

# Справочная информация Банка России по выбранной тематике

---

## Тема обращения

Банковские продукты / услуги

---

## Продукт

Потребительское кредитование

---

## Тип проблемы

Навязывание дополнительных услуг при заключении договора

---

Обращаем Ваше внимание, что заемщик вправе отказаться от дополнительных услуг при заключении кредитного договора. Свое несогласие он может выразить в заявлении о предоставлении потребительского кредита / заявлении о предоставлении дополнительных услуг. В форме заявления кредитор должен указать стоимость предлагаемой дополнительной услуги, а также предоставить заемщику возможность согласиться или отказаться от нее. Кредитор не вправе проставлять отметки о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг.

В течение 30 календарных дней («период охлаждения») со дня выражения согласия на получение страховой услуги заемщик может подать заявление о возврате денег за страховку. С заявлением нужно обратиться к страховщику, если страховка индивидуальная (страхователем является заемщик), или в банк, если страховка была оформлена в форме присоединения заемщика к договору коллективного страхования. При отсутствии страхового случая страховщик/банк обязан вернуть деньги в течение 7 рабочих дней.

В «период охлаждения» можно также отказаться от иных дополнительных услуг, не связанных со страхованием. Для отказа необходимо обратиться в организацию, с которой заключен договор. Организация в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня получения заявления заемщика, обязана вернуть денежные средства, за вычетом стоимости той части услуги, которая фактически была оказана заемщику до направления им заявления.

Если организация не возвращает денежные средства, заемщик может обратиться в банк с требованием о таком возврате, указав дату обращения в организацию с заявлением об отказе от услуги. В этом случае банк должен вернуть денежные средства в течение 7 рабочих дней либо отказать в возврате с указанием причин отказа. Требование в банк можно подать только по истечении 30 календарных дней со дня обращения в организацию, оказывающую дополнительные услуги, но не позднее 180 дней со дня обращения в нее.

Дополнительно обращаем внимание на обязательный для физических лиц досудебный порядок урегулирования спора при наличии имущественных требований. В соответствии с указанным порядком Вы вправе направить в банк заявление в письменной или электронной форме. Банк обязан рассмотреть его и ответить не позднее 15 рабочих дней со дня получения заявления, если

оно направлено в электронном виде и со дня нарушения Ваших прав прошло не более 180 дней, либо 30 дней со дня получения заявления в иных случаях.

Если вопрос не будет решен или кредитная организация не ответит в указанные сроки, Вам необходимо в порядке, установленном Законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ, направить обращение финансовому уполномоченному на его [официальном сайте](#) или в письменном виде по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3 (телефон для справок: 8 (800) 200-00-10).

Финансовый уполномоченный рассмотрит обращение при размере требований не более 500 тысяч рублей, и если со дня, когда Вы узнали или должны были узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

В ином случае, а также если решение финансового уполномоченного Вас не удовлетворит, Вы вправе обратиться в суд для защиты своих прав (статья 11 Гражданского кодекса Российской Федерации).

---