Совместный Проект Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Услуги коммерческих банков

Рабочие материалы учебного модуля образовательного курса по финансовой грамотности
для «школ третьего возраста»
Калининградской области

Калининград

Исполнитель: Консорциум в составе:
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Калининградский государственный технический университет» (ФГБОУ ВПО «КГТУ),
Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский институт экономики и финансов» (НОУ ВПО «БИЭФ»)

Контракт: FEFLP-K/CQS-9 «Разработка, апробация и реализация образовательного курса по финансовой грамотности для “школ третьего возраста” Калининградской области»

Авторский коллектив: Мнацаканян А. Г. д. э. н., профессор
Евстафьев К. А.
Тихонов А. Я. к. э. н., доцент

© Министерство финансов Российской Федерации, 2014

Содержание

1 ДЕПОЗИТЫ 4

1.1 Банковские вклады: их сущность и виды 4

1.2 Способы оформления привлечения средств населения в коммерческие банки 10

1.3 Методы и инструменты привлечения сбережений населения 12

1.4 Страхование вкладов населения в банках. 16

2 КРЕДИТОВАНИЕ 24

2.1 Общие понятия о потребительском кредитовании. Виды потребительских кредитов. 24

2.2 Понятие платежеспособности заемщика и кредитного риска 27

2.3 Условия выдачи потребительских кредитов 29

2.4 Другие кредитные продукты 35

3 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 41

3.1 Права потребителей в сфере финансовых услуг. 41

3.2 Защита прав потребителей. Оформление претензий. 43

4 ГЛОССАРИЙ 51

5 ВОПРОС – ОТВЕТ 54

1 Депозиты

1.1 Банковские вклады: их сущность и виды

Зачем нужен депозит?

Депозит – это денежные средства (вклады), размещенные в банке.

При размещении средств могут преследоваться следующие цели:

- обеспечение физической сохранности накоплений;
- увеличение накоплений;
- сохранность накоплений по отношению к инфляции;
- возможность траты части накоплений;
- получение дополнительного текущего дохода.

В зависимости от того, какая цель является приоритетной, выбирается вид банковского вклада (депозита).

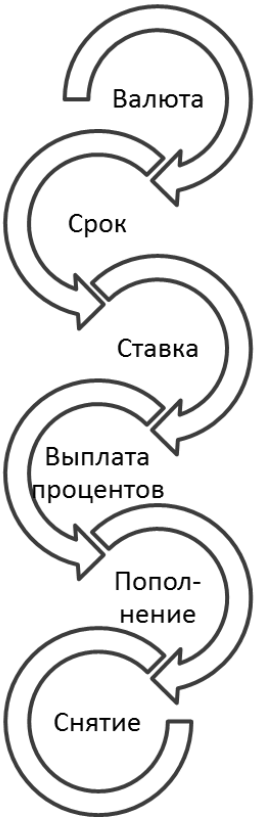
Что следует учитывать при открытии вклада?

В соответствии с Гражданским кодексом условиями договора банковского вклада являются:

- возвратность (обязанность банка вернуть принятую сумму);
- платность (начисление и выплата процентов на принятую сумму).

При размещении средств на банковский вклад следует рассматривать характеристики вкладов:

1) Валюта вклада
2) Срок размещения средств
3) Ставка по вкладу
4) Порядок выплаты процентов
5) Возможность пополнения вклада
6) Возможность частичного снятия средств



Что такое срочные вклады и вклады до востребования?

В зависимости от срока размещения различают вклады, принятые на условиях «до востребования», то есть с возможностью неограниченного снятия в любой момент, и срочные вклады – такие, для которых определен срок возврата.

Процентная ставка является одной из основных характеристик вклада, и именно на ее размер вкладчики обращают внимание в первую очередь. По вкладам «до востребования» ставка очень низкая – 0,1-0,5%. При размещении средств на срочный депозит процентная ставка, как правило, зависит от срока привлечения – чем больше срок, тем выше ставка. Также ставка зависит от суммы вклада – чем больше сумма, тем выше процент.

Как получать проценты?

На порядок выплаты процентов вкладчики не всегда обращают внимание, однако оно может быть немаловажным. Используются следующие основные формы выплаты процентов:

- ежемесячно;
- с причислением к сумме вклада (капитализация);
- по окончании срока вклада.

Ежемесячная капитализация начисленных процентов увеличивает ставку по вкладу на 0,3 – 0,5 процентов в год.

Выбор вкладчиком способа получения процентов зависит прежде всего от цели, с которой оформляется вклад. Если вы хотите получать дополнительный доход к пенсии, то следует выбирать вклад с ежемесячной выплатой процентов. Если целью является максимальное накопление, следует использовать возможность капитализации процентов.

Выплата процентов в конце срока является маркетинговым приемом.

При выплате процентов в конце срока фактически вкладчику объявляется ставка с учетом капитализации процентов. Чтобы сравнить вклады с ежемесячной капитализацией и с выплатой процентов в конце срока, нужно привести эти вклады к «общему знаменателю», то есть к одинаковым условиям выплаты процентов.

Что такое простой и сложный процент?

Простой и сложный процент – это отношение суммы полученных от банка процентов к первоначальной величине вклада. Простой процент не учитывает капитализацию (добавление ранее начисленных процентов к самому вкладу и начисление последующих процентов на возросшую сумму). Сложный процент рассчитывается с учетом капитализации.

Как рассчитать сложный процент?

1 вариант. Рассчитать по формуле.

Пример: рассчитать доход по вкладу под 12% годовых при капитализации процентов в течение 3 месяцев.

Решение:

Размер вклада через 1 месяц: 1+0,12/12 = 1,01

Размер вклада через 3 месяца: 1,013= 1,01×1,01×1,01 = 1,0303

Сложный процент: 1,0303×100% – 100% = 3,03%

2 вариант. Воспользоваться депозитными калькуляторами, размещенными в сети Интернет.

Ссылки на сайты с депозитными калькуляторами приведены в конце рабочих материалов.

3 вариант. Воспользоваться таблицей.

ставка без капита-лизации	срок размещения		
	1 год	2 года	3 года
6,00	6,2	6,4	6,6
6,25	6,4	6,6	6,9
6,50	6,7	6,9	7,2
6,75	7,0	7,2	7,5
7,00	7,2	7,5	7,8
7,25	7,5	7,8	8,1
7,50	7,8	8,1	8,4
7,75	8,0	8,4	8,7
8,00	8,3	8,6	9,0
8,25	8,6	8,9	9,3
8,50	8,8	9,2	9,6
8,75	9,1	9,5	10,0
9,00	9,4	9,8	10,3
9,25	9,7	10,1	10,6
9,50	9,9	10,4	10,9
9,75	10,2	10,7	11,3
10,00	10,5	11,0	11,6
10,25	10,7	11,3	11,9
10,50	11,0	11,6	12,3
10,75	11,3	11,9	12,6
11,00	11,6	12,2	13,0
11,25	11,8	12,6	13,3
11,50	12,1	12,9	13,7
11,75	12,4	13,2	14,0
12,00	12,7	13,5	14,4
12,25	13,0	13,8	14,7
12,50	13,2	14,1	15,1
12,75	13,5	14,4	15,4
13,00	13,8	14,8	15,8

ставка без капита-лизации	срок размещения		
	1 год	2 года	3 года
13,25	14,1	15,1	16,2
13,50	14,4	15,4	16,5
13,75	14,7	15,7	16,9
14,00	14,9	16,0	17,3
14,25	15,2	16,4	17,7
14,50	15,5	16,7	18,0
14,75	15,8	17,0	18,4
15,00	16,1	17,4	18,8
15,25	16,4	17,7	19,2
15,50	16,6	18,0	19,6
15,75	16,9	18,4	20,0
16,00	17,2	18,7	20,4
16,25	17,5	19,1	20,8
16,50	17,8	19,4	21,2
16,75	18,1	19,7	21,6
17,00	18,4	20,1	22,0
17,25	18,7	20,4	22,4
17,50	19,0	20,8	22,8
17,75	19,3	21,1	23,2
18,00	19,6	21,5	23,6
18,25	19,9	21,8	24,1
18,50	20,2	22,2	24,5
18,75	20,4	22,5	24,9
19,00	20,7	22,9	25,3
19,25	21,0	23,3	25,8
19,50	21,3	23,6	26,2
19,75	21,6	24,0	26,7
20,00	21,9	24,3	27,1
20,25	22,2	24,7	27,6

Что дает возможность пополнения и досрочного снятия?

Данное условие не всегда принимается во внимание, однако оно может иметь большое значение. Возможность пополнения вклада может оказаться важной, если вклад используется для накопления средств: без такой возможности придется открывать в банке несколько депозитных счетов, либо использовать счет «до востребования», по которому проценты практически не начисляются.

Частичное снятия вклада может быть важно, если не исключается возможность незапланированной траты части накоплений. Если условия договора не предусматривают частичное снятие вклада, при необходимости получения средств депозитный договор расторгается, и проценты пересчитываются по ставке «до востребования», и ранее выплаченные проценты удерживаются из суммы вклада. Поэтому при размещении средств всегда необходимо оценивать вероятность того, что часть денег потребуется снять досрочно.

По вкладам, допускающим частичное снятие, процентная ставка обычно ниже, чем по стандартным вкладам, поэтому необходимо сопоставлять разницу в процентах с возможной потерей всех процентов.

Иногда банки устанавливают специальные проценты для досрочного снятия вклада: например, при сроке нахождения средств во вкладе менее 3 месяцев действует ставка «до востребования», от 3 до 6 месяцев – половинная ставка, после 6 месяцев ставка может приближаться к установленной в договоре.

Если частичное снятие не предусмотрено

Если банк не предлагает вклады с возможностью частичного снятия, или их условия не устраивают вкладчика, можно разместить средства на два срочных депозита, выделив ту часть, возможность досрочного снятия которой вами не исключается. В этом случае клиент потеряет не все проценты, а только проценты по одному из вкладов.

Что такое пролонгация?

Пролонгация – это продление договора вклада после окончания срока. Иногда банки предлагают в качестве дополнительного условия автоматическое перезаключение договора вклада по истечении его срока. При этом если клиент не забирает в срок средства, они не переводятся на счет «до востребования», как это происходит обычно, а размещаются в новый вклад на условиях, эквивалентных условиям ранее действующего договора. Процентная ставка при этом может измениться как в сторону увеличения, так и в сторону снижения. Данное условие может быть полезным, если, например, вклад открыт в другом городе.

Какой вклад выбрать?

В зависимости от целей, с которыми открыт вклад, выбираются наилучшие его условия:

Цель	Вид вклада
Формирование «подушки безопасности»	Срочный вклад на 1 – 3 года с возможностью пополнения, без возможности снятия, капитализация процентов.
Хранение «подушки безопасности»	Срочный вклад на 1 – 3 года с возможностью частичного снятия, капитализация процентов.
Получение регулярного дополнительного дохода	Вклад на 1 год с ежемесячной выплатой процентов и максимальной процентной ставкой.
Перечисление пенсии	Специальный пенсионный вклад с невысокой процентной ставкой и возможностью снятия средств
Увеличение накоплений	Вклад сроком на 1–2 года с ежемесячной капитализацией процентов и максимальной ставкой.

1.2 Способы оформления привлечения средств населения в коммерческие банки

В какой форме заключается договор вклада?

Договор банковского вклада всегда заключается в письменном виде. Такой вид заключения договора обеспечивается:

- сберегательной книжкой;
- сберегательным сертификатом;
- двусторонним договором.

Хотя Гражданским кодексом сберегательная книжка рассматривается в качестве основной формы договора, удостоверяющего права вкладчика, большинство банков используют обычную форму двустороннего договора, в которой указывается, что сберегательная книжка вкладчику не выдается.

В договоре должны быть указаны все характеристики вклада: валюта, сумма, срок, 20-значный номер депозитного счета, процентная ставка, условия частичного снятия и пополнения, порядок выплаты процентов. Экземпляр договора банковского вклада следует надежно хранить, а при его утрате – обратиться в банк за дубликатом.

Что такое сберегательный сертификат?

В последнее время широко рекламируются так называемые сберегательные сертификаты, прежде всего Сбербанка России.

Хотя по своей сути (и в соответствии с Гражданским кодексом) сберегательный сертификат эквивалентен депозитному счету, по форме он выступает в форме ценной бумаги, заменяющей собой договор или сберегательную книжку. Особенности сберегательных сертификатов:

- сберегательные сертификаты могут быть **именными** (с указанием фамилии вкладчика) и **на предъявителя**;
- именной сертификат может быть передан другому лицу по передаточной надписи;
- выплата процентов по сертификату всегда производится в конце срока, поэтому для сравнения его ставки со ставками по другим вкладам нужно рассчитать ставку по вкладу с учетом капитализации процентов на срок действия сертификата;
- при утрате именного сертификата банк выдает дубликат; при утрате сертификата на предъявителя восстановить его крайне затруднительно (только в судебном порядке);
- сберегательные сертификаты можно погасить досрочно, в этом случае проценты по нему практически не начисляются (по ставке «до востребования»);
- при оформлении сертификата в банке остается корешок с подписью владельца;
- вклады, удостоверенные сертификатом на предъявителя, не включаются в систему страхования вкладов.

Идентификация вкладчика

Несмотря на то, что сберегательные сертификаты, сберегательные книжки могут быть оформлены на предъявителя, законодательство требует обязательной идентификации клиента банка и выгодоприобретателя (например, лица, получающего средства на предъявителя или по доверенности). Под идентификацией понимается определение и фиксирование сведений о клиенте:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- гражданство;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия и номер, дата выдачи, наименование выдавшего органа и код подразделения.

Завещание вкладов

Средства, хранящиеся на банковских депозитах, могут быть завещаны как в общем порядке, так и непосредственно в банке. Для оформления завещания в банке при открытии вклада оформляется завещательное распоряжение, приравниваемое Гражданским кодексом к завещанию. Завещательное распоряжение в банке оформляется бесплатно (при оформлении завещания у нотариуса госпошлина составит 100 рублей).

Получить вклад по завещанию (завещательному распоряжению) наследник сможет по истечении 6 месяцев (общие правила вступления в силу завещания). Со счетов, открытых завещателю, до этого срока наследник может получить не более 40 тысяч рублей на организацию похорон (статья 1174 Гражданского кодекса РФ).

Иногда вкладчики оформляют при открытии вклада доверенность на право распоряжения средствами вклада (от получения процентов до досрочного расторжения договора вклада), рассматривая ее как альтернативу завещанию.

В случае смерти вкладчика доверенность утрачивает силу, и снятие средств по ней является незаконным.

1.3 Методы и инструменты привлечения сбережений населения

Зачем банки привлекают вклады?

Интерес банков к привлечению средств населения обусловлен тем, что впоследствии банк выдает за их счет кредиты. Доход банка при этом формируется от разницы между ставками привлечения и размещения средств. С одной стороны, банкам выгодно привлечение средств под наименьший процент, с другой стороны, более высокие ставки способствуют притоку денежных средств и, следовательно, повышению прибыли банка.

Иногда повышенные процентные ставки предлагаются банками, находящимися в сложной финансовой ситуации. При этом, как правило, средства принимаются на срок 1 – 3 месяца под ставку, превышающую ставку для годовых депозитов, с выплатой процентов только в конце срока. Размещать на таких условиях можно только средства в пределах застрахованных сумм.

Банки стараются использовать все средства для привлечения клиентов без повышения процентных ставок.

Как банку привлечь клиента и не платить дополнительные проценты?

1) Указать в рекламных материалах процентную ставку с учетом капитализации за несколько лет и действующую только для крупных вкладов.

Как правило, такие ставки снабжаются звездочкой с плохо читаемой сноской.

Как к этому относиться?

Ознакомиться с полными условиями вклада (прежде всего процентной ставкой) именно для той суммы, которую планируется разместить.

2) Установить выплату процентов в конце срока и указать в договоре соответствующие ставки.

Как к этому относиться?

Следует понимать, что выплата процентов в конце срока эквивалентна выбору ежемесячной капитализации процентов, поэтому такие ставки следует сопоставлять с альтернативными предложениями, для которых указана ставка без капитализации процентов.

Используйте для обратного пересчета таблицу ставок сложных процентов.

Банк предлагает вклад на 3 года под 10,9% годовых с выплатой их в конце срока. Найдите по таблице эквивалентную ставку при ежемесячном начислении процентов.

.....
.....
.....
.....

3) Предложить дополнительный сервис: перечисление процентов на банковскую карту, использование интернет-банкинга.

Как к этому относиться?

Оценить потребность в дополнительных услугах. Проверить, является ли обслуживание банковской карты бесплатным в течение всего срока ее действия (даже когда срок вклада закончится).

4) Установить срок капитализации процентов, отличный от ежемесячного.

Банк может указать в условиях вклада, что производится капитализация процентов, но установить, что она производится не каждый месяц, а раз в квартал (4 раза в год) или раз в полугодие. При этом преимущества капитализации процентов несколько снижаются.

Как к этому относиться?

Сравнить условия с ежемесячной капитализацией, воспользовавшись депозитным калькулятором или консультацией специалиста.

5) Предложить «экзотические» условия, например, выплату процентов в начале срока.

Как к этому относиться?

Оценить выгоду таких условий. Иногда они могут оказаться полезными, например, если нужно обеспечить сохранность чужих средств на определенный срок. В таком случае проценты получите вы и сразу.

6) Предложить использовать мультивалютный счет.

Российское законодательство не позволяет хранить средства в разных валютах на одном счете. Мультивалютный счет – на самом деле несколько счетов в рублях и различных валютах, открываемых по одному договору. Такой договор позволяет переводить одну валюту в другие внутри одного вклада. Как правило, такие вклады предлагаются в условиях ослабления рубля (широко предлагались в 2008 – 2009 годах).

Как к этому относиться?

Иметь в виду следующее:

- в рекламе может указываться ставка для рублевой части вклада, ставки же по долларам и евро могут быть ниже, чем в других банках;
- перевод (конверсия) одной валюты в другую осуществляется по курсу, устанавливаемому банком. Банк может установить такие внутренние курсы, что одна-две операции конверсии нивелируют проценты по вкладу за весь период. Кроме того, операции, проводимые в условиях нестабильности, как правило, не сохраняют средства, а, наоборот, их сокращают – операции часто проводятся на пике падения в самых невыгодных условиях.

Выберите наиболее доходный вклад (используйте таблицу сложных процентов)

Банк 1: вклад сроком на год под 9% годовых с возможностью капитализации процентов.
Банк 2: годовой вклад под 9,3% с выплатой процентов в конце срока.
Банк 3: сберегательный сертификат сроком на 3 года со ставкой 10%

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Облагаются ли проценты налогами?

- С 2021 года вступили в силу поправки в Налоговый кодекс, которые касаются уплаты налогов на доход по банковским счетам и вкладам. Но в связи с санкциями и ростом ключевой ставки налог на доход по вкладам за 2021 и 2022 годы не взимался.
- Федеральная налоговая служба (ФНС) будет учитывать доход каждого вкладчика по всем его депозитам начиная с 2023 года. Люди, у которых сумма процентов по вкладам за год превысит определенный лимит, должны будут заплатить подоходный налог.
- Лимит зависит от ключевой ставки Банка России. Его рассчитывают следующим образом: 1 млн рублей умножают на максимальное значение ключевой ставки Банка России за год, в котором человек получил доход. Вкладчики, которые заработают на депозитах больше, должны будут заплатить подоходный налог, но только с той суммы, которая превысит установленный лимит.

Платить налог по вкладам нужно самостоятельно. Но подавать декларацию не придется. Банки сами направят информацию о ваших вкладах и доходах в Федеральную налоговую службу. Они должны отчитаться до 1 февраля следующего года.

1.4 Страхование вкладов населения в банках.

Что такое система страхования вкладов?

С 2004 года в России действует система страхования вкладов. Ее основой является Федеральный закон «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации». Вклады страхуются от риска невозможности для банка исполнять обязательства перед вкладчиками. Основанием этого может быть:

- отзыв у банка лицензии;

- запрет Банка России на проведение расходных операций (мораторий на удовлетворение требований кредиторов).

Указанные события называются **страховым случаем**.

Неправильно говорить о страховании от банкротства банка, так как сама процедура банкротства начинается только после выплат вкладчикам страховых сумм.

В соответствии с принципами системы страхования вкладов вкладчики – физические лица при наступлении страхового случая получают возмещение в размере размещенных в банке средств, в том числе процентов по вкладам, в сумме до **1 млн. 400 тысяч рублей** (начиная с 2015 года. Ранее возмещалась сумма до 700 тыс. рублей).

Кем выплачивается страховое возмещение?

Нельзя сказать, что указанное возмещение выплачивается за счет государства. Страховой фонд, который находится в распоряжении государственной корпорации – Агентства по страхованию вкладов (АСВ), формируется из отчислений самих банков, которые каждый квартал перечисляют Агентству страховые взносы в размере 0,1 от всех вкладов физических лиц, находящихся в банке. Поэтому в действительности источником выплат служат средства всей банковской системы, аккумулированные Агентством.

В соответствии с Федеральным законом страхованию подлежат все средства, за исключением:

- вкладов на предъявителя. В первую очередь это касается сберегательных сертификатов на предъявителя, активно продвигаемых в настоящее время;
- переданные в доверительное управление (прежде всего ОФБУ – общие фонды банковского управления);
- средства, внесенные в банк без открытия счета. К таким средствам относятся деньги, хранящиеся в электронных кошельках, на предоплаченных картах, а также перечисляемые через системы денежных переводов.

Кроме того, не страхуются и не возмещаются средства, находящиеся в филиалах российских банков за границей, средства частных нотариусов и адвокатов.

До 2014 года не страховались средства индивидуальных предпринимателей, однако с 1 января 2014 года они получают возмещение на общих основаниях.

Как работает система страхования вкладов?

Функционирование системы страхования вкладов осуществляется следующим образом:

1) Право принимать средства населения в срочные вклады и открывать счета физическим лицам имеют только банки, прошедшие проверку финансового состояния Центральным банком и включенные в реестр участников системы страхования вкладов.

2) Все банки – участники системы страхования вкладов ежеквартально уплачивают Агентству страховые взносы.

3) Банки осуществляют учет своих обязательств перед вкладчиками и должны быть готовы в любой момент представить эти сведения Агентству.

4) Выплата страхового возмещения осуществляется за счет средств страхового фонда, сформированного Агентством.

5) При наступлении страхового случая Агентство получает от прекратившего операции банка реестр вкладчиков с расчетами подлежащих возмещению сумм и определяет общую сумму возмещения.

6) Выплаты проводят банки-агенты, назначаемые Агентством. При выборе банков-агентов оценивается их возможность своевременного осуществления выплат всем вкладчикам. В выплате возмещений вкладчикам одного банка могут участвовать несколько банков-агентов. Так, для выплаты возмещения вкладчикам «Инвестбанка» были отобраны четыре банка-агента – «Сбербанк России», «Россельхозбанк», «НОМОС-БАНК» и «Промсвязьбанк». Информация о назначении банков-агентов размещается Агентством в средствах массовой информации и в сети Интернет.

7) Агентство перечисляет средства для страхового возмещения банкам-агентам. Выплаты страхового возмещения начинаются по истечении 14 дней после наступления страхового случая.

8) Выплаты продолжаются до завершения процедуры ликвидации (банкротства) банка. Обычно это продолжается около полутора – двух лет. После завершения процедур ликвидации страховое возмещение можно получить,

обратившись в Агентство и подтвердив обоснованность причин просрочки.

Как получить вклад?

1. Узнать о наступлении страхового случая. Агентство направляет извещения о страховом случае всем вкладчикам.

2. Узнать о месте проведения выплат (наименование и адрес банка-агента). Информацию можно получить из средств массовой информации, от назначенной в банк временной администрации или на сайте Агентства по страхованию вкладов (**www.asv.org.ru**)

3. По истечении 14 дней после закрытия банка обратиться в банк-агент. Для обращения нужно предъявить документ, удостоверяющий личность, и написать заявление, в котором указывается форма выплат: наличными или перечислением на указанный счет в другом банке.

Какую сумму положить в банк?

Перед открытием вклада необходимо оценить сумму, которую можно разместить в банке без риска потери ее части. При этом следует руководствоваться следующим:

- при выплате процентов ежемесячно следует уменьшить максимальную возмещаемую сумму на размер процентов за 1 – 2 месяца;
- при выплате процентов в конце срока и капитализации процентов из страхового лимита нужно вычесть сумму всех начисленных за срок действия вклада процентов;

- при вкладах в иностранной валюте необходимо предусмотреть возможность роста курса валюты. Возмещение валютных вкладов производится в рублях по курсу, действовавшему на дату наступления страхового случая. С учетом колебаний пары евро/доллар и возможного ослабления рубля рублевый эквивалент размещаемой суммы должен быть на 20 ниже максимальной суммы возмещения.

Какую сумму в рублях разместить в банке по ставке 8,75% с капитализацией процентов сроком на 3 года?

Используйте таблицу сложных процентов.

.....

.....

.....

.....

Какую сумму в валюте разместить в банке на 1 год по ставке 5% с выплатой в конце срока?

Оцените, на сколько может вырасти курс .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Как узнать, что средства в банке застрахованы?

Банки – участники системы страхования вкладов не просто имеют право, но и обязаны в рекламных материалах и в местах обслуживания клиентов размещать знаки – логотипы системы страхования вкладов «Вклады застрахованы».

Известны случаи, когда подобный знак размещали в своей рекламе недобросовестные организации, не являющиеся банками. При работе с организацией, указывающей на участие в системе страхования вкладов, следует быть уверенным, что она имеет банковскую лицензию и включена в систему страхования.

Застрахованы ли вклады от глобального кризиса?

По данным Агентства по страхованию вкладов, размер фонда страхования вкладов, за вычетом сформированного резерва для выплат по наступившим страховым случаям равен 128 млрд. рублей, что составляет всего 0,8 от всех средств физических лиц в банковской системе и 1,5 от средств, размещенных вне Сбербанка. Таким образом, страхование вкладов может надежно функционировать только в условиях стабильности банковской системы. При масштабном кризисе банковской системы у Агентства и государства не хватит средств на возмещение вкладов.

Крупнейшие банки по привлечению вкладов физических лиц (на 1 января 2014 г.)

	Наименование	Вклады, млрд. рублей
1.	Сбербанк России	7 262
2.	ВТБ 24	1 304
3.	Альфа-Банк	357
4.	Газпромбанк	337
5.	Райффайзенбанк	244
6.	Россельхозбанк	228
7.	Хоум Кредит Банк	215
8.	Банк Москвы	212
9.	Русский Стандарт	201
10.	Промсвязьбанк	191
11.	Уралсиб	156
12.	Росбанк	148
13.	Восточный Экспресс Банк	139
14.	Московский Кредитный Банк	136
15.	МДМ Банк	116
16.	Банк «Санкт-Петербург»	114
17.	НОМОС-Банк	112
18.	Национальный Банк «Траст»	109
19.	Московский Индустриальный Банк	106
20.	Возрождение	104
21.	Бинбанк	102

Проверим себя:

Какой вклад выгоднее: под 9 с капитализацией или под 9 с выплатой в конце срока?

Нужно ли предъявлять документ, удостоверяющий личность, для получения вклада на предъявителя?

Какова простая ставка трехлетнего сберегательного сертификата с выплатой 9,3?

Что такое АСВ?

Как производится возмещение вкладов в валюте?

Возмещаются ли средства, удостоверенные сберегательным сертификатом на предъявителя?

2 Кредитование

2.1 Общие понятия о потребительском кредитовании. Виды потребительских кредитов.

Какие бывают кредиты?

В зависимости от условий предоставления средств кредиты можно разделить на:

- потребительские;
- целевые (ипотека, автокредит);
- текущий кредит (овердрафт).

Потребительский кредит – это кредит, выдаваемый банком на текущие и не определенные в договоре кредитования цели.

Что нужно знать о кредите?

Существуют важные характеристики кредита, которые обязательно нужно учитывать при принятии решения о кредитовании:

- Процентная ставка;
- Порядок погашения;
- Обеспечение;
- Условия досрочного погашения;
- Штрафные санкции.

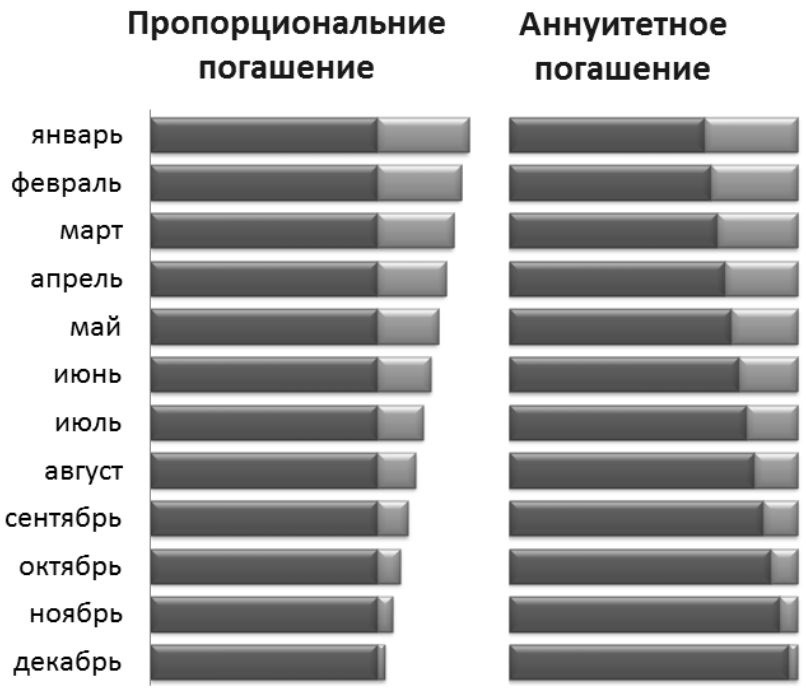
Процентная ставка

Процентная ставка характеризует плату, которую взимает банк за пользование заемными средствами. В общем случае, чем ниже процентная ставка, тем лучше, но необходимо учитывать, что в отдельных случаях реальная стоимость кредита может в разы отличаться от заявленной банком. Некоторые банки сознательно пользуются отсутствием необходимых финансовых знаний у клиентов и навязывают им крайне невыгодные условия кредитования.

Порядок погашения

Другая важная характеристика кредита – порядок погашения. Существуют 4 основные разновидности периодичности и размера платежей:

- Пропорциональное погашение. Кредит гасится равными долями ежемесячно, а проценты начисляются на остаток задолженности. В этом случае размер ежемесячного платежа будет уменьшаться от месяца к месяцу. При знании процентной ставки нетрудно рассчитать сумму платежа для каждого месяца. Такой порядок погашения кредита встречается сейчас редко.
- Аннуитетное погашение. Аннуитет – это возврат кредита и процентов периодическими (обычно ежемесячными) равными по размеру платежами, включающий как сумму погашаемого кредита, так и процентные платежи. В отличие от пропорционального погашения, соотношение между величиной остатка долга и уплачиваемых процентов в каждом платеже различно, хотя величина платежа остается неизменной. Такой порядок погашения кредита сейчас используется наиболее часто, и величина аннуитета указывается в «кредитных калькуляторах» на сайтах банков.



- Частичное или полное погашение с использованием льготного периода. Такое погашение используется при кредитовании по банковской карте. Сумма кредита

может быть погашена полностью или частично. Большинство банков устанавливают так называемый «льготный период», или «грейс-период». Если во время этого периода кредит погашен полностью, проценты по нему не начисляются. Если же кредит погашен не полностью, проценты считаются на остаток задолженности не с окончания периода, а с его начала.

- Погашение кредита в конце срока. Такой способ погашения используется, как правило, при кредитовании предприятий и не применяется к гражданам.

Каким бывает обеспечение?

Отдельные виды кредита могут требовать обеспечения. Под обеспечением понимается дополнительная гарантия для банка, что в случае невозврата кредита можно будет покрыть свои убытки при помощи реализации либо имущества, либо прав требования. В качестве обеспечения могут выступать:

- залог;
- гарантия;
- поручительство.

Залогом является имущество, права на которое могут переходить к банку. Некоторые виды кредитования подразумевают принятие в залог приобретаемого имущества, такие как ипотека и автокредитование.

Оформляя личное имущество в залог, заемщик должен понимать, что берет на себя риск его утраты.

Как влияет залог на процентную ставку?

С одной стороны, залог резко снижает риск потерь банка, что ведет к снижению ставки за счет премии за риск. С другой стороны, залог может потребовать дополнительных затрат на его страхование.

Если вас просят быть поручителем

Гарантия и поручительство – обязательство третьих лиц возместить банку убытки при невозврате кредита. Гарантия представляется юридическими, а поручительство – физическими лицами.

Следует учитывать, что поручительство – это не пустая формальность, а вполне определенное обязательство, которое принимает на себя человек, подписывая его. Поэтому нужно с особой осторожностью относиться как к просьбам знакомых или родственников подписать бумагу о поручительстве, так и при обращении с такими просьбами к ним. Если по вашему долгу банк потребует оплаты от поручителя, то ваш долг банку не исчезнет, а перейдет к поручителю. Сами банки рассматривают выдачу гарантий в качестве отдельной услуги и взимают за нее определенную плату. При этом способов взыскать долг с клиента, которому была предоставлена гарантия, у банка гораздо больше, чем у индивидуального лица.

Поручительство – ответственный шаг. Поручитель принимает на себя все обязательства по погашению кредита.

2.2 Понятие платежеспособности заемщика и кредитного риска

Что включает банк в ставку по кредиту?

Принцип платности кредита подразумевает, что платежи, уплачиваемые в погашение кредита банку, должны покрывать все расходы банка и обеспечивать его прибыльную деятельность.

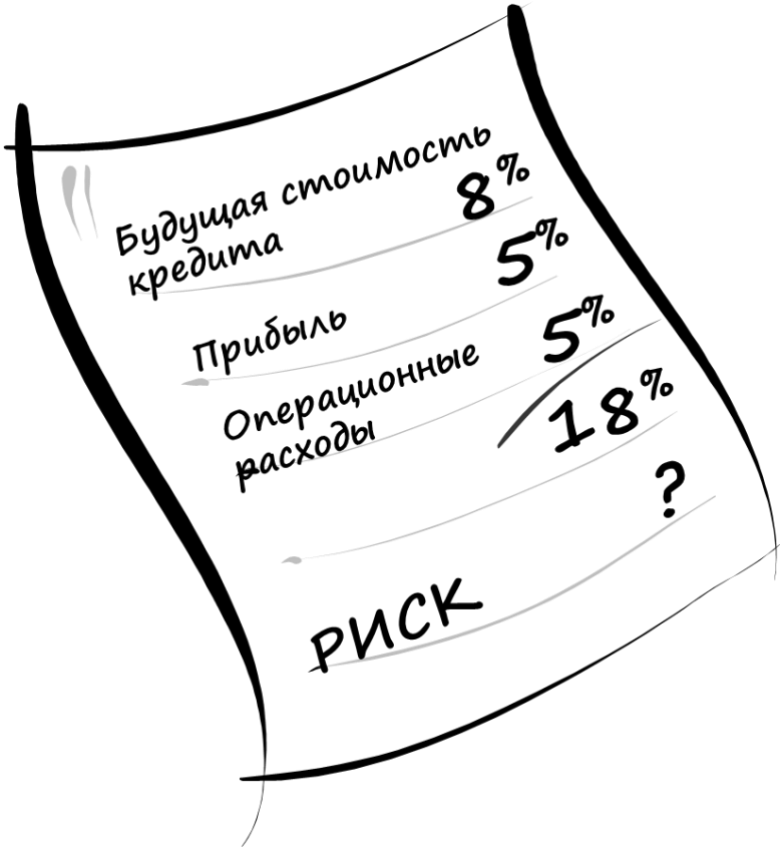
В процентную ставку изначально закладываются:

- будущая стоимость кредита. Вспоминая рассмотренное ранее «первое правило финансовой науки», которое говорит, что завтрашний рубль дешевле сегодняшнего, можно понять, что банк по окончании срока кредита должен вернуть себе не просто выданную сумму, а ее эквивалент с учетом определенного обесценения в будущем. Ориентиром такого обесценения может служить ставка рефинансирования Банка России. При этом банк, получая сумму большую, чем выдал, фактически не получает прибыль, а только возвращает свои средства;
- рыночный процент прибыли (около 5 – 8);
- операционные расходы по выдаче и сопровождению кредита (оплата труда агентов, специалистов, аренда мест в торговых точках или затраты на содержание

имущества и т.д.), которые можно оценить в размере около 5 от объема кредита;

- риск невозврата кредита. Если банк имеет статистику, что, например, 5 кредитов не возвращаются, то эти потери закладываются в ставку – то есть добросовестные заемщики будут оплачивать долги недобросовестного. Поэтому понятно, что ставка по т.н. «экспресс-кредитам» не может быть такой же, как по кредиту, для получения которого требуется как минимум подтверждение доходов, наличие кредитной истории или обеспечение.

Ставка с точки зрения банка



Чем меньше банк уверен в клиенте, тем выше ставка по кредиту.

2.3 Условия выдачи потребительских кредитов

Как относиться к рекламе?

Вывод: на таких условиях банк кредит выдать не может. Реальная ставка будет значительно выше.

Как банк возместит свой риск?

Банки используют много способов для взимания дополнительных средств с заемщиков. Самые распространенные:

1. Взимание **дополнительных комиссий**. Они могут быть самыми различными:

- за рассмотрение заявки на кредит;
- за выдачу кредита;
- за расчетное обслуживание;
- за погашение кредита;
- за выпуск и обслуживание кредитной карты.

2. Использование «**программ добровольного страхования**». Уплачиваемая клиентом сумма может доходить до 20 от размера кредита. При этом собственно на страховой взнос направляется 1 – 2, остальное банк берет в качестве комиссии за подключение к программе.

Какой может быть реальная ставка?

Анализ процентных ставок по подобным розничным кредитам показывает, что ставка составляет **50 – 70** годовых. Отсюда можно сделать вывод, что с учетом рассмотренной «безрисковой» для банка ставки в 18–20 дополнительная плата, взимаемая с заемщиков, составляет 30 – 50. Именно такой банк видит вероятность того, что среднестатистический заемщик, не подтвердивший свою платежеспособность, кредит не вернет.

Что такое переплата?

Банки часто не указывают реальную ставку, так как ее размер может отпугнуть клиента. Вместо этого указывается величина ежемесячного платежа. Таким образом, клиента подталкивают к расчету переплаты, то есть разницы между размером кредита и суммой всех платежей банку. Следующий шаг, который кажется очевидным, – разделить сумму переплаты на размер кредита и получить некоторую ставку. Клиент банка считает, что это и есть процентная ставка. В реальности так считать нельзя!

При расчете за год реальная ставка кредита больше процента переплаты в 1,8 раза, за полгода – в 3,4 раза, за три месяца – в 6 раз!

Какие условия кредита приемлемы?

- ✓ процентная ставка – от 18 до 20 (в случае проведения акций ставка может быть еще ниже);
- ✓ отсутствие любых дополнительных комиссий и платежей;
- ✓ кредит предоставляет банк, в котором у вас открыт счет (имеется банковская карта), или банк собрал полную информацию о вас.

Общий принцип: «Банк знает своего клиента, клиент знает свой банк».

Как оценить все платежи по кредиту?

С целью воспрепятствования введению в заблуждение заемщиков в российском законодательстве используется понятие «полная стоимость кредита»

«Общий знаменатель», по которому можно сравнить кредиты с самыми разными условиями, – это ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ КРЕДИТА.

Это понятие было введено в Закон «О банках и банковской деятельности» в 2008 году.

> **Кредитная организация до заключения кредитного договора… обязана предоставить заемщику – физическому лицу информацию о полной стоимости кредита, а также перечень и размеры платежей заемщика – физического лица, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора”**
>
> *Статья 30 Закона «О банках и банковской деятельности»*

Полная стоимость кредита – это процентная ставка, платежи по которой будут эквивалентны по сумме всем платежам заемщика в адрес банка, а также в адрес третьих лиц, если они предусмотрены договором.

При проведении переговоров с представителями банка самая главная мера для обеспечения собственной финансовой безопасности – выяснение полной стоимости кредита.

Что следует учитывать

1. Если представитель банка не сообщает величину или возможный диапазон значений полной стоимости кредита и ссылается на то, что после подписания договора все документы будут предоставлены, от дальнейших переговоров целесообразно воздержаться.

2. Полная стоимость кредита – это показатель, позволяющий сравнить различные кредитные продукты независимо от их срока, наличия или отсутствия дополнительных платежей.

3. В полную стоимость кредита не включаются штрафы, пени за просрочку обязательных платежей, так как она рассчитывается исходя их предположения о соблюдении сторонами обязательств кредитного договора.

4. Нельзя подписывать кредитный договор, не ознакомившись с размером полной стоимости кредита – банк

обязан ее раскрыть до подписания договора. Полная стоимость кредита может быть спрятана в тексте договора или приложениях, с тем чтобы неосведомленный заемщик не смог обратить на нее внимания.

5. Полная стоимость кредита рассчитывается по сложной формуле с учетом изменения стоимости денег во времени. Поэтому даже при отсутствии любых дополнительных комиссий и платежей, кроме процентов, размер полной стоимости кредита всегда выше процентной ставки на 1 – 2. В связи с этим нельзя сравнивать процентную ставку по одному кредиту и полную стоимость другого кредита – сравниваться должны величины полной стоимости двух кредитов.

Какие еще условия нужно предусмотреть?

Другими существенными условиями кредитного договора являются:

1) **возможность досрочного погашения** – полного или частичного. Условия досрочного погашения могут быть очень важны не только при закрытии кредита, но и при рефинансировании, или перекредитовании в другом банке на более благоприятных условиях. В общем случае договор должен предусматривать досрочное или опережающее погашение кредита без взимания дополнительных комиссий. Следует помнить, что при частичном досрочном погашении необходимо получить от банка новый график платежей.

2) **размер штрафных санкций** за нарушение графика платежей. Банк имеет право предусматривать штрафные санкции за нарушение условия договора. Однако следует обратить внимание на обоснованность таких санкций – они не должны быть кабальными (то есть способными привести к возрастанию задолженности перед банком в несколько раз). Опасным является наличие фиксированного штрафа за нарушение – такой штраф может привести к превращению малейшей непогашенной задолженности (например, 1 рубль за SMS-информирование) в сумму, на которую начнут начисляться пени в несколько процентов в день.

Что нового в 2014 году?

Случаи недобросовестных действий банков при предоставлении потребительских кредитов привели к необходимости совершенствования банковского законодательства в сфере защиты прав заемщиков.

В 2013 году принят и с 1 июля 2014 года вступает в силу Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)».

Этот закон ужесточает требования по обязанности банков по информированию потенциальных заемщиков об условиях кредитования:

- необходимость указания в информационных материалах диапазона полной стоимости кредитов;
- общие условия договора не должны содержать обязанность заемщика заключать другие договоры;
- при открытии заемщику банковского счета все операции по нему осуществляются бесплатно;
- требование указания полной стоимости кредита на первой странице договора в рамке шрифтом максимально используемого размера;
- требование бесплатного рассмотрения кредитной заявки;
- установлена очередность погашения долга: платежи направляются в первую очередь на погашение процентов и задолженности по кредиту, и только потом – на погашение штрафных санкций;
- величина штрафных санкций (неустойка, штраф, пени) ограничена 20 годовых;
- предусмотрено ограничение полной стоимости кредита (допускается превышение не более 1/3 над среднерыночной);
- вводится право банка на передачу требований по кредиту третьей стороне (коллекторам) и одновременно устанавливаются ограничения действия коллекторов.

”Полная стоимость потребительского кредита… размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа), и наносится прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта”

Статья 6 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)

Наследование обязательств

В соответствии со ст. 1175 Гражданского кодекса РФ, наследники отвечают по долгам наследодателя солидарно, то есть кредитор вправе предъявить требования по погашению кредита как к нескольким, так и к одному из наследников (в пределах стоимости наследства). Практика показывает, что банки не рассматривают смерть заемщика в качестве основания для неприменения штрафных санкций. Так как вступление в право наследования осуществляется через 6 месяцев, за этот период сумма долга с учетом штрафных санкций может значительно вырасти (а в случае с недобросовестным контрагентом) – многократно вырасти, в связи с чем существует риск потери всего наследства (например, недвижимости).

Вопрос о погашении задолженности после смерти заемщика требует от родственников (наследников) обязательного согласования с кредитором, а в отдельных случаях – помощи юриста.

2.4 Другие кредитные продукты

Нужна ли кредитная карта?

В настоящее время банки активно предлагают кредитные карты. Эти банковские продукты имеют как достоинства, так и потенциальную опасность.

Достоинства кредитных карт:

- наличие денежного резерва на случай непредвиденных обстоятельств;
- наличие льготного периода, в течение которого можно погасить долг без процентов;
- при срочной потребности в деньгах нет необходимости подготовки документов для получения кредита.

Недостатки и опасности:

- взимание ежегодной платы за выпуск и обслуживание карты. Обычно стоимость карт MasterCard и Visa составляет 600 – 700 рублей в год, однако в отдельных случаях может достигать нескольких тысяч рублей в год:
- действие льготного периода только для безналичных расчетов, взимание комиссии за выдачу наличных по кредитной карте;
- предложения карт редко используемых в России систем (Diners Club, American Express), которые не принимаются в торговых сетях. В этом случае единственной возможностью получения кредита может быть снятие наличных в банкомате с комиссией, увеличивающей полную стоимость кредита;
- продление льготного периода может быть связано с условиями, о которых клиент не информирован, в связи с чем проценты будут начислены без его ведома.

Что нужно знать о кредите по карте?

Характеристики кредитного продукта с использованием карты, которые необходимо выяснить до ее оформления:

1) процентная ставка;

2) кредитный лимит;

3) стоимость годового обслуживания и периодичность его списания;

4) порядок установления льготного периода и его длительность;

5) порядок контроля задолженности по кредиту, стоимость услуг информирования о состоянии задолженности.

Полная стоимость кредита для кредитных карт рассчитывается с учетом стоимости обслуживания карт, но банки могут использовать следующий прием: указывать ее для максимального лимита. При этом полная стоимость для меньшего лимита может быть в 2 – 3 раза выше.

Если вышеприведенные условия устраивают клиента, то следует иметь в виду, что при активном использовании кредитной карты размер лимита банком обычно повышается. Так, если использовать безналичные расчеты по кредитной карте в течение льготного периода в течение года (без уплаты процентов), кредитный лимит может быть увеличен в 2 – 3 раза. При этом формируется положительная кредитная история.

Что означает фраза «Льготный период до 50 дней»?

Обычно банки устанавливают льготный период от контрольной даты – определенного числа каждого месяца. Контрольная дата сообщается клиенту при выдаче кредитной карты. Обычно льготный период составляет 20 дней после контрольной даты. Таким образом, в зависимости от срока совершения покупки по карте продолжительность льготного периода меняется: минимум 20 дней, максимум – 50 дней.

Пример. Контрольная дата – 8-е число месяца. Если платеж совершен 1 августа, дата окончания льготного периода – 20 дней после 8 августа, то есть

28 августа. Длительность льготного периода – 27 дней. Если платеж совершен 10 августа, срок окончания льготного периода – 28 сентября, и продолжительность его составит 48 дней.

Что такое МФО?

Что стоит за расклеенными на всех столбах и урнах разноцветными объявлениями?

Часто за такими объявлениями стоят так называемые микрофинансовые организации (МФО).

Понятие микрофинансовых организаций введено в практику с 2010 года, когда был принят соответствующий закон. Целью его принятия было урегулирование вопроса возможности выдачи ссуд небанковскими организациями – ведь Гражданский кодекс не ограничивает подобную деятельность коммерческих организаций. Теперь, чтобы получить статус МФО, нужно зарегистрироваться в официальном реестре Министерства финансов и вступить в так называемую саморегулируемую (некоммерческую) организацию. На начало 2014 года в официальный реестр МФО включены почти 4 тыс. действующих организаций, в том числе 22 – на территории Калининградской области. Суммы, которые имеют право выдавать микрофинансовые организации, не так и малы – до 1 миллиона рублей.

Деятельность МФО в настоящее время вызывает много вопросов и требует дальнейшего регулирования. Основной претензией к ним являются чрезвычайно высокие ставки: 2–3 процента в день, то есть более 700 процентов годовых. Кроме того, за расклеенными объявлениями могут стоять и «теневые» группировки. При этом высок риск использования незаконных методов для взыскания задолженности.

Характерно объявление, встречающееся повсюду: «Кредит, помощь в возврате долгов». Во-первых, кредит могут выдавать только банки, остальные же организации выдают ссуды – введение в заблуждение начинается с самого начала. Во-вторых, не скрывается опыт взыскания задолженности, скорее всего – «выбивания» долгов.

Пользование услугами МФО, кредитных кооперативов и других организаций, предлагающих «деньги до зарплаты», должно быть исключено.

Что может стоять за рассрочкой?

В торговых сетях используются «беспроцентные» кредиты без переплаты. Подобные продукты реализуются совместно банками и торговыми сетями за счет предоставления скидки в размере процентной ставки. Подобными предложениями можно пользоваться, только убедившись в следующем:

1) стоимость приобретаемого товара не завышена по сравнению с аналогичными или реализуемыми в других магазинах;

2) в договоре не установлены дополнительные комиссии и платежи.

При этом доверять представителям банков и продавцам нельзя – необходимо тщательно изучить договор. В прессе описываются случаи введения покупателей в заблуждение.

Что такое рефинансирование кредитов

В 2013 году крупные банки начали реализовывать программы рефинансирования кредитов, или перекредитования, то есть погашения кредита в другом банке за счет выдачи нового кредита на более выгодных условиях. Данные программы выгодны для банков, так как позволяют

сформировать новую клиентскую базу за счет добросовестных заемщиков, и имеют высокую социальную значимость, давая заемщикам возможность завершить расчеты с недобросовестными банками. Следует иметь в виду, что рефинансирование (перекредитование) предоставляется только заемщикам, не имеющим просрочек в платежах в течение нескольких (обычно 6) месяцев.

Выводы:

- **Не стоит закрывать для себя возможность использования кредита. Об оформлении кредитного лимита можно позаботиться заранее, чтобы иметь «запасной кошелек» для непредвиденных ситуаций. Шутка, что «банкир даст деньги, если клиент докажет, что они ему не нужны» имеет под собой основания.**
- **Хорошими условиями в настоящее время можно считать кредит под 18–20 годовых без дополнительных платежей и комиссий (полная стоимость кредита будет чуть выше: 19–22). Такой кредит банк может предоставить только заемщику, в платежеспособности и добросовестности которого он уверен.**
- **Банки, предлагающие кредиты незнакомым им заемщикам, особенно экспресс-кредиты, не могут не закладывать в ставку риск невозврата. Повышение ставки составляет 30–50, то есть полная стоимость таких кредитов равна 50–70. Это означает, что добросовестный клиент платит и за себя, и за недобросовестного.**
- **Банки располагают всеми возможностями скрыть реальную процентную ставку – на это работают профессионалы. Разобраться во всех тонкостях условий кредита может только специалист. Поэтому не только банк должен быть уверен в клиенте, но и клиент должен быть уверен в банке.**
- **Нельзя подписывать кредитный договор, не зная полную стоимость кредита. Банк обязан ее сообщить до подписания договора.**

Хорошая кредитная история – это «доброе имя» клиента для банков. Сформировать положительную кредитную историю можно, пользуясь кредитной картой в течение льготного периода или используя небольшие кредиты. Клиентам с испорченной кредитной историей банки либо вообще не выдадут кредит, либо ставка будет от 70. «Лишние» 50 – это для банков страховка от риска, для клиента – плата за недобросовестность.

Проверим себя:

Как сравнить кредиты с разными сроками и условиями?

В рекламе банк указывает: «Переплата от 12». Ниже мелким шрифтом: «*Превышение платежей над суммой кредита при сроке 3 месяца». Какова процентная ставка?*

Может ли банк выдать потребительский кредит на основании двух документов по ставке 20?

Учитывается ли страховка, включенная в условия кредитного договора, в полной стоимости кредита?

3 Защита прав потребителей финансовых услуг

3.1 Права потребителей в сфере финансовых услуг.

Беззащитны ли мы перед банками?

Банки и их клиенты – физические лица в своих ресурсах и возможностях явно неравны. С одной стороны выступает банк с огромными финансовыми ресурсами, штатом квалифицированных юристов и отработанным механизмом реализации финансовых продуктов, с другой стороны – клиент, далеко не всегда имеющий необходимые знания. Если такой клиент чувствует, что его права нарушаются, он далеко не всегда может грамотно сформулировать свои претензии.

Стандартным органом решения споров является суд. Однако для обращения в судебные инстанции необходима помощь опытного юриста, что связано с дополнительными затратами. Сама процедура судебного разбирательства весьма сложна и длинна.

Какие законы защищают права клиента банка?

Основой для разрешения споров в сфере взаимоотношений клиентов с банками являются следующие нормативно-законодательные акты:

1) Гражданский кодекс РФ
2) Федеральный закон «О банках и банковской деятельности»
3) Закон РФ «О защите прав потребителей»
4) Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (вступает в силу с 01.07.2014).
5) Нормативные документы Банка России, обязательные для исполнения кредитными организациями

Закон «О защите прав потребителей»

Закон «О защите прав потребителей» является основным документом, в соответствии с которым предъявляются претензии к банкам. Это связано со следующими его особенностями:

- в соответствии с Законом (ст. 17) иски могут быть направлены по выбору истца в судебные органы по месту его жительства, что играет большую роль в отношениях с филиалами банков;
- Закон запрещает обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных («навязанная услуга»), а также без согласия потребителя оказывать дополнительные платные услуги (ст. 16). Это может относиться к взиманию платы за страхование, а также за открытие дополнительных счетов;
- Законом предусмотрено возмещение ущерба, а также неустойки и пени потребителю;
- Законом (ст. 15) предусмотрена компенсация морального ущерба потребителю;
- в соответствии с Законом (ст. 13) при удовлетворении судом требований потребителя с банка взыскивается штраф в размере половины суммы, присужденной потребителю.
- при обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины (ст. 17).

В чем выражается нарушение прав потребителя?

Как защищать права?

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке. Сущность внесудебного порядка состоит

в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок позволяет при достижении взаимопонимания быстро восстановить нарушенное право.

При этом следует отметить, что требование о возмещении морального вреда может быть удовлетворено только в судебном порядке, а размер возмещения определяется судом самостоятельно.

3.2 Защита прав потребителей. Оформление претензий.

Как государство защищает потребителя?

В настоящее время защитой прав потребителей в сфере финансовых услуг является Роспотребнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Роспотребнадзор принимает обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам предоставления финансовых услуг. Роспотребнадзор может быть привлечен судом к участию в деле, либо может вступать в дело по своей инициативе или по инициативе истца для дачи заключения по рассматриваемому делу.

В систему органов Роспотребнадзора входит Федеральное бюджетное учреждение «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области», на базе которого функционирует Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей. Центр осуществляет консультирование граждан на личном приеме, по телефону, оказывает устные юридические услуги, а также платные услуги по письменному консультированию, составлению досудебных документов и исковых заявлений, а также по представительству в судах.

Кто такой финансовый омбудсмен?

Еще одним органом досудебного урегулирования является финансовый омбудсмен. Институт финансового омбудсмена появился в России в 2010 году при Ассоциации российских банков (АРБ).

Финансовый омбудсмен (официальное название – «Общественный примиритель на финансовом рынке») – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между

финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Обращение к омбудсмену бесплатно.

- **До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка. Банк должен ответить по существу в течение 30 дней.**
- **На время рассмотрения обращения клиент обязуется не обращаться в суд. Омбудсмен рассматривает спорные требования на сумму не более 500 тыс. рублей.**

По результатам рассмотрения спора омбудсмен утверждает подписанное сторонами Примирительное соглашение, выносит Постановление, разрешающее спор по существу, либо Постановление о прекращении разбирательства спора. Примирительное соглашение может быть передано по согласию сторон на утверждение суду или третейскому суду в качестве мирового соглашения.

Порядок рассмотрения споров финансовым омбудсменом

Следует учитывать, что решения финансового омбудсмена обязательны к исполнению только для банков, подписавших в добровольном порядке «Декларацию о передаче споров

финансовому омбудсмену» (таких банков немного). Однако решение омбудсмена в пользу клиента банка может явиться решающим при рассмотрении дела в суде.

Как оформить претензию?

Первым шагом к разрешению финансовых споров является направление банку письменной претензии, в которой указываются требования клиента. Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается в банк, другой остается у потребителя и в случае обращения в суд является доказательством обращения к ответчику). Необходимо, чтобы на экземпляре потребителя представитель банка поставил отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения требований). В случае непринятия банком претензии ее можно направить по почте заказным письмом с уведомлением на адрес местонахождения банка, указанный в договоре (дата вручения – начало исчисления срока исполнения требований).

При составлении претензии следует:

1) Указать, что клиент является потребителем банковской услуги и сослаться на Закон «О защите прав потребителей».

2) Сформулировать, какие права потребителя и каким образом были нарушены.

3) Четко сформулировать свои требования, указать сумму претензии.

4) Предложить решить спор в досудебном порядке.

5) Указать, что в противном случае вопрос будет рассматриваться в судебном порядке. При этом указать, что в требования будет включено возмещение морального ущерба и убытков, а при удовлетворении требований судом с банка будет взыскан штраф.

6) Установить время для ответа.

7) При необходимости приложить копии документов, упомянутые в претензии.

Составление претензии является ответственным шагом и обычно требует участия специалиста. Следует учитывать, что срок исковой давности по делам о защите прав потребителей составляет 3 года, поэтому в течение этого срока следует хранить все документы (договор, документы об оплате, переписку с банком).

Куда можно обратиться?

- **Управление Роспотребнадзора по Калининградской области:**
  Адрес: г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5
  Телефон: (4012) 616914
  Электронная почта: Kaliningrad@39.rospotrebnadzor.ru
  Прием обращений через сайт:
  http://39.rospotrebnadzor.ru/virtual/feedback

- **Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (услуги платные)**
  Адрес: г. Калининград, ул. Фрунзе, д.50, кабинет № 203, 2-й этаж.
  Телефон: (4012) 53-84-36, 50-31-33
  Электронная почта: yuriskonsult39@mail.ru

- **Главное управление Банка России по Калининградской области**
  Телефон «Горячей лини» (4012) 57-11-10
  Справка (4012) 57-10-03
  Интернет-приемная
  http://www.cbr.ru/ireception/?Prtid=ir&RegID=27

- **Офис Финансового омбудсмена:**
  Адрес: 121069, г. Москва, Скатертный пер., д.20, стр.1
  (Для Финансового омбудсмена)
  Телефон: 8 (495) 691-64-19; 8 (916)226-41-48;
  8 (916)226-41-43
  Электронная почта: finomb@arb.ru
  Подача жалобы через сайт:
  http://arb.ru/b2c/abuse/form.php

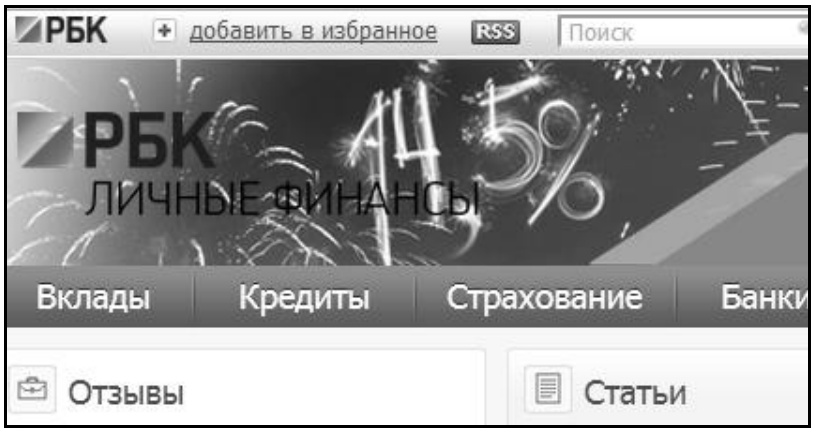
Где узнать больше?

Книги:

- Антикризисная книга Коммерсантъ'а / сост. В. Дорофеев, В. Башкирова. – М.: Коммерсантъ; Астрель, 2009. – 350 с.
- Гид по финансовой грамотности / А. П. Аксенов [и др.] ; авт. предисл. Г. Г. Меликьян [и др.]. - М. : Кнорус : ЦИПСиР, 2010. – 450 с.
- Горячев А.. Чумаченко В. Финансовая грамота. – М.: Альпина Бизнес Букс. – 2012. – 106 с.

Интернет:

РБК. Личные финансы
Информация о финансовых продуктах, новости, аналитика, кредитный калькулятор, депозитный калькулятор.
http://lf.rbc.ru



Агентство по страхованию вкладов
Информация о страховых выплатах, статистика, новости
http://asv.org.ru/

Финансовые калькуляторы

Калькулятор полной стоимости потребительского кредита, калькулятор вкладов, ипотечный калькулятор

http://fincalculator.ru/

Обратный кредитный калькулятор

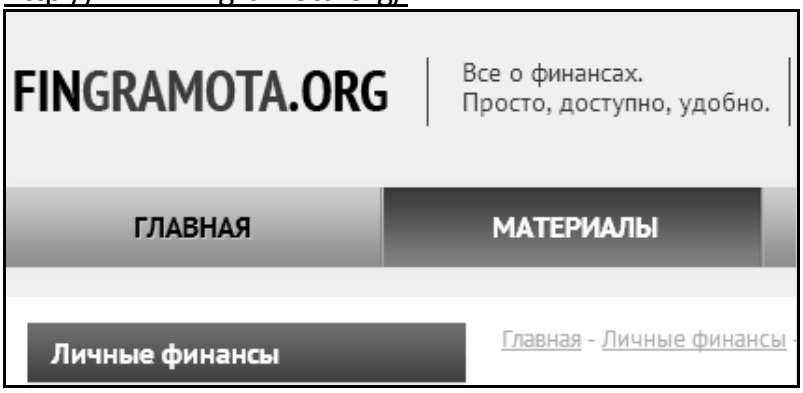
Расчет процентной ставки по размеру ежемесячного платежа

http://extloancalculator.com/calculators/obratnyjj-kreditnyjj-kalkulyator-ru.html

Финграмота

Видеоматериалы, новости, статьи.

http://www.fingramota.org/



Банки.РУ.

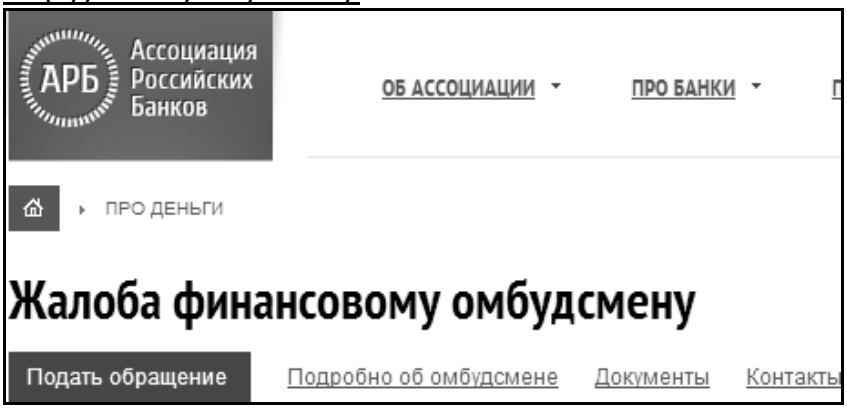
Рейтинги банков

http://www.banki.ru/banks/ratings/

Роспотребнадзор

Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области
http://39.rospotrebnadzor.ru/

Финансовый омбудсмен
http://arb.ru/b2c/abuse/



ФинПотребСоюз
Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»
http://www.finpotrebsouz.ru/

4 Глоссарий

Аннуитет – график погашения кредита равными частями с установленной периодичностью. Величина средств, направляемых на погашение задолженности, для каждого аннуитетного платежа различна.

АСВ – Агентство по страхованию вкладов, государственная корпорация, созданная для обеспечения работы системы страхования вкладов и защиты интересов вкладчиков на основании Федерального закона от 23 декабря 2003 года №177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

Банковский счет – счет, открываемый банком для учета средств, привлекаемых от клиента. Для каждого нового вклада открывается отдельный банковский счет. Номер банковского счета состоит из 20 цифр.

Вклад – денежные средства, размещенные физическими лицами в банках на основании договора банковского вклада или договора банковского счета и подлежащие страховой защите.

Вклад «до востребования» - вклад, открываемый без ограничения по срокам. Средства с вклада «до востребования» могут быть сняты в любой момент. Как правило, вклад «до востребования» допускает неограниченное пополнение и снятие средств.

Встречные требования – денежные обязательства вкладчика перед банком (например, задолженность по кредиту), уменьшающие размер страхового возмещения.

Грейс-период (льготный период) – период, в течение которого не производится уплата процентов по кредиту при условии погашения кредита до конца периода. Продолжительность грейс-периода, как правило, различна и зависит от срока (дня месяца) получения кредита.

Дебетовая карта – платежная карта, позволяющая управлять средствами на банковском счете, открытом клиенту.

Депозит – ценности, имущество, деньги, переданные на сохранение. В применении к банкам и вкладчикам депозит является синонимом вклада.

Депозитный сертификат – ценная бумага, удостоверяющая условия размещения средств юридического лица (организации) в банке.

Доверительное управление – передача денег и имущества специализированной организации для управления ими в интересах владельца.

Заем – передача денежных средств или имущества на условиях возвратности и срочности.

Залог – имущество или другие ценности, находящиеся в собственности заемщика, служащие обеспечением, гарантирующим погашение займа.

Зарплатная карта – дебетовая карта, оформляемая в рамках договора работодателя с банком о перечислении заработной платы.

Идентификация – получение и фиксирование сведений о клиенте банка, его представителе или выгодоприобретателе. Требования и порядок идентификации установлены федеральным законодательством.

Интернет-банкинг – технология дистанционного управления банковским счетом с использованием сети Интернет.

Капитализация процентов – причисление процентов, начисленных за период, к сумме вклада в конце этого периода. Расчет суммы процентов, начисленных с учетом капитализации, производится по формуле сложных процентов.

Коллектор, коллекторское агентство – организация, профессионально занимающаяся взысканием просроченной задолженности.

Кредит – заем, предоставляемый банком на условиях возвратности, платности, срочности.

Кредитная карта – платежная карта, позволяющая получать банковский кредит в пределах установленного лимита, а также осуществлять операции по его погашению.

Кредитный лимит – максимальный размер кредита, предоставляемого по платежной карте.

Микрофинансовая организация, МФО – юридическое лицо, зарегистрированное в государственном реестре и имеющее право предоставлять займы, не превышающие 1 миллион рублей.

Мультивалютный вклад – банковский продукт, представляющий собой несколько срочных счетов в разных валютах, открытых одному владельцу в рамках единого договора. Мультивалютный счет позволяет производить перевод средств из одной валюты в другую по курсу банка в течение действия срока вклада.

Общий фонд банковского управления (ОФБУ) – совокупность имущества, переданного в доверительное управление коммерческому банку.

Овердрафт – кредит, предоставляемый автоматически при недостаточности средств на банковском счете.

Паевой инвестиционный фонд (ПИФ) – совокупность имущества, доверительное управление которым осуществляет лицензированная управляющая компания.

Переплата – разница в сумме средств, уплаченных банку по кредиту, и полученной суммой кредита. Использование понятия переплаты может ввести в заблуждение относительно величины процентной ставки.

Полная стоимость кредита – определенная в процентах годовых ставка, эквивалентная всем платежам по кредиту, как выраженных в процентах от суммы долга, так и в фиксированной сумме.

Поручительство – обязательство уплатить кредитору другого лица (должника) денежную сумму при неисполнении должником своих обязательств перед кредитором.

Предоплаченная карта – платежная карта, которая не позволяет проводить операции по банковскому счету. Размер платежей, проводимых с помощью предоплаченной карты, ограничен суммой предварительно уплаченных банку средств.

Простой процент – процент, начисляемый на неизменную базовую сумму.

ПСК – полная стоимость кредита.

Рефинансирование кредита – покрытие задолженности по одному кредиту средствами другого кредита.

Сберегательный сертификат – ценная бумага, удостоверяющая сумму вклада, внесенного в банк физическим лицом, и права на получение по истечении установленного срока суммы вклада и обусловленных в сертификате процентов.

Сложный процент – процент, начисляемый на базу, увеличивающуюся на величину ранее начисленных процентов.

Срочный вклад – вклад, подлежащий возврату в указанный в договоре срок.

ССВ – система страхования вкладов – специальная государственная программа, реализуемая в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» и позволяющая вкладчикам при наступлении страхового случая получить возмещение по вкладам в размере до 1 млн. 400 тысяч рублей.

Ставка рефинансирования (учетная ставка центрального банка) – процентная ставка, являющаяся базой для кредитования центральным банком коммерческих банков.

Страховое возмещение – денежная сумма, подлежащая выплате вкладчику при наступлении страхового случая.

Страховой случай – отзыв у банка – участника ССВ лицензии Банка России на осуществление банковских операций либо введение Банком России моратория на удовлетворение требований кредиторов банка.

Физическое лицо – индивидуальный человек, обладающий правами и обязанностями в соответствии с правовыми нормами.

Финансовый омбудсмен (общественный примиритель на финансовом рынке) – постоянно действующий общественный орган разбирательства споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами. Финансовый омбудсмен назначается общественной организацией – Ассоциацией российских банков.

Фонд обязательного страхования вкладов – денежные средства Агентства по страхованию вкладов, используемые исключительно для выплаты страхового возмещения по вкладам.

5 Вопрос – ответ

Что выгоднее – ежемесячная выплата или капитализация процентов?

Математические расчеты показывают, что ежемесячная выплата процентов полностью эквивалентна их капитализации. Хотя в случае капитализации сумма процентов получается выше, в соответствии с «первым законом финансовой науки» сегодняшний рубль дороже завтрашнего. То есть большая стоимость ежемесячно выплачиваемых процентов компенсируется увеличением более дешевых «завтрашних» (по окончании срока вклада).

Чем отличаются сберегательный и депозитный сертификаты?

Депозитный сертификат оформляется на юридическое лицо (предприятие), а сберегательный сертификат – на физическое лицо (вкладчика).

Будет ли повышен размер страхового возмещения?

Предложения о повышении лимита страхового возмещения до 1 млн. рублей рассматривались в течение 2013 года. Соответствующее предложение было одобрено Правительством и внесено на рассмотрение в Госдуму. Однако пока принятие решения отложено.

Застрахованы ли средства на зарплатной карте?

Зарплатная пластиковая карта выпускается банком для снятия средств с отдельного счета, который считается вкладом. Средства на счетах, открытых в банке физическим лицам, застрахованы.

Если в банке открыто несколько счетов, в какой сумме производится возмещение?

Лимит возмещения установлен в 1 млн. 400 тысяч рублей для всех средств клиента в банке (в том числе и в разных его филиалах). Возмещение по нескольким счетам будет выплачено пропорционально остатку на них, но не более страхового лимита в сумме.

Если у вкладчика открыты счета в двух банках, у которых отозвана лицензия, какую сумму возмещения он получит?

Не более 1 млн. 400 тысяч рублей в каждом банке, то есть максимально 2 млн. 800 тысяч.

В течение какого срока можно обратиться за возмещением?

С заявлением о возмещении можно обратиться в банк-агент до окончания процедуры ликвидации банка. Сроки процедуры законодательством не определены, но на практике занимают не менее 2 лет.

Страхуются ли проценты, выплачиваемые в конце срока?

Да. Отзыв лицензии является основанием для прекращения действия договора вклада и начисления процентов по дату наступления страхового случая.

Могу ли я открыть на свое имя сразу несколько вкладов?

Количество вкладов, которые могут быть открыты на имя одного физического лица, не ограничено.

Почему за рубежом ставки по кредитам значительно ниже?

Базой для ставки по кредиту является ставка рефинансирования центрального банка. В России она составляет 8,25, в США - 0,25, в Европе – 0,5-2. Кроме того, европейские и зарубежные банки имеют отлаженную инфраструктуру и ориентированы на долгосрочную работу с клиентом, в связи с чем норма доходности активов для них может составлять около 2.

Является ли аннуитетное погашение несправедливым?

Математически аннуитетное и пропорциональное (дифференцированное) погашение одинаковы. Большая (по сравнению с пропорциональным погашением) сумма платежей при аннуитете компенсируется тем, что в начале срока размер платежей меньше, и больше – ближе к концу, когда деньги частично обесцениваются.

Что делать, если возникли проблемы с возвратом кредита?

Ни в коем случае не следует скрываться от банка и прекращать платежи в одностороннем порядке. Следует обратиться в банк с документами, подтверждающими изменение финансового состояния (медицинские

документы, трудовая книжка и т.д.). Добросовестные банки не заинтересованы в нарушении плательщиком договора, поэтому могут предложить варианты реструктуризации платежей: предоставление «кредитных каникул», увеличение срока кредита.

Как поступить с кредитной картой, пришедшей по почте?

Если вы не обращались в банк, картой пользоваться нельзя. Вам неизвестны условия кредитования, и нельзя предположить, что банк предложит незнакомому клиенту выгодные условия. Карту рекомендуется уничтожить, так как не исключен вариант, что ей сможет воспользоваться кто-либо другой. В этом случае расплачиваться по кредиту придется вам.

Можно ли вернуть комиссии, уплаченные банку по кредиту?

Существует возможность получить с банка комиссии, взысканные без вашего ведома в течение 3 последних лет. Однако все зависит от условий договора, поэтому необходимо обращение к специалистам.

Можно ли отказаться от страхования при потребительском кредитовании?

Юридически банк не имеет права навязывать вам услугу страхования. Однако обычно, если клиент не подтверждает участия в программе страхования, кредит не одобряется, либо ставка по нему соответственно повышается.

Как заключать кредитный договор?

Следует внимательно прочитать текст договора и приложения к нему, при необходимости – ознакомиться с тарифами и терминами на сайте банка. Лучше всего взять с собой документы домой для изучения, обратиться к специалисту за консультацией. В любом случае без ознакомления и согласия с полной стоимостью кредита договор подписывать нельзя.

Как выбрать банк для кредитования?

Прежде всего, нужно убедиться, что банк надежный и не использует недобросовестных приемов при кредитовании. В Интернете есть много сайтов с отзывами о банках и качестве их работы. Лучше всего работать с крупным банком, в котором вы имеете счет (зарплатный или депозитный).

Нужно ли возвращать кредит, если у банка отозвана лицензия?

Отзыв лицензии у банка не означает отмену требований по кредитному договору. Банк продолжает функционировать под управлением временной администрации, поэтому следует уточнить у ее представителя о порядке и реквизитах для продолжения перечисления сумм в соответствии с договором.

Должен ли супруг (в т. ч. бывший) или дети (родители) отвечать по кредитам родственников?

Банк не имеет права требовать от родственников, если они не подписывали договор в качестве созаемщика или поручителя, погашения обязательств по кредиту. Возможность разделения обязательств по кредиту между бывшими супругами возможна, но только по инициативе одного из супругов, а не банка.

Что делать при встрече с коллекторами?

Прежде всего, идентифицировать коллекторов – узнать и зафиксировать наименование организации, фамилии, имя, отчество, должность. Необходимо потребовать предъявления документов, на основании которых предъявляются требования. Также рекомендуется открыто записывать беседу на диктофон (при телефонных переговорах – предупредить о записи).

Может ли банк потребовать досрочного возврата кредита?

Банк может потребовать досрочного возврата кредита, если это предусмотрено условиями договора. Обычно банки предусматривают свое право требования досрочного возврата при нарушении заемщиком условий договора.

Можно ли оформлять кредит в торговых точках?

Оформление кредитов в торговых точках категорически не рекомендуется. Оплата труда сотрудников обычно производится по количеству заключенных договоров, причем оплата за договоры с более высокой ставкой бывает выше, чем за выгодные клиенту, поэтому сотрудник будет прилагать все усилия, чтобы вы заключили невыгодный для себя договор. Кроме того, квалификация сотрудников «на точках» обычно очень невысокая, а их возможности ограничены.

Каков срок рассмотрения споров финансовым омбудсменом?

Срок ответа банка на претензию – 1 месяц. Срок разбирательства споров – 1 месяц для Москвы и 3 месяца для других регионов.

Можно ли вернуть комиссии по кредитному договору, заключенному свыше 3 лет назад?

Можно вернуть комиссии, уплаченные в течение 3 лет от срока подачи заявления в суд. Более ранние комиссии не возвращаются.

Можно ли вернуть деньги за страховку по кредиту?

Возврат во многом зависит от того, дано ли заемщиком письменное согласие на подключение к программе добровольного страхования. Если соответствующей подписи нет, страхование признается навязанной (обусловленной) услугой (ст. 16 Закона о защите прав потребителей)

Можно ли вернуть часть кредита, списанную банком при его выдаче «за перечисление средств со специального счета»?

Без оформления отдельного договора банковского счета такую операцию можно считать навязанной услугой и оспорить.

6

Приложения

Рейтинг банков по объему кредитов физическим лицам

(млрд. рублей, данные на 01.01.2014)

1.	Сбербанк России	3 233
2.	ВТБ 24	1 106
3.	Хоум Кредит Банк	292
4.	Русский Стандарт	268
5.	Газпромбанк	251
6.	Россельхозбанк	244
7.	Росбанк	236
8.	Альфа-Банк	216
9.	Восточный Экспресс Банк	195
10.	Райффайзенбанк	172
11.	ЮниКредит Банк	139
12.	Банк Москвы	135
13.	Уралсиб	128
14.	ОТП Банк	126
15.	Национальный Банк «Траст»	114
16.	Русфинанс Банк	107
17.	Кредит Европа Банк	102
18.	Московский Кредитный Банк	93
19.	Ренессанс Кредит	86
20.	Тинькофф Кредитные Системы	81
21.	Промсвязьбанк	73
22.	ДельтаКредит	73
23.	Ханты-Мансийский Банк	72
24.	СКБ-Банк	70
25.	Уральский Банк Реконструкции и Развития	61
26.	МТС-Банк	61
27.	Совкомбанк	60
28.	Азиатско-Тихоокеанский Банк	58
29.	Банк «Открытие»	54
30.	МДМ Банк	53

Формы претензий к банку (разработано Роспотребнадзором)

Кому _____
(наименование кредитной организации)
Адрес _____
(адрес, по которому направляется претензия
Потребитель: _____
(ФИО)
Адрес: _____
Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(по поводу условий, ущемляющих права потребителя в кредитном договоре)

«___»_____20___ г. мною с Вашей организацией был заключен кредитный договор №___ от _____г.

В п.___ кредитного договора содержится условие, ущемляющее мои права, а именно: (*переписывается полностью условие договора, например:*

- обязательное страхование жизни заемщика;
- определение подсудности по месту регистрации (нахождения)банка;
- взимание комиссии за ведение ссудного счета;
- право на увеличение процентной ставки в одностороннем порядке;
- неполная информация о платежах;
- другие условия).

В соответствии со ст. 16 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «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 связи с тем, что я не обладаю специальными познаниями в сфере банковской деятельности, я не мог(ла) сразу оценить последствия заключения сделки, т.к. полная информация не была доведена до меня сотрудником банка в доступной и мне понятной форме.

При рассмотрении моей претензии прошу учесть, что в соответствии с п.4 ст.12 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге, необходимо исходить из предположения об

отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги.

На основании вышеизложенного,

ТРЕБУЮ: (указать одно из требований)

1. Привести кредитный договор № _____от _____ 20__ г. в соответствие с действующим законодательством РФ, или расторгнуть кредитный договор №_____ от _____20__ г.

2. Возместить мне денежные средства в размере _____руб.___коп., оплаченные мною в соответствии с вышеуказанными пунктами договора (указывается тот же пункт (требование), что и в начале претензии).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ "О защите прав потребителей").

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Приложение:_____

Дата_____ Подпись_____

Отметка о получении претензии организацией _____

(Число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

Кому _____
(наименование кредитной организации)
Адрес _____
(адрес, по которому направляется претензия
Потребитель: _____
(ФИО)
Адрес: _____
Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(на ненадлежащую информацию в кредитном договоре)

«____»_____20___ г. мною с Вашей организацией был заключен кредитный договор № _____ от _____г.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" (далее - Закона) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

- цену в рублях и условия приобретения (услуг, в том числе при предоставлении кредита, размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя;
- информацию о правилах оказания услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Однако Ваша организация не исполнила свои обязательства: мне не была предоставлена надлежащая информация о _____ (*перечислить, например, о полной стоимости кредита; ежемесячных платежах и т.д.).*

В результате этого я не могу воспользоваться результатом услуги, что выражается в _____ (*указать, в чем) и понес(ла) убытки, выразившиеся в* _____ *(например: в переплате процентов по кредитному договору, иное*).

В соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков. При этом

потребитель обязан возвратить исполнителю результат работы (услуги), если это возможно по их характеру, продавцу (исполнителю).

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

На основании изложенного требую (*указывается требование*):_____
и возместить причиненные мне убытки в размере _____руб.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать полного возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Суд также своим решением при удовлетворении иска взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата_____ Подпись_____

Отметка о получении претензии организацией _____
(Число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

Приложение к письму Банка России
от 05.05.2008 № 52-Т
«О «Памятке заёмщика по потребительскому кредиту»

Подготовлена Банком России

ПАМЯТКА ЗАЁМЩИКА ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМУ КРЕДИТУ

I. Решение о получении потребительского кредита – ответственное решение

Потребительский кредит – это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд.

Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

Часто условиями кредитного договора также предусматривается необходимость иных платежей, связанных с получением и погашением кредита, в пользу банка (комиссии за рассмотрение документов на получение кредита, открытие и ведение банковского счета, осуществление переводов денежных средств и т.п.).

Если какие-либо предусмотренные кредитным договором платежи не осуществляются или осуществляются несвоевременно и/или не в полном объеме, банком может быть предъявлено требование об оплате неустойки (штрафа, пени). О праве банка предъявлять такое требование, как правило, сказано в кредитном договоре.

Перед принятием решения о получении потребительского кредита оцените свои потребности в его получении, а также возможности по его своевременному обслуживанию (погашению), то есть какую сумму денежных средств, исходя из Вашего бюджета, Вы реально можете направить на уплату всех причитающихся платежей по кредиту.

II. Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения)

Для принятия решения о получении потребительского кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением кредита и его обслуживанием (погашением).

Помните! Ваше право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статья 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»). К такой информации в том числе относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых (в

расчет полной стоимости кредита включаются Ваши платежи по кредиту, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, в том числе платежи в пользу третьих лиц, определенных в кредитном договоре).

Внимательно изучите условия кредитования. Обратите внимание на содержащиеся в них ссылки на тарифы осуществления банком услуг. Запросите и изучите информацию об этих тарифах у сотрудников банка.

Принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих потребительские кредиты. Полученная информация позволит Вам сравнить предложения по потребительским кредитам разных банков.

III. Внимательно изучайте кредитный договор и другие документы.

Не спешите подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его. В этих целях, по возможности, возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, устанавливающие Ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых Вам неизвестно или смысл которых Вам не ясен.

Если какие-либо условия кредитования Вам не понятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие Вас вопросы. Если Вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита. Рекомендуем также сообщить о данном факте в Отделение №4 Московского ГТУ Банка России по адресу 121087, г. Москва 309, Багратионовский пр-д, 7. Ваша информация будет способствовать повышению качества надзора за банками и улучшению их работы.

Оставляя в банке заявление на получение кредита, обратите внимание, что такое заявление может быть Вашим предложением (офертой) заключить кредитный договор на условиях, предусмотренных этим заявлением. Принятие (акцепт) банком этого заявления будет означать заключение кредитного договора без дополнительного уведомления Вас о данном факте.

Внимательно изучив кредитный договор, еще раз взвесьте все «за» и «против» получения кредита, спокойно оцените свои возможности по своевременному возврату кредита и уплате всех причитающихся платежей.

IV. Подписание кредитного договора – самый ответственный этап

Помните! Подписав кредитный договор (заявление - оферту), Вы соглашаетесь со всеми его условиями и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если Вы уверены в том, что все его условия Вам понятны, Вы точно представляете, какие платежи и когда Вам необходимо будет произвести, и Вы убеждены, что сможете это сделать.