**КОМУ ПОЖАЛОВАТЬСЯ НА БАНК-КРЕДИТОР**

**Эпоха «дикого капитализма» на российском рынке подходит к концу: в случае конфликта с кредитором заемщик сегодня не одинок, и ему есть куда жаловаться.**

Известная старинная пословица гласит: **«Хочешь потерять друга – одолжи ему денег»**. Понятно, что кредитные отношения между заемщиком и банком не всегда складываются просто и гладко. Вы можете сделать свой кредит максимально удобным и комфортным для вас, строго соблюдая [условия кредитного договора](http://www.123credit.ru/potreb/cnid/3/kreditniy-dogovor/TabID/59/Default.aspx) и выполняя некоторые [правила игры](http://www.123credit.ru/potreb/cnid/17/soveti-zaemschikam/TabID/72/Default.aspx).

**На что жаловаться?**

Если проблемы во взаимоотношениях с банком, возникающие **ДО** получения кредита, можно отнести к числу моральных издержек, то конфликты, возникающие **ПОСЛЕ** его получения, зачастую могут принести не только моральный, но и финансовый ущерб. И здесь важно точно понимать не только обязанности заемщика, но и его права. Тем паче, что рядовые банковские клерки далеко не всегда отдают себе отчет в том, что любой договор (в том числе и кредитный) – результат взаимодействия двух сторон, заемщика и кредитора, **КАЖДАЯ** из которых имеет свои права.

Например, банк **ВПРАВЕ** изменить процентную ставку по кредиту, если это предусмотрено кредитным договором, но **НЕ МОЖЕТ** этого делать по собственному усмотрению, а только в случае наступления тех условий, при которых ставка меняется (например, допущенные вами просрочки или изменения ставки рефинансирования Центробанка).

Грубость и некорректность в истребовании долга – одна из типичных потенциальных проблем во взаимоотношениях с банком. В случае просрочки банк **ВПРАВЕ** напоминать вам о долге – позвонить, отправить официальное письмо с требованием погасить задолженность или прислать специального сотрудника – коллектора. При этом надо помнить, что банк **НЕ ИМЕЕТ ПРАВА** допустить утечки информации о вашем кредите. Например, сообщить о вашем долге по месту вашей работы и т. п. В этом случае за вами остается право привлечь банковского сотрудника к ответственности, в соответствии с положением закона о банковской тайне. Причем ответственность предусмотрена весьма суровая – до двух лет тюрьмы.

В случае если вы допустили целый ряд просрочек по кредиту, банк **ВПРАВЕ** переуступить ваш долг третьему лицу – коллекторскому агентству (специальная компания по взысканию долгов), но это лицо **НЕ МОЖЕТ** требовать с вас другую сумму, нежели та, что вы остались должны, плюс штрафы и пени за просрочку, предусмотренные договором. Заемщик **НЕ ДОЛЖЕН** оплачивать никакие издержки, вызванные образовавшимся долгом, **КРОМЕ** тех, решение о которых вынес суд (если дело дошло до суда).

Коллекторы **МОГУТ** добиваться от вас взыскания долга исключительно законными и корректными методами. Они **НЕ ВПРАВЕ** оказывать на вас и ваших близких психологическое давление, мешать вашей работе и жизни. В противном случае вы вправе подать иск о возмещении морального ущерба и отыграть значительную сумму денег (прецеденты подобных исков уже были).

Во взаимоотношениях с банком могут возникнуть и другие конфликтные ситуации. Надо помнить, что ваши права защищают закон «О банках и банковской деятельности», закон «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ и ряд других документов.

**Как жаловаться?**

Методы вашей жалобы зависят от характера нанесенной вам обиды:

**1.** Если это банальное хамство, проще всего начать **с жалобной книги**. Обычной жалобной книги в самом банке, куда недовольные клиенты записывают свои замечания, как в любом магазине или кафе. Иногда вместо нее используется специальный бланк для претензий. Там, где строго следят за качеством обслуживания, такой записи будет достаточно, чтобы виновного наказали.

**2.** Жалобную книгу могут выдать, а могут и заявить, что никакой такой книги у них нет, жалуйтесь куда хотите. Тогда следующим шагом будет **обращение к руководству банка или его филиала/офиса**. С этого шага следует начинать и в том случае, если банк нарушил какие-либо условия кредитного договора.

**3.** Не нашли понимания у руководства этого офиса банка, но отступать не хотите? Узнайте, где расположен головной офис банка и жалуйтесь туда – **запишитесь на прием** к руководству, отправьте письмо с подробным описанием проблемы. Если у банка есть сайт, воспользуйтесь обратной связью и продублируйте свои претензии через Интернет.

**4.** Если вы после этого так и не встретили понимания у работников банка, остается последнее средство – возможность **пожаловаться в Центральный банк РФ или его региональное подразделение**. Именно они контролируют работу банков и могут помочь разрешить конфликт между клиентом и банком.

**5.** Огрехи в банковском обслуживании стали поводом задуматься о несовершенстве системы в целом? Глобальные масштабы недовольства требуют не менее глобальных ответных мер? Своими соображениями можно **поделиться с представителями законодательной власти**, отвечающими за банковскую сферу. По словам заместителя председателя думского Комитета по кредитным организациям и финансовым рынкам Павла Медведева, к нему на прием приходит немало людей с жалобами на кредитные организации.

**6.** Профессиональные объединения банкиров также могут стать проводниками идей по совершенствованию системы. Например, приемные дни практикуют и президент **Ассоциации российских банков (АРБ)** Гарегин Тосунян и президент **Ассоциации региональных банков России (АРБР)**, депутат Госдумы РФ Анатолий Аксаков. Прием жалоб населения ведет и президент Национальной а**ссоциации кредитных брокеров и финансовых консультантов** (АКБР) Диана Маштакеева. А на неправомерные действия коллекторов можно пожаловаться в **Ассоциацию по развитию коллекторского бизнеса** (АРКБ).

**7.** Судиться с банками рискуют немногие сограждане. Бытует мнение, что это слишком дорого, очень долго тянется и приносит слишком низкую отдачу. Однако прецеденты есть, и с каждым годом их все больше. В Новосибирске одному банку пришлось в суде отвечать за телефонные звонки с напоминаниями о просроченных платежах по кредиту, которые почти беспрерывно повторялись круглые сутки. Все чаще клиенты обращаются с исками в адрес банков, начисливших им штрафные санкции, выходящие за пределы здравого смысла. И что радует, судьи склонны держать сторону заемщика. Уровень недовольства населения кабальными условиями предоставления кредитов растет, отмечают эксперты. А некоторые уверены в том, что критическая масса такого недовольства уже достигнута, и вскоре юристов ожидает вал дел и обращений за помощью. Один из возможных союзников при обращении в суд – **Роспотребнадзор**, руководство которого с начала 2007 года постоянно проводит проверки банков на предмет соблюдения прав заемщика.

**Куда жаловаться?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Сайт |
| Территориальные подразделения Центрального банка РФ | – | [www.cbr.ru/today/structure/territorial\_subdivisions.asp](http://www.cbr.ru/today/structure/territorial_subdivisions.asp) |
| Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) | Справочный телефон: (499) 973-26-90 Общественная приемная: (499) 973-18-02 | [www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru) |
| Ассоциация российских банков (АРБ) | Департамент общественных связей: (495) 291-80-98 | [www.arb.ru/site](http://www.arb.ru/site) |
| Ассоциация региональных банков России (АРБР) | Контактный телефон: (495) 785-29-90  | [www.asros.ru](http://www.asros.ru) |
| Национальная ассоциация кредитных брокеров и финансовых консультантов | Контактный телефон: (499) 943-95-23 | [www.akbr.ru](http://www.akbr.ru) |
| Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса (АРКБ) | Контактный телефон: (495) 729-57-52  | [www.arkb.ru](http://www.arkb.ru) |
| Союз заемщиков и вкладчиков России | Контактный телефон: (495) 617-02-63 | [www.fingramota](http://www.fingramota.ru) |