



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

как случайно не оказаться должником советы пенсионерам



Даже если ответственно относиться к своим финансам, аккуратно выплачивать долги или вовсе избегать пользования кредитами и займами, можно оказаться должником, не подозревая об этом. Как правило, это происходит по собственной неосмотрительности или из-за мошенничества.



«Бесплатные» услуги

Мошенники часто навязывают дорогостоящие услуги в кредит.

Несоблюдение процедуры погашения долга

Важно правильно оформлять завершение отношений с финансовой организацией по поводу кредита или займа.



Наследство с долгами

Вступая в наследство по закону или по завещанию, наследник получает не только имущество, но и долги умершего.

Заем на чужое имя

Если злоумышленникам стали известны ваши паспортные данные — на ваше имя могут оформить заем.



Поручительство

По закону поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Если заемщик перестает выплачивать кредит, обязательство по выплате долга переходит к поручителю.

«Бесплатные» услуги



Сергею Николаевичу позвонил сотрудник частной клиники и пригласил на бесплатное обследование позвоночника.

В этот день у него как раз разболелась спина, поэтому он решил, что пора заняться своим здоровьем, и воспользовался предложением.

По результатам диагностики врач назначил Сергею Николаевичу 10 процедур физиотерапии и настаивал, что лечение нужно начать незамедлительно, чтобы избежать серьезных последствий для здоровья.

«Если вы оплатите процедуры сегодня, то получите скидку 80%, решайте скорее. Будете оплачивать лечение по частям — всего по 5 тысяч в месяц», — убеждал врач.

Сергей Николаевич согласился и подписал договор. Он приехал домой и стал внимательно читать документ: в тексте странным образом оказалось слово «кредит».

Что произошло

Это распространенная в последнее время схема мошенничества. Человека приглашают в медицинский центр (или салон красоты) на «бесплатную» процедуру или обследование. Какую-то процедуру действительно проводят, а затем персонал оказывает на клиента психологическое давление, убеждая приобрести якобы необходимые ему услуги на крупную сумму. Представители компании могут «идти навстречу», обещая возможность оплаты по частям, и не сообщать, что в действительности будет оформлен кредит.

В результате введенный в заблуждение клиент подписывает два договора: с компанией — об оказании услуг; с банком — кредитный. Кроме того, предлагаемые услуги, как правило, стоят гораздо дороже, чем в среднем по рынку. В случае расторжения договора с клиникой деньги возвращаются только за те услуги, которые еще не были оказаны. Нередко за «первую бесплатную процедуру» приходится платить, так как ее включают в перечень услуг по договору, и она считается фактически выполненной.

Как действовать

- Не соглашаться на предложения о «бесплатном» предоставлении услуг (помнить, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке).
- Ни в коем случае не подписывать документы без внимательного прочтения и консультаций с родными и близкими, а также поиска отзывов и рекомендаций о компании, в том числе среди жалоб и судебных исков.
- Если договор уже подписан, следует немедленно обратиться в банк и отказаться от кредита, а также расторгнуть договор об оказании услуг с компанией («бесплатную» процедуру, вероятно, все же придется оплатить).



Несоблюдение процедуры погашения долга



Илья Петрович несколько лет назад купил машину в кредит.

Он знал, что долг банку лучше вернуть как можно скорее, поэтому через некоторое время решил занять денег у друзей и выплатить остаток долга досрочно. Позвонив в банк, он узнал у оператора сумму, необходимую для погашения кредита, и внес ее на счет.

Через два года ему внезапно пришло СМС от банка: «Погасите задолженность по кредиту и штраф за просрочку».

«Ведь я же закрыл кредит, откуда у меня долг?» — с грустью подумал Илья Петрович. Оказалось, он неправильно оформил процедуру досрочного погашения кредита.

Что произошло

При оформлении кредита банк выдает график платежей, который необходимо строго соблюдать: вносить указанную сумму до копейки

точно в срок. Для полного закрытия кредита недостаточно внести требуемую сумму на счет, автоматически кредит в таком случае не закроется. Вносить меньше нельзя, так как это приведет к образованию долга и начислению штрафов.

Хотя Илья Петрович и внес на счет большую сумму (текущий остаток долга на тот момент), банк списывал со счета каждый месяц именно ту сумму, которая прописана в графике, а «лишние деньги» просто лежали на счете до списания очередного платежа. Задолженность может возникнуть, если у вас останется непогашенный долг даже в размере нескольких рублей: на них будут начисляться пени и штрафы.

Как действовать

- Обязательно узнать в банке и прочитать в договоре условия и порядок досрочного погашения кредита, уведомить банк об этом намерении.
- После выплаты всей суммы кредита необходимо получить в банке документ об отсутствии задолженности по кредиту и справку о его погашении.
- При пользовании кредитом удостовериться, что, помимо суммы долга и процентов, вы не должны оплачивать дополнительные услуги (например, обслуживание банковской карты, страховку или СМС-оповещения).
- Выплатив кредит, обязательно узнать у банка, нужно ли писать заявление на закрытие банковской карты или счета (их обслуживание может быть платным).



Наследство с долгами



В жизни Марии Сергеевны случилось одновременно и печальное, и радостное событие: дальняя родственница оставила ей в наследство по завещанию квартиру.

«Недвижимость точно пригодится моим детям и внукам», — подумала Мария Сергеевна и согласилась вступить в наследство.

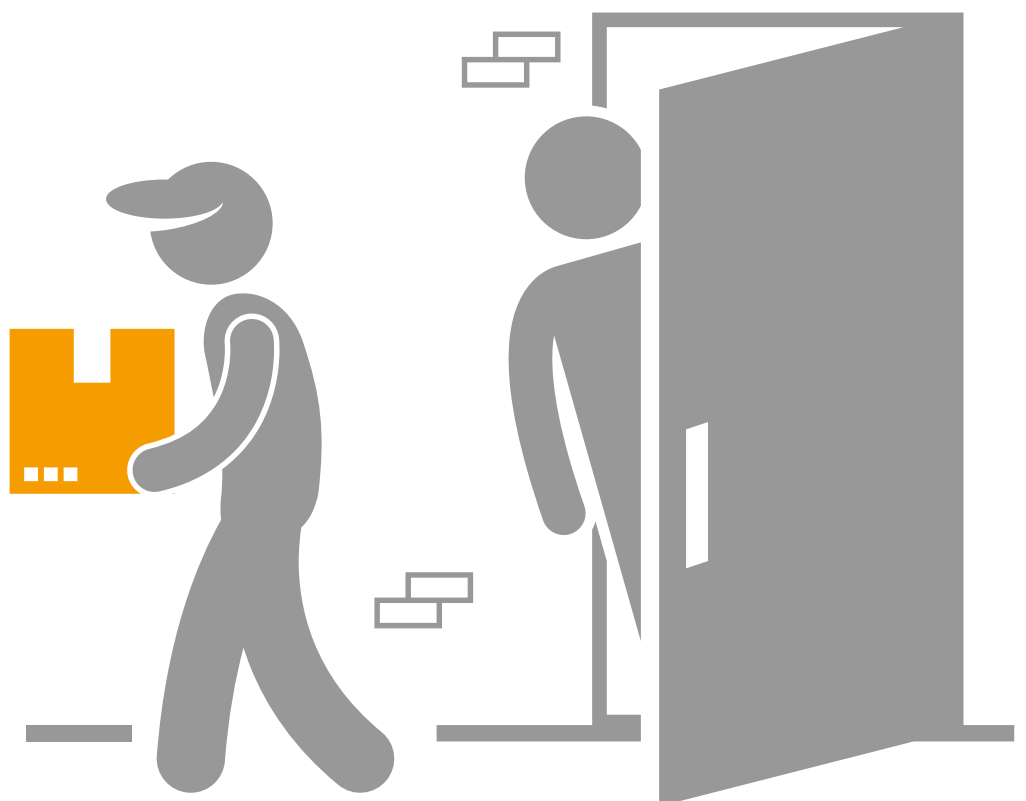
Через несколько месяцев ей стали звонить из банка с настойчивыми просьбами незамедлительно внести очередной платеж по ипотеке и пени за просрочку.

Что произошло

Вступая в наследство по закону или по завещанию, наследник получает не только имущество, но и долги умершего в пределах стоимости наследуемой собственности. Незнание о долге (как и статус ветерана, пенсионера или инвалида) не освобождает от обязанности выплачивать долги, принятые вместе с наследством.

Как действовать

- Отказаться от наследства вместе с долговыми обязательствами. Это можно сделать в течение 6 месяцев с момента смерти наследодателя или после вступления в права наследования.
- До принятия наследства постараться узнать о наличии долгов и обременений. Проверить, не находится ли недвижимость в залоге, можно, запросив выписку из Единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН).
- Принимая решение о вступлении в наследство, важно сравнить величину долга и стоимость наследуемого имущества. Если долг равен стоимости наследуемого имущества, целесообразнее от него отказаться. Но даже в худшем случае никто не сможет потребовать с вас больше, чем стоимость вашего наследства.
- Если наследство с долгами уже получено, имеет смысл проверить, не была ли жизнь наследодателя-заемщика застрахована. Если смерть должника является страховым случаем, то банк может требовать возмещения от страховой компании, а не от наследника.



Заем на чужое имя



**Иван Григорьевич – пенсионер.
От соседей он слышал, что можно
бесплатно получить путевку в санаторий.**

Поэтому, когда ему позвонил мужчина, представился сотрудником Пенсионного фонда и рассказал о возможности бесплатно отдохнуть, это не вызвало никаких подозрений.

Для оформления путевки Иван Григорьевич отправил копию паспорта по указанному адресу электронной почты и стал ждать сообщения о том, когда можно будет ехать в санаторий.

Через месяц его начали беспокоить коллекторы с требованием вернуть долг микрофинансовой организации (МФО), хотя никаких займов он не брал. Мошенники получили копию паспорта Ивана Григорьевича и оформили на его имя заем в МФО.

Что произошло

Оформить заем, даже без личного присутствия и предоставления оригинала паспорта заемщика, возможно — например, на сайте МФО. Достаточно знать паспортные данные.

Как действовать

- Никогда не сообщать паспортные данные посторонним лицам или неизвестным компаниям, не пересылать скан паспорта по электронной почте или в социальных сетях.
- При потере паспорта немедленно сообщить об этом в правоохранительные органы. В этом случае мошенники не смогут воспользоваться документом, так как серия и номер паспорта будет внесены в специальный реестр.
- Если от человека требуют вернуть заем, который он не брал, в первую очередь следует связаться с кредитной организацией и разъяснить ситуацию. Если это не удалось — обратиться с заявлением в правоохранительные органы и суд.
- Пострадавший не обязан выплачивать заем, полученный кем-то на его имя. Этого не стоит делать даже под давлением кредитной организации или коллекторов — независимо от суммы долга.



Поручительство



Десять лет назад коллега уговорила Ольгу Михайловну стать поручителем по ее кредиту.

«Необходимо просто подтвердить банку, что я ответственный человек, и представить им моих друзей на случай, если банк не сможет до меня дозвониться», — объясняла коллега.

Вскоре Ольга Михайловна сменила место работы, и перестала общаться с коллегой, а затем вышла на пенсию. На днях ей пришло извещение из банка о том, что она должна погасить остаток задолженности своей бывшей коллегой.

Что произошло

Поручительство — один из способов получить в банке кредит на крупную сумму. Очень часто заемщики вводят поручителей в заблуждение (неважно, сознательно или нет), говоря, что их участие в кредите — чистая формальность. На самом деле это не так. По закону

поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает выплачивать кредит, в том числе в случае смерти, обязательство по выплате долга переходит к поручителю.

Как действовать

- Перед принятием решения о поручительстве обязательно прочитать договор и понять, какие обязательства он накладывает. Следует иметь в виду, что поручительство отражается в кредитной истории наравне с собственными кредитами.
- Помнить, что поручительство — это риск. Если сумма кредита является существенной, принимать его не следует. Соглашаясь стать поручителем, нужно иметь план действий на случай, если заемщик не сможет возвращать кредит.
- Если вы оказались поручителем по кредиту, который не выплачивается, ни в коем случае не игнорируйте извещения банка или повестки в суд. Следует постараться договориться с банком о приемлемых условиях погашения кредита.



Правила безопасности для персональных данных



Предоставлять паспортные и другие персональные данные только проверенным людям и компаниям, и только в тех случаях, когда это действительно необходимо. Например, без паспорта не обойтись при оформлении договора аренды квартиры или при получении кредита в банке.



Следить за тем, кто и с какой целью снимает копии с ваших документов. На копии паспорта можно указать цель, с которой она сделана.

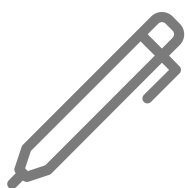


Не отправлять по электронной почте или в социальных сетях копии или **фотографии своих документов** и банковских карт. Не выкладывать их на личных страницах в интернете.



Проверять организации, услугами которых пользуетесь: наличие лицензии (если она требуется), историю работы на рынке, отзывы клиентов.

Правила ответственного финансового поведения



Принимая решение и подписывая любой договор (на покупку товаров или получение услуг, кредитный, поручительства, рассрочки или вступления в наследство), **необходимо понять все последствия обязательства перед банком,** которые вы принимаете.



Чтобы внимательно изучить условия сделки и договора, **можно забрать проект договора для прочтения домой,** посоветоваться с близкими или обратиться за помощью к юристам.



Расторгая или завершая выполнение договора, **важно получить и сохранить все необходимые документы, подтверждающие прекращение всех обязательств** и отсутствие долгов.

Полезные ссылки

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

Банк России www.cbr.ru

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) finombudsman.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Суд по месту жительства

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

Полиция

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействия преступности

hochumoguznaю.рф

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.