

## **Памятка потребителю**

### **Советы потребителям финансовых услуг**

Потребитель зачастую не в состоянии самостоятельно разобраться в банковских договорах и просчитать реальную стоимость предоставляемого кредита. В этом случае потребитель имеет право требовать от представителей кредитной организации разъяснений действительной стоимости получаемого им кредита. В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Пункт 1 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» чётко закрепляет положение о том, что 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 заключаемых кредитных договорах наиболее часто встречаются следующие условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с действующим законодательством, на которые нужно обращать своё внимание:

1. Навязывание дополнительных услуг, имеющих самостоятельный предмет и неохваченных волей потребителей. Так, при получении денежных средств на приобретение транспортного средства, условие об обязательном страховании причинения вреда жизни и здоровью (как правило, в рекомендованной страховой компании) является обязательным для заёмщика. Выполнение подобного требования влечёт увеличение расходов потребителя. (Ст. 395 ГК РФ не предусматривает обязательного страхования указанных выше видов рисков). Сходную природу имеет и условие о взимании дополнительных комиссий за открытие и ведение расчётного или ссудного счёта, за рассмотрение кредитной заявки, выдачу кредита и т.п. Использование подобного механизма приводит к «удорожанию» финансовой услуги.

2. Ущемление права потребителей на неизменность условий договора (т.е. закрепление возможности его изменения или расторжения по желанию банка). Исходя из толкования норм гражданского законодательства, подобные действия являются недопустимыми. К данным нарушениям Управление относит включение в договор условий:

- *о возможности одностороннего расторжения договора банком при нарушении заёмщиком любых своих обязанностей;*
- *об одностороннем изменении условий кредитования по заключённым договорам;*
- *об одностороннем изменении процентной ставки (ст. 29 ФЗ «О банках и банковской деятельности»);*

3. Ограничение права потребителя на досрочное исполнение обязательств, путём установления штрафов за досрочное погашение кредита;

4. Ограничение права потребителя на свободный выбор территориальной подсудности. Типовыми формами договоров, как правило, предусмотрено, все иски к банку должны быть рассмотрены по месту нахождения банка и ли его филиала (представительства);

5. Нарушение права потребителя на свободу распоряжения принадлежащими потребителю гражданскими правами и свободу договора. Указанное нарушение выражается во включении в договор условий, запрещающих заёмщику (потребителю) выступать поручителем иных лиц; передавать в залог своё имущество третьим лицам; получать кредиты в иных кредитных организациях без письменного уведомления или согласия банка.

На основании вышеизложенного, хотелось бы дать потребителям, планирующим получение кредита общие рекомендации:

- *не заключать договоры, предварительно не ознакомившись со всеми условиями, в том числе указанными в качестве приложений; попросить сотрудников банка представить договор для внимательного изучения;*
- *не стоит брать кредит, не ознакомившись с условиями договора на его получение в других нескольких банках, чтобы иметь возможность сравнения условий; при этом необходимо ознакомиться с информацией (счёт-выписка) о полной сумме, подлежащей выплате, размере ставки по кредиту и предполагаемом графиком погашения кредита;*
- *подумайте, нужен ли вам кредит по банковской карте. При этом, как правило, данные кредиты являются самыми дорогими;*
- *рекомендуем предпочтение кредитному договору, денежные средства по которому получаются наличными в кассе банка. Согласно законодательству, банковский счёт*

*в данном случае может быть открыт только с согласия гражданина и в любой момент гражданин может отказаться от этой услуги;*

*- оказание услуг по страхованию при предоставлении кредита не является обязательным. Такие услуги могут быть предоставлены только с согласия потребителя;*

*- общаясь по телефону с представителями банка помните, что ряд банков записывает все телефонные разговоры;*

*- в случае несогласия с суммой, указанной в выписке по счёту, необходимо сразу обратиться в банк с письменной претензией с приложением копий документов, подтверждающих обоснованность своих доводов;*

*- обязательно сохраняйте договор и документы, подтверждающие оплату кредита;*

*- после выплаты кредита рекомендуем получить справку в банке, подтверждающую исполнение со стороны потребителя обязательств по договору;*

*- в случае вынесения судебного приказа о взыскании задолженности по кредиту, с которым гражданин не согласен, следует в течение 10 дней с момента получения приказа — направить в суд возражения.*

Специалист-эксперт ТОУ Роспотребнадзора  
по Курганской области  
в Кетовском, Белозерском районах Костромина Н.Н.  
тел.: 2-31-31