

Елена Владимировна СИМОНЕНКО,
консультант по личным финансам, редактор издательских проектов
НФ «Центр инвестиционного просвещения», e.simonenko@invest-prosvet.ru

Кредитный договор: о чем молчат банки?

Сегодня продолжают неутраченные войны между кредитными организациями и их клиентами. Поле битвы – личные финансы, средства ведения войны – самые жесткие. Заемщики, попав в «кредитную ловушку», обращаются лишь к морали. Кредиторы же, указывая на кредитный договор, справедливо настаивают: «Сами подписывали!», и привлекают к работе с недобросовестными заемщиками коллекторские агентства, которые профессионально занимаются сбором долгов. Кто же в этой ситуации прав? Да и есть ли здесь правые и неправые стороны? Очевидно одно: если не знать методов работы с кредитными организациями и не вникать в подробности договора кредитования, пострадать можно очень серьезно – и в финансовом плане, и в моральном.

ФОРМИРУЕМ ЛИЧНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРИНЯТЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Услуга потребительского кредитования в настоящее время является одной из самых востребованных. Банки пестрят предложениями «одно лучше другого»: «моментальные» кредиты, «без первоначального взноса», «беспроцентные», «без залога и поручителей»... И вот потребителю уже кажется, что деньги дают бесплатно. Внимание притупляется, и в погоне за самым лучшим предложением мы забываем, что разумно подобранный и вовремя возвращенный кредит может стать хорошей поддержкой в жизни, а невозвращенный долг может вырасти в большую проблему. Как повлияет на ваш бюджет пользование этой услугой в значительной степени зависит от вашей личной ответственности за принятые на себя обязательства. Серьезный подход к делу важно выработать уже на начальной стадии взаимоотношений с кредитной организацией – на стадии принятия решения.

Следующая и, пожалуй, самая важная стадия в кредитных отношениях – внимательное изучение договора. Существуют основные моменты, на которые получателю кредита следует обратить внимание, но на которых банки вовсе не обязаны концентрировать ваше внимание. Чтобы не теряться в непонятных и скучных формулировках договора, а наоборот, вычленив из него самую важную информацию, попробуем детально разобраться в процедуре получения кредита.



ВСТРЕЧАЕМСЯ С СОТРУДНИКАМИ БАНКА СО ЗНАНИЕМ ДЕЛА

Как известно, чем крупнее получаемый кредит, тем пристальнее вглядывается банк в заемщика.

Самыми безопасными для клиента по уровню юридической продуцируемости кредитных документов являются крупные коммерческие и ипотечные кредиты. Ведь, обычно, за такими займами обращаются люди, тесно связанные с финансовой сферой или предпринимательской деятельностью, а значит – и с законодательством в этой области. Именно поэтому по крупным займам даже стандартный договор кредитования уже отрегулирован с двух сторон – как банком, так и подготовленным заемщиком. Он содержит множество нюансов и уточнений, регламентирующих взаимоотношения сторон при наступлении того или иного случая. В таких договорах полностью прописывается последовательность операций при предоставлении кредита, фиксируется момент перехода права собственности на заложенное имущество (если таковое имеется), оговариваются права и обязанности сторон договора и третьих лиц, если они каким-то образом участвуют в сделке.

Совсем иное дело – договоры потребительского кредитования, по которым, как правило, заемщиками выступают обычные граждане, зачастую плохо владеющие основами финансовой грамотности. Именно поэтому они склонны слепо верить всему, что говорят «грамотные», по их мнению, сотрудники финансовых компаний.

Разъяснить заемщику все аспекты кредитной сделки должен сотрудник банка. Но в интересах заемщика – не принимать на веру слова представителя кредитной организации, а детально прорабатывать все условия и уточнять те моменты, которые ему непонятны. Кстати, понимать значение всех пунктов договора просто необходимо, ведь в момент его заключения заемщик расписывается не только в принятии на себя обязательств, но и в том, что условия договора ему полностью ясны.

По наиболее крупным займам подписанию кредитного договора предшествует заключение договора страхования. С одной стороны, это невыгодно для заемщика, так как страхование предполагает дополнительные затраты, которые также лягут на плечи клиента. Но с другой стороны, если оценивать ситуацию в перспективе, приходится признать: страхование – это не только расход, но и выгодное для обеих сторон решение возможной проблемы в будущем. И то, что ее оплачивает заемщик, вполне справедливо: ведь именно с его стороны возможны неплатежи.

На качество проработки договора кредитования со стороны заемщика может влиять и формат обращения. Если вы хотите получить экспресс-кредит в магазине, то, скорее всего, у вас даже не будет времени (а иногда – и места) прочитать договор кредитования полностью. Ведь весь процесс выдачи кредита занимает обычно не более получаса.

Теоретически, перед оформлением кредита заемщик должен ознакомиться с условиями кредитования. На практике же для того, чтобы увидеть текст договора, клиенту приходится сначала назвать все

данные, необходимые для составления договора. Другими словами, сначала вы соглашаетесь на условия банка и только затем с этими условиями знакомитесь (конечно, если читаете договор).

Скорость предоставления займа, сложность понимания формулировок кредитного договора и сама процедура выдачи кредита способствуют тому, что человек теряется и забывает выяснить самое важное – условия кредитования. Действительно, сложно противостоять навязанной вам роли безропотного заемщика, если договор уже распечатан, все документы оформлены, за вами уже растет очередь из нетерпеливых клиентов, а сотрудник магазина уже принес нужный вам товар...

Попав в такую ситуацию, не очень-то хочется вчитываться в условия договора. Особенно учитывая тот факт, что язык финансового документа может быть неясным, а сам документ – содержать огромное количество ссылок на дополнительные нормативные документы, которых вам и не предоставляют. А если вы все-таки потребуете их показать, то это будет означать затягивание процесса выдачи кредита: указанные ссылки нужно не только найти, но и вникнуть в сложные юридические формулировки финансового документа.

Отдельно стоит прояснить ситуацию с осведомленностью сотрудников банка относительно условий кредитования. Если с ипотечными и коммерческими кредитами работают в основном высококвалифицированные банковские специалисты, то применительно к экспресс-кредитам, к сожалению, это утверждение не всегда верно. Для того чтобы выяснить эффективную процентную ставку – самый важный показатель для потребителя – зачастую приходится задавать свой вопрос не один раз. Будьте готовы к тому, что сотрудник банка будет оперировать сложными терминами, которые были разработаны профессиональными маркетологами – и отнюдь не для того, чтобы клиент максимально точно понял условия кредитования!

Например, если вам предлагают выбрать из двух кредитов один сроком на десять месяцев, а второй – с переплатой «всего лишь тысячи рублей», что вы выберете? Конечно, указанных условий просто недостаточно для принятия верного решения! Для того чтобы выбирать, необходимо получить возможность сравнивать условия кредитования, то есть они должны быть сопоставимы между собой. Поэтому смело обращайтесь к сотруднику с просьбой составить таблицу (или, как минимум, предоставить сопоставимые данные) по важнейшим показателям предлагаемых кредитов.

Мы рекомендуем уточнить следующие условия кредитования:

1. Эффективная годовая процентная ставка. Зачастую специалисты банка называют не годовую ставку, а именно ставку за срок кредитования. В пересчете на год она может оказаться совсем не такой привлекательной. Эффективная ставка учитывает не только проценты по предоставленному кредиту, но и комиссию за ведение счета, обслуживание кредита и другие «внутренние» платежи банку.
2. Срок кредитования.
3. Сумма переплаты в расчете на месяц.
4. Сумма штрафов за просрочку платежа, за досрочное погашение кредита.



5. Санкции, применяемые при длительном (более трех месяцев) не-внесении платежей.

Составив подобную таблицу, вы легко определите выгодность того или иного вида кредита и сможете принять независимое и – главное – обоснованное решение.

СЛЕДУЕМ БУКВЕ ЗАКОНА

Основной документ при получении кредита – кредитный договор. В нем должны быть прописаны условия предоставления кредита, права и обязанности сторон договора, условия начисления штрафов и многое другое. Помните, что реальные процентные ставки указаны именно в договоре, а не на рекламных плакатах.

В главе 42 части 2 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) указано, что договор кредитования должен быть составлен в письменной форме. Несоблюдение такой формы автоматически влечет за собой ничтожность, то есть недействительность договора.

Статья 821 ГК РФ содержит положение о том, что заемщик вправе отказаться от получаемого кредита – полностью или частично, если предупредит об этом кредитора заранее, до указанного в договоре срока его предоставления (если иное не предусмотрено в самом договоре кредитования, законе или нормативном акте).

Несмотря на то что договор потребительского кредитования по сути является публичным, банк вправе отказаться от выдачи кредита, если ему известны обстоятельства, очевидно свидетельствующие о возможных проблемах с погашением займа.

Если же в договоре кредитования указан целевой характер кредита (например, на приобретение квартиры), а заемщик использует полученные средства не по назначению, банк имеет право отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по уже заключенному договору.

Законодательство четко определяет обязанность заемщика возвратить кредитору сумму полученного займа и уплатить по нему проценты в соответствии с договором. На это указывает статья 810 ГК РФ.

Заемщик имеет право досрочно погасить сумму кредита и проценты по нему, если на то у него имеется согласие кредитора. Другими словами, если в договоре кредитования не предусмотрены условия досрочного погашения, то следует уточнить в кредитной организации саму возможность такого погашения. Получив согласие банка, вы можете вносить на свой счет дополнительную сумму, которая и будет списана в следующий платежный период.

Платежный период – срок, в течение которого банк списывает с текущих счетов клиента суммы ежемесячных платежей.

Обычно платежный период в банке составляет пять – семь рабочих дней. Последний день платежного периода – это дата, вслед за которой банк имеет право начислять штрафы. Договор кредитования может содержать как конкретные суммы штрафов и пени, так и ссылку на законодательство. Что же предусматривает Гражданский кодекс?

Статья 811 Гражданского кодекса указывает, что если заемщик не соблюдает сроки погашения взятого займа, то на сумму займа начисляются дополнительные проценты. Это правило используется, если договор предусматривает единовременный возврат суммы займа и процентов по нему. Размер пени в соответствии со статьей 395 ГК РФ соответствует учетной ставке банковского процента на день исполнения обязательства. Эти правила применяются, если иное не предусмотрено законом или самим договором кредитования.

Обычно банки в условиях кредитования прописывают обязанность заемщика возвращать кредит по частям, то есть в рассрочку. Если клиент не внес необходимую сумму в определенный срок, то кредитная организация имеет право применить пункт 2 статьи 811 ГК РФ. Он гласит, что при нарушении срока возврата очередного платежа кредитор имеет право потребовать возврата всей оставшейся суммы вместе с причитающимися процентами.

Для заемщика это означает только одно: следует аккуратно вносить регулярные платежи по кредиту. Иначе вместо рассрочки в несколько лет над заемщиком нависнет угроза единовременной оплаты не только всей суммы полученного кредита, но и суммы процентов. Конечно, смысл получения кредита в этом случае теряется.

Кредитный договор – это основной документ, регламентирующий финансовые взаимоотношения кредитной организации и заемщика. Гражданский кодекс указывает, что такой документ должен быть составлен в письменной форме, иначе он теряет юридическую силу и является недействительным.

При заключении кредитного договора заемщик должен внимательно прочитать документ, уяснить для себя все положения этого документа и понять, какие права и обязанности он приобретает при заключении кредитного договора.

Структура кредитного договора должна включать в себя определенные разделы.

В самом начале документа указывается номер кредитного договора, дата и место его подписания. Номер договора является своеобразным «навигатором» в системе банковских документов, а дата договора – «отправной точкой» начала начисления процентов в соответствии с условиями кредитования.

В разделе «Стороны договора» кредитор указывает свое полное наименование, юридический адрес и регистрационные данные, а заемщик – полное имя, паспортные данные и адрес проживания. Как для кредитной организации, так и для ее клиента этот пункт является очень важным. Ведь при возникновении споров все документы, отправляемые по почте, высылаются именно по адресу официальной регистрации как заемщика, так и кредитора.

В документе должны содержаться определения, которые используются в тексте кредитного договора. Ведь если одно определение содержится в законодательстве, то другое необходимо разъяснять, потому что официального, законодательного его толкования не существует. К сожалению, юридическая практика пестрит случаями, когда предложения, включающие слова без точного определения



(например, «договор»), могут быть неоднозначно истолкованы (о каком договоре идет речь?), в результате чего соответствующий пункт документа не будет защищать прав одной из сторон сделки.

Договор кредитования должен содержать понятие «предмет договора». В частности, этот пункт должен включать сведения о том, что банк предоставляет заемщику определенную сумму на определенных условиях, а заемщик – возвращает кредит и уплачивает проценты в соответствии с условиями кредитования.

Если кредит имеет целевое назначение (например, покупка объекта недвижимости), то это условие также отражается в кредитном договоре. В случае с объектом недвижимости указываются данные, которые позволяют однозначно определить покупаемый объект среди других: адрес, количество комнат, общая и жилая площадь (в случае покупки жилой недвижимости) и т.д.

Обычно в этом же пункте банк указывает, является ли кредит обеспеченным или нет. Если кредит обеспечен недвижимостью, то ее местоположение, характеристики и стоимость также отражаются в договоре.

В некоторых случаях банк прописывает порядок предоставления кредита. Обычно такая практика имеет место при выдаче значительных сумм либо при открытии кредитных линий. В этом случае указывается порядок действий банка, заемщика и контрагентов, согласно которому регулируется процесс предоставления кредита.

Очень важным для заемщика является пункт договора о порядке пользования кредитом и его возврата. Конечно, если банк выдает потребительский экспресс-кредит, то в нем вряд ли будут указаны условия использования кредита. Но этого нельзя сказать о таких крупных займах, как, например, ипотечные или коммерческие кредиты. В последнем случае направление использования денежных сумм регламентируется очень четко.

Пункт о порядке возврата кредита является обязательным и одним из самых важных для заемщика. В нем указывается, как именно следует возвращать кредит: с какой периодичностью, какие суммы необходимо регулярно вносить, возможно ли досрочное погашение (если возможно, то на каких условиях), какой момент является моментом исполнения обязательств и многое другое. Здесь же банк указывает и порядок списания просроченной задолженности, если на нее назначены штрафы и пени.

Следующим обязательным пунктом договора кредитования является положение о правах и обязанностях сторон. Основной обязанностью заемщика, согласно этому пункту, является соблюдение условий кредитования и аккуратное внесение платежей по кредиту. Кроме того, при предоставлении крупных займов банк может указать клиенту на необходимость застраховать объект залога, провести независимую оценку его стоимости, а также содержать его в надлежащем состоянии.

Зачастую банк указывает на обязанность заемщика уведомить кредитную организацию при смене места жительства или места работы. Эти положения включаются в договор для того, чтобы кредитная организация имела возможность своевременно направлять заемщику

информационные сообщения (например, при изменении реквизитов счета, на который вносится платеж).

Заемщик должен четко следить за тем, чтобы в договоре не было указано право банка на одностороннее изменение существенных условий кредитования. Это право в будущем может повлечь за собой не только снижение процентной ставки, но и повышение платежей и ужесточение условий кредитования, что для заемщика может быть абсолютно невыгодным.

Обязанности кредитной организации обычно помещаются в один абзац: банк обязуется выдать заемщику кредит в порядке и на условиях, предусмотренных договором кредитования.

Права кредитора значительно шире и позволяют начислять штрафы, пени за просрочки платежа, а также при определенных обстоятельствах требовать досрочного возврата кредита. При подписании договора заемщик должен четко уяснить для себя эти обстоятельства и ни в коем случае не допускать их наступления.

Пункт об *ответственности сторон* содержит конкретные суммы, которые могут быть начислены за просрочки платежей или другие нарушения условий кредитования. Здесь же обычно указывается, что заемщик несет ответственность за неисполнение условий договора всем принадлежащим ему имуществом.

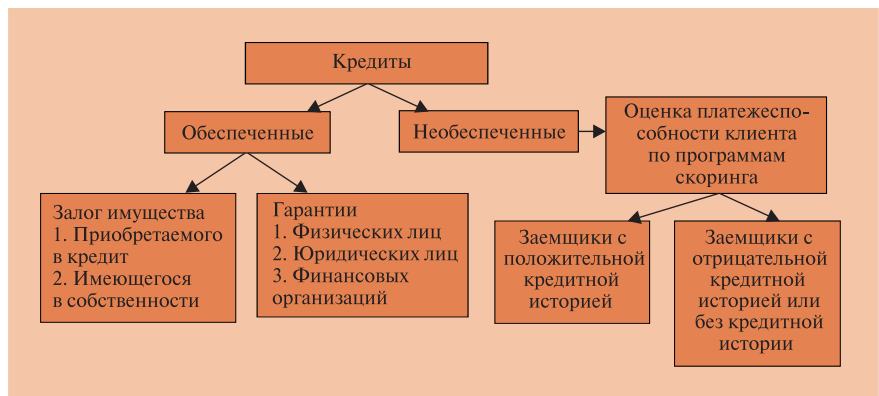
В кредитном договоре могут содержаться и иные условия, которые не противоречат законодательству.

Заключительный пункт договора содержит личные подписи сторон: должностного лица кредитной организации и заемщика, получающего кредит.

ИЗУЧАЕМ ВОЗМОЖНОСТИ И ОПАСНОСТИ ОБЕСПЕЧЕННЫХ И НЕОБЕСПЕЧЕННЫХ КРЕДИТОВ

Сразу отметим: выдаваемый банком кредит может быть как обеспеченным, так и необеспеченным. В зависимости от программы кредитования, банк может принять в обеспечение залог движимого или недвижимого имущества, поручительство физических или юридических лиц, в некоторых случаях – банковские гарантии.

Рис. 1
Классификация кредитов по виду обеспечения





Ипотечный кредит по своему определению является обеспеченным. В залог банк обычно принимает объект недвижимости – либо покупаемый в кредит, либо уже имеющийся у заемщика в собственности. Бывают случаи, когда заемщик не может предоставить в залог объект недвижимости. Например, если квартира приобретается в строящемся жилье, то заложить ее невозможно – ведь свидетельства о собственности еще нет. Для того чтобы минимизировать риски, банк предлагает заемщику привлечь поручителей. В договоре кредитования обычно указывается, что поручитель несет солидарную ответственность с основным заемщиком в случае невыполнения условий договора.

Какую ответственность такое условие приносит поручителю? Если основной заемщик по каким-то причинам (не связанным с наступлением страхового случая) не выплачивает кредит, то поручителю придется вносить регулярные платежи вместо заемщика.

Потребительский кредит чаще всего не предполагает дополнительного обеспечения, однако бывают и исключения. Банки вполне справедливо опасаются выдавать крупные суммы без обеспечения, даже если документы заемщика свидетельствуют о его финансовом благополучии.

В подавляющем большинстве случаев при выдаче кредита банк запрашивает у потенциального клиента разрешение на использование его кредитной истории. По сути, положительная кредитная история является для банка дополнительной гарантией и свидетельствует о финансовой дисциплине заемщика. Механизм использования кредитной истории очень схож с использованием обеспечения, с той лишь разницей, что кредитная история создается лично заемщиком и ее формирование не требует от клиента никаких дополнительных ресурсов, кроме собственной дисциплинированности.

Какими преимуществами и недостатками для заемщика обладают обеспеченные кредиты по сравнению с необеспеченными?

Для начала уточним, что предоставление обеспечения предполагает длительную работу с этим обеспечением. Клиент банка должен найти подходящий залог (или поручителя). Банк, со своей стороны, должен проверить, насколько предлагаемое обеспечение соответствует требованиям банка. Для заемщика это означает необходимость проведения дополнительных процедур – оценки, страховки. А это не только денежные затраты, но и, главным образом – временные. Ведь зачастую эти процедуры проводятся сторонними организациями. В результате ни заемщик, ни банк не в силах ускорить процесс кредитования.

Еще одним положительным моментом для заемщика является то, что наличие обеспечения является дополнительным плюсом при оценке банком возможности возврата займа. Если риск невозврата кредита снижен, значит банк может пойти и на снижение процентов по кредиту. Конечно, для заемщика гораздо выгоднее получить деньги под пониженную процентную ставку.

Следующий очень важный аспект, на который следует обратить внимание при получении кредита, – оценка предмета залога. Сделка купли-продажи дорогостоящего имущества обычно предполагает и

высокие риски. Например, у покупаемой квартиры могут оказаться «дополнительные» собственники или застройщики нового дома не могут предоставить документы по строительству. Все это – риски заемщика.

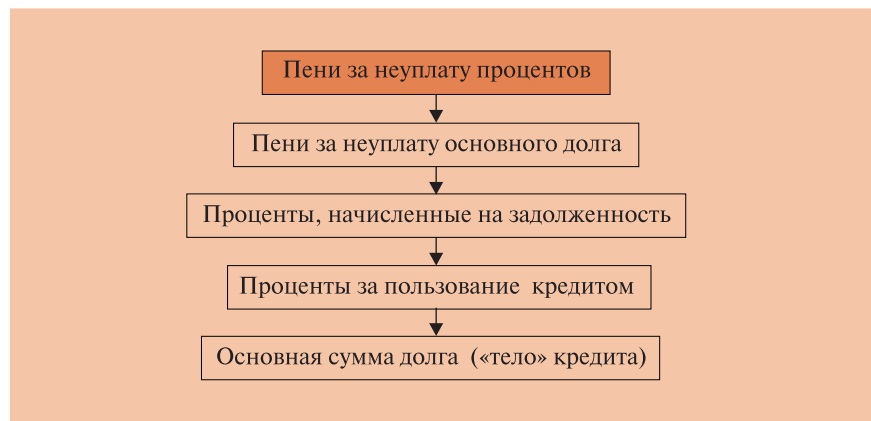
Если же банк требует обеспечение, то это требование предполагает и проверку покупаемого объекта недвижимости. Такая проверка может уберечь заемщика от различных махинаций, которые не всегда очевидны для неопытного покупателя.

Но самый опасный для заемщика аспект обеспеченности кредита – это факт того, что при регулярных просрочках платежей кредитная организация имеет право реализовать купленное в кредит и заложенное имущество. Для заемщика это, безусловно, минус: ведь в одночасье можно потерять деньги, которые уже выплачены, да к тому же остаться должником, если стоимость имущества не покрывает стоимости взятого кредита. Что же делать? Ответ только один – ответственно относиться к своим обязательствам и аккуратно вносить платежи по кредиту.

ИЗУЧАЕМ ПОРЯДОК ПОГАШЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПЕРЕД БАНКОМ

Если у заемщика возникла просроченная задолженность перед банком, скорее всего, ему будут назначены штрафы и пени. Условия их начисления должны быть прописаны в кредитном договоре. В результате клиент будет вынужден сразу оплатить несколько видов задолженностей (конечно, если они указаны в договоре).

Рис 2
Очередность погашения задолженности перед банком



Следует иметь в виду, что обычно кредитная организация прописывает в договоре именно указанную выше последовательность погашения долга. Поэтому заемщику, просрочившему платеж, следует гасить сразу всю сумму задолженности, иначе пени и проценты будут начисляться и далее. Другими словами, погасить сумму основного долга можно, только погасив другие виды задолженностей по этому платежу. Приведем пример.

Ежемесячный платеж по кредиту составляет 5 тыс. руб. Платеж не был внесен вовремя, и заемщику были назначены пени – за неуплату основного долга (200 руб.) и неуплату процентов (300 руб.). Желая



расплатиться по кредиту, заемщик внес на счет свой ежемесячный платеж – 5 тыс. руб., а штрафы решил заплатить позже. По его мнению, если сумма основного долга уже внесена, то штрафы начисляться не будут.

К сожалению, это довольно распространенное заблуждение. Кредитная организация продолжит начисление штрафов: ведь средства со счета списываются именно в той последовательности, которая указана в договоре. И факт оплаты основного долга (по мнению заемщика) вовсе не означает, что банк не будет начислять штрафы и далее.

Иногда возникают ситуации, в которых заемщик не имеет возможности погасить кредит – ни собственными силами, ни за счет займов у друзей и родных. Поэтому, чтобы минимизировать риск собственных убытков, кредитной организацией предусмотрена возможность реализации обеспечения по кредиту. Это означает, что заложенный в обеспечение кредита дом или автомобиль может быть продан – как банком, так и самим заемщиком. В этом случае задолженность погашается из суммы, вырученной от продажи.

Но сколь бы ни были жестки требования банков к погашению задолженности, законодательство защищает базовые, неотъемлемые права граждан.

Статья 446 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации содержит перечень имущества должника, на которое взыскание не может быть наложено:

√ *Жилое помещение (его часть)*, если для гражданина-должника и членов его семьи, совместно проживающих в принадлежащем помещении, оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением. Исключение составляют объекты недвижимости, которые являются предметом залога.

√ *Земельные участки*, на которых расположены указанные выше объекты, а также земельные участки, использование которых не связано с ведением гражданином-должником предпринимательской деятельности. Исключение составляет имущество, которое является предметом залога.

√ *Предметы обычной домашней обстановки и обихода*, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и т.д.), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши.

√ *Имущество, необходимое для профессиональных занятий* гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает 100 МРОТ.

√ *Племенной, молочный и рабочий скот*, олени, кролики, птица, пчелы, используемые для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также хозяйственные строения и сооружения, корма, необходимые для их содержания.

√ *Семена*, необходимые для очередного посева.

√ *Продукты питания и деньги* на общую сумму не менее трехкратной установленной величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении. Если

же иждивенцы нетрудоспособны, устанавливается остаток денежных средств, эквивалентный шестикратной величине прожиточного минимума установленной для каждого из указанных лиц.

√ *Топливо*, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения.

√ *Средства транспорта* и другое необходимое гражданину-должнику в связи с его инвалидностью имущество.

√ *Призы, государственные награды, почетные и памятные знаки*, которыми награжден гражданин-должник.

РАЗРАБАТЫВАЕМ АРГУМЕНТЫ В СПОРЕ С КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В кредитном договоре прописываются не только права и обязанности, но и ответственность сторон. Причем чаще всего эти положения применяются именно к заемщику, а не к банку. Действительно, первой обязанностью банка, согласно кредитному договору, является предоставление кредита. Далее кредитная организация лишь обязуется принимать платежи от заемщика и пересчитывать их в случае необходимости. А для заемщика в момент выдачи кредита «полоса ответственности» только начинается.

Основной обязанностью получателя кредита, согласно договору, является своевременное внесение ежемесячных платежей. Большая часть прений кредитора и заемщика возникает именно из-за несвоевременной оплаты заемщиком оговоренных сумм. Но бывают и другие причины разногласий: неверное понимание заемщиком условий договора или навязывание банком дополнительных услуг, которые нужно оплачивать.

Порядок разрешения споров между кредитором и заемщиком указывается в договоре. Конечно, его положения не должны противоречить законодательству. Но в Гражданском кодексе Российской Федерации нет запрета на наложение штрафов и пени за неисполнение обязательств, чем банки активно и пользуются. Если возникает конфликтная ситуация, возможность наступления которой не указана в договоре, то она должна решаться в суде общей юрисдикции, обычно – по месту нахождения кредитной организации.

Попав в неприятную ситуацию, заемщик не знает, что делать и куда обратиться. С одной стороны, по его мнению, он прав, с другой – банк настолько жестко настаивает на своих требованиях и столь безапелляционно предъявляет претензии, что заемщику, действительно, впору растеряться.

В первую очередь следует определиться, к компетенции какого органа или ведомства относится ваша ситуация. Если в кредитном договоре указаны условия, которые противоречат действующему законодательству, либо банк не выполняет своих обязательств и не соблюдает права заемщика, то следует обращаться в суд. Помните, неправомерные действия банка придется доказывать. Поэтому ни в коем случае нельзя выбрасывать документы, имеющие отношение к вашему кредиту, – будь то кредитный договор, письма-требования от банка или платежные квитанции об оплате задолженности.



Однако есть и внесудебные методы разрешения споров, которые в некоторых ситуациях бывают эффективнее обращения в суд. Следует учитывать, что такие методы действенны лишь в случаях, когда банку выгоднее решить вопрос в пользу добросовестного заемщика, нежели доводить дело до суда и нести судебные издержки. Кроме того, очень эффективным может быть обращение в организации, контролирующие деятельность банков и уполномоченные выдавать рекомендации относительно спорных ситуаций, возникающих у банка с клиентом.

Предлагаем вашему вниманию **перечень организаций, которые могут помочь в решении споров с банком.**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

В «Положении о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» указано, что служба ведет проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правил продажи отдельных видов товаров.

Кроме того, Роспотребнадзор организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в срок, установленный законодательством.

Структурным подразделением службы является управление по защите прав потребителей. Обратиться в управление с жалобой можно как посредством электронной связи, так и направив почтовое сообщение с указанием наименования структурного подразделения. Адрес направления заявлений указан на электронном сайте службы (www.rospotrebnadzor.ru).

Федеральная антимонопольная служба (ФАС России).

В «Положении о Федеральной антимонопольной службе» указано, что ФАС России осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства о рекламе (в части установленных законодательством полномочий антимонопольного органа) и за действиями, результатом которых может стать ущемление интересов потребителей товара.

Другими словами, в сфере рекламы ФАС наделена полномочиями по предотвращению и пресечению ненадлежащей рекламы, которая способна ввести потребителей в заблуждение и нанести вред здоровью граждан. Например, если вы, поддавшись рекламным лозунгам, получили банковскую карту и обнаружили, что условия ее использования существенно отличаются от заявленных в рекламе, то Федеральная антимонопольная служба, проведя собственное расследование, вправе обязать банк возместить ущерб получателю такой карты.

В структуру службы входит управление контроля и надзора на рынке финансовых услуг, которое не только следит за состоянием рынка банковских, страховых и других финансовых услуг, но и контролирует деятельность негосударственных пенсионных фондов (НПФ).

Сайт Федеральной антимонопольной службы (fas.gov.ru) содержит информацию об адресах приема обращений граждан и телефонах консультационных служб.

Ассоциация региональных банков России (Ассоциация «Россия») является некоммерческой организацией, объединяющей на добровольных началах банки и другие юридические лица для обеспечения общих интересов. В числе основных направлений деятельности ассоциация называет укрепление доверия к российскому банковскому сектору со стороны населения, а также достижение баланса мер по защите интересов вкладчиков и банков.

Созданная в первую очередь в целях обеспечения гарантий деятельности банков, ассоциация в то же время является авторитетной организацией, которая обладает мощными рычагами воздействия на своих членов.

На интернет-сайте Ассоциации региональных банков России (www.asros.ru) можно узнать почтовый адрес организации и электронные адреса ее комитетов и структурных подразделений.

Ассоциация российских банков (АРБ) является негосударственной некоммерческой организацией и объединяет в своем составе банки, кредитные организации и другие финансовые структуры, работающие в сфере денежно-кредитных отношений на территории России.

Одной из основных целей деятельности организации, согласно пункту 3.2 устава АРБ, является «обеспечение соблюдения банками-участниками этических принципов банковского дела». Кроме того, АРБ контролирует банковскую деятельность своих участников и служебную деятельность их должностных лиц и применяет к ним меры воздействия в пределах полномочий, предоставленных ассоциации законодательством и ее уставом.

В структуре ассоциации ведут работу такие комитеты, как комитет АРБ по региональной политике, координационный комитет АРБ по стандартам качества банковской деятельности, комитет АРБ по коллаторской деятельности и другие.

Сайт Ассоциации российских банков (www.arb.ru) содержит контактную информацию представителей и руководителей комитетов и рабочих групп АРБ.

ПОЛУЧАЕМ СПРАВКУ О ПОГАШЕНИИ КРЕДИТА

Закрытие кредита – это такая же важная часть работы с займом, как и его погашение. После погашения всех платежей заемщику желательно взять в банке справку об отсутствии задолженности. Зачем?

На руках у заемщика должен остаться документ, подтверждающий факт выполнения всех обязательств перед банком. К сожалению, встречаются случаи, когда клиент банка, будучи полностью уверенным в выполнении своих обязательств, получает от банка счет и требование его немедленной оплаты. Заемщик может не знать, что, например, для полного погашения задолженности не хватило буквально нескольких копеек. Тем не менее обязательства считаются невыполненными, а на заемщика начисляются пени и штрафы. В ре-



зультате начисленные за просрочку суммы через полгода или год окажутся очень внушительными.

Кто же виноват в такой ситуации? Безусловно, не банк. Заемщик обязан самостоятельно следить за состоянием своей задолженности. Банк же имеет право, но не обязан регулярно информировать клиента о состоянии его счета. В такой ситуации суд, скорее всего, вынесет решение в пользу банка. Поэтому рекомендуем во избежание недоразумений сразу после возврата кредита получить от банка справку о полном погашении задолженности. Впоследствии это избавит от неприятных неожиданностей и уберезет от непредвиденных расходов.

НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ К ПРОЧТЕНИЮ

1. Гражданский кодекс РФ. Часть 2, глава 42 «Заем и кредит».
2. Федеральный закон № 395-1 «О банках и банковской деятельности» от 2 декабря 1990 года.
3. Письмо ЦБ РФ № 175-Т «Об определении эффективной процентной ставки по ссудам, предоставленным физическим лицам» от 29 декабря 2006 года.
4. Положение о порядке предоставления (размещения) денежных средств кредитными организациями и их возврата (погашения) № 54-П от 31 августа 1998 года¹.



ЦЕНТР ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ:

WWW.INVEST-PROSVET.RU — ГЛАВНЫЙ САЙТ ЦЕНТРА ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ,
ГДЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ВСЕ ПРОЕКТЫ

WWW.FINHISTORY.ORG — ИСТОРИЯ ФИНАНСОВОГО РЫНКА И АКЦИОНЕРНОГО ДЕЛА

WWW.REPUTASYA.RU — ВСЕ О КРЕДИТНЫХ ИСТОРИЯХ В РОССИИ

WWW.FINCONSALT.INFO — БЮРО ФИНАНСОВЫХ И КОРПОРАТИВНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

WWW.SCHOOLMONEY.RU — ШКОЛА ДЕНЕГ

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ, ЖДЕМ ОТ ВАС СООБЩЕНИЙ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ:

INFO@INVEST-PROSVET.RU ИЛИ NNKALININA@YANDEX.RU

¹ Во втором номере журнала за 2007 год на странице 94 (строки 9 и 24 снизу) вместо слова «пенсионного» следует читать «паевого».