

На рынке финансовых услуг просматривается активная динамика, он постоянно развивается и растет. Данный факт способствует установлению в законодательной базе определенных требований, так как нужна защита прав потребителей на финансовом рынке. На сегодняшний день, правовые акты не предусматривают выделение отдельных нормативов по осуществлению данной защиты. Современные условия Роспотребнадзора позволяют принимать участие в согласовании законодательной базы, которая имеет отношение к финансовым услугам. Прежде чем понять, как осуществляется защита прав потребителей на финансовом рынке, нужно разобраться в спектре услуг, которые относятся к этой сфере. Организации предоставляют возможность потребителям размещать денежные средства на банковских счетах или получать их в личное пользование под определенную процентную ставку. В перечень таких компаний входят страховые организации, банковские учреждения, фирмы микрокредитования. Предоставление услуг классифицируется, исходя из места их получения: Банковские; Клиент может сделать вклад или осуществить расчетно-кассовую операцию. Переводы средств; Получение кредита; Консультация финансиста; Оценка имущества; Страховая услуга; Работа с депозитами. Любые действия на финансовом рынке обязательно должны совершаться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Существует закон о защите прав потребителей, выполнение его обязательно, главное понимать то, как регулирует Роспотребнадзор финансовые рынки. Существуют определенные понятия, которые должны соблюдаться на основании законодательства Российской Федерации, он предусматривает наличие прав у потребителя: На получение информации, определяется статьями 8, 12, 10, соответственно, потребитель должен быть полностью осведомлен о финансовой организации и ее деятельности; Безопасность контролируется статьей 7; У потребителя присутствует возможность выбора на основании статьи 16, соответственно, клиент имеет право определить пакет услуг самостоятельно. В настоящее время цифровые технологии изменили характер многих услуг, так как встроенное программное обеспечение содержится во все возрастающем количестве потребительских товаров, а также используется при оказании различных возмездных услуг, в том числе финансовых.

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка у граждан возникают новые социально-экономические возможности. Однако будущее успешное развитие цифровой экономики возможно только при условии, что все используемые в данной сфере технологии будут не только общедоступны, но и защищены от мошенничества, злоупотреблений и технических ошибок.

Как не попасть в руки мошенников? На что нужно обратить внимание - об этом хотелось бы рассказать.

Самой распространенной услугой в сфере финансов является заключение кредитных договоров, до заключения которых необходимо предоставлять потребителям полную, необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, предлагать для ознакомления типовую форму кредитного договора, содержание кредитных договоров излагать доступно и понятно. Исключить включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, при приобретении кредита не обуславливать приобретение дополнительных услуг за плату. Закрывая кредит в банке необходимо взять справку о закрытии. Иначе через некоторое время Вам позвонят и укажут на неуплату, придется доплачивать.

Далее, при пользовании банкоматом необходимо помнить, что на каждом банкомате в наглядной и доступной форме должна быть размещена информация для потребителей о телефонах служб по вопросам работы банкомата, действиях потребителя в случае возникших проблем при пользовании банковской картой, а также в случае некачественной работы банкомата, обеспечить бесперебойную работу банкоматов, в том числе в выходные и праздничные дни, активизировать работу по осуществлению безналичных денежных расчетов. Если такая информация отсутствует, проходите мимо, не создавая себе в будущем проблемы.

Микрозаймы являются удобным решением денежных проблем. Однако они таят в себе массу подводных камней, связанных с большой переплатой и высокой нагрузкой для семейного бюджета. Перед тем, как получить микрозайм, нужно изучить основные тонкости микрозаймов в 2022 году. Не зная этих тонкостей, можно оказаться в кредитной яме, нажить проблемы в семье и со здоровьем.

Поэтому советуем подумать, взвесить все за и против. Главное – это процентная ставка и срок микрозайма. Не идите в первую попавшуюся МФО, изучите разные предложения и выберите самую низкую процентную ставку. Можем посоветовать вам сервис подбора микрозаймов.

Также серьезно отнеситесь к оценке срока. Микрозайм на месяц будет непосильной ношей для бюджета. Но оценивайте силы реально – просрочка выплаты чревата серьезными штрафными санкциями. Обращаясь в МФО, сначала стоит убедиться, что это не мошенники. Деятельность микрофинансовых организаций контролируется Центральным Банком, на сайте ЦБ ведется реестр МФО России. Проверьте, присутствует ли выбранная фирма в этом реестре. Выдача микрозаймов регулируется 42 главой Гражданского Кодекса и законом 151-ФЗ от 02.07.2010 г., где подробно расписаны права и обязанности МФО и заемщиков. Перед заключением договора вам обязаны предоставить полную информацию об условиях займа, ваших правах и обязанностях. Внимательно изучите порядок досрочного погашения, размер комиссий и условия штрафных санкций. Как потребительская услуга, микрозаймы подчиняются требованиям закона о защите прав потребителей.

Вам приходит письмо из банка со ссылкой «перезвонить», или уведомление о крупном выигрыше, звонят и представляются сотрудниками банка с просьбой сообщить личные данные, пишут в социальных сетях от имени Ваших друзей и знакомых, которые, якобы, попали в беду и просят перевести деньги на определенный счет - **не делайте этого!**

В целях безопасности не храните данные банковских карт на компьютере или в мобильном телефоне. В случае если Вам звонят и сообщают какую-либо информацию о Вашем счете (по ошибке списали, или зачислили деньги) - не следуйте инструкциям, а сразу звоните в Банк. Установите антивирус на компьютер. Объясните детям и пожилым родственникам эти простые правила. При оплате услуг или товаров через банкомат в отделениях Банка, или установленном терминале в любом общественном месте убедитесь, что на картоприемнике нет посторонних предметов, клавиатура не должна шататься. Набирая пин-код прикрывайте клавиатуру рукой. Обязательно подключите мобильный банк и СМС – уведомления. Совершая покупки через интернет, никому не сообщайте секретный (пароль)код, переданный Вам через смс-сообщение. Не передавайте свои банковские карты в руки других лиц, даже хорошо Вам знакомым.

Деньги сегодня – это движущая сила, поэтому каждый пытается любым способом получить большие заработки. Финансовый рынок очень развит, поэтому различных кредитных организаций, страховых компаний большое количество и каждому требуется заработок.

Поэтому и появляются различные акции, зазывающие потребителей. Клиенту остается лишь быть очень внимательным, без полного прочтения и осознания договора, его подписывать нежелательно.

Лучше всего обращаться в финансовые конторы, которые уже известны клиенту с хорошей стороны.

В связи с многочисленными обращениями граждан по вопросу непоступления денежных средств при оплате жилищно-коммунальных услуг, услуг связи и т.п. через мобильные отделения различных компаний, информируем Вас о действиях в сложившейся ситуации. На основании ст.37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности. В случае если денежные средства, внесенные потребителем через платёжного агента, не поступили на расчётный счёт исполнителя услуг, потребителю необходимо обратиться непосредственно к исполнителю с письменным заявлением, приложив копии квитанций, подтверждающих оплату. Кроме того, необходимо направить письменную претензию платежному агенту (указанному в квитанции по оплате) с требованием о переводе денежных средств исполнителю. В случае неудовлетворения заявленных требований или отказа в рассмотрении его обращения в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, потребитель имеет право обратиться с исковым заявлением в суд.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области»**

БРОШЮРА

- **Консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.**
- **Составление исков, претензий, иных документов по вопросам потребительского законодательства;**
- **Анализ проектов договоров в сфере потребительского законодательства, разработка проектов договоров.**
- **Досудебная и судебная подготовка.**
- **Проведение обучающих семинаров для физических и юридических лиц по вопросам потребительского законодательства**



Цифровые и финансовые услуги

**ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии в
г. Санкт-Петербурге и Ленинградской
области
2024 г.**

В соответствии со статьей 30 Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее - Закон о банках) отношения между Банком России, кредитными организациями и их клиентами осуществляются на основе договоров, если иное не предусмотрено федеральным законом. Согласно пункту 1 статьи 422 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивными нормами), действующими в момент его заключения.

Конституционный Суд Российской Федерации в постановлении от 23 февраля 1999 г. № 4П указал, что конституционное признание свободы договора является одной из гарантируемых государством свобод человека и гражданина, которая ГК РФ провозглашается в числе основных начал гражданского законодательства. При этом конституционная свобода договора не является абсолютной, не должна приводить к отрицанию и умалению других общепризнанных прав и свобод и может быть ограничена федеральным законом, однако лишь в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, прав и законных интересов других лиц.

Исходя из конституционной свободы договора, законодатель не вправе ограничиваться формальным признанием юридического равенства сторон и должен предоставлять определенные преимущества экономической слабой и зависимой стороне, с тем, чтобы не допустить недобросовестную конкуренцию в сфере банковской деятельности и реально гарантировать, в соответствии со статьями 19 и 34 Конституции Российской Федерации, соблюдение принципа равенства при осуществлении предпринимательской и иной, не запрещенной законом экономической деятельности.

Отношения, возникающие между потребителями, изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), регулируются Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

Указанный закон устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

К отношениям, регулируемым Законом о защите прав потребителей, относятся в частности отношения, вытекающие из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных бытовых нужд потребителя - гражданина, в том числе предоставление кредита для личных бытовых нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему и хранению ценных бумаг граждан и других ценностей, оказание консультационных услуг.

Статьей 1 Закона о защите прав потребителей установлено, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, самим законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российскими Федерации.

Рекомендуем потребителям, до заключения кредитных договоров, внимательно ознакомиться с условиями предоставления кредита, полной стоимостью кредита, наличием дополнительных платежей (различного рода комиссии, плата за внесение ежемесячного платежа, страхование), а также обратить внимание на наименование, юридический адрес кредитной организации, процедуру урегулирования конфликтов и отзывы о самой организации.

Информация, которая должна предоставляться финансово-кредитной организацией

До предоставления потребительских кредитов, кредитная организация должна доводить до потребителя достоверную и полную информацию о самой организации, об условиях кредитования, использования и возврата денежных средств. В случае использования специальной банковской терминологии кредитная организация дает соответствующие разъяснения для того, чтобы информация была понятна лицам, не обладающим специальными познаниями в данной области и доступна без применения средств информационно- коммуникационных технологий.

В информации указывается:

наименование кредитной организации, регистрационный номер, место нахождения, контактный телефон и WEB-сайт кредитной организации;

минимальный (максимальный) срок потребительского кредита;

минимальная (максимальная) сумма потребительского кредита (лимит кредитования), а также валюта потребительского кредита;

расходы потребителя по получаемому кредиту, состоящие из годовых процентов и при наличии дополнительных расходов по потребительскому кредиту, включающих в себя все виды платежей кредитной организации и третьим лицам (страховым организациям, оценщикам и почтовым службам), связанные с предоставлением, использованием и возвратом потребительского кредита;

информация по расчету суммы процентов по кредиту и дополнительных расходов потребителя за пользование кредитом и иных расходов по нему: порядок и периодичность начисления процентов (иллюстрируется примерами расчета);

график платежей по потребительскому кредиту, в котором указываются числовые значения платежей, направленных непосредственно на погашение потребительского кредита, процентов по потребительскому кредиту, а также при наличии дополнительных расходов по потребительскому кредиту;

примерный перечень документов, необходимых для оценки кредитоспособности потребителя; примерный перечень возможных видов обеспечения по кредиту (при наличии);

порядок и сроки рассмотрения заявления потребителя о предоставлении потребительского кредита;

условия досрочного погашения кредита;

размер неустойки (штрафа, пени), в том числе за просрочку платежа по потребительскому кредиту, и порядок расчета суммы неустойки (штрафа, пени);

другие условия, выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита, в том числе о необходимости заключения договоров с третьими лицами; имеющиеся ограничения для получения потребительского кредита; информация о способах погашения задолженности по потребительскому кредиту.

Условия, включаемые в кредитный договор, ущемляющие права гражданина (заемщика)

1. При заключении кредитного договора, кредитные организации обязывают своих заемщиков страховать за свой счет жизнь и потерю трудоспособности на весь срок кредитования. В противном случае, за кредитными организациями остается право отказать заемщику в предоставлении кредита. Это условие противоречит действующему законодательству и ущемляет права потребителя.
2. Финансово-кредитные организации, как правило, при выдаче кредита обязывают потребителя оплачивать различные единовременные и ежемесячные комиссии, в том числе: сбор (комиссию) за рассмотрение заявки по кредиту (оформление кредитного договора), за открытие, ведение, обслуживание банковского счета, за предоставление (выдачу) кредита, за прием наличных средств в счет погашения кредита, за прием платежей для зачисления на банковские счета физических лиц, за выпуск, обслуживание пластиковой карты и др.
- Уплата комиссий — это фактически вознаграждение займодавцу (банку) за осуществление им банковских операций, т.е. дополнительная плата за услугу по выдаче кредита.
3. Кредитные организации предусматривают в кредитных договорах значительное количество ситуаций, позволяющих им потребовать досрочного погашения кредита, тогда как законодательством установлено ограниченное число случаев, когда кредитор вправе требовать от заемщика досрочного погашения текущей задолженности по кредиту и уплаты процентов за пользование кредитом.
- Поэтому потребителю необходимо убедиться, что в заключенном договоре право Банка на требование о досрочном погашении кредита соответствует законодательству Российской Федерации и не ограничивает его права как потребителя.
4. Зачастую в кредитный договор включается пункт, согласно которому рассмотрение споров между Банком и физическим лицом подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции, но месту нахождения Банка.
- Действующее законодательство о защите прав потребителей предоставляет потребителю возможность самостоятельно определить суд, в котором будет рассматриваться его требование к банку.
5. Банки нередко включают в кредитный договор условие о взимании комиссии (штрафа) в случае досрочного погашения кредита, что противоречит законодательству о защите прав потребителей.
6. В кредитные договора включается условие о возможности одностороннего внесудебного изменения банком очередности погашения задолженности по договору. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут только по решению суда. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

7. В кредитных договорах, заключённых банком с гражданами, часто содержится условие о праве банка взыскивать с заёмщика, отказавшегося от получения кредита, штраф. Законом не предусмотрена возможность взыскания с потребителей неустойки за отказ от исполнения обязательств по договору, таким образом, банк включает в договор с потребителем условие, ухудшающее положение последнего.

8. Банками зачастую в кредитные договора включаются условия о взимании платы за выдачу справок о состоянии задолженности заёмщика-гражданина по кредиту, что также противоречит закону и нарушает права потребителя.

9. Включение в кредитный договор условия о том, что все издержки по погашению записи о законной ипотеке, обременяющей приобретаемую заёмщиком квартиру, несёт заёмщик, также нарушает права потребителя.

Потребителю банковских услуг следует учесть следующие рекомендации:

при заключении с банками кредитного договора, так и договора о выпуске на имя потребителя кредитной карты, необходимо до заключения договора внимательно ознакомиться с условиями всех предлагаемых к заключению документов, к числу которых относятся, в т.ч. заявление о предоставлении кредита, тарифный план, условия предоставления кредита, график платежей по погашению кредита, равно как и с этими документами по предоставлению кредитных карт.

Гражданам необходимо также иметь в виду, что согласно ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» в кредитном договоре должна содержаться информация о цене в рублях и условиях приобретения услуги, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Сообщаем, что в силу п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Информируем, что согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом, иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

При обращении в суд потребитель, в силу ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей», освобождается от уплаты государственной пошлины.

Действия кредитных организаций, которые являются незаконными:

1. Незаконное взимание банками комиссии за ведение (обслуживание, открытие и проч.) ссудного счета по кредитному договору.

Данные действия кредитных организаций являются незаконными в силу следующего.

В силу пункта 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В соответствии с пунктом 1 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации по кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства (кредит) заёмщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заёмщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за нее.

Взимание комиссии за ведение и обслуживание ссудного счета нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрено.

Открытие и ведение ссудного счета является прямой обязанностью кредитной организации перед Центральным Банком РФ, за исполнение которой банк не вправе взимать плату с потребителей.

2. Незаконное взимание банками различного рода платежей за предоставление денежных средств по кредитному договору.

Из пункта 2 статьи 5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» следует, что размещение привлеченных банком денежных средств в виде кредитов осуществляется банковскими организациями от своего имени и за свой счет.

В связи с этим, взимание банками с потребителей платежей за предоставление кредита является незаконным.

Изложенные виды комиссий и различных платежей могут быть истребованы потребителями с кредитных организаций в рамках ст. 1102 Гражданского кодекса РФ (неосновательное обогащение) в претензионном либо судебном порядке.

3. Незаконные действия кредитных организаций по одностороннему изменению условий договора.

Согласно ч. 1 статьи 450 Гражданского кодекса Российской Федерации, изменение договора возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором.

В силу статьи 310 Гражданского Кодекса РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В соответствии с положениями статьи 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» процентные ставки по кредитам, вкладам (депозитам) и комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон о банках и банковской деятельности, иные федеральные законы прямо не предусматривают право банка на одностороннее изменение условий кредитных договоров, заключенных с гражданами-потребителями, не являющимися индивидуальными предпринимателями.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ФИНАНСОВЫЕ КРЕДИТНЫЕ УСЛУГИ

ФБУЗ

**«Центр гигиены и эпидемиологии
в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской
области»
2024 г.**

Условия договоров потребительских кредитов (займов) разделены на общие условия (устанавливаются кредитором и многократно применяются) и индивидуальные (указываются в каждом договоре отдельно и фиксируются в форме таблицы). К таким условиям отнесены, в частности: сумма кредита, срок его возврата, валюта, процентная ставка, периодичность платежей.

Какими должны быть индивидуальные условия договора потребительского кредита?

Банком России представлена табличная форма индивидуальных условий, состоящая из трех граф (Номер, Условие, Содержание условия). Отсутствие информации (неприменение условия) в строках таблицы должно помечаться соответствующими пометками: "отсутствует", "не применимо". В случае наличия в договоре иных индивидуальных условий таблица дополняется строками для их отражения.

Соглашением о потребительском кредитовании, описывающим параметры выдаваемой ссуды, регулируются взаимоотношения сторон — заемщика и кредитора. Заключение договора при выдаче денег на возвратной основе является обязательным независимо от того, является кредитором банк или иная кредитная компания. Содержание потребительского договора, а именно общие и индивидуальные условия, регламентируется новым законом.

Причиной изменений законодательства стали разночтения и противоречия в отдельных законодательных актах, регламентирующих деятельность многочисленных кредитных организаций и небанковских структур, занятых потребительским кредитованием, а также многочисленные нарушения. Согласно закону о потребительском кредите, указанная сфера пополнилась многочисленными нововведениями, касающимися особенностей ссуд для личных (не предпринимательских) целей, способа начисления стоимости займов и определения размера штрафов, требований к оформлению и тексту соглашения.

В тексте договора кредитования должны отражаться по утвержденной форме общие (для неоднократного применения) и индивидуальные условия. Коррективы затрагивают все организации, осуществляющие деятельность в сфере выдачи кредитных средств, в число которых входят банки, микрокредитные финансовые организации, кооперативы и частные кредиторы. Не устраивает стандартный срок потребительского кредита? Узнайте, можно ли получить потребительский кредит на 10 лет без залога. Условия потребительского кредита в ОТП Банке описаны здесь. Общие и индивидуальные условия. К общим условиям соглашения, устанавливаемым предоставляющей ссуду стороной односторонним решением и предназначенным для многократного использования, относят следующие: наименование организации-кредитора и его реквизиты (адрес, контактные телефоны, официальный сайт, номер лицензии (банка), данные о регистрации (для ломбардов, МФО) или участия в СРО (для ПК); требования к клиентам и список документов для рассмотрения заявки на кредит и вынесения положительного решения; вид ссуды, предоставляемый размер и валюта кредита, срок погашения и способ получения средств заемщиком, процентные ставки и другие выплаты по ссуде, понятие полной стоимости (займа), пояснение того, что расходы по кредиту подлежат корректировке при изменении валютного курса или ставки; периодичность погашения ссуды, сроки и варианты; ответственность за невыполнение обязательств по погашению займа согласно заключенному договору; дополнительные сведения о подлежащих подписанию договорах, кроме потребительского кредитования, о невозможности переуступки права требования долга, о возможности судебного оспаривания запросов кредитора.. По взаимному согласованию сторон (кредитора и клиента) в тексте соглашения отдельным пунктом выделяются индивидуальные условия договора потребительского кредита: суммарное выражение и валюта займа (включая лимит кредитования), ставка по процентам, время действия договора и погашения ссуды, способ определения курса (при валютном займе); сведения о платежах, порядке их изменения, вариантах внесения по месту проживания клиента;

данные о других договорах, подлежащих подписанию сторонами; описание залога и требований к нему (при необходимости); стоимость дополнительных услуг; способы контактов между сторонами соглашения (клиентом и кредитором).

Приоритет индивидуальных условий выше общих договоренностей. Корректировка индивидуальных условий одной из сторон соглашения невозможна.

Общие условия соглашения кредитор имеет возможность изменить в случаях, когда они не приведут к увеличению действующих ставок и появлению новых обязательств для клиента. Заемщик имеет возможность изменить общие условия односторонним решением лишь в судебном порядке, иск подлежит удовлетворению, если новые требования понижают ответственность кредитной компании. Требования к индивидуальным условиям по новому закону Указанием ЦБ России (2014) определены индивидуальные условия займа (потребительского) и табличная форма их представления.

Таблица включает 3 графы: номер (№), условие, его текст. Исключение или пропуск строк не допускается. Если по какому-либо пункту сторонами не оговорена информация, в соответствующей позиции ставится пометка об отсутствии.

Общие условия соглашения кредитор имеет возможность изменить в случаях, когда они не приведут к увеличению действующих ставок и появлению новых обязательств для клиента. Заемщик имеет возможность изменить общие условия односторонним решением лишь в судебном порядке, иск подлежит удовлетворению, если новые требования понижают ответственность кредитной компании. Требования к индивидуальным условиям по новому закону Указанием ЦБ России (2014) определены индивидуальные условия займа (потребительского) и табличная форма их представления. Таблица включает 3 графы: номер (№), условие, его текст. Исключение или пропуск строк не допускается. Если по какому-либо пункту сторонами не оговорена информация, в соответствующей позиции ставится пометка об отсутствии.

После заключения кредитного соглашения заемщику должны предоставляться данные о размере текущего долга, периодичности размерах предстоящих выплат. Табличная форма индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа). Чем больше документов — тем ниже проценты.

Выводы Нормы закона способствуют приведению к единым формам и требованиям услуги потребительского кредитования, оказываемые разнообразными организациями, в числе которых компании, разные по виду собственности. Подобная унификация и принятые индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) представляют удобства потенциальным заемщикам при выборе компании и обслуживании ссуды и для государственных надзорных органов при выполнении контроля и проверок деятельности.

Таким образом, индивидуальные условия по кредиту являются очень удобными для клиента, поскольку позволяют: сделать договор максимально удобным для конкретного заемщика строго подогнать сумму ежемесячного платежа под свои возможности внести некоторые дополнительные соглашения, сделав процесс выплаты кредита наиболее адаптированным к своей жизни.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области»**

- **Консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.**
- **Составление исков, претензий, иных документов по вопросам потребительского законодательства;**
- **Анализ проектов договоров в сфере потребительского законодательства, разработка проектов договоров.**
- **Досудебная и судебная подготовка.**
- **Проведение обучающих семинаров для физических и юридических лиц по вопросам потребительского законодательства**

ПАМЯТКА

ПОТРЕБИТЕЛЮ



Индивидуальные условия договора потребительского кредита

**ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии
в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской
области»
2024 г.**

Ипотека популярна даже в период кризиса: острая необходимость в собственном жилье способствует увеличению числа ипотечных кредитов.

Правовое регулирование:

Сфера ипотечного кредитования регулируется в первую очередь ФЗ от 16.07.1998 №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)». В связи с тем, что договоры о выдаче ипотечных кредитов следует рассматривать в качестве особой разновидности кредитных договоров, то к ним применяются только отдельные положения ФЗ от 21.12.2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее ФЗ №353) (статья 9.1 ФЗ об ипотеке, ч.2 ст.1 ФЗ №353). В частности, статьей 9.1 ФЗ об ипотеке установлено, что к кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика, по которым обеспечены ипотекой, применяются отдельные требования ФЗ №353, а именно:

- о необходимости определения полной стоимости кредита (займа), обеспеченного ипотекой;
- о размещении информации о полной стоимости кредита (займа) на первой странице кредитного договора, договора займа;
- о запрете на взимание кредитором вознаграждения за исполнение (оказание) отдельных обязанностей и услуг;
- о размещении информации об условиях предоставления, использования и возврата кредита (займа), предоставления заемщику графика платежей по кредитному договору, договору займа;
- о предоставлении заемщику графика платежей по кредитному договору, договору займа.

В отношении регулирования сферы ипотечного кредитования Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» необходимо отметить, что из п.2 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» следует, что если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Таким образом, вышеизложенное еще не говорит о том, что ипотечные кредиты нельзя рассматривать в качестве потребительских. В данном случае речь идет лишь о том, что для регулирования ипотечных кредитов применяются другие правовые средства и методы. Поэтому представляется, что с экономической и теоретико-юридической точек зрения указанные ипотечные кредиты можно рассматривать как вид потребительских, однако с практической точки зрения с учетом специфики их правового регулирования и применения особого юридического инструментария и правовых средств (в том числе иных договорных моделей) такие кредиты необходимо выделять в отдельную группу и рассматривать их обособленно от потребительских кредитов.

Что такое ипотека и ипотечное кредитование?

Ипотека – это одна из форм залога, где закладывается исключительно недвижимое имущество. Предметом ипотеки могут быть: земельные участки; жилые дома, квартиры и части жилых домов и квартир, состоящие из одной или нескольких изолированных комнат; дачи, садовые дома, гаражи и другие строения потребительского назначения, а также другие объекты, указанные в ст.5 ФЗ Об ипотеке. В большинстве случаев закладывается именно та недвижимость, которая приобретается за счет кредита, полученного от банка. Однако возможно получение кредита под залог уже имеющейся недвижимости для самых различных целей.

Самый распространенный вариант использования ипотеки — это покупка физическим лицом квартиры в кредит. По договору о залоге недвижимого имущества (договору об ипотеке) одна сторона – 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 (заемщик по ипотечному кредитному договору) преимущественно перед другими кредиторами залогодателя, за исключением случаев, установленных федеральным законом.

Следует различать понятия ипотека и ипотечное кредитование, при котором выдаётся кредит банком под залог недвижимого имущества. Ипотечный кредит — одна из составляющих ипотечной системы. При получении ипотечного кредита недвижимость поступает в ипотеку (залог) банку как гарантия возврата кредита.

Ипотечный кредит – это долгосрочный кредит.

При ипотечном кредитовании закладываемое недвижимое имущество (например, квартира) остается в собственности должника (в его владении и пользовании), а кредитор (банк) в случае невыполнения должником своего обязательства приобретает право получить удовлетворение за счёт реализации данного имущества. Банк — кредитор по ипотечному кредитному договору является одновременно и залогодержателем по договору ипотеки. Залогодателем может быть как сам должник по кредитному договору, так и третье лицо (например, родственник должника, который предоставляет в залог свое жилье).

Советы потребителю!

Следует внимательно отнестись к выбору кредитора (банка) и кредитной программы. Рынок ипотечных кредитов уже достаточно развит. Есть масса ипотечных программ, предоставляемых разными достойными банками. При этом банки борются за клиентов, предлагая все более выгодные условия. Как ранее отмечалось, ипотечный кредит - это долгосрочный кредит, поэтому брать его следует в валюте получаемого гражданином дохода, то есть если доход гражданина выражается в рублях, то брать кредит в иностранной валюте нецелесообразно во избежание возможных рисков, связанных с ростом курса валют.

Следует помнить, что в силу закона заемщик отвечает перед кредитором (банком) всем своим имуществом, и банк сможет забрать, например, квартиру потребителя как предмет залога (даже если она единственная у потребителя). Поэтому прежде, чем взять ипотечный кредит необходимо правильно оценить свои финансовые возможности ежемесячно погашать кредит на протяжении всего срока договора, а также будущие расходы. Необходимо внимательно изучить условия кредитного договора, особенно изложенные «мелким шрифтом».

Для выбора выгодного ипотечного кредита нужно сравнить предложения разных банков по таким параметрам как: надежность банка, процентная ставка, полная стоимость кредита, суммы дополнительных платежей. Следует знать, что потребитель имеет право требовать предоставления образцов всех документов по сделке, которые он должен будет подписать, для предварительного ознакомления и изучения.

Заключаем договор:

Условиями ипотечного кредита, как правило, предусмотрен первоначальный взнос - сумма, которую заемщик уплачивает из собственных средств при заключении договора. Например, кредит выдается в размере до 70% стоимости квартиры, а 30% стоимости квартиры заемщик оплачивает самостоятельно. Внесение первоначального взноса снижает долговую нагрузку и облегчает исполнение обязательств по договору. Как правило, процесс ипотечного кредитования сопровождается оформлением следующих документов:

- Договор купли-продажи квартиры или договор участия в долевом строительстве жилья (в случае приобретения нового жилья);
 - Договор об ипотеке (закладная);
 - Кредитный договор.
- Возможно включение соглашения об ипотеке в кредитный договор, содержащий обеспеченное ипотекой обязательство. То есть договор об ипотеке может быть как самостоятельным договором, так и частью ипотечного кредитного договора. При этом в любом случае ипотечный кредитный договор должен содержать все положения об ипотеке согласно ФЗ Об ипотеке (описание предмета ипотеки, его оценку, срок исполнения обязательств, данные о регистрации ипотеки и пр.). В настоящее время банки широко используют закладную, потому что она удобна в обращении, особенно при передаче прав по ней. Закладная – это именная ценная бумага, удостоверяющая право залогодержателя на получение исполнения по денежным обязательствам, обеспеченным ипотекой, без представления других доказательств. В данном случае закладная составляется одновременно с кредитным договором и договором об ипотеке, в котором содержится указание на то, что права банка удостоверяются закладной. Важно проверять все условия, указанные в закладной, на соответствие кредитному договору.

Государственная регистрация ипотеки:

Договор об ипотеке (закладная) подлежит государственной регистрации в федеральных органах исполнительной власти, осуществляющих функции по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)) (ст.10 ФЗ об ипотеке).

Государственная регистрация договора об ипотеке является основанием для внесения записи об ипотеке в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

В том случае, если соглашение об ипотеке включено в кредитный договор, то этот кредитный договор также подлежит государственной регистрации.

Необходимо помнить, что, подписав все документы, заемщик по ипотечному кредиту становится собственником жилья, на которое наложено обременение в виде ипотеки. Таким образом, заемщик платит деньги банку за собственное жилье. Однако в данном случае заемщик не может переоформить, продать или подарить заложенную недвижимость без согласия банка на совершение сделок с предметом залога, вплоть до тех пор, пока полностью не расплатится по кредиту.

В том случае, если кредит берется под будущее строительство (например, долевое строительство жилья) собственниками заемщики становятся после того, как дом будет введен в эксплуатацию и на него будет оформлена вся необходимая документация и зарегистрировано право собственности в порядке, установленном ФЗ от 27.07.1997 №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

Страхование при ипотечном кредитовании.

При получении ипотечного кредита вопрос о страховании ряда рисков встанет для заемщика обязательно.

В частности, в данном виде кредитования встречается четыре различных вида страхования, в зависимости от того, какие риски учтены:

- страхование предмета залога (квартиры, жилого дома и т.д.);
- страхование права собственности (титула);
- страхование ответственности заемщика;
- страхование жизни и здоровья клиента банка (потеря трудоспособности).

Из всех вышеуказанных видов страхования обязательным является страхование предмета залога (например, квартиры) в полной стоимости от повреждения и полного уничтожения в силу положений статьи 31 ФЗ Об ипотеке.

Все остальные виды страхования являются добровольными.

Титульное страхование недвижимости – это вид страхования, который обеспечивает компенсацию убытков при утрате права собственности на купленную недвижимость. В отличие от страхования имущества данный вид страховой защиты снижает риск утраты недвижимости не от событий, которые возможны в будущем, а от возможных неприятных последствий, уже произошедших, но неизвестных страхователю.

Эти события на момент заключения договора со страховщиком еще не проявились и не были известны, однако в будущем они могут стать причиной утраты прав на недвижимость и, следовательно, наступления страхового случая. Как показывает российская практика, признание сделок с помещениями незаконными по причине событий, неизвестных приобретателю недвижимости на момент заключения соглашения и совершения сделки – совсем нередкое явление. Сделка может быть признана недействительной, например, при незаконности прошлых сделок с помещением по наследованию, приватизации, продаже, при ошибках в процессе составления юридической документации и в других случаях.

Таким образом, потребителю следует быть особенно бдительным и терпеливым во время проверки «чистоты» приобретаемой недвижимости, особенно при покупке вторичного жилья.

Заемщик, являющееся должником по ипотечному кредиту, вправе застраховать риск своей ответственности перед кредитором (банком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по возврату основной суммы долга и по уплате процентов за пользование кредитом (заемными средствами) (страхование ответственности заемщика).

На практике потребитель может столкнуться с устным требованием банка застраховать свою жизнь и здоровье.

Как указывалось ранее, страхование жизни и здоровья (потери трудоспособности) при ипотеке, не является обязательным и принудить клиента заключить данный договор ни один банк не вправе, и тем более отказать в получении ипотеки из-за этого. Однако на практике отказ от комплексной страховки негласно ведет к увеличению процентной ставки по кредиту (займу).

Обращение взыскания на заложенное имущество:

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства по ипотечному кредиту (неуплаты или несвоевременной уплаты суммы долга и процентов по кредиту полностью или частично) залогодержатель (банк) вправе обратиться взыскание на жилье, заложенное по договору об ипотеке.

Взыскание на заложенное жилое помещение, находящееся в собственности граждан, может быть обращено только в судебном порядке, за исключением, если внесудебный порядок взыскания прямо предусмотрен договором об ипотеке или если права залогодержателя (банка) удостоверены закладной (ст.51 ФЗ об ипотеке).

Взыскание может быть прекращено в случае погашения должником всех обязательств по возврату ипотечного кредита в любое время до момента продажи заложенного имущества либо оставления залогодержателем имущества за собой.

Обращение залогодержателем взыскания на заложенные жилой дом или квартиру и реализация этого имущества являются основанием для прекращения права пользования ими (все проживающие в нем люди подлежат выселению).

Имущество, заложенное по договору об ипотеке, на которое по решению суда обращено взыскание реализуется путем продажи с публичных торгов.

Сумма, вырученная от реализации заложенного по ипотеке жилья путем продажи с публичных торгов, направляется на погашение требований залогодержателя.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ИПОТЕЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

ФБУЗ

«Центр гигиены и эпидемиологии
в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области»

2024 г.

Что такое национальная платежная система, и зачем она нужна?

Национальная платежная система обеспечивает безналичные расчеты и платежи граждан и юридических лиц. Федеральный закон от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе» устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, регулирует порядок оказания платежных услуг, в том числе осуществления перевода денежных средств, использования электронных средств платежа, деятельность субъектов национальной платежной системы, определяет требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в НПС. Банк России обеспечивает устойчивость и бесперебойное функционирование национальной платежной системы, необходимую инфраструктуру для осуществления безналичных расчетов на территории России.

В национальную платежную систему входят:
28 платежных систем

371 оператор по переводу денежных средств

4 246 банковских платежных агентов.

Почему НПС называют кровеносной системой экономики?

Платежные системы и платежная инфраструктура, подобно кровеносной системе организма человека, обеспечивают рост экономики, финансовую стабильность и повышают доступность финансовых услуг.

Платежная система — это совокупность правил, технологических процедур и технической инфраструктуры, позволяющих осуществлять перевод денежных средств между экономическими субъектами. Вид платежной системы, в которой для проведения расчетов используются привязанные к банковскому счету пластиковые карты или их электронные образы, называется системой платежных карт. Особенность национальной системы платежных карт заключается в обработке операций по банковским картам внутри страны.

За последние несколько лет банковские пластиковые карты в России стали элементом повседневной жизни многочисленного количества граждан. Большое количество банков и иных финансовых институтов создают и эксплуатируют платежные системы с использованием пластиковых карт.

За последние несколько лет банковские пластиковые карты в России стали элементом повседневной жизни многочисленного количества граждан. Большое количество банков и иных финансовых институтов создают и эксплуатируют платежные системы с использованием пластиковых карт.

На современном рынке банковских услуг наблюдается не только огромное разнообразие различных банковских карт (как по технологии исполнения карты, так и по набору услуг), которые банки предлагают своим клиентам, но и большое разнообразие вариантов их использования. Это не только возможность расплатиться картой в магазинах. Сейчас банки предлагают более прогрессивные формы оплаты: коммунальных платежей через банкоматы, различных товаров и услуг с помощью сети Интернет. Таким образом, банки стремятся стимулировать клиента к использованию карт для безналичных платежей. Национальные платежные системы (далее - НПС) есть во многих странах. В целях создания более надежного и удобного для наших граждан способа совершения платежей, было принято решение о необходимости создания собственной национальной платежной системы России.

Если говорить о порядке и правилах осуществления переводов и платежей в рамках НПС, то оказание услуг по переводу денежных средств осуществляется на основании договора между клиентом (гражданин) и оператором (как правило, банк). В Федеральном законе от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" подробно устанавливаются правила осуществления всех видов денежных операций, в том числе перевод электронных денежных средств.

Пластиковая карта является универсальным платежным документом, и получила повсеместное распространение, особенно в последнее время. Наблюдается значительный рост числа эмитированных банковских карт и увеличение количества предприятий торговли и услуг, принимающих карты в качестве средства оплаты. В связи с этим наблюдается рост количества мошеннических действий, связанных с использованием поддельных либо похищенных карт.

Рост случаев мошенничества с банковскими картами и электронными деньгами подтверждает, что необходимость активных действий в этой области уже назрела. К сожалению, далеко не все действия преступников удается выявить. Поэтому вовсе не удивительно, что вопросу возврата не санкционированно списанных денежных средств законодатель в последнее время уделяет особое внимание.

Рассмотрим основные положения Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", регулирующие порядок использования банковских карт.

Использование электронных средств платежа осуществляется на основании договора, заключенного оператором по переводу денежных средств (кредитная организация) с клиентом (гражданин), а также договоров, заключенных между операторами по переводу денежных средств.

Оператор по переводу денежных средств вправе отказать клиенту в заключении договора об использовании электронного средства платежа.

До заключения с клиентом договора об использовании электронного средства платежа (пластиковой карты) Банк обязан информировать клиента об условиях использования карты, о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования. Форма информирования законодательством не предусмотрена.

Кредитная организация обязана информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа, включая банковские карты, путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

Обращаем внимание, что способы направления уведомлений законодательно не регулируются и определяются договорами. В целях реализации клиентом права на получение возмещения от кредитной организации суммы, совершенной без согласия клиента операции клиенту следует предоставлять кредитной организации достоверную информацию для связи, а в случае ее изменения - предоставлять обновленную информацию.

На данный пункт в договоре следует обратить пристальное внимание, ведь именно через уведомления Вы будете узнавать о списанных денежных средствах с Вашего счета!!!

Кредитная организация обязана обеспечить возможность направления клиентом уведомления об утрате карты и (или) о ее использовании без согласия клиента.

На практике, чаще всего, таким способом является номер телефона, по которому гражданин имеет возможность сообщить о своей проблеме. Также, существуют иные способы.

Кредитная организация обязана фиксировать направленные клиенту и полученные от него уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет. Также, она обязана предоставлять клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием клиентом его электронного средства платежа в порядке, установленном договором.

Оператор по переводу денежных средств (кредитная организация) обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Важно знать, что использование клиентом электронного средства платежа (карты) может быть приостановлено или прекращено на основании полученного от клиента уведомления или по инициативе кредитной организации при нарушении клиентом порядка использования данного электронного средства платежа в соответствии с договором. Поэтому, в случае утери пластиковой карты, важно незамедлительно сообщить об этом факте в банк, для приостановления действия пластиковой карты. Однако! Приостановление или прекращение использования клиентом карты не прекращает обязательств клиента и кредитной организации, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

В случае утраты карты и (или) ее использования без согласия клиента, клиент обязан направить соответствующее уведомление кредитной организации в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной операции. После получения уведомления клиента кредитная организация обязана возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента.

В случае, если кредитная организация не исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции (способом, указанным в договоре), она обязана возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован, и которая была совершена без его согласия.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



НАЦИОНАЛЬНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА

**ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии
в г. Санкт-Петербурге и
Ленинградской области»
2024 г.**