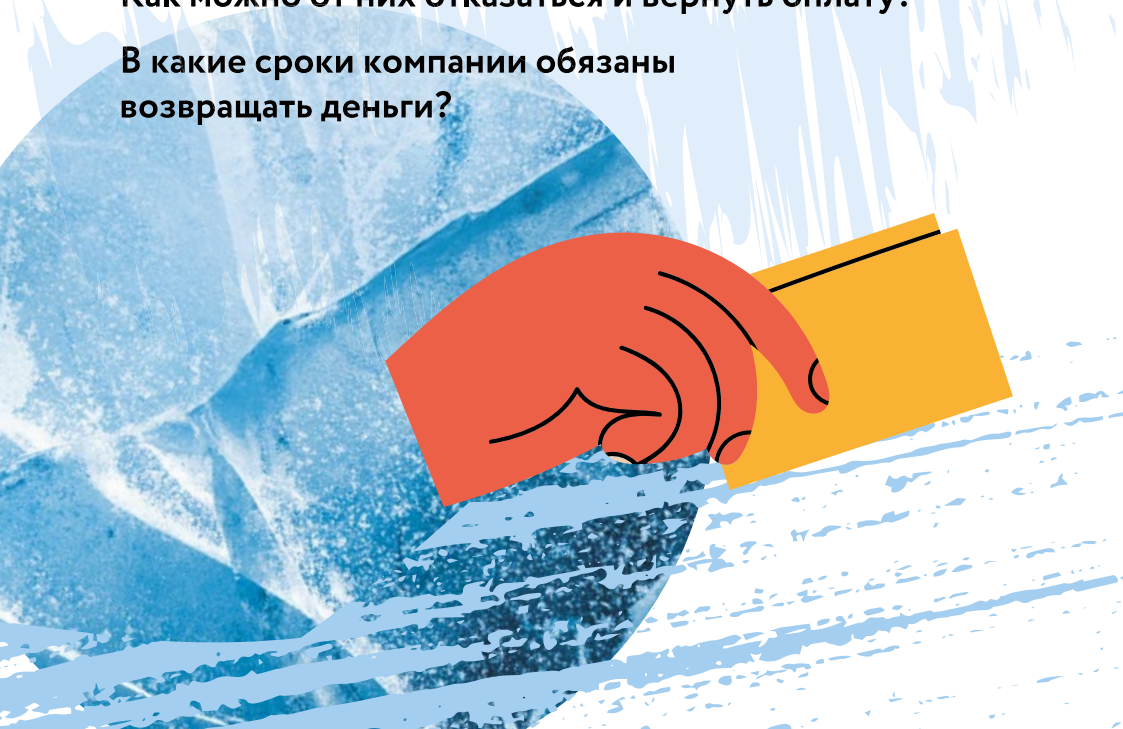
Банк России

КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ НЕНУЖНЫХ УСЛУГ, НАВЯЗАННЫХ КРЕДИТОРАМИ

Какие услуги вам могут продать при оформлении кредита или займа?

Как можно от них отказаться и вернуть оплату?

В какие сроки компании обязаны возвращать деньги?



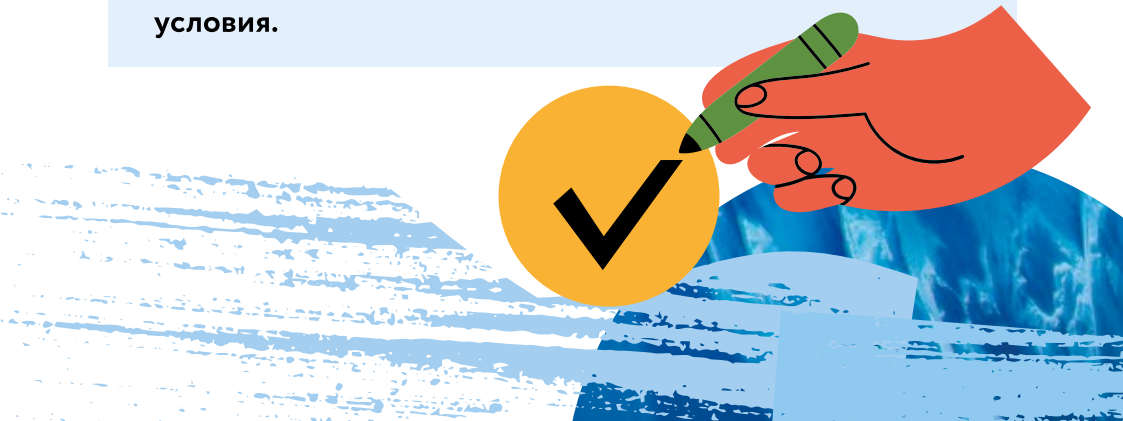
Какие дополнительные услуги предлагают вместе с кредитами и займами?

Банки и микрофинансовые организации (МФО) продают большой набор услуг, например:

- Страхование (недвижимости, автомобиля, жизни и здоровья, финансовых рисков в случае потери работы)
- Юридические сервисы
- Экстренную помощь на дорогах
- Телемедицину (онлайн-консультации с врачами)

Все дополнительные услуги должны быть перечислены в заявлении на кредит, и вы можете отметить, какие из них вам нужны. Причем кредитор не вправе проставлять галочки заранее.

Иногда дополнительные сервисы могут быть полезны. Например, некоторые страховки позволяют снизить процентную ставку по кредиту. Оцените, точно ли будет выгода. Если покупка страховки оправдана, узнайте, полисы каких компаний принимает банк, и сравните их условия.



Можно ли отказаться от дополнительных услуг?

Единственная обязательная услуга для заемщиков – страхование заложенной недвижимости при оформлении ипотеки. Без такой страховки банки не выдают ипотечные кредиты.

От всех остальных сервисов вы можете отказаться. Кредиторы не должны включать дополнительные услуги в договор по умолчанию или делать их обязательным условием кредита или займа. Но если вы не оформите эти страховки или сервисы, банки и МФО имеют право повысить кредитную ставку. Поэтому стоит сравнить переплату по кредиту с допуслугами и без них, прежде чем принимать решение.

Даже если вы согласились на платные услуги при оформлении кредита, можете отказаться от них и вернуть деньги в период охлаждения. Он составляет минимум 14 дней.

Ненужные сервисы можно отменить и после периода охлаждения, но сумма возврата будет меньше.

Если кредитор отказывается выдавать ссуду без страховки или другой дополнительной услуги либо без вашего согласия пытается прибавить ее стоимость к сумме кредита, жалуйтесь в Банк России и Роспотребнадзор.

Сколько денег вернут при отказе от допуслуги?

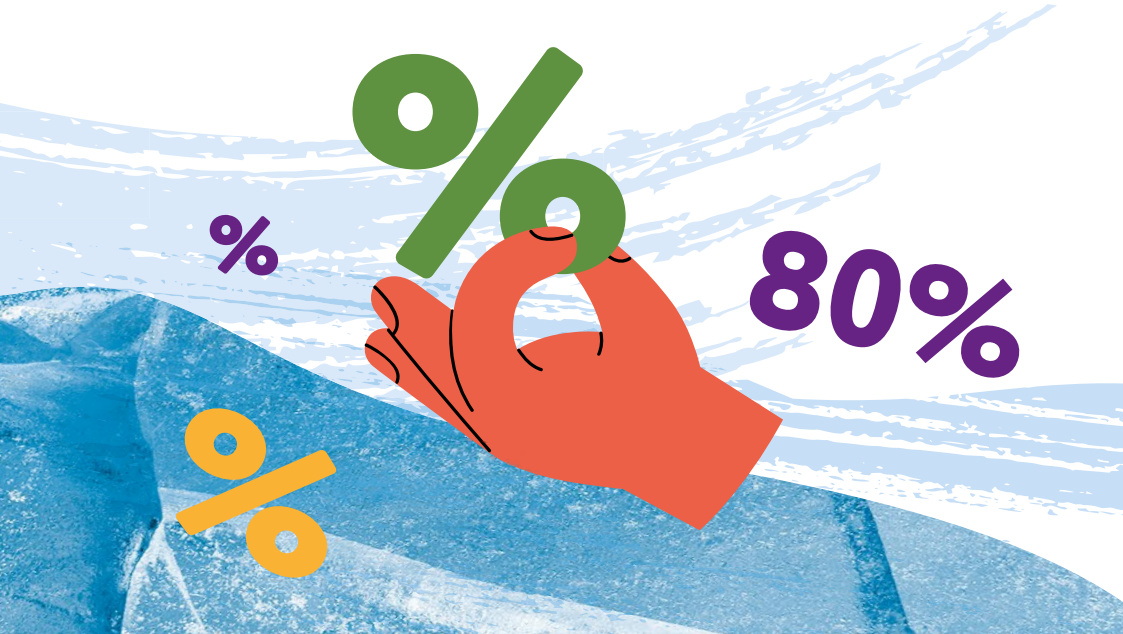
В ПЕРИОД ОХЛАЖДЕНИЯ:

- если вы еще не воспользовались дополнительной услугой, оплату вернут полностью;
- если услуги (например, юридические консультации) вам уже начали предоставлять, из суммы возврата вычтут фактические расходы компании-исполнителя, а в случае страховки – часть денег за те дни, когда она работала;
- если услуга уже оказана – например, произошел страховой случай и компания выплатила вам возмещение, стоимость полиса не вернут.

ПОСЛЕ ПЕРИОДА ОХЛАЖДЕНИЯ:

- плату за страхование имущества (машины, квартиры), как правило, не возвращают;
- часть цены полиса личного страхования (жизни, здоровья, на случай потери работы) можно получить только при досрочном погашении кредита и лишь в случае, когда страховка влияла на условия кредита, при этом сумма возврата пропорциональна оставшемуся сроку действия полиса;
- плату за подписку на дополнительные услуги (помощь на дорогах, юридические консультации, телемедицину) поставщики сервисов обычно также возвращают частично – пропорционально сроку до конца подписки.

Часто банки и МФО предлагают клиентам не индивидуальные договоры с компанией-поставщиком, а присоединение к коллективному договору. В таких случаях при отказе от сервисов кредиторы оставляют себе комиссию, которая иногда достигает 80% от стоимости услуги.



Как отменить ненужную услугу?

Если у вас индивидуальный договор на допуслугу:

1. Подайте заявление компании – поставщику услуги в свободной форме в течение 14 дней с момента подписания договора. Лучше всего отправлять его заказным письмом с уведомлением.

2. Компания должна вернуть деньги на ваш счет в течение 7 рабочих дней.

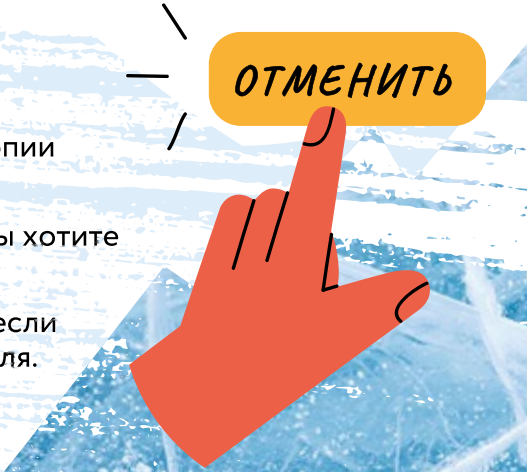
3. Если деньги не пришли, требуйте возврат у банка или МФО, которые предложили вам эту услугу. Заявление кредитору можно подать только через 30 дней после обращения к поставщику услуг, но не позже 180 дней с этой даты – обязательно укажите ее в заявлении.

4. У банка и МФО также есть 7 рабочих дней на выплату.

Если банк или МФО присоединили вас к коллективному договору на допуслуги, подавать заявление нужно сразу кредитору.

К заявлению приложите:

- копию паспорта;
- копию договора на услугу и копии документов об оплате;
- банковские реквизиты, если вы хотите получить деньги на счет;
- нотариальную доверенность, если действуете через представителя.



Куда обращаться, если деньги не возвращают?

- Если банк, МФО или их партнеры отказываются возвращать плату за дополнительные услуги или не переводят деньги в установленный срок, обращайтесь к финансовому омбудсмену. Он бесплатно разбирает денежные споры между финансовыми компаниями и их клиентами до суда. А его решения имеют такую же силу, как судебные постановления. Отправить обращение можно на сайте **finombudsman.ru.**

- Когда финансовая организация нарушает ваши права, жалуйтесь в интернет-приемную Банка России на сайте cbr.ru.

Всегда внимательно читайте договор и все приложения к нему, прежде чем ставить подпись. Если что-то непонятно, задавайте уточняющие вопросы. Никогда не принимайте поспешных финансовых решений.