

Навязанные финансовые услуги останутся в прошлом

Наступивший год несет с собой новые законы и правила. Сегодня вместе с заместителем управляющего ярославским отделением Банка России Евгением Ефремовым (на фото) мы разберем некоторые нововведения, которые коснутся потребителей финансовых услуг.

■ Наталья ГОНЧАРОВА

– Евгений Борисович, какую цель преследуют те новшества, о которых сейчас пойдет речь?

– Новые поправки в законы призваны защитить права потребителей финансовых услуг в их свободном выборе, создать условия для полного, доступного информирования клиентов, исключить навязывание услуг, дезинформирование, введение в заблуждение. К сожалению, такие явления имели место, что приводило не только к лишним тратам клиента, но и к росту недоверия к финансовой системе в целом.

– Расскажите о новых законах подробнее.

– В последних числах декабря 2021 года вступили в силу поправки к закону «О потребительском кредите (займе)», направленные против навязывания дополнительных платных услуг. Заемщики получили право вернуть деньги за любые дополнительные услуги, которые были оформлены вместе с кредитом или займом, в течение 14 календарных дней после подписания договора. Раньше такая возможность действовала только в отношении дополнительных страховых продуктов. Теперь клиенты банков, МФО и других кредиторов будут вправе отказаться от любых дополнительных услуг – это могут быть услуги юридического сопровождения, телемедицины, страхования, помощи на дорогах, различных консультаций.

Для этого нужно обратиться с заявлением о возврате к компании, услуга которой была оплачена вместе с кредитом или займом. В течение семи рабочих дней компания должна перечислить деньги клиенту за вычетом стоимости фактически оказанных услуг. Если она уклоняется от этой обязанности, следует подать заявление о возврате уже в банк или микрофинансовую организацию. У них, в свою очередь, также есть семь рабочих дней на то, чтобы вернуть клиенту деньги.

– Это хорошая новость! Ведь не секрет, что многие покупали зачастую ненужные услуги неосознанно. Многие просто не обращали внимания, что подписывают согласие на эти услуги.

– Это верно, к сожалению, люди не любят или не хотят вниматель-

но читать договоры. Но теперь закон запрещает заранее проставлять в документах на кредит или заем значки, например, галочки, означающие согласие заемщика на оплату дополнительных услуг. Услуга может быть оформлена, только если человек самостоятельно проставит такую отметку. Не исключено, что человеку действительно нужны какие-то дополнительные услуги и он готов их приобрести вместе с кредитом. Но это должно быть осознанным и добровольным решением, а ни в коем случае не фактическим условием получения кредита.

– Тем более что, как правило, дополнительные услуги – платные, то есть они увеличивают платежи по кредиту. И в конечном счете могут повлиять на нашу кредитную историю.

– Все верно. Кстати, правила работы бюро кредитных историй (БКИ) с нового года тоже поменялись. С января этого года сокращен срок хранения кредитной истории – с 10 до 7 лет. При этом срок будет рассчитываться в отношении каждой кредитной сделки, а не в целом для всей кредитной истории, 7 лет будут считаться от момента последнего изменения обязательства. Такой порядок позволяет не учитывать в кредитной истории слишком далекие по времени события при оценке кредитоспособности заемщика.

В новом году граждане смогут оспаривать информацию, содержащуюся в кредитной истории, через своего кредитора. Раньше для исправления информации заемщик мог только самостоятельно обратиться в БКИ. По новой схеме кредитор в течение 10 рабочих дней должен либо уведомить заемщика, что информация



« За 9 месяцев 2021 года жителям Ярославской области предоставлено кредитов на общую сумму почти 100 млрд рублей. С января по сентябрь жители региона оформили почти 11 тысяч ипотечных жилищных кредитов, взяв в долг под залог жилья 23,7 млрд рублей. Общая сумма вкладов ярославцев на конец 3-го квартала составила более 230 млрд рублей.

в кредитной истории корректна и изменения вносятся не будут, либо внести корректировки. Впрочем, прежняя схема оспаривания, когда гражданин сам обращается в БКИ, также сохраняется.

По новой схеме время оспаривания сокращается фактически в два раза. А срок предоставления данных в БКИ сокращается с пяти до трех рабочих дней. Это увеличивает актуальность информации в кредитной истории.

– С заемщиками и их правами мы разобрались. А что хорошего этот год принес вкладчикам?

– С июля вступят в силу поправки, согласно которым банки должны рассказывать о том, как формируется ставка по вкладу в зависимости от разных условий. Банки будут обязаны указывать минимальную гарантированную ставку по каждому виду вклада не только в договорах с клиентами и на своих официальных сайтах, но и в рекламе.

Ведь не секрет, что вкладчиков нередко вводят в заблуждение: акцентируют их внимание на высокой ставке по депозиту и умалчивают о том, что она действует лишь в первые месяцы, а затем падает. Либо начисляется повышенный процент только при определенной сумме депозита. Новые правила помогут людям сравнить предложения разных банков и правильно оценить реальную доходность.

А чтобы рядовому вкладчику было понятно, на каких условиях он размещает деньги, вводится стандарт договора. В каждом договоре вклада будет таблица – в ней пропишут вид, сумму и валюту депозита, все актуальные ставки, при каких условиях и в какой период они действуют, порядок начисления и выплаты процентов. В отдельных графах банк укажет, можно ли продлить депозит или досрочно вернуть часть вклада без потери процентов.

– Что ж, наши права потребителей финансовых услуг действительно будут защищены более надежно. Но про финансовую грамотность и бдительность забывать не стоит.

– Согласен с вами! И для оперативного разрешения финансовых вопросов готов порекомендовать бесплатное мобильное приложение «ЦБ онлайн», где можно задать вопрос в чат, пообщаться с оператором вживую и найти много полезной информации. А более подробно о нововведениях года, которые отразятся на кошельках граждан, можно прочитать на нашем просветительском сайте Финкульт.инфо. ■

Не бойтесь онлайн-переводов

Знаю, что сейчас многие пользуются денежными переводами через телефон. А я до сих пор по старинке снимаю деньги в банкомате, потом передаю наличные. И мне также прощу отдавать наличными, если кто-то должен. Это, конечно, долго и неудобно. Но при переводе онлайн боюсь, как бы деньги не потерялись. Да и про мошенников все время говорят. Подскажите, есть ли основания не доверять быстрым переводам? Людмила П.

– Действительно, онлайн-переводы становятся все более популярными. Они доступны в личном кабинете на сайте банка или в его мобильном приложении. Два года назад деньги онлайн переводил каждый второй россиянин. Теперь это делают более 75% жителей страны. Это быстрый и удобный способ перевода средств. И, конечно, безопасный, при условии соблюдения правил безопасного пользования картой и дистанционными способами управления средствами, – отвечает эксперт по платежным системам ярославского отделения Банка России Михаил Трохалев. – Чтобы кто-то сделал перевод на ваш счет, достаточно сообщить плательщику номер карты или номер телефона. Никакой другой информации предоставлять не следует. Важно запомнить, что никому никогда нельзя сообщать секретные данные вашей карты – срок действия и три цифры на оборотной стороне (CVC или CVV-код).

Для перевода денег между клиентами разных банков удобно пользоваться системой быстрых платежей, которая позволяет переводить до 100 тысяч в месяц без комиссий мгновенно и круглосуточно. Можно переводить деньги и просто через приложение банка, в котором у вас открыт счет. По переводам внутри одного банка, когда и плательщик, и получатель являются его клиентами, могут быть установлены лимиты бесплатных перечислений в месяц и комиссии за отправки сумм сверх лимита. Информацию о тарифах и подробную инструкцию по переводам можно получить в своем банке.

Если вы сами переводите деньги, то нужно прежде всего очень внимательно вводить данные получателя (номер карты или телефон). Вернуть ошибочный перевод сложно, а если ошибка все-таки произошла, надо обратиться за помощью в свой банк. Если кто-то ошибочно перевел деньги на ваш счет, не следует их переводить обратно, даже если вам позвонили и сообщили реквизиты. Это могут быть мошенники. Следует также обратиться в банк и сделать обратный перевод. Ни в коем случае нельзя тратить эти деньги, поскольку их получение считается необоснованным обогащением.

За консультацией вы всегда можете обратиться в Банк России по бесплатному телефону 8-800-300-3000, через интернет-приемную на сайте cbr.ru или бесплатное мобильное приложение «ЦБ онлайн».

