

СИТУАЦИЯ:  
НЕПОСИЛЬНЫЕ ДОЛГИ,  
ЗАКРЕДИТОВАННОСТЬ

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН

# СИТУАЦИЯ: НЕПОСИЛЬНЫЕ ДОЛГИ, ЗАКРЕДИТОВАННОСТЬ

СИТУАЦИЯ: РАЗВОД  
ПРИ НАЛИЧИИ  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ

СИТУАЦИЯ: ЧЕЛОВЕК  
ПРЕДСТАВЛЯЕТ ОПАСНОСТЬ  
ДЛЯ СЕБЯ САМОГО

СИТУАЦИЯ:  
ПОТЕРЯ КОРМИЛЬЦА

СИТУАЦИЯ: ВЫПУСК  
ИЗ ДЕТСКОГО ДОМА ИЛИ  
ОКОНЧАНИЕ СРОКА ОПЕКИ



## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
I Перед тем, как брать кредит .....	4
II Кредит, который не получается отдать: что с ним делать? .....	9
III Как взять кредит и не попасть в долговую яму? .....	16
IV Проблемы с коллекторами .....	18
V Микрофинансовые организации .....	21

Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках «Конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей».

## ВВЕДЕНИЕ



Каждый может попасть в сложное финансовое положение и остаться с долгами, которые не получается погасить. В России это особенно часто случается в последнее время, когда все больше и больше россиян берут потребительские кредиты на покупку бытовой техники, автомобилей и недвижимости. В условиях, когда такие кредиты и разного рода займы доступны каждому, важно знать, как не оказаться в долговой яме и как выбраться из нее с минимальными потерями. Именно этому и посвящена данная брошюра.

Лучший способ не попасть в сложную финансовую ситуацию — это не брать кредитов и жить по средствам. Конечно, финансовый удар в таком случае может настигнуть и вас, но пережить его вы сможете значительно проще. Особенно стоит воздержаться от кредитов, если вы и так находитесь в тяжелой финансовой ситуации или неожиданные обстоятельства больно ударили по вашему кошельку. Не забывайте, что заемные деньги всегда нужно возвращать, а в тяжелой ситуации просчитать надежную стратегию выплаты кредита практически нереально.

## ПЕРЕД ТЕМ, КАК БРАТЬ КРЕДИТ



Допустим, вы все же решили взять кредит. Чтобы он не доставил вам серьезных проблем, стоит обратить внимание на несколько важных аспектов.

### 1. Процентная ставка по кредиту

Именно от размера ставки зависит, насколько дорого вам обойдется кредит. Для начала убедитесь в том, что указанный в рекламе кредита процент ежегодный, а не ежемесячный или ежедневный и что у банка нет возможности его менять по своей инициативе.

Также стоит обратить внимание на банковскую ставку по вкладам. Ставка по кредитам не должна более чем в полтора раза превышать ставку по депозитам. Если вы видите такое, это нарушение закона.

### 2. Полная стоимость кредита

Многие банки делают процентную ставку очень низкой, чтобы привлечь невнимательных клиентов, есть и другие траты, которые клиенты зачастую обнаруживают уже во время выплаты кредита, и как раз эти траты могут быть разорительными. Обращайте внимание на полную стоимость кредита (банк обязан вам ее сообщить) и заранее посчитайте, сколько вы в итоге переплатите за использование кредитных средств.

В полную стоимость кредита входят:

- основная сумма кредита — те деньги, которые вы взяли в долг;
- проценты по кредиту;
- комиссии за рассмотрение заявки, выдачу кредита, открытие и ведение расчетного счета, обслуживание счета, выпуск и обслуживание банковских карт;
- оплата обязательных услуг по кредитному договору, которые предоставляют третьи лица (оценка стоимости имущества, страховка, услуги нотариуса и т. п.).

В полную стоимость кредита не входят:

- платежи, связанные с требованием закона (например, ОСАГО в случае автокредита);
- платежи в случае нарушения вами условий договора;
- комиссии за информирование о состоянии задолженности и за досрочное погашение кредита.

Перечисленные выше расходы также стоит учитывать при принятии решения о заключении кредитного договора.

### 3. Срок кредита

У вас может возникнуть соблазн взять кредит на минимальный период, чтобы быстрее от него избавиться и меньше переплачивать. Однако далеко не факт, что вы сможете потянуть большие выплаты каждый месяц, поэтому как следует подумайте, не стоит ли взять кредит на более длительный срок, но с меньшим ежемесячным платежом, ведь это гораздо менее обременительно для плательщика. И добавьте еще несколько месяцев на тот случай, если в какой-то период у вас возникнут проблемы с доходами. Впрочем, слишком растягивать выплату кредита тоже не стоит: неизвестно, не случится ли с вами что-то за более длинный период, да и про переплату тоже стоит помнить.

### 4. Сумма первого взноса

При получении некоторых кредитов (например, ипотеки или автокредита) многие банки требуют при заключении кредитного договора внести первый взнос, который обычно составляет около 15–30 % от суммы кредита. Стоит предварительно накопить деньги на него и только потом брать кредит. Получение дополнительно потребительского кредита на первый взнос — очень опасная стратегия, ведь достаточно долгое время придется одновременно выплачивать два кредита.

## 5. Порядок погашения кредита

Здесь могут скрываться ловушки, например, в изменении тарифов (которые запрещены в одностороннем порядке), в схемах выплат (при некоторых из них большую часть кредита вам нужно будет вернуть сразу).

Существует ряд ограничений, установленных государством, которые банки не должны нарушать. Например, банк не имеет права налагать на вас пени из-за того, что другая организация ошиблась в переводе вашего платежа по кредиту. Также банк не имеет права без вашего согласия списывать возникшую у вас задолженность с текущих счетов.

## 6. Штрафы за просрочку

Если за один-единственный пропущенный платеж вас ждет огромная пеня, лучше такой кредит не брать.

## 7. Дополнительные платежи

Банки иногда обманывают клиентов, заставляя платить за услуги, которые должны оказывать бесплатно. Когда берете кредит, убедитесь в том, что вам не нужно платить за:

- оценку своей собственной кредитоспособности;
- внутренние операции банка с вашим счетом;
- операции на банковском счете, который был открыт банком для погашения кредита;
- другие услуги, которые банк навязывает вам для подписания других договоров.

Всего этого не должно быть в договоре, или как минимум у вас должна быть возможность выбрать договор, в котором этого не будет.

## 8. Передача вашего долга другим банкам или коллекторам

Изучите кредитный договор на предмет того, имеет ли банк право передавать долг другим организациям, и если да, то в каких случаях. Многие банки делают это, чтобы быстрее получить деньги. Если вы добросовестный клиент, то даже не заметите, как банк станет посредником между вами и тем, кому на самом деле принадлежит ваш долг.

Вы также можете оказаться должны другому юридическому лицу, если не вносите платежи по кредитам и банк, отчаявшись получить их от вас, передает долг коллекторам (см. главу IV).

Если в вашем договоре отдельно прописано, что ваш долг никому не может быть передан, то с коллекторами вы не встретитесь в любом случае, даже если у вас возникнут проблемы с выплатами.

## 9. Досрочное погашение

Согласно закону банк не имеет права запрещать вам это, однако может установить высокую комиссию. Поэтому лучше сразу обсудите этот пункт договора с банком и попробуйте добиться снижения такой комиссии. Некоторые банки вписывают в договор условие, позволяющее им потребовать досрочного погашения кредита в случае, если уровень вашего дохода снизится. Это незаконно, и такого рода условий в вашем договоре быть не должно.

## 10. Залог

Для банков не характерны кредиты под залог. Исключениями являются ипотека, когда кредит берется под залог квартиры, а также некоторые потребительские кредиты, которые выдаются под залог приобретаемого предмета. Будьте аккуратнее с такого рода кредитами: при невыплате предмет, который вы приобрели, изымут.

## 11. Страхование

Обычно застраховать кредит, жизнь и здоровье предлагает сам банк, причем в страховой компании, аффилированной с ним. Однако вы не обязаны соглашаться на это предложение. Во-первых, вы можете отказаться от страховки вообще — правда, у банка в таком случае есть право повысить процентную ставку. Во-вторых, вы можете найти страховую компанию, которая вам подходит, и если у нее высокий уровень доверия, то у банка нет права отказать вам.

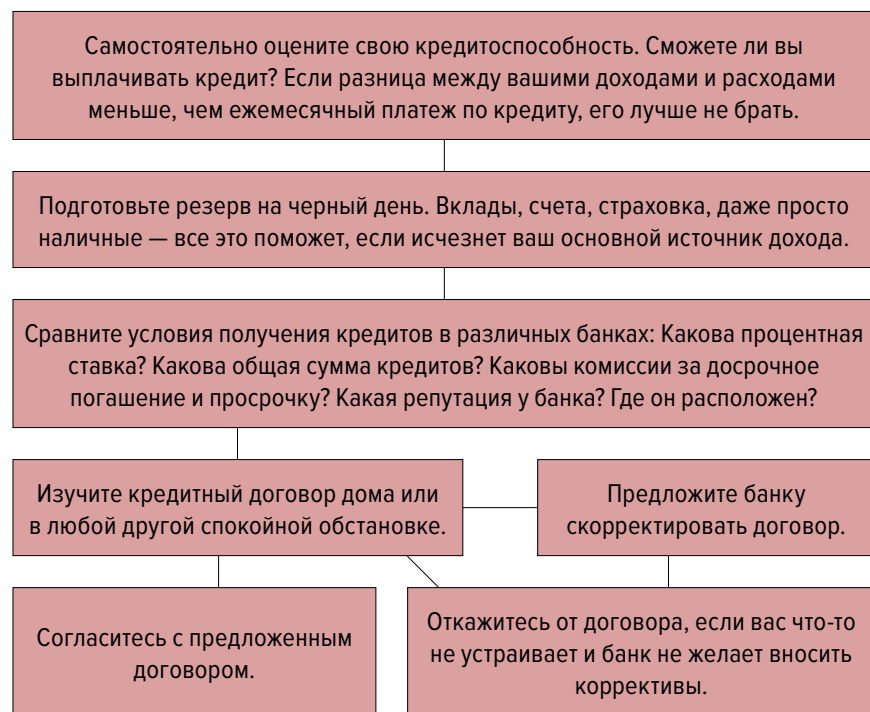
## 12. Валюта

Во многих банках можно взять кредит в валюте. По таким кредитам обычно ставка ниже. Однако все расходы, связанные с изменением курса валюты, вам придется взять на себя. Учитывая нестабильность рубля, валютные кредиты — крайне рискованное дело!



### 13. Кредитная организация и условия предоставления кредита

Оптимальный путь взятия кредита представлен на схеме.



Даже после заключения договора есть возможность отказаться от кредита в течение первых пяти дней после подписания документов, и отказ должен быть принят банком без комиссии.

Как оценить собственную кредитоспособность? Воспользуйтесь чек-листом:

- Вы не кредитоспособны (не сможете потянуть конкретный кредит), если знаете, что не сможете его выплатить, даже продав все имущество, кроме единственного жилья.
- Размер ежемесячного платежа не должен быть больше 30 % от вашего дохода, иначе риски не выплатить кредит слишком высоки.
- Если страховая выплата, покрывающая всю сумму вашего кредита, слишком высока для вас, то и сам кредит лучше не брать.

### КРЕДИТ, КОТОРЫЙ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ОТДАТЬ: ЧТО С НИМ ДЕЛАТЬ?



Вы можете столкнуться с ситуацией, когда кредит станет неподъемным и у вас не будет хватать средств его выплатить. Кроме того, любой человек может неожиданно лишиться источника дохода и, соответственно, возможности придерживаться прежнего графика выплат. Многие в этой ситуации просто перестают платить по кредитам и начинают прятаться от банка, коллекторов, даже от родных и друзей. Не стоит этого делать! Чаще всего о судьбе вашего кредита можно договориться непосредственно с банком и найти выход из сложной ситуации.

#### 1. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ И РЕФИНАНСИРОВАНИЕ

На самом деле банку тоже выгодно, чтобы ему вернули кредит. И потому что он получит прибыль, и потому что в этом случае у него будет лучше отчетность и репутация. Поэтому не стоит бояться контактировать с банком. Наоборот, если вы свяжетесь с его сотрудниками (в идеале заранее, еще до первой просрочки) и расскажете о ситуации, они, скорее, воспримут вас как добросовестного, не уклоняющегося от выплаты долга заемщика

и поймут, что можно и нужно договориться о новом порядке выплат, который устроит и банк, и вас.

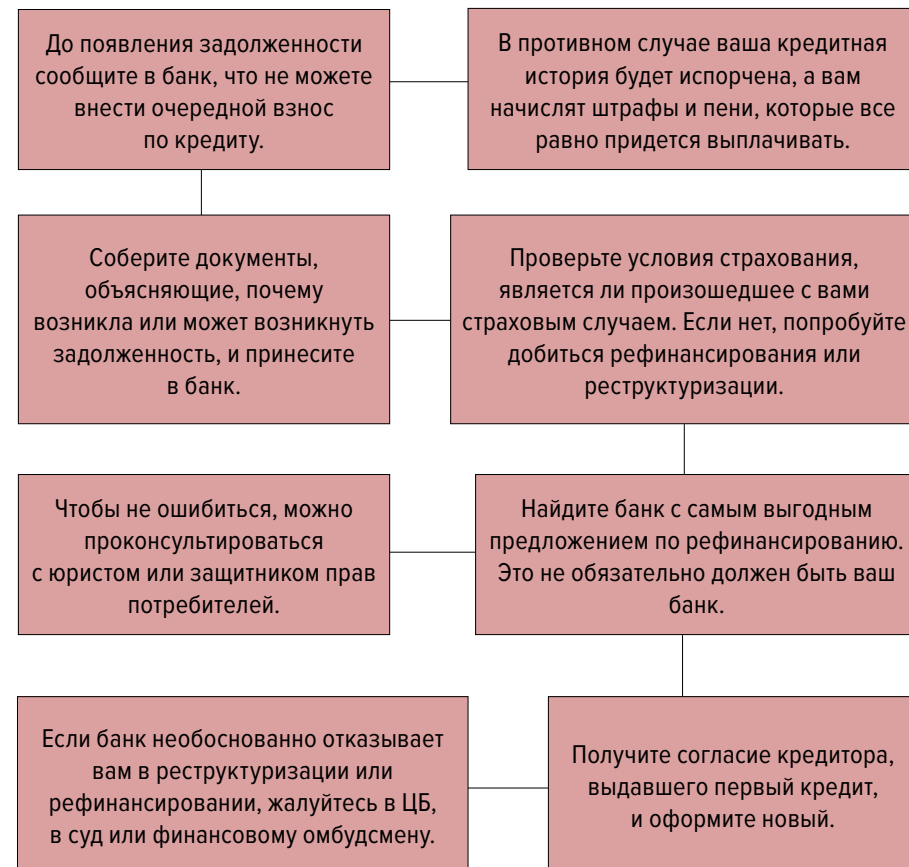
Из ситуации, когда у заемщика больше нет возможности выплачивать кредит, есть два выхода: реструктуризация и рефинансирование. Под реструктуризацией подразумевается изменение условий кредитного договора (обычно это либо кредитные каникулы, либо изменение срока выплаты кредита), которое кредитная организация предлагает заемщику. Под рефинансированием подразумевается выдача либо тем же, либо иным банком нового кредита, который полностью пойдёт на досрочное погашение старого. Новые условия кредита подразумевают иные сроки выплаты и иные проценты. Предложить банку рефинансирование или реструктуризацию можно не только из-за того, что выплатить кредит не получается. Пойти на это можно и ради того, чтобы:

- продлить срок выплаты кредита, взятого на короткий срок под завышенные проценты;
- изменить ставку процента по кредиту на более низкую, которую только начал предлагать ваш банк;
- поменять валюту, в которой рассчитывается сумма выплат по кредиту.

В теории реструктуризация или рефинансирование может привести даже к уменьшению итоговой стоимости кредита для заемщика. На практике это возможно только в ситуации, если он постоянный клиент банка и ставки по кредитам в банке действительно снизились. Человек, который прибегает к данным инструментам, чтобы залатать финансовую дыру, скорее всего, столкнется с увеличением итоговой суммы выплат. Тем не менее такие предложения помогут снизить ежемесячную нагрузку на заемщика, что сделает выплату проблемного кредита возможной и позволит ему не испортить свою кредитную историю. В случае если ваше положение улучшится и у вас появятся новые источники дохода, благодаря которым вы сможете выплачивать кредит, вы можете частично или полностью погасить задолженность досрочно, что, наоборот, снизит итоговую стоимость кредита.

### Что сделать для реструктуризации кредита?

Точно сказать, какие условия рефинансирования или реструктуризации вам предложит банк, невозможно: каждый банк делает это по-своему. Однако можно вычленил некоторые общие рекомендации, которые подходят для всех финансовых учреждений. Они представлены на схеме.



Перед тем как согласиться на рефинансирование в другом банке, обязательно узнайте:

- на каких условиях вы берете кредит (какова процентная ставка, какие есть комиссии и условия досрочного погашения);
- какова итоговая сумма нового кредита и как выглядит график его погашения (именно с помощью графика можно понять, насколько обременительным будет новый кредит).

Лучше всего оформить рефинансирование заранее, до просрочки очередного ежемесячного платежа.

При выборе способа рефинансирования стоит быть предельно аккуратным: на финансовом рынке много мошенников, которые, обещая более простые

условия выплаты кредита, наоборот, делают заем значительно дороже. Более того, мошенники могут использовать ваши персональные данные в своих личных целях. Например, чтобы совершить сделку на ваше имя.

## Особенности реструктуризации ипотечного кредита

В отличие от других кредитов, для ипотеки изначально более выгодна реструктуризация в том банке, где был заключен ипотечный договор. Все дело в том, что при заключении нового кредитного договора необходимо снова проводить оценку стоимости недвижимости и собирать справки, что может вылиться в крупные расходы.

Хотя вполне возможно, что вашу заявку на реструктуризацию удовлетворят без доказательства неожиданно возникших финансовых проблем, лучше такие доказательства все же собрать. Кроме прочего, с ними вам будет проще доказывать в суде, что банку стоило соглашаться на реструктуризацию.

Таковыми доказательствами могут быть:

- больничный лист — как свой, так и близкого человека, а также рецепты на дорогостоящие лекарства;
- документ, подтверждающий увольнение (например, трудовая книжка или справка о постановке на учет как безработного);
- справка о наступлении нетрудоспособности;
- справка о доходах, из которой следует, что доходы заемщика снизились;
- свидетельство о смерти родственника;
- документ о пожаре, наводнении или другом бедствии, следствием которого стала порча или потеря недвижимого имущества.

При подаче заявления на реструктуризацию требуйте, чтобы один экземпляр этой бумаги остался у банка (для принятия решения), а другой — у вас, причем на последнем представитель банка должен поставить отметку о том, что заявление принято к рассмотрению. В противном случае при отказе в реструктуризации вы не сможете подать на банк в суд.

## 2. РАСТОРЖЕНИЕ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА

Зачастую заемщик понимает, что совершил ошибку, взяв кредит. В таком случае можно попробовать расторгнуть кредитный договор с банком. Вопреки мнению многих, это вполне реально, достаточно лишь соблюсти одно из следующих условий.

### 1. Деньги от кредитора еще не получены.

В первые несколько дней, пока взятые в долг деньги еще не получены, вы имеете право от них отказаться. При этом вы не должны объяснять свое решение, а банк обязан расторгнуть договор и по закону не имеет права даже брать с вас за это комиссии. Единственное, что может вам помешать, — это сам договор, в котором иногда прописывают запрет на отказ от кредита до его получения. Поэтому внимательно прочитайте договор и попытайтесь убедить кредитора убрать из него этот пункт.

### 2. И банк, и клиент согласны с расторжением договора.

Кредитный договор можно расторгнуть, если обе стороны на это согласны. Процедура расторжения должна сопровождаться детальным обсуждением и прописыванием механизма погашения долга заемщиком.

### 3. Досрочное погашение кредита.

Банк не имеет права запретить вам выплатить всю сумму кредита сразу, но закон предусматривает необходимость уведомить банк о таком решении как минимум за 30 дней до дня досрочного погашения.

### 4. Расторжение договора по решению суда.

Между заемщиком и банком может возникнуть конфликт. Иногда дело доходит до иска и судебного процесса. Суд может расторгнуть кредитный договор, если есть одно из перечисленных ниже обстоятельств:

- заемщик не выплачивает кредит на протяжении длительного периода;
- кредитор незаконно накладывает штрафы за просрочку кредита;
- банк в одностороннем порядке изменяет график выплаты кредита;
- банк в одностороннем порядке и вопреки договору изменяет условия выплат (накладывает новые пени и изменяет процентную ставку);
- обстоятельства, при которых принималось решение о кредите, серьезно изменились (например, заемщика уволили);
- предмет, оставленный в качестве залога, утерян или разрушен;
- деньги, полученные в кредит на определенную цель, используются не по назначению.

Очень часто финансово неграмотные заемщики полагают, что расторжение кредитного договора означает, будто они больше не должны выплачивать кредит, особенно если это происходит по инициативе банка.

Но это неверно — на самом деле заемщику все равно нужно будет вернуть кредит в полном объеме, в том числе набежавшие по нему комиссии и пени.

Аналогичную ошибку совершают люди, чей банк, в котором взят кредит, лишают лицензии. Разорение банка не означает, что кредит больше никому выплачивать: активы банка обычно продают другому банку, и уже ему вы должны будете выплачивать долг. Пока ваш новый кредитор не стал известен, платите кредит так же, как вы выплачивали его до этого. Когда появится новый кредитор, вас обязательно об этом уведомят.

### 3. БАНКРОТСТВО ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА

Если ни реструктуризация, ни рефинансирование вам не помогли можно пойти на крайнюю меру — стать банкротом. Под банкротством подразумевается признание юридического лица (фирмы) — а с 2013 года и физического лица, — неспособным расплатиться по своим долгам.

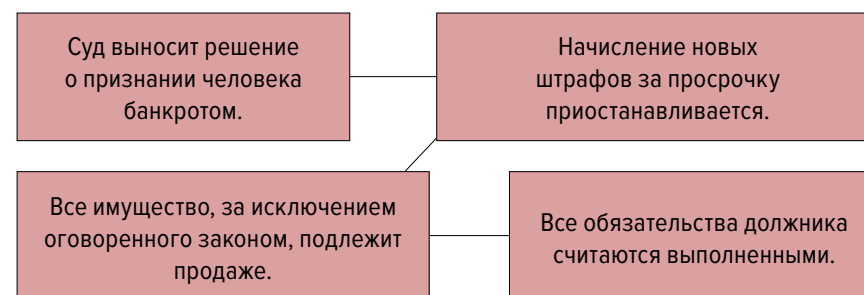
По российским законам гражданин может признать себя банкротом, если его долг перед кредиторами превышает 500 000 рублей, этот долг просрочен на три месяца и более и у него нет никакого другого способа этот долг погасить. Под кредиторами подразумеваются не только банки, но и другие юридические лица, достаточно лишь письменного свидетельства о наличии задолженности перед ними. Под отсутствием другого способа выплатить долг подразумевается, что доходов гражданина недостаточно для выплаты долга, а стоимость всего имущества, принадлежащего должнику, ниже, чем размер долга.

В рамках процедуры банкротства большая часть имущества должника распродается, однако после этой процедуры банкрот оказывается никому ничего не должен и может начать жизнь с чистого листа.

Чтобы подать заявление о банкротстве, должник должен известить об этом всех своих кредиторов, а также передать в суд следующие документы:

- список всех своих кредиторов;
- справку о доходах за последние три года, которая подтверждает неплатежеспособность;
- справку об имеющейся задолженности;
- описание имеющегося у должника имущества;
- документы обо всех сделках, которые совершал должник за последние три года;
- паспорт, ИНН, сведения о семье.

### Процедура банкротства выглядит следующим образом:



По закону в рамках процедуры банкротства у должника нельзя изымать следующее имущество:

- единственное жилье;
- вещи личного и бытового пользования (одежда, обувь, посуда);
- продукты питания;
- имущество, используемое должником в рамках своей трудовой деятельности (за исключением имущества, стоимость которого выше 100 000 рублей);
- денежную сумму в размере прожиточного минимума для должника и находящихся на его иждивении домочадцев;
- топливо, используемое для обогрева;
- домашних животных, используемых в сельском хозяйстве;
- призы и награды.

В процессе процедуры банкротства должнику назначается финансовый (арбитражный) управляющий. Без его разрешения нельзя продавать имущество. Именно он занимается оценкой имущества и контролирует все банковские счета должника. Важный момент: на время процедуры банкротства должник не может покидать территорию России.

Кроме распродажи имущества, банкрот должен заплатить за освобождение от долгов и часть своих прав. Так, банкрот в течение пяти лет должен сообщать о своем статусе всем потенциальным кредиторам. В течение трех лет банкрот не имеет права занимать любые руководящие должности в частных и государственных организациях. Банкротство — длительная, недешевая и непростая процедура, которая может иметь смысл только в крайнем случае. Если суд отказывает человеку в признании его банкротом, он может назначить процедуру реструктуризации долга. Условия, которые имеет право предложить суд, достаточно жесткие: у должника должен существовать источник дохода, который позволит ему погасить долг за три года.



## КАК ВЗЯТЬ КРЕДИТ И НЕ ПОПАСТЬ В ДОЛГОВУЮ ЯМУ?



Существует восемь правил, которые помогут вам взять кредит и не попасть в долговую яму даже в самой сложной финансовой ситуации.

### 1. Вносите как можно более крупные платежи по кредиту (в пределах разумного).

Нужно просчитать оптимальный график выплат по кредиту так, чтобы выплаты были необременительными. Кроме того, лучше растянуть выплату, чем платить неподъемные суммы. Тем не менее вносить маленькие платежи, но долго — тоже плохая стратегия. Постарайтесь увеличить размер платежа ровно до той границы, когда он станет обременительным.

### 2. Если не получается выплатить все — выплачивайте хотя бы кредиты с большим процентом.

Наиболее выгодно избавляться от кредитов с крупным процентом как можно быстрее. Если вы прекратите выплаты, накапливаемая сумма процентных платежей будет гигантской. В сложной ситуации лучше отложить на потом кредиты с маленькой ставкой, их даже при росте ставки в дальнейшем выплачивать будет проще.

### 3. Не избегайте общения с кредитором.

В банке так или иначе будут добиваться от вас хотя бы частичных выплат. Поэтому лучше сообщить им о своих проблемах лично — это и улучшит вашу репутацию, и поможет вместе найти выход из неприятной ситуации (например, в форме реструктуризации кредита).

### 4. Платите хотя бы что-нибудь.

Если у вас возникли финансовые трудности, есть соблазн перестать платить банку вообще. Но выгоднее вносить хотя бы какую-то сумму ежемесячно. Если вы будете подавать в суд на признание себя банкротом — это поможет вам доказать, что вы добросовестный плательщик, но больше платить у вас просто не получается.

### 5. Не стесняйтесь предлагать банку пересмотреть договор.

Помните, что банк тоже заинтересован в возвращении денег. Если график выплат слишком тяжелый, звоните в банк и обсуждайте, что с этим можно сделать. Впрочем, и слишком регулярные требования пересмотреть условия договора тоже нежелательны.

### 6. Следите за доходами и расходами.

Отслеживать траты можно как с помощью специальных компьютерных и телефонных приложений, так и с помощью табличек в Excel или записей в обыкновенном блокноте. Вносите в список расходов все свои покупки, и вы увидите, как многие мелочи, от которых вполне можно отказаться, в конце месяца складываются в приличную сумму. Еще лучше регулярно составлять список планируемых расходов и отводить в нем место выплате кредита.

### 7. Ищите способы увеличить свои доходы.

Необязательно искать подработку — можно пойти на курсы повышения квалификации или получить еще одно образование. С этим образованием вы сможете претендовать на более высокую зарплату.

### 8. И самое главное правило: начните жить по средствам!

Кредиты не должны становиться нормой жизни. Даже если вам не хватает денег на какую-то покупку, лучше либо накопить на нее, либо занять у друзей или родственников беспроцентно.

## IV ПРОБЛЕМЫ С КОЛЛЕКТОРАМИ



Если вы стали злостным неплательщиком, не идете на реструктуризацию или рефинансирование и при этом не подаете заявление о банкротстве, то, скорее всего, банк продаст ваш долг коллекторским агентствам — организациям, которые специализируются на общении с должниками и возвращении долгов. О продаже кредита банк обязан вас уведомить. Коллекторские фирмы бывают разными. Есть те, кто действует в рамках закона. Они могут активно добиваться выплаты долга и очень раздражать заемщика, но не переходят границ. Другие — «черные коллекторы», неофициальные коллекторские предприятия — могут перейти к прямым угрозам и насилию, на что они, конечно, по закону не имеют права.

Согласно закону о коллекторской деятельности коллекторы могут:

- звонить должнику раз в день, два раза в неделю и не более восьми раз за месяц;
- отправлять должнику сообщения два раза в день, четыре — в неделю, шестнадцать — в месяц;

- раз в неделю приезжать к должнику домой в сопровождении судебных приставов.

При этом все общение коллекторов с должниками должно происходить по будням в промежуток между 8:00 и 22:00, а по выходным — между 9:00 и 20:00. Посещения, звонки и СМС в ночное время запрещены.

Коллекторы не имеют права:

- врываться в дом без судебных приставов;
- угрожать вам и вашим близким;
- общаться с вами, если вы недееспособны, инвалид первой группы или подали в суд заявление о банкротстве;
- звонить вам на работу, родственникам, соседям, друзьям;
- звонить со скрытых номеров;
- рисовать граффити о вашем долге и как-либо еще раскрывать другим вашу личную информацию.

Если коллекторы нарушают закон и начинают угрожать вам и вашим родным, вы имеете право обратиться в полицию и прокуратуру. Если преступления совершают официально зарегистрированные коллекторские организации, их могут лишить лицензии.

Юристы советуют записывать все разговоры с коллекторами, чтобы у вас на руках были доказательства их незаконных действий, если таковые последуют. Начинать разговор с коллектором нужно с вопроса о том, какое агентство он представляет, как зовут и какая должность у собеседника, на каком основании он вас беспокоит. Если собеседник не отвечает на эти вопросы, вы можете смело класть трубку. Если коллектор звонит, так как банк заключил договор с его агентством, он имеет право сообщить лишь о сумме задолженности, и вы можете отказаться от любых других разговоров с ним.

Чтобы разговор с коллектором был продуктивным, стоит:

- изучить кредитный договор на предмет того, имеет ли право банк уступать кредит коллекторам;
- во время телефонного разговора не говорить о месте своей работы, доходе, а также о своих родственниках — эту информацию вы сообщать не обязаны, в то время как недобросовестные коллекторы могут использовать ее против вас;
- после звонка, если в ваш адрес прозвучали угрозы, обратиться в полицию;

- после звонка перезвонить в упомянутое в разговоре коллекторское агентство и убедиться в том, что звонили от них.

Многие коллекторы пользуются финансовой безграмотностью населения и совершают действия, на которые не имеют права. Так, они не имеют права сами производить конфискацию имущества — это делается только с судебными приставами и только по решению суда. Также они не могут сами брать у вас деньги; если после общения с коллекторами вы решили вернуть задолженность, платить нужно банку. Всегда пользуйтесь правом отказаться от общения с коллекторами, заявляйте, что готовы решать все вопросы только через суд, и они не будут такими настойчивыми.

Помните, что, если ваши кредиторы три года не получают от вас выплат и при этом не обращаются в суд, по закону считается, что они более не заинтересованы в возвращении денег и ваша задолженность снимается. Поэтому любые попытки коллекторов потребовать от вас кредит, который вы не выплачиваете более трех лет, бесполезны. Вы можете их игнорировать.

Зачастую банк просит у заемщика информацию о близких друзьях, с которыми можно связаться в случае его пропажи.

Эта информация может попасть и к коллекторам. Были прецеденты, когда коллекторы требовали несуществующий долг по этим телефонам. Если такое случилось, идите в банк, требуйте справку о том, что никакой кредит у них не брали, или о том, что больше ничего не должны, и несите эту справку в коллекторское агентство. Коллекторы от вас отстанут.

Проконсультироваться по поводу вашей конкретной ситуации можно, позвонив на горячую линию «Коллектор-контроль», открытую Общественной палатой РФ. Телефон горячей линии — 8-800-737-77-66, время работы: пн — чт — с 9:00 до 18:00, пт — с 9:00 до 16:45 (по московскому времени). Звонок из любого региона России бесплатный.

## V МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ



В последние десять лет в России растет число микрофинансовых организаций (МФО), которые имеют право выдавать микрозаймы (займы размером до миллиона рублей). Такие организации можно увидеть около остановок общественного транспорта, в зданиях гипермаркетов и других людных местах. Они обещают выдать кредит быстро, без бумажной волокиты и на долгий срок. Некоторые граждане, у которых уже испорчена кредитная история, обращаются туда, надеясь быстро вернуть маленький кредит. Однако практика показывает, что очень часто клиенты МФО в итоге попадают в тяжелую финансовую ситуацию и им приходится возвращать в два-три раза больше денег, чем они брали. Почему так происходит? Дело в том, что МФО действительно готовы дать заем по одному лишь паспорту, то есть практически любому человеку. Такая высокая рискованность для организации компенсируется огромными процентами. В рекламных буклетах эти проценты выглядят нестрашно (например, «5 % в неделю»), но, если разобраться, они очень высоки, в пересчете на годовые — до 300–400 % в год. Лишь недавно наше государство ввело



ограничение, согласно которому сумма выплат по процентам может быть не более чем в три раза больше суммы кредита, и во многих МФО выплаты по процентам близки к этим лимитам.

Кроме того, МФО славятся суровыми штрафами и пенями за каждый день просрочки, размер которых не ограничен законом. В большинстве МФО заемщик, опоздавший со взносом хотя бы на неделю, должен банку в качестве штрафа половину от взятой в долг суммы. Именно поэтому брать деньги в МФО крайне не рекомендуется ни при каких условиях: заем даже небольшой суммы может обойтись вам очень дорого.

Если вы уже взяли в долг у МФО, помните, что все сказанное выше о ваших правах заемщика верно и для займа в МФО. При этом имейте в виду специфику этого финансового инструмента: гигантские комиссии здесь снимаются буквально за все. Внимательно изучайте договор с МФО и неукоснительно его соблюдайте, иначе вы можете много потерять.

ООО «АНСЭП-Центр». 620142, г. Екатеринбург, ул. Щорса, д. 51Б. финшок.рф, www.ansep.ru

Рисунки Алексея Меринова

Отпечатано в ООО «Группа М реклама».

Юридический адрес: 197376, Санкт-Петербург г, Реки Карповки наб, дом № 5, корпус 3, комната 4. Тел/факс (812) 325-24-26, 325-10-60. ИНН 7813264700.

Заказ: 948658

Тираж: 600 экземпляров.

Дата выпуска: 03.10.2018 г

