

Куда обращаться если нарушены права

- **ЖАЛОБА НАПРЯМУЮ В МФО.** Если возникла конфликтная ситуация, то стоит попытаться ее решить в офисе организации. Если сотрудники отказывают в помощи, то стоит обратиться в другие инстанции.
- **СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО (ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН).** Финансовый омбудсмен является общественным примирителем и решает вопросы в досудебном порядке. Клиенты микрофинансовых организаций для урегулирования разногласий могут обратиться в службу финансового уполномоченного, заполнив электронную форму на сайте: <https://finombudsman.ru> или по почте по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., Дом 3.
- **ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ).** Это регулятор всех финансовых организаций в стране. С жалобой можно обратиться в Банк России через Интернет-приемную на сайте www.cbr.ru или задать вопрос по телефону: 8-800-300-3000.
- **РОСПОТРЕБНАДЗОР.** Сюда можно обратиться с жалобой на действия МФО, если были оказаны непрофессиональные услуги или МФО отказала в выдаче документов. Обратиться можно в письменном виде по почте: 127994, г. Москва, пер. Вадковский, д. 18, стр. № 5 и 7 или на адрес электронной почты: depart@gsean.ru.
- **ФАС.** Пожаловаться можно, если организация вводит в заблуждение клиентов рекламой. Написать письмо можно по адресу: 125993, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 11 или на сайте www.fas.gov.ru/citizens/feedback, или по адресу электронной почты delo@fas.gov.ru.

Кредитная карта. Что нужно знать о кредитах по банковской кредитной карте?

Основное уникальное преимущество кредитной карты заключается в том, что у вас есть постоянный доступ к заемным деньгам, то есть вам не нужно всякий раз подавать документы на получение кредита, поскольку кредит является возобновляемым. К тому же благодаря льготному периоду кредитования можно снизить ваши затраты на использование заемных денег.

Что такое кредитный лимит? Это сумма, в пределах которой банк готов предоставить вам кредит для оплаты товаров и снятия наличных. Размер лимита определяется банком индивидуально для каждого заемщика исходя из платежеспособности клиента и требований банка к заемщикам. Со временем установленный для вас лимит может быть увеличен в связи с изменением ваших доходов или по инициативе банка меньше, если вы нарушаете порядок погашения кредита.

Что такое минимальный платеж? Это обязательный ежемесячный платеж по кредитной карте. Как правило, он состоит из процентов, начисленных за пользование кредитом,

комиссий и части кредита к погашению. Таким образом, минимальный платеж частично покрывает ваш долг перед банком за пользование кредитом, подтверждая ваше право на дальнейшее пользование картой.

Как работает льготный период?

Льготный период – это период беспроцентного пользования денежными средствами по вашей карте. Во время льготного периода вы не платите банку проценты за использованную по кредитной карте сумму кредита при условии полного погашения задолженности в установленные банковские сроки (до окончания льготного периода). Продолжительность льготного периода обычно зависит от даты совершения покупки и даты формирования выписки по кредитной карте и может составлять до 110 дней в зависимости от условий банка.

Как погасить кредит по карте?

Вы можете внести как минимальный платеж, так и любую другую большую сумму вплоть до полной суммы задолженности по кредитной карте. В результате кредитный лимит восстановится на сумму произведенного платежа и будет доступен для дальнейшего совершения операций. Погасить задолженность по кредитной карте можно несколькими способами:

- в отделениях/филиалах банка, выдавшего вам карту;
- через банкоматы с функцией cash-in;
- при помощи системы «Интернет-банк» (при наличии текущего счета в банке – переводом денежных средств);
- со счета в другом банке – за несколько дней до даты списания платежа согласно графику погашения (другой банк может взять комиссию за перевод денежных средств);
- через платежные терминалы «Элекснет», QIWI и т.д. Вы также можете настроить автоматическое отчисление средств с дебетовой карты на погашение задолженности по кредитной карте, но эта возможность доступна не для всех банков и регионов России.

Банк может оштрафовать вас в следующих случаях:

ПРЕВЫШЕНИЕ КРЕДИТНОГО ЛИМИТА. Это зачастую происходит несознательно, в силу списания средств с карты с задержкой и не очень внимательного контроля за расходами. В случае превышения лимита банк может потребовать уплаты штрафа или заблокировать проведение операций по карте до момента погашения суммы превышения лимита. Пользуйтесь возможностями установления ограничения лимита по карте и внимательно следите за объемом ваших расходов.

НЕСВОВРЕМЕННОЕ ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО КРЕДИТУ. Просрочкой платежа считается отсутствие очередного платежа на вашем счете в банке в сроки и в объеме, которые предусмотрены соглашением с банком. За весь период задержки оплаты банк имеет право начислять пени и штрафы. Если вы по уважительной причине (потеря работы, болезнь) не в состоянии произвести очередную платеж, то заранее уведомив банк, можете рассчитывать на отсрочку платежа. Нарушение сроков и порядка погашения кредита чревато формированием плохой кредитной истории, а также требованием банка досрочного погашения кредита в полном объеме.

ПОРЧА/УТЕРЯ КАРТЫ. В данном случае размер штрафа будет равен стоимости выпуска новой аналогичной карты для вас. Бережно обращайтесь с вашей картой, не оставляйте ее вблизи электроприборов, не кладите на металлические поверхности, не стибайте и не царапайте ее.

Настоящий тематический буклет подготовлен в рамках подпункта 1.1.1 перечня мероприятий подпрограммы «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» на 2020-2023 годы государственной программы «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края», утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 октября 2015 г. № 943. Государственный контракт № 007-ЭА/2020 от 13 июля 2020 г. Тираж 100 000 экз.



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

«МИКРОЗАЙМЫ И КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ»

