ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ЮРИСТА

Не плати лишнего

Как защитить себя от банков, МФО, коллекторов и приставов

- ✓ Шаблоны претензий и исков
- ✓ Пошаговые алгоритмы
- ✓ Законы на ноябрь 2026

Ильдар Каримов

Ильдар Каримов

Не плати лишнего

«Автор»
2026

Каримов И.

Не плати лишнего / И. Каримов — «Автор», 2026

Банк навязал страховку. Коллекторы звонят родственникам. Пристав арестовал счёт с зарплатой. Знакомо? В большинстве таких историй человек не знает, что закон на его стороне. Эта книга — практическое руководство юриста, которое объясняет финансовые споры простым языком. Вы узнаете, как читать кредитный договор и видеть ловушки до подписания, как вернуть незаконные комиссии и страховку, что можно и нельзя делать коллекторам и приставам, как сохранить жильё и когда банкротство действительно помогает. В книге: пошаговые алгоритмы, чек-листы, готовые шаблоны претензий, исков и жалоб, разборы типичных ситуаций. Нормы права актуальны на ноябрь 2026 года.

© Каримов И., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Введение 7
Зачем эта книга 8
Что эта книга даст 9
Чего эта книга не даст 10
Как читать эту книгу 11
Об историях и цифрах 12
Последнее, прежде чем начнём 13
Часть I. База. Как устроен финансовый рынок и кто на ком зарабатывает 14
Глава 1. Кто есть кто: банки, МФО, коллекторы, приставы, страховщики 14
Чем банк отличается от МФО 14
Коллекторы: кто им платит и что они могут на самом деле 15
Приставы: государственные взыскатели или беспомощные бюрократы? 16
Страховщики: почему они так часто на стороне банка 17
История: звонки по долгу покойного мужа 18
Алгоритм: что делать, если звонят коллекторы 19
Глава 2. Кредитный договор: что подписывают, что читают, что прячут 20
Почему договор — не просто бумажка 20
Обязательные условия договора и ловушки мелкого шрифта 21
Процентная ставка и полная стоимость кредита 22
Комиссии и платежи, которые можно оспорить 23
История: «комиссия за обслуживание» 24
Как читать договор, если ты не юрист 25
Алгоритм: что делать, если уже подписал договор с ловушками 26
Глава 3. Кредитная история: мифы, которыми пугают 27
«Ваша кредитная история испорчена навсегда» 27
Как формируется кредитная история 28
Мифы о кредитной истории 29
Как исправить ошибку в кредитной истории 30
Отказ в кредите: что можно сделать 31
Самозапрет и период охлаждения: новые инструменты защиты 32
История: чужой кредит в кредитной истории 33
Алгоритм: что делать, если банк отказывает в кредите 34
Часть II. До суда. Как добиваться своего, не платя юристу 35
Глава 4. Претензия: первый и самый важный шаг 35
Зачем писать претензию, если банк всё равно откажет 35
Структура претензии: что писать, чего не писать 36
Сроки ответа 37
Как отправлять: три надёжных способа 38
Конец ознакомительного фрагмента. 39

Не плати лишнего

Ильдар Каримов

Не плати лишнего

Как защитить себя от банков, МФО, коллекторов и приставов: практическое руководство юриста

Ильдар Каримов. Не плати лишнего. Как защитить себя от банков, МФО, коллекторов и приставов: практическое руководство юриста.

Книга — практическое руководство для тех, кто столкнулся с навязанными страховками и комиссиями, долгами по кредитам и микрозаймам, коллекторами, приставами, банкротством или спором с продавцом. Простым языком, с пошаговыми алгоритмами, чек-листами и шаблонами документов.

Текст подготовлен с учётом законодательства Российской Федерации по состоянию на ноябрь 2026 года. Книга носит информационный характер и не является юридической консультацией по конкретной ситуации. Истории в книге собирательные, совпадения с реальными людьми и делами случайны. Автор не несёт ответственности за последствия решений, принятых без учёта индивидуальных обстоятельств и актуальной редакции законов.

© Ильдар Каримов, 2026

Содержание

Введение
Часть I. База. Как устроен финансовый рынок и кто на ком зарабатывает
Глава 1. Кто есть кто: банки, МФО, коллекторы, приставы, страховщики
Глава 2. Кредитный договор: что подписывают, что читают, что прячут
Глава 3. Кредитная история: мифы, которыми пугают
Часть II. До суда. Как добиваться своего, не платя юристу
Глава 4. Претензия: первый и самый важный шаг
Глава 5. Банк России: бесплатный инструмент, который работает
Глава 6. Роспотребнадзор, ФАС, ФССП, прокуратура — кто за что отвечает
Глава 7. Финансовый уполномоченный: бесплатный судья, о котором мало кто знает
Часть III. В суде. Первый раз — не в первый класс
Глава 8. Исковое заявление: пишем сами, но правильно
Глава 9. Когда банк подал в суд: возражения и встречный иск
Глава 10. Доказательства: собираем, храним, подаём
Глава 11. Представительство: нужен ли юрист, можно ли самому
Часть IV. После суда. Приставы и реальность
Глава 12. Исполнительное производство: что может пристав, чего не может
Глава 13. Как сохранить имущество: законные способы
Глава 14. Банкротство гражданина: когда стоит, когда — нет
Часть V. Специальные темы
Глава 15. Ипотека: просрочка, каникулы, реструктуризация, риск потерять жильё
Глава 16. Кредитные карты: ловушки льготного периода и платных услуг

Глава 17. Микрозаймы: почему «0%» — это не бесплатно, и как выбраться из долговой ямы
Глава 18. Коллекторы: что им можно, чего нельзя и как вести себя при звонке
Глава 19. Защита прав потребителей: не только банки
Глава 20. Жилищные споры: права детей-сирот и не только
Часть VI. Бонус. Разборы типичных ситуаций
Глава 21. Пять историй, которые меняют представление о справедливости
Заключение
Приложения
Приложение 1. Требование в банк о возврате незаконной комиссии
Приложение 2. Жалоба в Банк России
Приложение 3. Заявление приставу о сохранении прожиточного минимума
Приложение 4. Заявление в полицию по факту угроз
Приложение 5. Чек-лист документов для суда по финансовому спору
Приложение 6. Полезные ресурсы

Введение

Я юрист и много лет занимаюсь финансовыми спорами: кредиты, страховки, долги, взыскание, защита прав потребителей. Ко мне приходят с вопросами, которые кажутся мелочью: «Банк навязал страховку — можно вернуть?», «Пристав арестовал зарплату — что делать?», «Коллекторы угрожают — это законно?».

Эти «мелочи» — чья-то реальная жизнь. Человек, который отдаёт банку половину дохода, не считает это мелочью. Особенно если у него двое детей и ипотека. Поэтому я объясняю всё простым языком, так, как объясняю клиенту, который сидит напротив.

Эта книга — продолжение того, что я делаю каждый день.

Зачем эта книга

Я почти не знаю людей, у которых нет своей истории про банк, страховку, кредит или коллектора. Многие хоть раз подписывали документ не читая. Многие платили за услугу, которую им навязали. Многие молчали, когда пристав арестовал счёт, — просто потому, что не знали, что это можно оспорить.

Банки, МФО, страховщики и коллекторы зарабатывают на незнании. Не на глупости — именно на незнании. Информация вроде бы есть, но она разбросана по сотням законов, разъяснений и судебных актов и написана языком, который понятен юристу и непонятен человеку, который просто хочет разобраться, почему с его карты списали лишние 15 тысяч.

Эта книга — попытка собрать главное в одном месте и объяснить так, как я объясняю на консультации: без воды, без латыни и без «обратитесь к специалисту» в конце каждого абзаца.

Что эта книга даст

Поймёшь, как устроен финансовый рынок: кто на ком зарабатывает и кто за что отвечает.

Научишься читать кредитный договор и видеть ловушки до подписания.

Узнаешь, как добиваться своего до суда — бесплатно и часто без юриста.

Получишь пошаговые алгоритмы для суда: что писать, куда подавать, какие документы собирать.

Поймёшь, что могут приставы, а что нет, и как законно сохранить имущество.

Разберёшься, когда банкротство — спасение, а когда — ловушка.

Чего эта книга не даст

Она не заменит юриста в сложном деле. Если речь идёт о миллионных долгах, ипотеке с долгой просрочкой, уголовном деле — без специалиста не обойтись. Но книга поможет выбрать этого специалиста и не попасть к шарлатану.

Она не даст волшебной таблетки. Если ты подписал договор, получил деньги и потратил их, отменить долг не получится. Но даже в тяжёлой ситуации можно уменьшить ущерб, получить отсрочку, сохранить жильё.

Она не обновляется сама. Законы и судебная практика меняются. Текст актуален на момент написания — осень 2026 года. Если ты читаешь книгу позже, проверяй конкретные цифры и нормы: принципы останутся, а детали могут сдвинуться.

Как читать эту книгу

Если у тебя уже есть конкретная проблема — открой оглавление, найди нужную главу и начни с неё. Идти по порядку не обязательно.

Если читаешь про запас — начни с первой части. Пойми, как устроена система, а потом переходи к темам, которые ближе.

В конце большинства глав — алгоритм или чек-лист. Это не вода для объёма: их можно распечатать и положить перед собой, когда начнёшь действовать.

Об историях и цифрах

Истории в этой книге — собирательные. Они составлены на основе типичных ситуаций, с которыми обращаются люди, но не описывают какое-либо конкретное дело: имена, суммы, сроки и детали изменены или обобщены. Это требование профессиональной этики и адвокатской тайны в широком смысле — я не рассказываю о делах своих клиентов.

Поэтому относись к ним как к иллюстрациям механики, а не как к обещанию результата. Каждый спор зависит от документов, от суда и от десятков деталей. То, что сработало в одной ситуации, может не сработать в твоей.

Если я ссылаюсь на норму права — это норма, действующая на момент написания. Если в чём-то есть неопределённость или практика расходится, я говорю об этом прямо.

Важно. Книга носит информационный характер и не является юридической консультацией по конкретной ситуации. Перед тем как подавать документы, сверяйся с актуальной редакцией закона, а в сложных и дорогих спорах — консультируйся со специалистом.

Последнее, прежде чем начнём

Я не считаю, что банки — зло, а заёмщики — ангелы. Я считаю, что договор должен быть честным. Если банк прячет условия мелким шрифтом — это нечестно. Если коллектор угрожает расправой — это преступление. Если пристав списывает со счёта последние деньги, которые закон запрещает трогать, — это нарушение, и его можно исправить.

Знание своих прав — не каприз. Это необходимость.

Поехали.

Часть I. База. Как устроен финансовый рынок и кто на ком зарабатывает

Глава 1. Кто есть кто: банки, МФО, коллекторы, приставы, страховщики

Чем банк отличается от МФО

В глазах обычного человека — ничем. И те, и другие дают деньги в долг и требуют вернуть с процентами. Но с точки зрения закона это разные миры.

Банк — кредитная организация с лицензией Банка России. Он принимает вклады, открывает счета, выдаёт кредиты и работает под плотным надзором ЦБ: нормативы, резервы, отчётность, проверки. За серьёзные нарушения ЦБ может отозвать лицензию.

МФО — микрофинансовая организация. Она тоже состоит в реестре Банка России и подчиняется его правилам, но вкладов от граждан не принимает, а надзор за ней устроен иначе. Главная особенность МФО — короткие займы под очень высокие проценты. Именно поэтому закон ограничивает их жёстче, чем банки:

проценты и иные платежи по займу не могут превышать 0,8% от суммы займа в день — это около 292% годовых;

полная стоимость займа не может превышать 292% годовых;

общая переплата по краткосрочному займу (до года) ограничена: с 1 апреля 2026 года проценты, неустойки и иные платежи в сумме не могут превышать 100% от суммы займа. Проще говоря, взяв 10 000 рублей, ты в худшем случае должен будешь вернуть не больше 20 000 — сам долг плюс ещё столько же сверху. До апреля 2026 года этот потолок составлял 130%.

Звучит как забота о заёмщике. Но посчитай: 292% годовых — это в десятки раз дороже обычного банковского кредита. И это законно. МФО выдают деньги быстро и почти без проверок именно потому, что высокая ставка покрывает их риски. Расплачиваются за это те, кто не успел вернуть займ вовремя.

У банков своё ограничение: Банк России ежеквартально публикует среднерыночные значения полной стоимости кредита (ПСК) по категориям кредитов, и банк не вправе выдать кредит с ПСК, которая превышает установленный предел. Если в твоём договоре ПСК выше — это повод для спора.

Коллекторы: кто им платит и что они могут на самом деле

Коллектор — не должностное лицо, не пристав и не полицейский. Это сотрудник коммерческой организации, которая либо купила твой долг, либо взыскивает его по поручению кредитора.

Работает это так. Ты перестаёшь платить. Какое-то время банк пытается сам: звонит, пишет, напоминает. Потом у него два пути:

1. Продать долг (уступить право требования). Банк получает сразу часть суммы — по просроченным долгам это часто небольшой процент от номинала, а покупатель получает право требовать с тебя всё. Разница — его доход.

2. Нанять коллекторов как агентов. Долг остаётся у банка, а коллекторское агентство получает вознаграждение от взысканного.

Уступать долги по потребительским кредитам можно не кому угодно: закон допускает переход долга к банкам, профессиональным коллекторским организациям (ПКО), внесённым в реестр, и ещё узкому кругу лиц. А с конца 2024 года звонить, писать и встречаться с должником после смены кредитора вправе только новый кредитор, который является банком или ПКО. Надзор за коллекторами ведёт Федеральная служба судебных приставов (ФССП) — именно туда в первую очередь идут жалобы на их действия.

Что коллекторы могут по закону (Федеральный закон № 230-ФЗ):

звонить тебе с 8:00 до 22:00 в рабочие дни и с 9:00 до 20:00 в выходные и праздники;

звонить не чаще одного раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц;

присылать сообщения не чаще двух раз в сутки, четырёх раз в неделю и шестнадцати раз в месяц;

встречаться лично — не чаще одного раза в неделю;

направлять письма.

Чего коллекторы не могут:

угрожать, применять физическую силу, повреждать имущество, оскорблять, вводить в заблуждение — например, говорить, что тебя «посадят», или представляться сотрудниками суда или полиции;

обсуждать твой долг с родственниками, соседями, коллегами без твоего письменного согласия;

публиковать информацию о долге в интернете или вывешивать её в подъезде;

приходить к тебе домой без согласия и тем более входить в жильё;

забирать или арестовывать имущество — это полномочие только судебного пристава.

За нарушения предусмотрена административная ответственность по статье 14.57 КоАП РФ. С конца 2024 года штрафы заметно выросли: например, за незаконные звонки и сообщения организацию могут оштрафовать на сумму до 2 миллионов рублей. Если же звучат угрозы убийством или насилием, это уже вопрос уголовного права — статья 119 УК РФ (угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью), а требование денег под угрозой может квалифицироваться как вымогательство (статья 163 УК РФ).

Коллекторы нарушают правила чаще, чем следовало бы, потому что большинство людей не знает своих прав и не жалуется. А те, кто жалуется, нередко не знают куда. Об этом — подробно в главе 18.

Приставы: государственные взыскатели или беспомощные бюрократы?

Судебный пристав — государственный служащий, который исполняет судебные решения и другие исполнительные документы. Если банк выиграл у тебя суд, он получает исполнительный лист и предъявляет его приставам. С этого момента взысканием занимается государство.

Пристав действует по Федеральному закону № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве». Его основные полномочия:

арестовывать деньги на счетах и списывать их;

арестовывать и продавать имущество — машину, технику, иногда недвижимость;

обращать взыскание на зарплату и пенсию — как правило, не более 50% дохода, а по алиментам на детей, возмещению вреда здоровью, вреда в связи со смертью кормильца и ущерба от преступления — до 70%;

временно ограничивать выезд за границу;

взыскивать исполнительский сбор.

Но у пристава есть и границы, о которых знают немногие:

нельзя обратить взыскание на единственное жильё должника и его семьи, если оно не находится в залоге, например в ипотеке (статья 446 ГПК РФ);

нельзя забирать предметы обычной домашней обстановки, одежду, продукты — кроме предметов роскоши и драгоценностей;

нельзя забирать вещи, необходимые для профессиональной деятельности, если они не дорогостоящие;

нельзя списывать со счёта ряд выплат: пособия на детей, алименты, которые ты получаешь, компенсации за вред здоровью, материнский капитал и другие (статья 101 закона № 229-ФЗ);

при удержаниях из дохода должнику по его заявлению сохраняется прожиточный минимум.

Приставы ошибаются — иногда из-за нагрузки, иногда из-за того, что банк неправильно определил вид поступившей суммы. Люди молчат, потому что думают: «Пристав — это государство, с ним не поспоришь». Спорить можно и нужно. Как — в главах 12 и 13.

Страховщики: почему они так часто на стороне банка

Страховая компания — коммерческая организация. Когда наступает страховой случай, её интерес — выплатить как можно меньше. Это не злой умысел, а экономика бизнеса.

В кредитных историях страховщики работают в паре с банками:

1. Страхование жизни и здоровья заёмщика. Закон не обязывает его оформлять: личное страхование добровольно (статья 3 Закона РФ «Об организации страхового дела», статья 935 ГК РФ), а банк не вправе обусловливать выдачу потребительского кредита покупкой страховки (статья 7 Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», статья 16 Закона о защите прав потребителей). При этом банк может законно предложить два варианта ставки — со страховкой и без. Нарушение начинается там, где второго варианта тебе фактически не дали или скрыли его. Банк получает за продажу полиса агентское вознаграждение — отсюда и рвение менеджеров.

2. Страхование залога по ипотеке. Здесь страховка самой квартиры обязательна по закону. Но выбирать страховую компанию вправе ты — среди тех, что соответствуют требованиям банка. Банк не может заставить тебя страховаться только у «своего» партнёра.

3. КАСКО при автокредите. Отказы в выплате бывают по самым разным основаниям — от «нарушения правил эксплуатации» до формальных несоответствий в документах. Многие из них оспоримы.

Страховщик отказывает — человек расстраивается и сдаётся. Хотя довести дело до финансового уполномоченного или суда обычно не так сложно, как кажется. Страховщик рассчитывает, что большинство не пойдёт дальше первого отказа. И, к сожалению, часто оказывается прав.

История: звонки по долгу покойного мужа

Собирательный пример. Женщина 67 лет, живёт одна. Коллекторы звонят по нескольку раз в день, в том числе рано утром и поздно вечером, пугают «продажей квартиры» и обещают «рассказать соседям, что она мошенница». Повод — кредит её мужа, который умер три года назад.

Первый вопрос, который здесь нужно задать: а должна ли она вообще? По закону долги умершего переходят к наследникам, принявшим наследство, — но только в пределах стоимости унаследованного имущества (статья 1175 ГК РФ). Если наследство не принималось или его стоимость меньше долга, требовать с наследника деньги сверх этой стоимости нельзя. В нашей истории наследство она не принимала: квартира и так принадлежала ей, другого имущества у мужа не было. Значит, требование к ней лично необоснованно.

Второй вопрос — как с ней разговаривали. Звонки в ночное время, превышение лимита звонков, угрозы и обещание рассказать соседям — это прямые нарушения закона № 230-ФЗ.

Что было сделано:

кредитору направлено письмо с документами о том, что наследство не принималось, и требованием прекратить взыскание;

в ФССП подана жалоба на коллекторскую организацию с расшифровкой звонков и записями разговоров;

в полицию — заявление по фактам угроз.

По итогам проверки ФССП составила протокол, и организацию привлекли к ответственности по статье 14.57 КоАП РФ. Звонки прекратились. Позже по иску о компенсации морального вреда суд взыскал с организации небольшую сумму — суды здесь пока не щедры, но сам факт решения меняет поведение взыскателей.

Мораль: коллекторы рассчитывают на испуг. Человек, который спокойно задаёт вопросы «на каком основании?» и фиксирует нарушения, для них неудобен.

Алгоритм: что делать, если звонят коллекторы

Шаг 1. Зафиксируй факт звонка

Запиши дату, время, номер телефона.

Включи запись разговора: запись разговора, в котором ты сам участвуешь, суды, как правило, принимают как доказательство.

Сохраняй СМС, сообщения в мессенджерах, письма.

Шаг 2. Выясни, кто и на каком основании требует

Попроси назвать организацию, ФИО сотрудника, кредитора и основание требования: кредитный договор, договор уступки (если долг продан), агентский договор.

Проверь организацию в реестре коллекторов на сайте ФССП.

Шаг 3. Проверь, законно ли тебе звонят

Больше одного звонка в сутки, двух в неделю, восьми в месяц? Звонки ночью? Угрозы? Звонки родственникам и соседям? Всё это нарушения.

Шаг 4. Подай жалобы

В ФССП (территориальное управление) — на нарушения закона № 230-ФЗ.

В полицию — если есть угрозы насилием или требования под угрозой.

В Банк России — если нарушает сам банк или МФО, а не коллектор.

Шаг 5. Если нарушения продолжаются — в суд

Иск о компенсации морального вреда.

Если коллекторы распространяли о тебе ложные порочащие сведения — иск о защите чести и достоинства (статья 152 ГК РФ).

Шаг 6. Помни, чего коллекторы не могут

Арестовать имущество или счета — это делает только пристав.

«Посадить» — уголовную ответственность назначает только суд, и за обычную просрочку по кредиту её нет.

Прийти к тебе домой без согласия.

Глава 2. Кредитный договор: что подписывают, что читают, что прячут

Почему договор — не просто бумажка

Почти каждый второй человек, который приходит с кредитной проблемой, говорит одно и то же: «Договор я не читал — там много страниц, мелкий шрифт, менеджер сказал: подписывайте». И каждый раз я спрашиваю: «А если бы ты покупал машину за миллион, тоже подписал бы не читая?» Обычно отвечают: «Ну, машину бы проверил».

Кредит — тоже покупка. Ты покупаешь деньги и переплачиваешь за них, иногда очень существенно. И договор — единственный документ, который определяет, сколько и за что ты заплатишь.

Банк знает, что договоры не читают. Не все банки пользуются этим во вред клиенту, но рассчитывать на честность другой стороны — плохая стратегия.

Обязательные условия договора и ловушки мелкого шрифта

Договор потребительского кредита состоит из двух частей: общих условий (их банк утверждает для всех клиентов) и индивидуальных условий — тех, что согласуются именно с тобой. Индивидуальные условия оформляются в виде таблицы по форме Банка России, и их перечень установлен законом (часть 9 статьи 5 закона № 353-ФЗ). Среди них:

сумма кредита или лимит;

срок действия договора и срок возврата;

процентная ставка, а если она переменная — порядок её определения;

количество, размер и периодичность платежей;

способы исполнения обязательств;

ответственность за просрочку — размер неустойки или порядок её определения;

услуги, которые оказывает сам банк или третьи лица за отдельную плату, и согласие на них;

условие об уступке долга третьим лицам;

цель кредита, если она есть.

Банки редко забывают обязательные пункты. Они действуют тоньше: формулируют условия так, чтобы их было трудно понять, и выносят существенное в приложения, тарифы и «заявления на подключение услуг».

Процентная ставка и полная стоимость кредита

Процентная ставка — то, что озвучивает менеджер: «Всего 15% годовых!». Это плата только за пользование деньгами.

Полная стоимость кредита (ПСК) — показатель, который учитывает не только проценты, но и обязательные для получения кредита платежи: комиссии, а в ряде случаев и страховку, если от неё зависят условия кредита. ПСК указывается в процентах годовых и в рублях в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора, шрифтом крупнее основного текста (статья 6 закона № 353-ФЗ).

Как пользоваться этой цифрой:

если ПСК заметно выше ставки, значит, в цену кредита «зашиты» дополнительные платежи. Выясни, какие именно и обязательны ли они;

сравнивай предложения разных банков по ПСК, а не по рекламной ставке;

помни, что добровольные услуги, от которых можно отказаться без последствий для условий кредита, в ПСК могут не попасть — их стоимость нужно складывать самостоятельно.

Пример. Кредит 300 000 рублей на 3 года под 15% годовых. Платёж — около 10 400 рублей в месяц, переплата по процентам — примерно 74 000 рублей. Если к этому добавить страховку за 45 000 рублей, которую включили в сумму кредита, ты возьмёшь в долг уже 345 000 и будешь платить проценты ещё и на страховку. Итоговая переплата приблизится к 130 000 рублей — почти в 1,8 раза больше, чем казалось при подписании (примерно 74 000 рублей процентов по кредиту без страховки).

Комиссии и платежи, которые можно оспорить

Закон прямо запрещает брать с заёмщика плату за действия, которые банк совершает в собственных интересах или которые не создают для тебя отдельной полезности, — например, за выдачу кредита, за рассмотрение заявки, за ведение ссудного счёта (часть 19 статьи 5 закона № 353-ФЗ). Что встречается на практике:

1. Комиссия за выдачу или «оформление» кредита. Выдать деньги — обязанность банка по договору, а не отдельная услуга. Такая комиссия незаконна, и уплаченное можно вернуть как неосновательное обогащение.

2. Комиссия за ведение ссудного счёта. Этот счёт банк открывает для собственного учёта — плата за него незаконна. Эту позицию суды занимают уже много лет.

3. Комиссия за досрочное погашение. Заёмщик-гражданин вправе вернуть потребительский кредит досрочно без каких-либо комиссий, предупредив банк в установленный срок (статья 810 ГК РФ, статья 11 закона № 353-ФЗ).

4. Платные «пакеты услуг»: СМС-информирование, «приоритетное обслуживание», «юридическая помощь», «финансовая защита». Сами по себе они не запрещены, но подключаться должны только с твоего отдельного письменного согласия, которое оформляется в заявлении о предоставлении кредита, а не галочкой, проставленной заранее. От большинства таких услуг можно отказаться и вернуть деньги за неиспользованный период (статья 32 Закона о защите прав потребителей, статья 7 закона № 353-ФЗ).

5. Страхование жизни и здоровья. Оно добровольно. Если тебе сказали, что без страховки кредит не дадут, — это нарушение. Если предложили два варианта ставки и ты сам выбрал вариант со страховкой — это законно, но от страховки можно отказаться в «период охлаждения» (подробнее в главе 4).

6. Страхование квартиры по ипотеке. Тут страховка залога обязательна по закону, но страховую компанию выбираешь ты — среди соответствующих требованиям банка.

История: «комиссия за обслуживание»

Собирательный пример. Мужчина 45 лет взял кредит 500 000 рублей на три года. Менеджер обещал «18% годовых, всё прозрачно». Через полгода заёмщик заметил, что платёж больше, чем выходил у него на кредитном калькуляторе. В тарифах обнаружилась ежемесячная «комиссия за обслуживание кредита» — процент от остатка долга.

Если плата берётся за то, что банк обязан делать в любом случае, — ведение счёта, учёт платежей, обслуживание собственного кредита, — это не самостоятельная услуга, а скрытая процентная ставка. Такая комиссия противоречит части 19 статьи 5 закона № 353-ФЗ.

Что было сделано: банку направлено требование вернуть удержанные комиссии, затем — обращение к финансовому уполномоченному (сумма укладывалась в его лимит). Банк вернул комиссии ещё на стадии рассмотрения обращения, чтобы не получать решение не в свою пользу.

Обрати внимание на срок исковой давности — три года (статья 196 ГК РФ). По периодическим платежам он считается отдельно по каждому платежу. Если комиссию списывали пять лет, вернуть с высокой вероятностью получится только то, что списали за последние три года до обращения в суд.

Мораль: мелкий шрифт — не юридическая деталь. Часто это и есть главное условие договора.

Как читать договор, если ты не юрист

Правило 1. Не подписывай сразу. Скажи менеджеру: «Дайте мне 30 минут, я прочитаю». Ты вправе получить индивидуальные условия и изучить их. По закону предложение банка о заключении договора действует не меньше пяти рабочих дней — не спеши.

Правило 2. Ищи цифры. Проценты, комиссии, неустойки, стоимость услуг — всё должно быть в рублях или процентах. Формулировки «по тарифам банка» означают, что нужно открыть тарифы и найти конкретную сумму.

Правило 3. Ищи слова «дополнительно», «отдельно», «за плату», «услуга». Именно там прячутся платные опции.

Правило 4. Смотри на рамку с ПСК. Если ПСК сильно выше ставки — выясни, из чего складывается разница.

Правило 5. Проверь, какие заявления ты подписываешь вместе с договором. Заявление на страхование, заявление на подключение пакета услуг — это отдельные документы, и именно в них часто кроется переплата.

Правило 6. Сохрани свой экземпляр. Сфотографируй все листы. Без договора спорить сложно.

Правило 7. Не верь устным обещаниям. «Эту комиссию мы через месяц отключим» — не работает. Значение имеет только то, что написано.

Алгоритм: что делать, если уже подписал договор с ловушками

Шаг 1. Получи полный комплект документов

Индивидуальные условия, общие условия, тарифы, график платежей, все заявления, договор страхования.

Если чего-то нет — запроси у банка письменно. Банк обязан предоставить информацию о договоре и о платежах.

Шаг 2. Найди все платежи сверх процентов

Выпиши комиссии, страховки, платные услуги. Посчитай, сколько ты по ним уже заплатил.

Шаг 3. Сравни с законом

Комиссия за выдачу кредита, ведение ссудного счёта, досрочное погашение — незаконны.

Платные услуги без отдельного письменного согласия — оспоримы.

Страховку можно вернуть в период охлаждения или частично — при досрочном погашении (глава 4).

Шаг 4. Направь требование в банк

Конкретно: какие суммы и на каком основании вернуть.

Подай заявление так, чтобы у тебя осталось подтверждение: через личный кабинет, в отделении с отметкой о принятии или заказным письмом с описью.

Шаг 5. Если отказ или молчание — к финансовому уполномоченному или в суд

Если требование к банку не превышает 500 000 рублей, сначала обязательно обращение к финансовому уполномоченному (глава 7).

Если больше — иск в суд о взыскании неосновательного обогащения (статья 1102 ГК РФ), процентов (статья 395 ГК РФ), компенсации морального вреда и штрафа по Закону о защите прав потребителей.

Шаг 6. Собери документы

Кредитный договор, выписка по счёту с комиссиями, переписка с банком, ответ на претензию.

Глава 3. Кредитная история: мифы, которыми пугают

«Ваша кредитная история испорчена навсегда»

Это любимая фраза коллекторов и «кредитных брокеров», которые предлагают «исправить историю» за 30 тысяч рублей. Это неправда. Кредитная история не бывает испорчена навсегда. Она отражает факты — и со временем старые факты перестают иметь значение.

Кредитная история (КИ) — это сведения о твоих кредитах, займах, платежах и просрочках. Банки, МФО и другие организации передают их в бюро кредитных историй (БКИ). Сейчас в России работают несколько БКИ; самые крупные — Национальное бюро кредитных историй (НБКИ), Объединённое кредитное бюро (ОКБ) и «Скоринг бюро» (бывшее «Эквифакс»). Полный актуальный перечень опубликован на сайте Банка России в разделе о кредитных историях.

Твоя история может храниться сразу в нескольких бюро, и данные в них иногда различаются. Узнать, в каких именно БКИ она есть, можно бесплатно через Госуслуги.

Как формируется кредитная история

Кредитор обязан передавать сведения в бюро (Федеральный закон № 218-ФЗ «О кредитных историях»). Когда ты берёшь кредит, в историю попадает договор, сумма и срок. Когда платишь — платежи. Когда допускаешь просрочку — просрочка. Когда погашаешь долг — отметка о погашении. Кредитор обязан передавать и исправления, если сведения изменились.

Что ещё может оказаться в истории: долги по алиментам и коммунальным платежам, взысканные судом и переданные приставам, а также сведения о банкротстве.

На основе истории бюро рассчитывают индивидуальный кредитный рейтинг — число, которое банки используют для быстрой оценки заёмщика. Свой рейтинг можно узнать бесплатно, заказав отчёт.

Мифы о кредитной истории

Миф 1. «Просрочка на один день испортит историю навсегда».

Нет. Любая просрочка фиксируется, но вес у неё разный. Однодневная техническая просрочка, тут же погашенная, и просрочка в 90 дней — это разные сигналы для банка. Чем свежее и длиннее просрочки, тем сильнее они влияют на решения. Старые и короткие со временем перестают играть роль.

Миф 2. «История хранится вечно».

Нет. Каждая запись хранится семь лет с момента последнего изменения сведений (статья 7 закона № 218-ФЗ). Раньше срок составлял десять лет, сейчас — семь. На практике банки смотрят прежде всего на последние два-три года.

Миф 3. «Если много запросов, банки откажут».

Отчасти правда. Серия заявок в разные банки и МФО за короткий срок выглядит как признак того, что человек отчаянно ищет деньги. Но с течением времени этот фактор ослабевает. Совет простой: не рассылай заявки во все банки подряд.

Миф 4. «Историю можно исправить за деньги».

Нет. Удалить достоверные сведения не может никто. «Брокеры», которые это обещают, в лучшем случае возьмут деньги за заказ бесплатного отчёта, в худшем — окажутся мошенниками. Законный путь один: исправлять ошибки и формировать новую положительную историю.

Как исправить ошибку в кредитной истории

Ошибки встречаются чаще, чем кажется: кредитор передал неверные данные, бюро слило два договора в один, погашенный долг значится открытым, в историю попал чужой кредит.

Шаг 1. Закажи отчёты

В каждом бюро можно бесплатно получать свою кредитную историю два раза в год (статья 8 закона № 218-ФЗ). За дополнительные запросы бюро вправе взять плату.

Список бюро, где хранится твоя история, — на Госуслугах. Сами отчёты заказываются на сайтах бюро, вход часто возможен через Госуслуги.

Проверь все бюро, где есть твоя история: данные могут различаться.

Шаг 2. Найди ошибку

Сравни отчёт со своими документами: договорами, выписками, справками о погашении.

Шаг 3. Подай в бюро заявление об оспаривании

Опиши ошибку и приложи подтверждающие документы.

Бюро проверяет сведения, запрашивает их у источника и в течение 20 рабочих дней должно либо исправить историю, либо сообщить об отказе с объяснением.

Шаг 4. Обратись к источнику сведений

Параллельно можно написать напрямую кредитору, который передал неверные данные, и потребовать передать исправления в бюро.

Шаг 5. Если не помогло — жалоба в Банк России

ЦБ надзирает и за кредиторами, и за бюро кредитных историй.

Шаг 6. Если и это не помогло — суд

Иск к источнику и (или) бюро об обязании исправить сведения.

Если ошибка причинила реальный ущерб — например, сорвала сделку и ты понёс доказуемые расходы, — можно требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда.

Отказ в кредите: что можно сделать

Банк вправе отказать в кредите без объяснения причин — закон о потребительском кредите это прямо допускает. Поэтому требовать от банка «письменного обоснования» бессмысленно: обязанности его давать нет. Но выяснить, в чём дело, всё равно можно — через кредитную историю и кредитный рейтинг.

Частые причины отказов:

ошибки или чужие кредиты в истории — исправляются по алгоритму выше;

высокая долговая нагрузка. Банки обязаны рассчитывать показатель долговой нагрузки (ПДН) — какую часть дохода съедают платежи по всем кредитам, а если он выше 50%, предупреждать об этом заёмщика. Банк России ограничивает долю кредитов, которые банки могут выдавать людям с высоким ПДН. Если платежи уже забирают половину дохода и больше — отказ скорее закономерен;

свежие просрочки;

отсутствие истории — банку не на что опереться;

серия недавних заявок.

Иногда отказ — благо. Если банк видит, что ты не потянешь кредит, он защищает и себя, и тебя от обязательств, которые станут непосильными.

Самозапрет и период охлаждения: новые инструменты защиты

С 1 марта 2025 года каждый может бесплатно установить самозапрет на кредиты и займы через Госуслуги. Пока он действует, банки и МФО не вправе выдать кредит на твоё имя — ни тебе, ни мошенникам с твоими данными. Снять самозапрет можно в любой момент. Если ты не планируешь брать кредиты, я рекомендую поставить его — это одна из самых простых и эффективных мер против мошеннических займов.

С 1 сентября 2025 года действует и период охлаждения: деньги по кредиту или займу от 50 000 до 200 000 рублей выдаются не раньше чем через 4 часа после подписания договора, свыше 200 000 — через 48 часов. В это время от кредита можно отказаться без последствий. Есть исключения — например, ипотека, автокредит с переводом денег продавцу, рефинансирование без увеличения долга.

История: чужой кредит в кредитной истории

Собирательный пример. Семья хочет купить квартиру в ипотеку, но получает отказы в нескольких банках. Муж кредитов не брал, у жены была только кредитная карта, давно закрытая.

Заказали отчёты во всех бюро, где есть история. В двух всё чисто. В третьем — непогашенный кредит на имя жены с просрочкой больше 90 дней, оформленный в банке, где она никогда не была.

Выяснилось, что кредит оформили мошенники по её паспортным данным. Порядок действий был такой:

заявление в полицию о мошенничестве — талон-уведомление о принятии заявления пригодился дальше;

заявление в банк, выдавший кредит, о том, что договор она не заключала, с приложением талона из полиции;

заявление об оспаривании в бюро кредитных историй;

после отказа банка — иск о признании договора незаключённым. Суд назначил почерковедческую экспертизу: подпись в договоре оказалась не её.

После решения суда банк передал в бюро сведения об исключении записи. Через несколько месяцев ипотеку одобрили.

Мораль: проверять кредитную историю нужно хотя бы раз в год — это бесплатно. Если бы проблема нашлась раньше, путь был бы короче.

Алгоритм: что делать, если банк отказывает в кредите

Шаг 1. Закажи бесплатные отчёты во всех бюро

Посмотри и кредитную историю, и кредитный рейтинг.

Шаг 2. Ищи ошибки и чужие кредиты

Если нашёл — исправляй по алгоритму из этой главы. Если кредит оформили мошенники — сначала заявление в полицию.

Шаг 3. Оцени свою долговую нагрузку

Сложи все ежемесячные платежи по кредитам и раздели на доход. Если получается больше 50% — скорее всего, причина в этом.

Шаг 4. Снизь нагрузку

Закрой ненужные кредитные карты (неиспользованный лимит тоже учитывается в нагрузке).

Рассмотри рефинансирование.

Шаг 5. Не рассылай заявки во все банки подряд

Выбирай один-два банка и подавай заявку осознанно.

Шаг 6. Не бери кредит «для истории»

Если истории нет — достаточно кредитной карты с небольшим лимитом, которую ты гасишь полностью в льготный период.

Часть II. До суда. Как добиваться своего, не платя юристу

Глава 4. Претензия: первый и самый важный шаг

Зачем писать претензию, если банк всё равно откажет

Это самый частый вопрос. Я говорю клиенту: «Сначала — письменное требование в банк». Он отвечает: «Да они всё равно откажут, я уже звонил».

Звонок — не претензия. Разговор с менеджером — не претензия. Устная жалоба в отделении — тоже не претензия. Претензия — это письменное требование, о получении которого у тебя есть подтверждение. И вот почему она нужна:

1. Без неё часто нельзя идти дальше. По спорам с банками, МФО, страховщиками и некоторыми другими финансовыми организациями на сумму до 500 000 рублей сначала обязательно обращение к финансовому уполномоченному. А к нему можно идти только после того, как ты письменно обратился в саму организацию и получил отказ или не получил ответа в срок (Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»). Если пропустить эти шаги, суд оставит иск без рассмотрения.

2. Претензия — это доказательство. В суде ты покажешь: вот моё требование, вот дата получения, вот отказ или молчание. Кроме того, если продавец или исполнитель не удовлетворил законное требование потребителя добровольно, суд взыскивает с него штраф — 50% от присуждённой суммы (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей). Претензия наглядно показывает, что добровольно решить вопрос ему предлагали.

3. Претензия работает. Не всегда, но чаще, чем кажется. Юрист банка смотрит на требование и понимает: нарушение очевидно, вернуть 20 тысяч дешевле, чем проигрывать дело и платить штраф и судебные расходы. И возвращает.

4. Претензия запускает сроки. С момента её получения начинает течь срок для ответа, а затем — для следующего шага.

Структура претензии: что писать, чего не писать

Что писать:

Реквизиты. Твои ФИО, адрес, контакты; наименование организации и её адрес — его можно взять из договора или с официального сайта.

Суть. Кратко и по делу: когда заключён договор, на каких условиях, что пошло не так.

Правовое основание. Не цитируй статью целиком — достаточно номера и сути: «В соответствии с частью 19 статьи 5 Федерального закона "О потребительском кредите (займе)" кредитор не вправе взимать вознаграждение за услуги, оказываемые исключительно в его интересах».

Конкретное требование с суммой. Не «прошу разобраться», а «прошу вернуть 45 000 рублей, удержанных в качестве комиссии».

Реквизиты для перечисления денег.

Последствия. «В случае отказа обращусь к финансовому уполномоченному и в суд».

Чего не писать:

Эмоции. «Вы мошенники и обманщики» — не работает. Юрист банка пожмёт плечами и напишет отказ.

Угрозы инстанциями, куда ты не пойдёшь. Пиши только о реальных шагах: финансовый уполномоченный, суд, Банк России.

Лишние подробности. Важно не то, что менеджер был груб, а то, что он сказал, что ты подписал и что произошло.

Разнородные требования в кучу. Если вопросов несколько, каждое требование сформулируй отдельным пунктом и обоснуй отдельно.

Сроки ответа

Срок зависит от того, с какой организацией и о чём спор:

финансовая организация, с которой работает финансовый уполномоченный (банк, МФО, страховщик и др.), должна ответить в течение 15 рабочих дней, если ты подал заявление в электронной форме по стандартной форме, утверждённой финансовым уполномоченным, не позднее 180 дней с того момента, как узнал о нарушении. В остальных случаях — в течение 30 дней (статья 16 закона № 123-ФЗ);

требования о возврате денег за некачественный товар или услугу по Закону о защите прав потребителей продавец или исполнитель должен удовлетворить в течение 10 дней (статьи 22 и 31 закона).

Сроки считаются со дня получения претензии адресатом. Поэтому важно, чтобы у тебя было подтверждение даты получения.

Если пришёл отказ — не расстраивайся. Это тоже результат: теперь есть документ, который подтверждает, что организация отказалась урегулировать спор добровольно. Если ответа нет — дождись истечения срока и переходи к следующему шагу. Если банк согласился частично — решай сам: устраивает сумма — фиксируй договорённость письменно, не устраивает — иди дальше.

Как отправлять: три надёжных способа

1. Через личный кабинет или официальный электронный канал организации. Быстро, остаётся номер и дата обращения. Для обращения к финансовому уполномоченному предпочтительно использовать стандартную форму заявления, опубликованную на его сайте.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.