

О новых правилах банкротства физических лиц

Роспотребнадзор совместно с экспертами и партнерами проекта Министерства финансов Российской Федерации «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» разработал памятку для потребителей об особенностях процедуры личного банкротства.

Памятка поможет разобраться, что делать, если не получается обслуживать долги, в каких случаях лучше обратиться к процедуре банкротства, а также каковы условия процедуры банкротства через суд и во внесудебном порядке.



МИНФИН РОССИИ



РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ОБСЛУЖИВАТЬ ДОЛГИ?

Памятка для потребителей

**СИТУАЦИЯ, КОГДА ОБСЛУЖИВАТЬ ДОЛГИ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ,
МОЖЕТ ПРОИЗОЙТИ ПО РАЗНЫМ ПРИЧИНАМ,
НО ВАЖНО СЛЕДОВАТЬ ОБЩИМ ПРИНЦИПАМ РЕШЕНИЯ ЭТОЙ ПРОБЛЕМЫ:**

- Сложности с обслуживанием заемных средств **преодолимы**: чем **скорее** и **рассудительнее** начать действовать, тем с **меньшими потерями** получится найти решение.
- **Прятаться и избегать общения с кредитором – плохая стратегия**. Не стоит рассчитывать, что про долг «забудут» или он исчезнет «сам собой», – этого не произойдет никогда.
- Обязательства по кредитам **переходят по наследству**, а если кредит брался в **интересах семьи**, долги по нему могут быть **разделены при разводе**.
- **Выход на переговоры** по собственной инициативе добавляет благонадежности заемщику с точки зрения кредитора. Но здраво оценивайте свои возможности: если кредитор пойдет вам навстречу, а вы не сможете выполнить новые условия – доверие будет потеряно.
- Если долги выплачивать не получается, **не стоит закрывать их за счет новых** («кредиты последней надежды»), чтобы не попасть в **кредитную ловушку**.
- Лучше **отказаться от лишних трат** и постараться скорее **закрыть имеющиеся** долги.

- **Кредитная ловушка** – это ситуация, когда новые кредиты берутся для оплаты уже накопившихся долгов, а платежи по кредитам начинают превышать ежемесячные доходы.
- **Показатель долговой нагрузки** – отношение суммы среднемесячных платежей по всем кредитам (займам) к среднемесячному доходу. Если показатель больше 30–35%, то нагрузка высокая. Чем выше нагрузка, тем выше риск, что заемщик может не справиться со взятыми на себя долговыми обязательствами.



ТЩАТЕЛЬНО КОНТРОЛИРУЙТЕ СВОИ РАСХОДЫ И СОПОСТАВЛЯЙТЕ ИХ С ДОХОДАМИ. ЛУЧШЕ ЭТО ДЕЛАТЬ КАЖДЫЙ ДЕНЬ – ЗАПИСЫВАЯ ТЕКУЩИЕ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РАСХОДЫ И ДОХОДЫ, В Т. Ч. С ПОМОЩЬЮ ПРОСТЫХ КОМПЬЮТЕРНЫХ ПРОГРАММ ИЛИ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ТЕЛЕФОНА.

Мобильные приложения для учета расходов:
[https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/
16-besplatnykh-mobilnykh-prilozheniy-dlya-vedeniya/](https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/16-besplatnykh-mobilnykh-prilozheniy-dlya-vedeniya/)



- Стоит провести **ревизию** всех имеющихся **источников дохода** и возможностей для **экономии**. **Скидки, кешбэк**, право на **пособие**, которые появились при снижении дохода (детские выплаты и т. д.).
- ▶ Для выплат по **ипотечному кредиту** можно использовать **материнский капитал**, если есть основания для его получения.
- ▶ **Использование** различных **пособий** (даже «детских») **не регламентируется** – они могут быть направлены на снижение задолженности.

[ПОДРОБНЕЕ СМ. В ПАМЯТКЕ «ЗАНИМАТЬ ИЛИ НЕТ: ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ»](#)

[СКАЧАТЬ В PDF](#)



Перечень федеральных мер поддержки граждан в условиях ограничений 2020 года (в т. ч. пособия) можно посмотреть на сайтах:

Правительство РФ
http://government.ru/support_measures/



Роспотребнадзор
https://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=14332



АСИ
<https://asi.ru/reports/120604/>



ПОПРОБУЙТЕ ДОГОВОРИТЬСЯ С КРЕДИТОРОМ

- ▶ Нужно **объяснить личную ситуацию** – почему возникли сложности с обслуживанием долга. Лучше, чтобы причины были уважительными.
- ▶ **Неплатежеспособность** лучше **подтвердить документами**, которые указывают на сложные жизненные обстоятельства (справка о болезни, приказ об увольнении, свидетельство о рождении/смерти родственника).
- ▶ Необходимо определить **источники** и **сроки** появления **денег** для обслуживания задолженности в будущем.

СТОИТ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО ПРОБОВАТЬ ДОГОВОРИТЬСЯ ОБ ОТСРОЧКЕ, РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ, А ЕСЛИ НЕ ПОЛУЧИТСЯ – РЕФИНАНСИРОВАНИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.



ПОПРОСИТЕ КРЕДИТОРА ОБ ОТСРОЧКЕ ВЫПЛАТ

- В период отсрочки **обычно не начисляются штрафы/пени**.
- Любая отсрочка **увеличивает размер будущих платежей**.
- Обычно отсрочку предоставляют **на несколько месяцев**.
- За период отсрочки точно **надо найти средства для выплат** – иначе доверие кредитора будет потеряно.
- Можно попробовать воспользоваться **ипотечными каникулами**, введенными поправками к федеральному закону № 353-ФЗ.

«КАНИКУЛЫ» ПО КРЕДИТУ – ЭТО НЕ «ПРОЩЕНИЕ ДОЛГОВ», А ПЕРЕНОС ПЛАТЕЖЕЙ НА БУДУЩЕЕ ВРЕМЯ, ПРИЧЕМ ЗА ЛЬГОТНЫЙ ПЕРИОД НАЧИСЛЯЮТСЯ ПРОЦЕНТЫ, КОТОРЫЕ НУЖНО БУДЕТ УПЛАТИТЬ ПОЗЖЕ.





ОБРАТИТЕСЬ К КРЕДИТОРУ С ПРОСЬБОЙ О РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ

- Реструктуризация – **изменение условий договора**, например, увеличение срока; иногда – уменьшение ставки и т.п.
- У некоторых кредиторов есть свои **программы помощи заемщикам**, попавшим в сложное финансовое положение.
- При реструктуризации можно попробовать уменьшить ежемесячные платежи и продлить срок погашения, но **общая сумма выплат по кредиту увеличится**.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ – ЭТО ПРАВО, А НЕ ОБЯЗАННОСТЬ КРЕДИТОРА!



ИЩИТЕ ВАРИАНТЫ РЕФИНАНСИРОВАНИЯ

- Рефинансирование – покрытие старого кредита/займа специальным новым (с продлением его срока) – возможно, с уменьшением ежемесячного платежа, но нередко – с **увеличением суммы задолженности**.
- Рефинансирование может быть осмысленным, если **объединит несколько кредитов в один на приемлемых условиях** или если на рынке появились кредитные продукты с **более низким процентом** или если есть **специализированные финансовые продукты**, которые выгоднее в конкретной ситуации (например, льготный образовательный кредит).

РЕФИНАНСИРОВАНИЕ – ЭТО СПОСОБ ВЫХОДА ИЗ СЛОЖНОЙ ДОЛГОВОЙ СИТУАЦИИ, А НЕ ВОЗМОЖНОСТЬ ВЗЯТЬ НОВЫЕ ЗАЙМЫ, ПОЛУЧИВ СНИЖЕНИЕ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ КРЕДИТНОЙ НАГРУЗКИ!

усл
появ
с бо
если
фин
кото
ситу
образ

[ПОДРОБНЕЕ
СМ. В ПАМЯТКЕ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ
КРЕДИТ
С ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ПОДДЕРЖКОЙ»](#)

[СКАЧАТЬ В PDF](#)



ПРИНИМАЯ РЕШЕНИЕ О РЕФИНАНСИРОВАНИИ, ВАЖНО ПОМНИТЬ, ЧТО В СЛУЧАЕ СЕРЬЕЗНЫХ ФИНАНСОВЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ ЭТО НЕ ПОМОЖЕТ РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ, А ЛИШЬ УСУГУБИТ ЕЕ!

ЕСЛИ ОБСЛУЖИВАТЬ ДОЛГ СОВСЕМ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ, МОЖНО РАССМОТРЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ БАНКРОТСТВА



ЧЕЛОВЕК МОЖЕТ **ОБЪЯВИТЬ О БАНКРОТСТВЕ**, ЕСЛИ ПРЕДВИДИТ, ЧТО НЕ СМОЖЕТ ПОГАСИТЬ СВОИ ДОЛГИ В УСТАНОВЛЕННЫЙ СРОК; А **ИМУЩЕСТВА И ДОХОДОВ НЕ ХВАТИТ** НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КРЕДИТОРОВ.



БАНКРОТСТВО ПОЗВОЛЯЕТ ЧЕЛОВЕКУ, КОТОРЫЙ НЕ ИМЕЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ПЛАТИТЬ ПО ДОЛГАМ, ИЗБАВИТЬСЯ ОТ НИХ **ЧЕРЕЗ СУД ИЛИ ВО Внесудебном порядке**.



ПРОЦЕДУРА БАНКРОТСТВА **СЛОЖНАЯ, ДОЛГАЯ**, В РЯДЕ СЛУЧАЕВ ДОРОГАЯ, **МОЖЕТ ВЕСТИ К ПОТЕРЕ ИМУЩЕСТВА** И ПОМИМО МАТЕРИАЛЬНО-ФИНАНСОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЙ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ **ОГРАНИЧЕНИЕ В ПРАВАХ ДЛЯ ЗАЕМЩИКА!**



ПРЕЖДЕ ЧЕМ РЕШАТЬСЯ НА ПРОЦЕДУРУ БАНКРОТСТВА, **ТЩАТЕЛЬНО ОЦЕНИТЕ ВСЕ ПОСЛЕДСТВИЯ!**

ЧЕРЕЗ АРБИТРАЖНЫЙ СУД

ЧЕРЕЗ МФЦ (без суда)

ОСНОВАНИЕ

Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 289 «О несостоятельности (банкротстве)»

РАЗМЕР ДОЛГА

Для подачи заявления должником **ограничения по сумме нет.**

Совокупный размер задолженности – от 50000 до 500000 рублей.

Общие условия:

- ▶ имущества должника не хватит на покрытие долга (для банкротства через МФЦ: нет имущества, на которое можно обратить взыскание);
- ▶ в сумме не учитываются пени и штрафы по налогам и сборам).

КТО ИНИЦИИРУЕТ

Должник

- ▶ Если понимает, что не сможет выполнить обязательства, а **возможности досудебного урегулирования** с кредиторами **исчерпаны**.
- ▶ Если совокупная задолженность – 500 000 рублей и более (это обязанность гражданина).

Кредитор

- ▶ Если сумма обязательств (денежных требований) **превышает 500 000 рублей, а просрочка более 3 месяцев.**

Уполномоченный орган

- ▶ Например, налоговая служба по **неуплаченным платежам** в бюджет.

Должник

- ▶ Сумма долга учитывается **независимо от наступления даты платежа, просрочек и обращения кредитора в суд** для взыскания задолженности.

КАКИЕ ДОЛГИ МОГУТ БЫТЬ СПИСАНЫ

- ▶ По **займам и кредитам** (включая проценты, пени, штрафы).
- ▶ По **договорам поручительства** (в т.ч. суммы, по которым основной должник платит вовремя).
- ▶ По **налогам и сборам, штрафам** и другим обязательным платежам.

КАКИЕ ДОЛГИ НЕ МОГУТ БЫТЬ СПИСАНЫ

- ▶ По возмещению вреда жизни или здоровью.
- ▶ По выплатам зарплаты и выходного пособия.
- ▶ По возмещению морального вреда.
- ▶ По алиментам.
- ▶ При привлечении к субсидиарной ответственности.
- ▶ По возмещению убытков, умышленно или неосторожно причиненным юрлицу, участником которого был гражданин.
- ▶ По возмещению вреда имуществу, причиненного умышленно или по неосторожности.
- ▶ Возникшие в период процедуры банкротства.
- ▶ Не указанные в списке кредиторов, который прилагался к заявлению о банкротстве (для внесудебной процедуры).

НО эти долги могут быть включены должником в список требований кредиторов для определения общего размера задолженности.

Для судебного банкротства эти долги могут быть учтены, если кредиторы подадут заявление в течение 2 месяцев с опубликования информации о банкротстве.

На непогашенную часть этих требований по завершению процедуры банкротства суд выдает новые исполнительные документы на взыскание.

ЧЕРЕЗ АРБИТРАЖНЫЙ СУД

ЧЕРЕЗ МФЦ (без суда)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОБ ОКОНЧАНИИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОИЗВОДСТВА

Не требуется.

Требуется:

- ▶ исполнительное производство по иску одного из кредиторов окончено в связи с тем, что у должника нет имущества, на которое можно обратить взыскание;
- ▶ исполнительный документ возвращен взыскателю;
- ▶ после окончания исполнительного производства по такому основанию не было возбуждено новое.

РАСХОДЫ ДОЛЖНИКА

Десятки или сотни тысяч рублей: пошлина, судебные издержки, вознаграждение арбитражного управляющего (минимум 25 000 руб.), стоимость публикаций о реструктуризации долга или продаже имущества и др.

Бесплатно: но по состоянию на осень 2020 г. недостаточно накоплена практика, а исполнительное производство, предваряющее банкротство через МФЦ, может быть связано со своими издержками.

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ

От нескольких месяцев до нескольких лет.

Шесть месяцев на саму процедуру, но этому должно предшествовать исполнительное производство.

ХОД ПРОЦЕДУРЫ БАНКРОТСТВА

1. Подача заявления в Арбитражный суд по месту жительства (с приложением пакета документов). Если заявление подается кредитором или налоговым органом, у гражданина есть право на ознакомление (в течение 10 дней) с материалами и предоставления отзыва на заявление о признании его банкротом. Обоснованность заявления рассматривается судом в течение 3 месяцев.
2. При подаче заявления оплачивается госпошлина (300 рублей), на депозит суда вносится фиксированное вознаграждение финансовому управляющему (минимум 25 000 рублей).
3. Суд рассматривает дело и решает, начинать ли процедуру банкротства или признать заявление необоснованным. На принятие решения может уйти от 2 недель до 3 месяцев с момента начала судебного разбирательства.
4. Если суд одобряет заявление и запускает процедуру банкротства, то приостанавливается исполнительное производство по имущественным взысканиям и прекращается начисление процентов и штрафов. С этого момента все вопросы решает финансовый управляющий от саморегулируемой организации арбитражных управляющих.

1. Подача заявления в МФЦ по месту жительства или нахождения.
2. МФЦ проверяет соответствие заявителя установленным критериям (перечисленным выше). При выявлении ошибок заявление возвращают в течение 3 рабочих дней. Подать новое заявление можно через месяц.
3. Если заявитель проходит проверку, то МФЦ в течение 3 рабочих дней включает его в [Единый федеральный реестр сведений о банкротстве \(ЕФРСБ\)](#), передает информацию приставам, в суд по месту жительства, в банки, где открыты счета и вклады. С этого момента начинается процедура внесудебного банкротства – на нее есть 6 месяцев.
4. Приостанавливается исполнение исполнительных документов по имущественным взысканиям и прекращается начисление процентов и штрафов по обязательствам, указанным в заявлении.

НО! Текущие платежи, неразрывно связанные с личностью должника (алименты, возмещения вреда жизни или здоровью, морального вреда), человек обязан совершать, даже находясь в процедуре банкротства!

ЧЕРЕЗ АРБИТРАЖНЫЙ СУД

5. Три сценария развития событий:

- ▶ **Мировое соглашение с кредиторами**, предполагающее изменение условий обслуживания задолженности или даже списания ее части. Дело о банкротстве прекращается. Нарушение мирового соглашения возвращает дело в суд.
- ▶ **Реструктуризация**: новые сроки и условия погашения долга. Новый план может быть рассчитан максимум на три года, должен быть постоянный доход, нет неснятой или непогашенной судимости за экономические преступления, в последние 5 лет не было процедуры банкротства, а в течение 8 лет не реструктурировались долги. Исполнительное производство по задолженности не производится, неустойки, штрафы и пени не начисляются.
- ▶ **Признание банкротом и распродажа имущества**, чтобы расплатиться с кредиторами. Если единственное жилье в залоге (ипотека), оно также подлежит продаже; доля в юридическом лице (при наличии) также будет продана.

ЧЕРЕЗ МФЦ (без суда)

- 5. Кредиторы могут направлять запросы в органы, которые регистрируют и ставят на учет имущество должника.
- 6. Через 6 месяцев МФЦ включает в ЕФРСБ информацию о завершении процедуры. С этого момента по указанным в заявлении долгам невозможно принудительное взыскание, обязательства списываются.

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ДОСРОЧНОГО ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ БАНКРОТСТВА

- ▶ Заявление признано судом необоснованным (неверно оформлены документы, есть доходы/ имущество для погашения задолженности).
- ▶ Мировое соглашение с кредиторами.
- ▶ Выявление признаков преднамеренного или фиктивного банкротства – действия (бездействие), заведомо влекущие неспособность в полном объеме удовлетворить требования кредиторов; заведомо ложное публичное объявление гражданином о своей несостоятельности.

- ▶ Имущественное положение должника улучшается: в собственности появляется имущество или доход, которые позволяют полностью или в значительной части погасить долги.
- ▶ Начало судебной процедуры банкротства. Это может произойти, если:
 - кредитор не указан в заявлении о внесудебном банкротстве;
 - задолженность указана, но занижена;
 - обнаружено имущество или имущественные права должника;
 - суд признал сделку должника недействительной по иску кредитора;
 - должник не направил в МФЦ сведения об улучшении имущественного положения.

Наличие исполнительных производств можно проверить на сайте Федеральной службы судебных приставов: <https://fssp.gov.ru/>



Форма списка всех известных должнику кредиторов для подачи **заявления о внесудебном банкротстве через МФЦ** по месту жительства или пребывания.



Формы документов для предоставления в суд вместе с заявлением о признании банкротом (приказ Минэкономразвития России от 05.08.2015 № 530).



ЧЕРЕЗ АРБИТРАЖНЫЙ СУД

ЧЕРЕЗ МФЦ (без суда)

ПРАВОВЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ДОЛЖНИКА

В ходе реструктуризации:

- ▶ В течение 2 месяцев надо направить финансовому управляющему личный план реструктуризации, который утверждается с согласия кредиторов.
- ▶ Надо открыть отдельный счет, с которого можно тратить до 50000 рублей в месяц. По заявлению должника суд может увеличить эту сумму.
- ▶ Без согласия финансового управляющего должнику нельзя: получать кредиты, распоряжаться имуществом, тратить деньги с других счетов, отчуждать или уступать свои права третьим лицам.

В ходе продажи имущества:

- ▶ В течение 1 дня после решения суда надо передать финансовому управляющему все банковские карты.
- ▶ Должник не может распоряжаться имуществом, средствами на счетах, совершать сделки, открывать вклады, уступать свои права третьим лицам.
- ▶ До момента завершения процедуры банкротства суд может ограничить выезд должника за пределы страны.

В ходе внесудебного банкротства нельзя брать новые кредиты и займы, выдавать поручительства и оформлять иные обеспечительные сделки.

После банкротства:

- ▶ В течение 5 лет нельзя брать кредиты и займы без указания на факт банкротства.
- ▶ В течение 10 лет нельзя просить признать банкротом во внесудебном порядке и в течение 5 лет – через суд.
- ▶ В течение 3 лет нельзя занимать должности в органах управления юридического лица.
- ▶ В течение 10 лет нельзя занимать должности в органах управления кредитной организацией.
- ▶ В течение 5 лет нельзя занимать должности в органах управления страховой организации, негосударственного пенсионного фонда, управляющей компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда или микрофинансовой компании.
- ▶ Для ИП есть дополнительные ограничения.

[ПОДРОБНЕЕ О
СУДЕБНОЙ ПРОЦЕДУРЕ
БАНКРОТСТВА СМ.
В ПАМЯТКЕ ПРОЕКТА
«Хочу Могу Знаю»
«БАНКРОТСТВО
ГРАЖДАНИНА»](#)

[СКАЧАТЬ В PDF](#)



Внимание! Процедура банкротства не коснется кредиторов или обязательств, которые не указаны в списке, возникли после начала процедуры, а также текущих платежей. Эти обязательства придется погашать в обычном порядке. Важно указывать точные сведения о задолженности.



РЕШАЯСЬ НА БАНКРОТСТВО, НЕЛЬЗЯ ВВОДИТЬ НИКОГО В ЗАБЛУЖДЕНИЕ

- Если **не сообщить в МФЦ об имуществе или доходах**, кредиторы могут инициировать банкротство в судебном порядке.
- Если **указывать небольшой доход**, но в распоряжении имеются квартира, машины и проч., суд может заподозрить фиктивное банкротство.
- Если суд на любом этапе обнаружит признаки **преднамеренности или фиктивности**, дело о банкротстве будет прекращено, освобождения от долгов не будет, а заявителю может быть предъявлено обвинение. Наказание может варьироваться **от денежного штрафа до лишения свободы сроком до шести лет**.
- Гражданин также не будет освобожден от долгов, если доказано, что при возникновении или исполнении обязательств он совершил **мошенничество, уклонялся от платежей, предоставил кредитору заведомо ложные сведения, скрыл или уничтожил имущество**.



РАССМАТРИВАТЬ ВАРИАНТ С БАНКРОТСТВОМ НАДО ОСОБЕННО ОСТОРОЖНО, ЕСЛИ:

- **долг не слишком велик** по сравнению с доходами последних лет (или ожидаемыми в будущем) или имуществом, которое может оказаться в собственности;
- в предшествующие 3 года совершались сделки, которые могут быть не только оспорены, но и **рассмотрены судом как недобросовестное поведение**;
- **должник состоит в браке**, где есть совместно нажитое имущество: в случае банкротства одного из супругов часть такого имущества супруга (супруги) банкрота будет реализована, даже если имущество не оформлено в собственность на банкрота (исключение: то, что нажито до брака);
- **есть поручители**: они **не освобождаются от долгов** по обязательству, и часто им приходится также прибегать к процедуре банкротства.

В ОПИСАННЫХ СЛУЧАЯХ ЛУЧШЕ СТРЕМИТЬСЯ К ДОСУДЕБНОЙ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ, ОТСРОЧКЕ ПЛАТЕЖЕЙ ИЛИ ИНЫМ ДОГОВОРНЫМ УСЛОВИЯМ ВОЗВРАТА ДОЛГА.

Если не удастся самостоятельно урегулировать с кредитором проблемную ситуацию, заемщик может обратиться к следующим органам власти и организациям:

Роспотребнадзор –

за бесплатной консультацией, с жалобой на обман, навязывание дополнительных услуг, несправедливые условия договора, с просьбой вступить в судебное дело или подготовить групповой иск
www.rospotrebnadzor.ru



Банк России –

для проведения проверок, предъявления требований к финансовой организации об устранении нарушений. Форма подачи жалобы:
<https://cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint>



Финансовый уполномоченный –

для досудебного урегулирования спора с финансовой организацией (с МФО – уже сейчас, с банком – с 1 января 2021 г.).
finombudsman.ru



Дружи с финансами

Подготовлено Институтом национальных проектов в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» по контракту № FEFLP/QCBS-2.18 «Развитие и укрепление сообщества профессионалов в области финансовой грамотности за счет расширения функционала портала вашифинансы.рф» совместно с Национальным бюро кредитных историй.

вашифинансы.рф

www.nbki.ru

www.rospotrebnadzor.ru

zpp.rospotrebnadzor.ru

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. **971-106, 971-117;**
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,12; тел. **77-20-38, 73-06-77.**

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей **<https://zpp.rospotrebnadzor.ru>**. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.