрофинансировании?

**Правовой основой деятельности микрофинансовых организаций являются Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ и ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 2 июля 2010г. №151-ФЗ. В соответствии с этим, Банк России устанавливает порядок ведения государственного реестра микрофинансовых организаций (МФО).**

Юридическое лицо приобретает права и обязанности микрофинансовой организации со дня приобретения им статуса МФО, внесения сведений о нем в государственный реестр микрофинансовых организаций и утрачивает такой статус со дня исключения указанных сведений из этого реестра. Эта организация вносится в реестр только после регистрации ее в качестве юридического лица.

Минимальный размер собственных средств

(капитала) МФО устанавливается в размере 70 млн. рублей. Наименование МФО должно содержать словосочетание «микрофинансовая компания» или «микрокредитная компания» с указанием ее организационно-правовой формы.

МФО обязаны вступать в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка. В соответствии с законом, микрозаймы предоставляются МФО в валюте Российской Федерации на основании договора микрозайма.

Правила предоставления микрозаймов должны быть доступны всем лицам, содержать основные условия предоставления таких займов и в обязательном порядке содержать следующие сведения:

- порядок подачи заявки на предоставления микрозайма и порядок его рассмотрения;
- порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заемщику графика платежей;
- иные условия, установленные внутренними



документами МФО.

Правилами предоставления микрозаймов не могут устанавливаться условия, определяющие право и обязанности сторон по договору микрозайма. В случае установления таких противоречащих договору условий применяются положения договора микрозайма.

#### **МФО вправе:**

- запрашивать у лица, подавшего заявление на предоставление микрозайма необходимые документы и сведения;
- мотивированно отказаться от заключения договора микрозайма;
- осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность, установленную федеральным законом;
- привлекать денежные средства в виде займов, кредитов, добровольных взносов и пожертвований в соответствии с ФЗ.

#### **МФО обязана:**

- предоставить лицу, подавшему заявление о предоставлении микрозайма, полную и достоверную информацию о порядке и условиях предоставления микрозайма, о правах и обязанностях клиента, связанных с получением микрозайма;
- разместить копию пра-

вил предоставления микрозаймов в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица в СМИ и сети Интернет;

- проинформировать лицо, подавшее заявление на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе МФО и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма;
- гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков;
- раскрывать неограниченному кругу лиц информацию о лицах, оказывающих существенное влияние на решения, принимаемые органами МФО;
- проинформировать лицо до получения микрозайма о том, что данная организация включена в госреестр МФО и по его требованию предоставить копию документов, подтверждающих данную информацию.



# Ограничения для микрофинансирования

*Микрофинансовые организации (МФО) играют существенную роль на финансовом рынке страны, обеспечивая потребности населения в получении небольших сумм денежных средств для удовлетворения текущих потребностей. А также — поддержки малого предпринимательства, поскольку МФО выдает займы по упрощенной схеме, зачастую, не требуя залога.*

Однако история существования МФО знает и печальные примеры, когда займы выдавались под проценты, размер которых выходил за грань понимания. Иногда - до тысячи процентов годовых!

Для более надёжной защиты потребителей, законодатель в 2015 году принял дополнения и изменения в **ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»**. В основном, это касается обязанностей МФО и ограничений их деятельности, сводящих к минимуму возможности обмана заемщиков и получения односторонних выгод недобросовестными МФО. Ограничения деятельности МФО изложены в ст.12 вышеназванного закона.

**В силу этого, МФО не вправе:**

- выступать поручителем по обязательствам своих учредителей (участников, акционеров), а также иным способом обеспечивать исполнение обязательств указанным способом. Данное положение призвано сохранить средства заемщиков МФО, использовать их по назначению, а не для исполнения обязательств

учредителей;

- совершать, без предварительного решения вышестоящего органа, сделки с отчуждением имущества МФО или уменьшения его балансовой стоимости более чем на 10%;
- выдавать займы в иностранной валюте;
- в одностороннем порядке изменять размер процентных ставок и порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров с клиентами – индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами;

- в одностороннем порядке изменять размер процентных ставок или изменять порядок их определения по договорам микрозайма, сокращать срок их действия, увеличивать или устанавливать комиссионное вознаграждение этих договоров с клиентами – физическими лицами;

- применять к заемщику, являющемуся физическим лицом, в том числе индивидуальному предпринимателю (досрочно полностью или частично возвратившему МФО сумму микрозайма и предварительно письменно уведоившему о таком намерении МФО, не менее чем за десять календарных дней) штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма;

- осуществлять любые виды профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

- выдавать заемщику – юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю микрозайм, если сумма основного долга заемщика перед этой МФО по договорам микрозайма в случае предоставления такого займа превысит три



миллиона рублей;

- начислять заемщику – физическому лицу проценты по договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает одного года, за исключением неустойки (штрафа, пени) и платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату, в случае, если сумма начисленных по договору процентов достигнет трехкратного размера суммы займа.

Условие, содержащее данный запрет, должно быть указано микрофинансовой организацией на первой странице договора потребительского займа, срок возврата по которому не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского займа. Данное положение в достаточной степени защищает потребителя от «безразмерности» процентных ставок по займу, которые ранее загоняли человека в «бездонную, долговую яму»!

Кроме перечисленных ограничений, закон накладывает на МФО и другие запреты.

МФО также не вправе:

- привлекать денежные средства физических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- выдавать заемщику (физическому лицу) микрозайм, если сумма основного долга заемщика перед МФО по договорам микрозайма, в случае предоставления такого займа, превысит один миллион рублей;
- МФО не вправе заниматься торговой и производственной деятельностью.

Государство предпринимает меры правового характера по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, но это не освобождает потребителей от их прав по требованию соблюдения кредитными организациями законов: внимательно знакомиться с документами, требовать пояснений, вникать в суть договоров, выяснять последствия неисполнения, способы защиты своих прав, где самый эффективный – повышение правовой грамотности!

**Виктор ШИРЯЕВ, заслуженный юрист РФ**

«Архангельское РО ВОГ  
Конт. т. 292290,  
www.sousnko.ru/unity/vog/  
Адрес: 163046, г. Архангельск,  
ул. Розы Люксембург, д.78.»

«Бюллетень «Народный университет серебряного возраста» выпущен в рамках реализации социального проекта «Серебряный возраст – активное поколение!», с использованием гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, выданного Фондом президентских грантов»

Редколлегия бюллетеня: **Альберт Сметанин, Людмила Сметанина**, Центр социального предпринимательства и социальных инноваций САФУ, **Екатерина Щуракова**, ООО «Социальная служба Участие», **Николай Мяскин, Елена Шинкарева** Архангельское региональное отделение «Всероссийского общества глухих».