

Какие услуги навязывают МФО и можно ли от них отказаться

Константину срочно понадобились деньги, и он решил взять онлайн-заем в микрофинансовой организации (МФО). Быстро все оформил, а потом обнаружил, что долг гораздо больше, чем он рассчитывал. Оказалось, что впопыхах он дал согласие на несколько платных услуг. Рассказываем, какие сервисы МФО могут навязать при выдаче займа и как избежать лишних трат.



С какими дополнительными услугами можно столкнуться в МФО?

Микрофинансовые организации часто вместе с займом предлагают много других сервисов — от СМС-информирования о платежах до страхования жизни и консультаций юристов. Тщательно взвесьте, понадобятся ли вам хоть какие-то из них, особенно если вы берете немного денег на короткий срок.

Бывает, что стоимость всех дополнительных услуг оказывается почти такой же, как сумма, которую вы намеревались взять. Причем нередко плату за эти сервисы включают в сумму займа, и на нее тоже начисляют проценты. В результате долг значительно увеличивается.

Константин собирался занять 5000 рублей — и именно столько получил на карту. Но в личном кабинете на сайте МФО он увидел, что его долг без учета процентов составляет 8000 рублей. Оказалось, что он оформил заем на эту сумму, но 3000 рублей с него сразу же списали за дополнительные сервисы.

Чтобы избежать неприятных сюрпризов, всегда обращайте внимание на размер займа — совпадает ли он с суммой, которую вы запрашивали.

Тщательно изучайте индивидуальные условия займа — они содержатся в [таблице](#) на первых страницах договора. В графе 15 перечислены обязательные дополнительные услуги, которые вы соглашаетесь оплатить при заключении

договора, — они могут влиять на процентную ставку, размер займа или другие его параметры.

Обязательно проверяйте [полную стоимость кредита](#) (ПСК). Она показывает, сколько вам придется переплатить. ПСК учитывает не только проценты по займу, но и цену дополнительных услуг из 15-й графы.

Размер переплаты нужно искать в квадратной рамке в верхнем правом углу на первой странице договора займа. ПСК не должна быть выше предельной ставки, которую Банк России ежеквартально устанавливает для каждого вида кредитов и займов. Какое ограничение действует на дату заключения договора, можно посмотреть [на сайте регулятора](#).

В рамке также будет указана переплата в рублях. Для займов до года она не может превышать размер займа более чем в 1,3 раза.

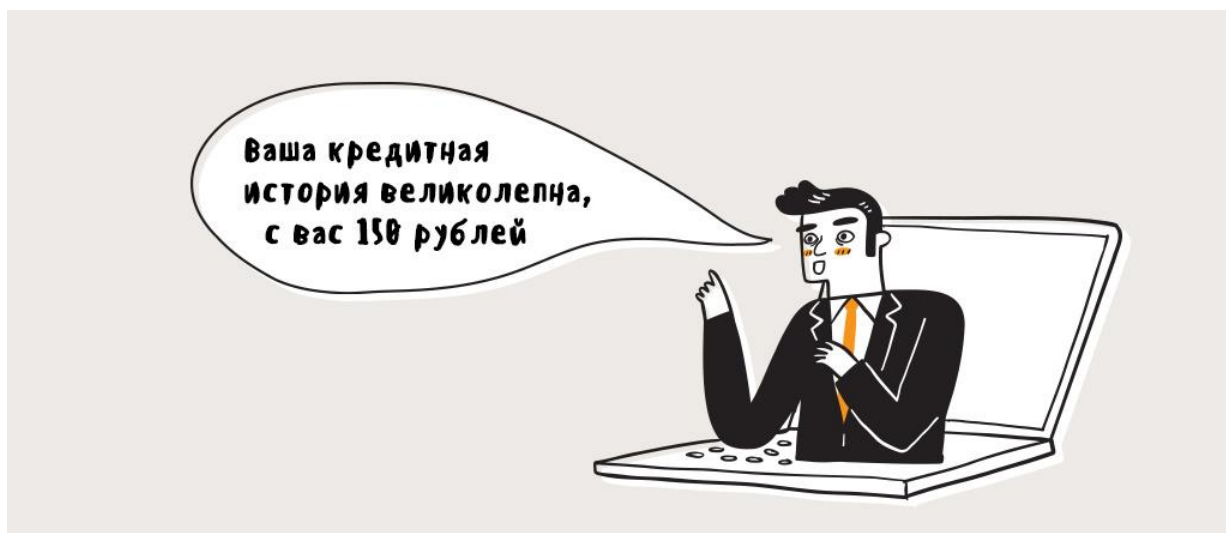
МФО может предложить вам купить дополнительные сервисы, которые не влияют на условия займа. Такие услуги вы не увидите в ПСК, из-за чего будет труднее оценить размер переплаты. Поэтому нужно внимательно читать все документы, прежде чем заверять их.

В офисах МФО нередко дают целую кучу бумаг на подпись и не объясняют, что это за документы. При оформлении займа онлайн просят поставить галочку под множеством «спецпредложений» для приема заявки.

Также вас могут попросить назвать или ввести код из СМС либо электронного письма — он заменяет вашу личную подпись под договором. Но иногда оказывается, что одним кодом вы заверяете целый комплект документов, в том числе заявки на допущение.

Не торопитесь: выясните, что именно вам предлагают подписать, рядом с чем поставить галочку и для чего сообщить код. Решите, точно ли вам нужны эти дополнительные услуги.

Рассмотрим подробнее, какие неожиданные расходы могут ждать заемщика и почему он имеет право от них отказаться.



Какие услуги должны быть бесплатными, но МФО часто требуют за них деньги?

Кредиторам запрещено брать плату за услуги, без которых вы не сможете получить или погасить заем. Но порой МФО ухитряются включить их в счет.

Проверка банковской карты

МФО уверяет, что ей необходимо передать сведения о вас и вашей карте специальной сервисной организации, которая проверит, действительно ли карта принадлежит вам.

За эту услугу берут примерно 100 рублей. Если вы не хотите ее оплачивать, начинают пугать, что не выдадут заем. Нужно же убедиться, что вы не обманщик, решивший оформить заем на чужое имя.

Изучать заемщиков действительно необходимо. Но организация проверки клиентов — это забота кредитора, а не ваша. А значит, такую услугу должны оплачивать не вы, а сама МФО.

Анализ кредитной истории

Организация утверждает, что должна запросить ваши данные в бюро кредитных историй (БКИ), чтобы решить, стоит ли выдавать вам деньги и под какой процент.

Стоимость анализа кредитной истории варьируется от 150 до 1500 рублей, но эти расходы не должны ложиться на плечи потенциального заемщика. Ведь проверять, какие кредиты вы уже брали и насколько аккуратно их погашали, нужно не вам, а МФО.

По закону, если организация действует в собственных интересах, брать плату с клиента она не вправе.

Правда, нередко МФО предлагают запрос кредитной истории как отдельную услугу — вы узнаете свой кредитный рейтинг и поймете, насколько велики ваши шансы занять деньги в других банках и МФО. Но дважды в год вы можете запросить отчеты в бюро кредитных историй (БКИ) совершенно бесплатно и без чьей-либо помощи.

Передача данных о займе нескольким БКИ

МФО обязана направить информацию о вашем займе как минимум в одно бюро кредитных историй, но может разослать ее и сразу нескольким. И предлагает вам заплатить по 100–300 рублей за каждое дополнительное БКИ.

Организация уверяет, что это улучшит ваш кредитный рейтинг. Якобы в будущем будет легче занять деньги в банках, если они смогут получить оценку вашей кредитоспособности от нескольких бюро.

БКИ и сами кредиторы действительно рассчитывают [скоринговый балл](#) заемщика. Но эта оценка зависит от вашей платежной дисциплины, а не от количества бюро, в которые попали данные о кредитах и займах. Никакой пользы от всерной рассылки информации вы не получите.

На самом деле МФО действует в собственных интересах: чем больше данных она передает в определенное бюро, тем дешевле ей обходятся его услуги, например кредитные отчеты о потенциальных заемщиках. А раз выгоду получает МФО, а не вы, брать с вас деньги она [не вправе](#).

Комиссия за перевод денег

МФО запрашивает комиссию за перечисление ссуды на ваш счет. Порой она достигает 4% от суммы перевода. Но компания не имеет права брать за это плату — услуга [неотделима от процедуры выдачи займа](#).



Что делать, если МФО берет комиссию за услуги, которые должны быть бесплатными?

Для начала попробуйте уладить вопрос с самой микрофинансовой организацией. Объясните, что вы не должны оплачивать эти услуги. Если компания настаивает, можете просто обратиться к другому кредитору.

В случае когда МФО уже списала с вас деньги, потребуйте их вернуть. Откажется — жалуйтесь [финансовому омбудсмену](#). Он рассматривает обращения клиентов финансовых организаций бесплатно, а его решения имеют такую же силу, как и постановления суда.

Стоит также сообщить в [интернет-приемную Банка России](#), что МФО нарушает ваши права. Регулятор проведет проверку, и если жалоба подтвердится, накажет компанию — например, оштрафует ее.

Когда МФО навязывает услуги, от которых вам нет никакой выгоды, можно обратиться в [Роспотребнадзор](#).

За какие услуги компании вправе брать комиссии?

МФО предлагают своим клиентам множество услуг, но вы всегда вправе самостоятельно решать, нужны ли вам эти сервисы.

СМС-информирование

МФО готовы заранее напоминать вам о приближающемся сроке платежа по займу, уведомлять о внесенных суммах и остатке долга. Обычно за СМС-рассылки ежемесячно берут 50–100 рублей.

Но вы можете и сами поставить себе пометки в календаре. Уточнить, прошел ли платеж и сколько еще осталось вносить, нетрудно без всяких доплат — в личном онлайн-кабинете или в офисе МФО.

Если вы все же решите подписаться на СМС-информирование, заранее выясните порядок его отключения. Некоторые МФО продолжают брать плату за этот сервис и после того, как вы погасите заем. В результате у вас образуется новый долг. Пусть он и небольшой, но его тоже нужно оплачивать — иначе испортится кредитная история.

Обязательно проследите, чтобы МФО отменила СМС-информирование, когда оно станет ненужным. И заодно отзовите согласие на обработку персональных данных — чтобы компания не надоедала вам своими рекламными рассылками.

Страховка

Бывает, заемщиков убеждают, что без полиса [страхования жизни и здоровья](#) деньги в долг им не дадут. Человека намеренно вводят

в заблуждение, чтобы он приобрел ненужный продукт. Ведь на самом деле оформлять полисы, чтобы получить заем, необязательно.

Чаще МФО предлагают вам купить страховку, чтобы снизить процент по займу. В таких случаях стоит все посчитать самостоятельно и сравнить расходы по займу со страховкой и без — возможно, и правда удастся сэкономить на переплате.

Порой страховка важна сама по себе — например, когда вы берете большую сумму на долгий срок и хотите быть уверены, что при любых жизненных обстоятельствах сможете вернуть долг.

Но даже в таких ситуациях вы можете сами выбирать страховую компанию и тип полиса. Вы не обязаны покупать именно то, что предлагает МФО. Возможно, для вас будут актуальны другие страховые риски, да и цена полиса от МФО может быть неоправданно высокой. В некоторых случаях она превышает 10% от стоимости займа.

Помощь юристов и медиков

Часто МФО навязывают клиентам подписки на услуги своих партнеров. Это может быть юридическое сопровождение, телемедицина, экстренная техпомощь на дорогах и любые другие консультации и сервисы.

Но, во-первых, они вам могут никогда не пригодиться. А, во-вторых, плата за эти услуги нередко достигает нескольких тысяч рублей в год. Поэтому стоит трезво оценить, нужны ли вам эти сервисы и стоят ли они своих денег.

Кроме того, если вы брали заем в этой МФО раньше, возможно, вы уже подписались на такие услуги — и совершенно ни к чему оплачивать их повторно.

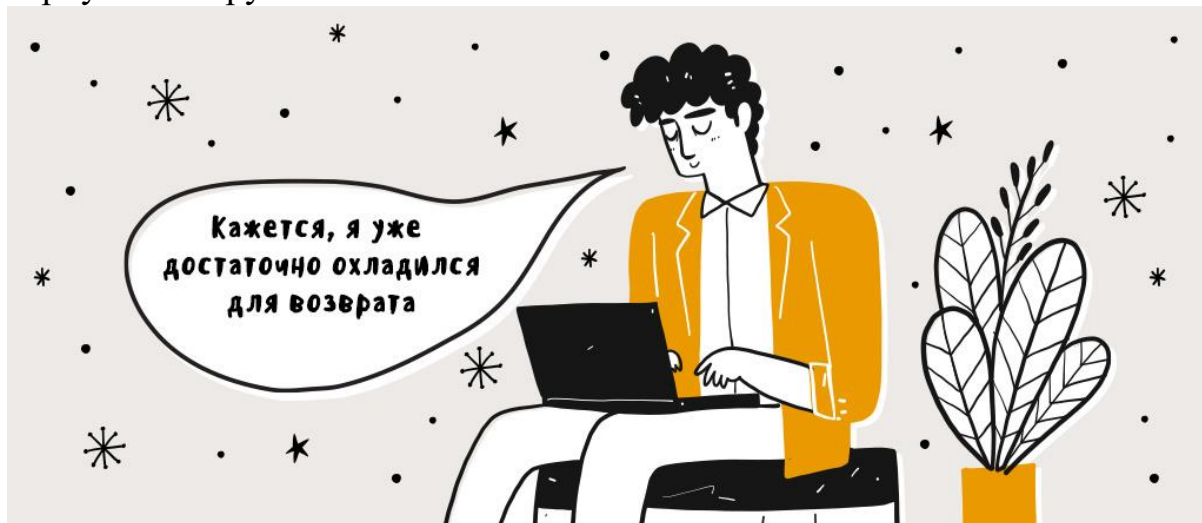
В какую сумму могут обойтись все дополнительные услуги?

Плата за экстра-сервисы нередко достигает 3000–10 000 рублей. Константин увидел в своем онлайн-кабинете такой расчет:

- 150 рублей за анализ кредитной истории;
- 100 рублей за проверку банковской карты;
- 650 рублей за страхование жизни и здоровья (причем полис оформлен на год, хотя заем — всего на месяц);
- 1000 рублей за юридическую поддержку (годовой абонемент);
- 1000 рублей за телемедицину (годовой абонемент);
- 100 рублей за СМС-информирование.

Общая стоимость всех дополнительных сервисов составила 3000 рублей, а сумма займа автоматически увеличилась с 5000 (которые достались Константину) до 8000 рублей. За месяц на нее набегит 1200 рублей процентов (0,5% в день x 30 дней).

Таким образом, клиент получил на карту 5000 рублей, а через месяц должен вернуть 9200 рублей.



Можно ли отменить лишние услуги, если они уже оплачены?

Да, вы вправе отказаться от бесполезных платных «бонусов» и потребовать назад потраченные на них деньги в так называемый **период охлаждения**. [По закону](#) он составляет 30 дней с момента подписания договора на дополнительные услуги.

После оформления займа (самое позднее — на следующий день) МФО пришлет уведомление со списком всех купленных допуг. Вы сможете еще раз обдумать — нужны ли они вам. Если отказ от каких-то из этих сервисов изменит ставку или другие условия долга, в документе обязательно должно быть пояснение, что именно произойдет.

Чтобы отменить ненужный сервис, подайте заявление поставщику услуги в свободной форме. Часто это можно сделать дистанционно — через сайт или мобильное приложение компании. Способы связи должны быть прописаны в вашем договоре.

К заявлению приложите:

- копию паспорта;
- копии договора на услугу и документов об оплате;
- банковские реквизиты, если хотите получить деньги на счет.

Компания обязана вернуть средства **в течение 7 рабочих дней**.

Если деньги так и не пришли, требуйте возврат у МФО, которая оформила вам этот договор. Заявление кредитору можно направить не раньше чем через 30 дней после обращения к поставщику услуг, но не позже 180 дней с этой даты — обязательно укажите, когда именно вы подавали свое требование.

Иногда кредиторы предлагают клиентам не индивидуальные договоры с поставщиком услуги, а присоединение к коллективному договору. В таких случаях нужно направлять заявление сразу в МФО, пока не закончился период охлаждения — 30 дней после покупки. После этого у МФО также есть **7 рабочих дней** на выплату.

Сумма возврата зависит от того, была ли вам оказана услуга или нет.

1. Вы еще не получали услугу — вам вернут все деньги. Например, если СМС-информирование еще не началось.
2. Сервис уже начал работать — из суммы возврата вычтут оплату за те дни, которые прошли до подачи заявления об отказе. Чаще всего это касается подписок на юридические или медицинские консультации.
3. Услуга оказана полностью — ее стоимость не вернут. Например, у владельца полиса произошел страховой случай: расторгнуть договор он не сможет, но получит страховую выплату.

После периода охлаждения деньги за дополнительные услуги либо вообще не вернут, либо сумма возврата будет меньше, чем во время льготного периода. Все будет зависеть от условий вашего договора с поставщиком сервиса.

Если вы успели отменить услугу в период охлаждения, но ни МФО, ни ее партнеры не соглашаются на возврат денег, обращайтесь к [финансовому омбудсмену](#).

Вы также можете пожаловаться на МФО, которая навязала вам лишние траты и не позволяет от них отказаться, в [Банк России](#) и в [Роспотребнадзор](#).

Кроме того, стоит обратиться в [саморегулируемую организацию](#) (СРО), в которую входит МФО. Каждая микрофинансовая организация обязана состоять в одной из СРО и указывать ее название на своем сайте.

А если МФО продолжает слать рекламу, хотя вы запретили ей использовать ваши контактные данные — еще в [Роскомнадзор](#) и в [Федеральную антимонопольную службу](#).

Как не переплатить за микрозаем?

Никогда не спешите в финансовых вопросах. По [закону](#) у вас есть пять дней, чтобы изучить договор потребительского займа в спокойной обстановке. За это время условия предложения не могут поменяться.

Обращайте особое внимание на таблицу с индивидуальными условиями займа — в ней перечислены дополнительные услуги, которые влияют на условия кредитного договора.

Внимательно проверяйте договор — не проставлены ли заранее галочки в полях рядом с дополнительными услугами. Так поступают недобросовестные компании — лучше сразу отказаться от работы с ними и [пожаловаться на них регулятору](#).

По закону о защите прав потребителей МФО не вправе делать допуслуги условием выдачи денег, а тем более включать их в договор по умолчанию.

Посмотрите, не входят ли в пакет документов отдельные договоры, например на страхование. Не подписывайте их, если услуги вам не нужны.

Даже если вы все же согласитесь на какие-то ненужные сервисы, кредитор будет обязан прислать вам уведомление об их покупке в личный кабинет в мобильном приложении или на сайте либо по электронной почте. Вы сможете от них отказаться в течение 30 дней после оформления займа.