

## **Азбука потребителя по направлению: Оказание финансовых услуг**

### **Урок № 1. Информация по кредитному договору**

#### Общие разъяснения

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе (банке), режиме его работы и оказываемых услугах.

Указанная информация в *наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров об оказании услуг, на русском языке, а также дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

#### *Информация об исполнителе (банке)*

В соответствии со ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель, обязан довести до сведения потребителя:

- фирменное наименование (наименование) организации;
- место нахождения (адрес) организации;
- режим работы организации;

Указанная информация размещается на вывеске.

Банковская деятельность подлежит обязательному лицензированию. Информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии и сроке ее действия, а также органе, выдавшем лицензию, должна быть доведена до сведения потребителя.

Согласно ст. 8 ФЗ «О банках и банковской деятельности» кредитная организация обязана по требованию физического лица предоставить ему копию лицензии на осуществление банковских операций, копии иных выданных ей разрешений (лицензий), если необходимость получения указанных документов предусмотрена федеральными законами, а также ежемесячные бухгалтерские балансы за текущий год.

#### *Информация об оказываемых услугах*

Кредитная организация обязана своевременно (до заключения договора) предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах.

#### Обязательные сведения об услуге:

- а) сведения об основных потребительских свойствах услуг;
- б) цену в рублях и условия приобретения услуг;
- в) правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;
- г) место нахождения, фирменное наименование (наименование) исполнителя уполномоченной организации;
- д) информацию о правилах оказания финансовых услуг.

Указанная информация доводится до сведения потребителя способом, принятым для отдельных видов услуг.

#### *Существенные условия кредитного договора*

Существенные условия договора потребительского кредитования установлены ст. 5 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ (*далее – Закон № 353-ФЗ*) и ст. 30 ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 г. № 395-1 договор потребительского кредитования состоит из **общих** и **индивидуальных условий**. Законом определено 23 общих и 16 индивидуальных условий.

#### **Общие условия** (общая информация об условиях кредитования):

1) наименование кредитора, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитором, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных

организаций), информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для микрофинансовых организаций, ломбардов), о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов);

2) требования к заемщику, которые установлены кредитором и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита (займа);

3) сроки рассмотрения, оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и принятия кредитором решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика;

4) виды потребительского кредита (займа);

5) суммы потребительского кредита (займа) и сроки его возврата;

6) валюты, в которых предоставляется потребительский кредит (заем);

7) способы предоставления потребительского кредита (займа), в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;

8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона; дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским кредитом (займом), или порядок ее определения;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа);

10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита (займа), определенных с учетом требований настоящего Федерального закона по видам потребительского кредита (займа);

11) периодичность платежей заемщика при возврате потребительского кредита (займа), уплате процентов и иных платежей по кредиту (займу);

12) способы возврата заемщиком потребительского кредита (займа), уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа);

13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа);

14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа);

15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита (займа), размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;

16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита (займа), а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем, и информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа);

18) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу,

указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), может отличаться от валюты потребительского кредита (займа);

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);

20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (займа) (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита (займа) на определенные цели);

21) подсудность споров по искам кредитора к заемщику;

22) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского кредита (займа):

23) информация о праве заемщика обратиться к кредитору с требованием, о предоставлении льготного периода и об условиях, при наступлении которых у заемщика возникает соответствующее право.

#### **Особенности определения общих условий договора:**

1. Устанавливаются банком в одностороннем порядке.
2. Размещаются в местах приема заявлений о предоставлении кредита и в сети «Интернет».
3. Доводятся до сведения потребителя бесплатно и до получения кредита по его запросу предоставляются заемщику.
4. После заключения договора копии общих условий договора предоставляются заемщику по его запросу бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление.
5. Общие условия не должны содержать обязанность заемщика заключать другие договоры или пользоваться платными услугами.

#### **Индивидуальные условия договора кредитования:**

1) сумма потребительского кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения;

2) срок действия договора потребительского кредита (займа) и срок возврата потребительского кредита (займа);

3) валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем);

4) процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки - порядок ее определения, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона, ее значение на дату предоставления заемщику индивидуальных условий;

5) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем); указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре потребительского кредита (займа) переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора потребительского кредита (займа);

6) количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей;

7) порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита (займа);

8) способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского кредита (займа) в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа), включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа);

9) указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита (займа);

10) указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) и требования к такому обеспечению;

11) цели использования заемщиком потребительского кредита (займа) (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком потребительского кредита (займа) на определенные цели);

12) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского кредита (займа), размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;

13) возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);

14) согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида;

15) оказываемые услуги (выполняемые работы, реализуемые товары) кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание (выполнение, приобретение);

16) способ обмена информацией между кредитором и заемщиком

17) иные условия, согласованные сторонами договора.

**Особенности определения индивидуальных условий договора:**

1. Условия договора согласуются банком и заемщиком.
2. Индивидуальные условия излагаются в форме таблицы четким, хорошо читаемым шрифтом и устанавливаются Банком России. Табличная форма индивидуальных условий кредитного договора утверждена Указанием банка РФ от 23.04.2014г. № 3240-У. Полная стоимость кредита указывается перед таблицей в правом верхнем углу в квадратной рамке, площадью не менее 5 % от площади страницы, прописными буквами.
3. Если общие условия кредитного договора противоречат индивидуальным, то применяются индивидуальные.

При заключении кредитного договора кредитор обязан предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому кредиту (займу), и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора, определенной исходя из условий договора потребительского кредита (займа), действующих на дату заключения договора потребительского кредита (займа). Такая информация указывается в графике платежей по кредитному договору.

Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.

**Кредитный договор не должен содержать следующих условий:**

- условие о передаче банку в качестве обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору всей суммы кредита (займа) или ее части;
- условие о выдаче заемщику нового потребительского кредита (займа) в целях погашения имеющейся задолженности перед кредитором без заключения нового договора потребительского кредита (займа) после даты возникновения такой задолженности;
- условия, устанавливающие обязанность заемщика приобретать услуги (работы, товары) третьих лиц в связи с исполнением денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа) за отдельную плату;
- условие, предусматривающее наличие на банковском счете, который по условиям договора потребительского кредита (займа) используется для осуществления операций, связанных с исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа), неснижаемого остатка денежных средств и (или) суммы, достаточной для погашения очередного платежа, предусмотренного договором потребительского кредита (займа) (графиком платежей по договору потребительского кредита (займа), в день, не являющийся днем совершения очередного платежа, предусмотренного договором потребительского кредита (займа) (графиком платежей по договору потребительского кредита (займа)).

**Обязанность потребителя информировать банк**

В случае изменения у потребителя контактной информации для связи с банком, заемщик обязан информировать об этом кредитора. Порядок такого уведомления должен быть установлен кредитным договором (п.15 ст.5 Закона № 353-ФЗ).

**Предоставление информации потребителю после заключения договора**

I. После заключения договора банк обязан предоставлять потребителю следующие сведения:

- 1) размер текущей задолженности заемщика по договору;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по кредитному договору (размеры предстоящих платежей заемщика по кредиту с переменной процентной ставкой определяются в порядке, установленном Законом № 353-ФЗ;
- 3) иные сведения, указанные в кредитном договоре.

Указанная информация предоставляется по запросу потребителя один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату.

II. При заключении кредитного договора с лимитом кредитования банк обязан направить заемщику в порядке, установленном договором, но не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности, бесплатно следующие сведения:

- 1) размер текущей задолженности заемщика по договору;
- 2) даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика по договору;
- 3) доступная сумма потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.

Порядок предоставления сведений по договору с лимитом кредитования устанавливается кредитным договором. Информация направляется потребителю не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности.

Кредитор, являющийся кредитной организацией, в соответствии с договором потребительского кредита (займа) после совершения заемщиком каждой операции с использованием электронного средства платежа, с использованием которого заемщику был предоставлен потребительский кредит (заем), обязан проинформировать заемщика о размере его текущей задолженности перед кредитором по договору потребительского кредита (займа) и о доступной сумме потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования по договору потребительского кредита (займа) путем включения такой информации в соответствующее уведомление.

Если по договору потребительского кредитования возникла просроченная задолженность, банк обязан уведомлять заемщика об образовавшейся задолженности не позднее 7 дней (п.4 ст. 10 Закона № 353-ФЗ).

Исполнитель обязан представить потребителю информацию о дополнительных платных услугах, работах – подробнее см. Урок «Навязывание дополнительных платных услуг»

#### Требования потребителя

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от кредитной организации возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

2. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об оказываемых услугах, несет ответственность, предусмотренную п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» за недостатки услуг, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации

3. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона РФ о ЗПП.

#### Алгоритм действий потребителя

1. Предъявление письменной претензии в банк.

2. При отказе в удовлетворении претензии или неполучении ответа обратиться с жалобой к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (*в случае, если сумма требований не превышает 500 000 руб.*) С обращением необходимо представить доказательство направления претензии банку.

3. Обращение в суд с исковым заявлением.

4. Административная ответственность:

4.1. Ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе, включение в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, предусмотрена *ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ*.

Для рассмотрения вопроса о применении мер административного реагирования потребитель может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д. 3). Обращение может быть подано лично, направлено почтой, а также через сайт Управления [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru).

В соответствии с п. 1 ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование

государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Согласно п. 3 ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращаем внимание на то, что для предметного рассмотрения вопроса о применении мер в обращении необходимо указать сведения о лице, допускающем нарушение (наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), его месте нахождения (адресе магазина).

4.2. Надзор за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» осуществляет Банк России (ст. 16 Закона № 353-ФЗ).

*С целью проверки соблюдения банком требований законодательства обратиться с письменной жалобой в Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального Банка РФ в Уральском федеральном округе (620144, г.Екатеринбург, ул.Циолковского, 18) либо подать жалобу на официальном сайте Центробанка <https://www.cbr.ru/>.*

24.09.24