МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

площадь Революции, д. 4, Челябинск, 454113
Тел. (351) 263-67-62, факс (351) 263-87-05
E-mail: minobr@minobr174.ru, www.minobr74.ru
ОКПО 00097442, ОГРН 1047423522277
ИНН/КПП 7451208572/745101001

07 ОКТ 2015 № 04/8609

На № _____ от _____

Руководителям
образовательных организаций
высшего образования

О направлении Памятки

Уважаемые коллеги!

Министерство образования и науки Челябинской области направляет вам «Памятку физическим лицам о действиях в случае ухудшения финансового положения и при взаимодействии с банком и коллекторским агентством по вопросу погашения долгов по кредитам» (далее – Памятка), подготовленную Отделением по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка РФ в рамках проводимых Банком России мероприятий по повышению финансовой грамотности населения в области банковских услуг.

Памятка может быть использована для просветительской работы среди студентов и сотрудников вашей образовательной организации.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Заместитель Министра Е.М. Зайко

Киршина Наталья Федоровна, 8(351)263-12-61
Рассылка: в дело, исполнителям, адресатам по эл. почте.

Памятка физическим лицам о действиях в случае ухудшения финансового положения и при взаимодействии с банком и коллекторским агентством по вопросу погашения долгов по кредитам

1. Что делать, если возникли трудности с возвратом кредита банку?

Прежде всего, **если трудности стали очевидны, о них необходимо немедленно сообщить банку, в котором оформлен кредит**. Оперативные действия заемщика будут способствовать более простому решению возникших затруднений, сохранению хороших отношений между банком и клиентом и, как результат, формированию нормальной кредитной истории.

Со стороны банка **вариантами решения проблемы** с возвратом кредита **могут стать:**

- **реструктуризация** кредита;
- **рефинансирование** (перекредитование) задолженности по действующему кредиту.

Нужно помнить, что **реструктуризация и рефинансирование кредита – это право банка, а не его обязанность**. Но как показывает практика, **кредитные организации обычно идут навстречу** тем **заемщикам,** которые проявляют готовность погашать кредит.

При реструктуризации кредита условия первоначального договора изменяются банком в сторону, более благоприятную для заемщика: продлевается срок кредитования с уменьшением ежемесячных выплат, либо устанавливается период, в течение которого заемщик будет обязан выплачивать только проценты.

Заявление с просьбой о реструктуризации **подается** заемщиком **в письменном виде** и может быть направлено по местонахождению подразделения кредитной организации, в которой был получен кредит или в её головной офис (даже если кредит оформлялся не в головном офисе). Возможны ситуации, что решение о реструктуризации вправе принимать только головной банк, который расположен в другом регионе.

В заявлении следует подробно изложить причины, повлекшие невозможность погашения кредита в сроки и в суммах, определенных договором, **указать перспективы** восстановления платежеспособности. В подтверждение указанных обстоятельств к заявлению должны прилагаться соответствующие документы.

Рефинансирование предполагает погашение ссудной задолженности путем оформления нового кредитного договора. За рефинансированием **заемщик вправе обратиться** как **в банк, в котором получен кредит,** так **и в другие кредитные организации**. Информацию о предоставлении такой услуги можно получить на официальных сайтах банков в сети Интернет.

2. Стоит ли обращаться к финансовым посредникам, предлагающим решить вопрос с погашением кредита банку?

Честные финансовые посредники могут предложить консультационные услуги и подобрать оптимальную программу рефинансирования кредита с полным сопровождением сделки (в том числе помогают в оформлении необходимых документов).

Вместе с тем не все компании способны провести качественное юридическое сопровождение заемщика. **На рынке присутствуют** так называемые «**черные» финансовые посредники**, которые намеренно вводят клиентов в заблуждение, обещая (за вознаграждение) особо выгодные условия реструктуризации, или даже полное «списание долгов» перед банком. Как правило, именно они агрессивно рекламируют свою

деятельность, размещая объявления на улицах, в печатных изданиях (чаще всего в бесплатно распространяемых) и Интернете.

Нужно четко понимать, что **финансовые посредники права «списывать» задолженность перед банком не имеют,** и есть вероятность, что вы напрасно потратите время и денежные средства на их услуги.

Государственное регулирование деятельности финансовых посредников в настоящее время на законодательном уровне отсутствует. Поэтому при обращении за получением их услуг необходимо проявлять предусмотрительность, в частности, проверить информацию о компании на сайте Федеральной налоговой службы: http://egrul.nalog.ru. Особое внимание следует обратить на дату постановки организации-посредника на учет в налоговом органе, что позволит понять, не является ли она «фирмой-однодневкой», а также поможет оценить масштабы опыта ее работы на рынке. Также желательно найти в Интернете реальные истории обращения к этому посреднику.

Важно помнить, что **обращение к финансовым посредникам не отменяет необходимость информирования банка о возникших трудностях.**

3. Что делать, если банк просит оплатить долг по кредиту, который вы не получали?

Прежде всего, **не следует** предпринимать непродуманных действий**: сообщать по телефону персональные данные, информацию о своих банковских счетах и банковских картах, перечислять деньги по реквизитам, сообщенным по телефону**. Если вас настоятельно просят об этом, желательно связаться с банком, от имени которого поступил звонок. Номера контактных телефонов и адреса офисов можно найти на официальных сайтах кредитных организаций в сети Интернет.

Необходимо во всем детально разобраться. Возможно, банк просто ошибся в контактной информации, либо заемщик умышленно указал неверные данные при подписании договора. Также не исключено, что кто-то без вашего ведома воспользовался персональными данными, в том числе паспортными, и оформил кредит на ваше имя.

В этой ситуации **следует обратиться непосредственно в офис банка, который просит оплатить кредит**, чтобы ознакомиться с документами, на основании которых к вам предъявляют требование о возврате долга. Основные из них - кредитный договор и договор поручительства.

Если вы не заключали кредитный договор и не являетесь поручителем за иное лицо по кредиту, о котором сообщает банк, обязательно **обратитесь в банк письменно** и попросите разобраться в ситуации.

Копию заявления или второй его экземпляр со штампом банка и датой приёма оставьте у себя. Кроме того, вы можете отправить претензию банку почтой или через интернет-приемную кредитной организации. Если вы решили воспользоваться услугами почты, то лучше это сделать заказным письмом с уведомлением. Письмо может быть использовано в качестве доказательства вашего обращения в банк в случае судебного разбирательства с кредитной организацией.

Кроме того, **если вы убедились, что кредитный договор заключен от вашего имени** с использованием реквизитов вашего паспорта, и подпись в договоре проставлена от вашего имени другим человеком, **вы вправе обратиться в подразделение полиции** по месту жительства с заявлением о проведении проверки на предмет мошеннических действий в отношении вас и решения вопроса о возбуждении уголовного дела.

Также **вы имеете право предъявить претензию банку,** если его сотрудники при осуществлении процедуры взыскания задолженности некорректно общались с вами.

4. Что делать, если банк предлагает погасить долг родственников?

В ходе разговора с представителями банка **необходимо помнить, что:**

- в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации **кредитные обязательства ваших близких родственников** перед банками **на вас обязанность по их погашению не налагают.** Обязательство платить по долгам заемщика-родственника возникает только тогда, когда вы являетесь поручителем по его кредитному договору либо созаемщиком. В остальных случаях взыскание по долгам обращается на имущество должника, а при его недостаточности банк вправе требовать выделения доли должника в общем имуществе;

- **требования к вашим близким родственникам,** направляемые по адресу их регистрации, об оплате задолженности по кредитам **не являются требованиями к вам**;

- **угрозы со стороны сотрудников кредитных организаций** относительно обращения взыскания на ваше имущество или выселения из квартиры **не имеют под собой законных оснований**;

- **добровольное исполнение вами обязанности по уплате задолженности** по кредитному договору, заключенному вашим близким родственником, **делает возможным заключение** им **новых кредитных договоров** в будущем, так как характеризует его как заемщика платежеспособного и исполняющего надлежащим образом кредитные обязательства перед банком.

Информирование Банка России о неплатежеспособности заемщика не может служить основанием для включения негативной информации о нем в кредитную историю либо установления запрета для кредитных организаций выдавать кредиты такому заемщику. Банки сами принимают решение о выдаче кредита. Вступать в правоотношения по кредитным сделкам вправе лица, обладающие полной дееспособностью, которая наступает при достижении совершеннолетия, а также в иных случаях, предусмотренных законом. Ограничить дееспособность человека или признать его недееспособным вправе только суд.

5. Как быть, если ваша задолженность была передана кредитной организацией коллекторскому агентству?

Важно знать, что в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» **коллекторским агентствам разрешено проводить только следующие мероприятия**: личные встречи, телефонные переговоры, направление почтовых отправлений по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в рабочие дни в период с 8 до 22 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства обязанного по кредитному договору лица.

Если коллекторское агентство предъявляет требование о погашении задолженности по кредиту, **вы вправе**:

- **обратиться** в коллекторское агентство **с письменным заявлением об установлении правовых оснований перехода к агентству прав по кредитному**

договору (например, ознакомиться с агентским договором или договором о переуступке прав требования (цессией));

- **не исполнять обязательства по кредиту агентству** до предоставления им доказательств перехода к нему права требования, в случаях, **когда вы не были уведомлены о состоявшемся переходе прав** кредитора к агентству, **или коллекторы отказались представить** документы по вашему заявлению.

В случае личной встречи с коллектором вы вправе потребовать, а коллектор обязан:

- **представить** документ, удостоверяющий личность и доверенность, подтверждающую полномочия коллекторов, подписанную руководителем коллекторского агентства;

- **сообщить наименование коллекторского агентства, его местонахождение** для направления корреспонденции, свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) и должность. Если коллекторское агентство привлечено банком временно (т.е. задолженность не была ему уступлена), коллектор обязан назвать также наименование банка-кредитора.

При этом **в ходе взаимодействия с коллекторскими агентствами необходимо внимательно изучать все документы, представленные коллекторами, до их подписания.**

Если **требования коллекторского агентства** по взысканию задолженности по кредитам **законны и корректны, а ваше финансовое положение не позволяет** должным образом **обслуживать задолженность по кредитам,** с целью урегулирования ситуации **вы вправе:**

- **уточнить, с кем решать вопрос о реструктуризации задолженности в случае ухудшения вашего финансового состояния** (с банком или коллекторской организацией);

- **обратиться в коллекторское агентство** (или банк) **с письменным заявлением** об изменении условий погашения задолженности. К заявлению следует приложить документы, свидетельствующие об ухудшении вашего материального положения и наличии перспектив восстановления платежеспособности в будущем.

При этом **не следует избегать общения с коллекторами, устанавливать мобильное приложение на телефон, блокируя их звонки. Проблему с долгом необходимо решать,** иначе сумма задолженности увеличится из-за штрафов и пеней, будет испорчена кредитная история, что не позволит пользоваться кредитами в будущем.

Если банк (коллекторское агентство) отказывается провести реструктуризацию задолженности по кредиту, то следует учесть следующее:

- **принудительное взыскание задолженности с должника возможно только на основании исполнительных документов самостоятельно взыскателем или судебным приставом-исполнителем.** Процесс взыскания строго регламентирован и не предполагает физических и психических мер воздействия;

- **порядок и сроки взаимодействия кредитора с заемщиком по возврату задолженности** по потребительским кредитам **регламентированы Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ** «О потребительском кредите (займе)». **Не указанные в законе способы взаимодействия коллекторов с вами** (в том числе визиты к вам домой либо на работу) **могут использоваться только при наличии вашего письменного согласия.**

6. Что делать, если коллекторы или представители банка вам угрожают, оскорбляют, унижают, оказывают сильное психологическое давление путем направления СМС-сообщений, частых телефонных звонков в течение всего дня и в ночное время суток, наносят ущерб здоровью и/или имуществу, разглашают персональные данные?

В этом случае **следует незамедлительно обратиться в правоохранительные и/или судебные органы за защитой своих прав.**

При этом **к обращению следует приобщить** все **необходимые доказательства** (аудио- и видеозаписи, фотодокументы, показания свидетелей, медицинские справки, распечатки телефонных разговоров и т.д.).

Кроме того **вы имеете право направить обращение** электронной или обычной почтой:

- в коллекторское агентство;
- в банк, от имени которого действуют коллекторское агентство;
- в Национальную ассоциацию коллекторских агентств (НАПКА);
- Общественному примирителю на финансовом рынке (Финансовому омбудсмену).

Если разглашаются ваши персональные данные, то претензия также может быть адресована в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

Банк России не имеет правовых оснований для оценки действий организаций, занимающихся взысканием долгов, поскольку коллекторские агентства в соответствии с Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» не включены в перечень субъектов, в отношении которых Банк России осуществляет надзор.