

Банк России: от ненужных финансовых услуг всегда можно отказаться

Бывает, что, оформив кредит, люди неожиданно для себя понимают, что вместе с заёмными деньгами они приобрели разные дополнительные услуги: страховки, подписки, СМС-информирование и другие платные сервисы. Переплата за них часто оказывается существенной, а сама услуга — бесполезной для заёмщика. Особенно часто такие ситуации случаются, когда кредиты и займы оформляются онлайн. О том, как случайно не приобрести ненужные услуги, рассказала заместитель начальника Дальневосточного ГУ Банка России Наталья Василенко.

- Наталья Николаевна, расскажите, как банки и другие финансовые организации вводят в заблуждение своих клиентов?

- Ситуации бывают разные. Так, например, по закону банки и микрофинансовые организации (МФО) при оформлении кредитов и займов не имеют права заранее проставлять отметки, которые означают согласие заёмщика на дополнительные услуги. Но на сайтах некоторых кредиторов с этим можно столкнуться. А если попытаться снять соответствующие галочки самостоятельно, не получится завершить операцию, сайт будет выдавать ошибку.

Причем, автоматические галочки могут появиться не только в момент оформления кредита, но и позднее. Например, когда вы отправляете кредитору отдельную онлайн-заявку, чтобы продлить заем или погасить часть долга досрочно.

Порой банки включают в кредитный договор дополнительную платную опцию и не позволяют отказаться от неё, если человек оформляет кредит онлайн. Сделать это можно якобы только в отделении банка, но это очередная уловка, чтобы навязать услугу.

Если вы столкнулись с подобным, это значит, что организация нарушает закон. В таком случае вы можете сделать снимок экрана и направить его вместе с жалобой в Банк России через Интернет-приёмную на сайте www.cbr.ru.

- А на какие услуги можно случайно подписаться, прогнав галочку?

- Бывает, что вместе с кредитом заёмщику предлагают страховку, которая должна снизить процентную ставку. Человек соглашается, ставит галочку в графе «услуги страхования» и даже не догадывается, что оплатил сразу несколько страховок, включая те, которые не влияют на стоимость кредита.

Встречаются ситуации, когда во время заполнения онлайн-заявки на заем нужно выбрать одну из опций — «подписать договор» или «отказаться от заявки». Человек думает, что эти фразы относятся в целом к договору займа. Но на самом деле так скрывается кнопка отказа от дополнительных услуг. Если кликнуть по тексту «подписать договор» — согласитесь на какой-то сервис, нажмёте «отказаться от заявки» — откажетесь от него и перейдете к следующему шагу оформления займа.

Иногда страховка или другая услуга прописана в договоре по умолчанию, а галочка нужна для отмены дополнительного условия. При этом окошко для отказа никак не выделено графически, поэтому его легко не заметить.

- Как же все эти нюансы предусмотреть и не попасться на подобные уловки?

Не торопитесь — по закону на ознакомление с договором даётся 5 рабочих дней, в течение которых кредитор не может изменить условия, которые уже вам предложил. И не важно, заключаете ли вы договор на бумаге или в электронной форме. Всегда внимательно изучайте все документы, которые вам нужно подписать. Проверяйте, что именно скрывается за галочками и нечёткими формулировками. Внимательно прочтите то, что написано мелким шрифтом или под звёздочками.

Обратите внимание на размер займа — точно ли эту сумму вы запрашивали. Изучите таблицу с индивидуальными условиями на первых страницах договора — в ней указан, поменяется ли процентная ставка при отказе от допслуг и как именно. Проверьте полную стоимость кредита (ПСК) в квадратной рамке в верхнем правом углу на первой странице договора. ПСК показывает размер переплаты. Она учитывает не только проценты по займу, но и стоимость дополнительных сервисов, которые влияют на условия кредита. Все услуги, которые не связаны с кредитом, должны быть указаны в отдельном заявлении.

Обратите внимание: банки и МФО нередко предлагают оплатить допслуги за счёт заёмных денег. При покупке допслуг в кредит на их цену тоже набегут проценты. Оцените, сколько придётся переплатить.

- И что же делать, если по незнанию приобрёл ненужную услугу? Как от неё отказаться?

- На самом деле, обязательным является только страхование недвижимости при оформлении ипотеки. От любых других полисов и допслуг можно отказаться во время периода охлаждения. По закону он длится 30 дней с момента оформления договора. Сумма возврата зависит от того, начали вы уже получать оплаченные услуги или нет.

При отказе от некоторых допслуг может вырасти кредитная ставка, это должно быть прописано в договоре. Если такой информации там нет, значит, данная услуга не влияет на процент по кредиту или займу.

Заявление об отказе от услуги подаётся поставщику услуги (это не всегда кредитор) в свободной форме, в том числе через сайт или мобильное приложение компании. Нужно приложить к заявлению копии паспорта, договора на услугу, а также указать свои банковские реквизиты для возврата денег. Если в течение 7 рабочих дней деньги не поступили на счёт, обращайтесь к кредитору, который продал вам допслугу. Подать заявление в банк и МФО можно через 30 дней после обращения к поставщику услуг и не позже 180 дней с даты этого обращения. Обязательно укажите, когда вы направили пер-

вое требование о возврате.

Если вас присоединили к коллективному договору, то нужно сразу обращаться к кредитору. После этого у кредитора также есть 7 рабочих дней на возврат денег за навязанную услугу.

- То есть дополнительные услуги навязывают в основном финансовые организации?

- Не обязательно. Например, недавно Банк России выявил схемы, с помощью которых покупателей обманывают менеджеры автосалонов. Чаще всего людей убеждают, что без дополнительных услуг машина обойдётся дороже или банк не одобрит кредит. Более того, в большинстве таких случаев человек не может отказаться от ненужной услуги и вернуть за неё деньги даже в течение периода охлаждения. Ведь оказывается, что услуга была оказана сразу после покупки и возврату не подлежит.

К примеру, чтобы купить машину в кредит, нужно оформить каско. Но вместе с полисом за 50 тыс. рублей предлагается оплатить услуги по консультированию в области страхования стоимостью 300 тыс. рублей. При этом у человека создается впечатление, что он покупает автостраховку за 350 тыс. рублей.

Если уже после оплаты человек захочет отказаться от этих услуг и оформить новый полис в другой страховой компании, стоимость консультации ему не вернут. Ведь продавец уже рассказал о видах страхования и порядке разрешения споров со страховщиком. Хотя на самом деле должен был сделать это бесплатно.

Или, например, автосалон убеждает человека, что банк не одобрит кредит без комплексной услуги по сервисному обслуживанию машины за 170 тыс. рублей. Вместе с плановым техосмотром в течение года человек получает флешку, а на ней книга с «советами бывалых автомобилистов».

Если клиент в течение периода охлаждения передумает и решит отказаться от столь щедрого предложения, вернуть деньги удастся только за сервисные услуги ценой 9 тыс. рублей. А 160 тыс. рублей за электронную книгу он получить назад не сможет, так как этот товар по закону считается невозвратным.

- Как не попасться на уловки недобросовестных продавцов?

- Внимательно изучите договор и другие документы перед подписанием. Соглашайтесь только на нужные вам допслуги. Если вам говорят, что банк одобрит кредит только при покупке страховки, не спешите соглашаться на предложение менеджера банка или автосалона. Можно купить подходящий полис у любой страховой компании, которая отвечает требованиям кредитора. Если не дают кредит без оформления дополнительных услуг или не возвращают деньги за сервисы, от которых вы отказались, обращайтесь в Банк России, Роспотребнадзор или к финансовому уполномоченному.

Глава Приморья поручил усилить меры противопожарной безопасности в осенний период



В муниципальных образованиях края необходимо привести в порядок гидранты, минерализованные полосы, очистить территории от мусора. Об этом заявил Губернатор Приморья Олег Кожемяко на совещании с руководителями органов исполнительной власти и главами муниципалитетов.

Министр по делам ГОЧС Приморского края Александр Златкин доложил о текущей пожарной обстановке в регионе. «За минувшую неделю в крае зарегистрировано 26 термических аномалий, в том числе по пять лесных пожаров и на землях иных категорий. В осенний пожароопасный период запланировано обновление и обустройство более тысячи километров минерализованных полос. От травы и мусора будет очищено более двух тысяч гектаров, треть этой работы уже выполнено», — проинформировал руководитель ведомства.

Министр сельского хозяйства Приморья Андрей Бронц добавил, что аграрии на своих сельхозугодьях обустраивают минерализованные полосы, чтобы не допустить распространение пожара в сторону населённых пунктов и леса.

«В этом году пять сельхозпроизводителей края лишены государственной поддержки из-за несоблюдения мер противопожарной безопасности», — отметил министр.

Олег Кожемяко поручил главам муниципальных образований усилить требования противопожарной безопасности. Губернатор подчеркнул, что если пожар произошел на территории района, то в его тушении должны быть задействованы все силы и средства: лесопожарная охрана, части ГОЧС, при необходимости следует привлекать федеральную группировку спасателей.

«При этом главы должны соблюдать требования противопожарной безопасности: привести в порядок гидранты, минерализованные полосы, очистить территории от мусора, поработать административными комиссиями. Заложить необходимые средства в бюджет на противопожарную безопасность на 2025 год», — обозначил глава Приморья.

Губернатор также напомнил, что одной из мер бережливого отношения к природе является лесовосстановление и поручил определить места для высаживания деревьев, которые в будущем должны стать парками.

«К этой работе нужно привлекать образовательные учреждения, предприятия, общественные организации. Приобрести необходимый инвентарь, подготовить саженцы, сделать посадку деревьев настоящим праздником для граждан. Через 20 лет это будет парк, поэтому уже сейчас предусмотрите места для парковки, пешеходные и велосипедные дорожки», — добавил Олег Кожемяко.



Руслан Ко, ko_rv@primorsky.ru
Фото - Оксана Шишенко (Правительство Приморского края)