

Когда мне вдруг срочно понадобилась приличная сумма денег, поневоле пришлось обратиться в «Восточный Экспресс-банк», так все существующие банки нашего города, которые удалось объехать в один день, отказали мне в кредитовании или предлагали меньшую сумму для оформления кредита.

Офис банка, в который я обратилась, находится в одной из бывших квартир многоэтажки в районе АЗС. Очереди к менеджеру на оформление кредита не наблюдается. Девушка-менеджер вполне доброжелательно спрашивает, может ли она чем-то помочь. Говорю, что хочу взять 100 000 рублей сроком на 3 года.

Дополнительно поясняю, что еще не определилась, в каком из банков выгоднее взять кредит, и мне нужен типовый договор, чтобы дома сравнить все полученные предложения и выбрать оптимальное. Но мне говорят, что это невозможно. Кредитный договор покажут только при получении кредита, а уже мое право подписывать его или нет. А значит, я должна предоставить им свои персональные данные, все документы и оформить заявку – только после этого я смогу увидеть типовый договор.

Итоги эксперимента: времени «на подумать» нет. Впрочем, в «Восточном» я слухавила, у меня не было ни одного кредитного договора, потому что и в остальных банках тоже не горели желанием показать типовый договор. «Договор – это собственность учреждения, мы отдаем его в руки клиентам только после подписания».

Таким образом, на сегодняшний день банки не готовы раскрыть полную стоимость кредита до его одобрения и уж совсем никто не соглашается показать хотя бы типовый договор с кредитным учреждением. А между тем, согласно закону РФ «О потребительском кредите (займе)», у заемщика есть право в течение пяти дней принять решение по кредитному предложению. Ищу информацию по этому закону. «АиФ» публикует ответы на вопросы читателей: «Павел Медведев, финансовый омбудсмен: «Центробанк создал у себя службу, которая занимается защитой прав граждан. Туда можно пожаловаться, и они реагируют. Это можно сделать через интернет-приемную на сайте ЦБ. И этот механизм действительно работает».

В пресс-службе ЦБ пояснили, что по закону «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор может содержать индивидуальные условия, которые согласуют банк и заемщик. Но получить договор на изучение на 5 дней (п. 7 ст. 7) можно только после того, как банк рассмотрит заявление заемщика о предоставлении кредита. Иными словами, банк не обязан выдавать кредитный договор любому зашедшему в банк гражданину.

Делаем вывод: убедиться в том, что все эти правила соблюдаются, а уж тем более сравнить и основательно продумать свое решение – брать кредит или не брать – у заемщика пока нет возможности.

Спрашиваю, сколько придется переплатить за период кредитования, девушка-менеджер тут же говорит, что процентная ставка по кредиту составит 29,03 % годовых.

И что из всех кредитных продуктов она может предложить только кредитную карту «Весенняя». Так как мужу накануне в другом офисе этого же банка предложили наиболее выгодный кредит «Пенсионный», спрашиваю, можно ли взять такой же?

Оказывается, тогда уменьшится сумма кредита. Соглашаюсь на предложение банка.

Представитель банка (как написано в договоре) Анастасия Лубенцова приняла заявление, задав несколько формальных вопросов о доходах, попросила указать два контактных телефона знакомых и сказала, что через некоторое время сообщит нам о решении банка. На вопрос о дополнительных платежах вскользь упоминает, что

необходимо оформить еще страхование жизни. Данная услуга будет вычитаться из платежей. На вопрос, обязательно ли мне это делать, неохотно отвечает, что нет. Проблем с выдачей кредита не возникло. Они появились чуть позднее.

На официальном бланке отражена сумма размера кредита, процентная ставка. Если верить кредитному предложению, она составляет 29,03 %.

На мои вопросы, что такое ставка за проведение безналичных операций – 29,9 % годовых, и почему по истечению 90 дней с момента договора кредитования ставка увеличивается до 49,9 % годовых, вразумительных ответов я не получила.

На вопрос о графике и сумме ежемесячных платежей, менеджер банка ответила, что вся информация будет передаваться SMS-уведомлениями, правда, забыв упомянуть, что это тоже платная услуга (которая потом вылилась мне в сумму 2000 рублей).

Что касается платных услуг, то по условиям договора это – 110 рублей за прием наличных средств через кассу банка, 90 рублей за погашение кредита в терминалах и банкоматах банка, за оформление банковской карты – 800 рублей, за снятие наличных денежных средств в банкоматах «Восточного» - 4,9 % плюс 399 рублей. Причем, за что берется «плюс 399 рублей» тоже осталось за пределами моего понимания.

Ни о каких-то еще дополнительных тратах в кредитном предложении указано не было. Есть графа «Способ обмена информацией», где написано, что банк направляет сообщения клиенту через SMS- сообщения, но платная ли эта услуга и какова в таком случае ее стоимость, в полученном документе умалчивается.

Очень подробно в договоре расписана «ответственность заемщика за неисполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения».

Штрафы за факт образования просроченной задолженности – 600 рублей за один раз и 1000 рублей за два раза и более.

Но все эти тонкости вряд ли успевают прочитать любой клиент банка, а типовой договор, как я уже говорила на руки для ознакомления и для «подумать» не выдают.

Да, выходит, получить кредит в Восточном экспресс-банке просто. Но самое интересное начинается после.

Снимали мы их с пластиковой карты в банкомате, находящемся тут же, в офисе банка. Вернее, попытались снять одной суммой. Но банкомат выдал только 50 тысяч рублей. На мой телефон пришло SMS-сообщение о выдаче этой суммы. Ниже сообщалось, что на карте осталось 46 тысяч 351 рубль. То есть банк оставил себе 3 тысячи 649 рублей. Так как «произошел технический сбой» в банкомате, оставшуюся сумму пришлось снимать в другом. И снова: снято 30 тысяч, остаток на счете – 14 482 рубля. Банк снова прикарманил 1 869 рублей и на этой операции.

В итоге из обещанных мне ста тысяч кредита я получила только 93 тысячи.

Спустя два месяца у меня появилась возможность закрыть кредит в «Восточном».

Спросила у девушки-менеджера, что для этого нужно. Она ответила: «Пройдите в кассу». На мой вопрос: «И все?» – «Там вам все посчитают и сделают, все, что нужно».

В конце июня, оплатив озвученную сумму в размере 93 413 плюс 16 тысяч до этого (до момента полного погашения), я с чистой совестью начала спать спокойно. Не тут-то было. На мой телефон начали поступать SMS-сообщения о том, что у меня просрочен очередной платеж. Решив, что это ошибка, я проигнорировала эту информацию. Тогда мне стали звонить сотрудники службы безопасности банка. Сначала мне заявили, что я задолжала банку 1200 рублей, я в легком недоумении сообщила, что мой кредит погашен полностью и я ничего банку не должна. На следующий звонок я среагировала уже с

легким раздражением, тем более что другой сотрудник сообщил, что у меня долг 900 рублей.

Поняв, что придется все же нанести личный визит в офис, я так и сделала.

Менеджер Бухлаева Анюта Вячеславовна, распечатав лист расчета суммы задолженности по кредитной карте, сообщила, что моя задолженность составляет 848,52 рубля. На мой вопрос, почему так разнятся суммы долга, озвученные разными сотрудниками, она, слегка озадачившись, начала просматривать цифры в распечатанном документе.

Цифры и правда были странными. Я так и не смогла выяснить по этой бумаге, каковы на самом деле мои взаиморасчеты с банком.

В верхней части листа в графе «Сумма задолженности» значилось: проценты за наличные операции – 31,16; проценты за безналичные операции – 3,15; основной долг – 848,52.

Просроченная задолженность – 0,00.

Сумма для полного досрочного погашения кредита – 1000,75.

Сумма для закрытия кредитного лимита – 200,75.

На мою просьбу дать полную расшифровку всем транзакциям, мне ответили отказом.

К тому же «висела» еще одна непонятная запись «Неподтвержденные операции по ЛА 1». Эту строку сотрудники банка также объяснить не смогли.

Через неделю я вновь посетила ставший таким «родным» «Восточный».

Теперь все было еще интереснее. В 10.39 общая просроченная задолженность составляла уже 821,75, каким-то волшебным образом уменьшившись в размерах.

А сумма для полного досрочного погашения выразилась в цифре 1609,23.

Все мои попытки выяснить, каким образом скопился долг после закрытия кредита, сотрудники банка, посоветовавшись в соседнем кабинете, решили: «Вам присылались SMS-сообщения, которые стоят 49 рублей каждое. Ну и что, что в договоре об этом ни слова. Оплатив всю сумму кредита, вы не позвонили в центральный офис и не сообщили об отказе от этой услуги. А это считается просроченным платежом. В договоре написано, что сумма первой просрочки составляет 600 рублей, а второй – 1000. Потом, на просроченные суммы накапливаются проценты. Вот отсюда у вас образовалась задолженность».

Получается, что услуги банк подключает без моей просьбы, а отключение происходит исключительно по личному звонку. Хорошо устроились ребята в «Восточном». Просто «забыла» девочка предупредить о такой малости, а в договоре об этом вообще ни слова, и все: получай проценты, процветай «Восточный экспресс». И сколько еще таких клиентов, плюнувших на незначительные суммы?

Чтобы не продолжать эту бессмысленную, с моей точки зрения возню, я все же решила оплатить свой «долг». Оплатив в кассе 1254 рубля, прошу выдать мне документ, подтверждающий, что все мои отношения с банком закончены. Нет. Опять не угадала.

Пока я сидела и спорила, мой долг увеличился еще на 186 рублей.

Хорошо, плачу еще. Теперь банковские дивы не могут найти, что такое неподтвержденные операции по ЛА 1 в сумме 800 рублей.

Я в тихом остервенении, готовая разнести офис банка, спрашиваю: «И что это может быть?» Менеджер: «Наверно, вы сняли эту сумму после закрытия кредита».

Я: «Я сняла всю(!) сумму в первый же день и больше картой не пользовалась»

Менеджер: «У нас компьютер не показывает, что это такое. Давайте я напишу жалобу в

центральный офис от вашего имени. Они должны ответить. Если это ошибка, мы вернем вам эти деньги».

Это было 20 августа. 18 сентября пришла SMS-ка: «Уважаемый клиент, срок рассмотрения вашего обращения продлен до 23.09.2015». Видимо, очень непосильная задача для «Восточного» сделать сверку взаиморасчетов с клиентом.

В итоге, получив от банка сумму в 93 тысячи, я за два месяца пользования кредитом вернула банку 112 тысяч рублей. Думаю, мои потери могли быть большими, продолжи я пользоваться «нежными» процентами «Восточного».

Вот такая история. Прежде чем брать кредит, трижды, четырежды раза подумайте, действительно ли оно вам надо. Смотрите на процентную ставку, на полную переплату по кредиту, на ежемесячный платеж... Читайте договор и не стесняйтесь переспрашивать у кредитного эксперта каждую мелочь. Помните: глупых вопросов не бывает, бывают глупые ответы.

Ну а я в «Восточный экспресс-банк» больше ни ногой, пусть наживаются на ком-нибудь другом!

Татьяна СЕМЕНОВА.