

**Темы к обсуждению, вопросы и предложения кредитных организаций для направления руководителю Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Мамуте М.В.**

**Защита прав потребителей**

**Темы для обсуждения**

**1.** Какие инициативы и ключевые мероприятия Банк России планирует к реализации в рамках поведенческого надзора в 2024 году? Когда ожидать нормативные документы в части управления поведенческим риском от регулятора?

В частности, предполагается ли расширение аналитических сервисов по использованию ненадлежащих практик, какие дополнительные меры стимулирования и контроля предполагаются к внедрению?

**Ответ:**

*Какие инициативы и ключевые мероприятия Банк России планирует к реализации в рамках поведенческого надзора в 2024 году?*

Ключевыми для поведенческого надзора в 2024 году будут мероприятия, направленные на предупреждение случаев навязывания дополнительных платных услуг при потребительском кредитовании. Особую значимость они приобретают, в том числе с учетом вступивших в начале 2024 года изменений, качество соблюдения которых также будет в фокусе внимания поведенческого надзора.

В части надзорных инструментов отмечаем:

- увеличение количества контрольных мероприятий, в т.ч. за счет контрольных мероприятий в сфере дистанционного предоставления финансовых услуг;

- мониторинги раскрытия диапазонов ПСК, а также доведения значений ПДН до сведения заемщиков.

В текущем году Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг<sup>1</sup> планирует завершить мониторинг нормы Федерального закона «Об ипотеке», касающейся полного прекращения ипотечного долга при оставлении кредитором за собой заложенной квартиры гражданина в рамках обращения взыскания. Мы взаимодействуем с более чем 200 кредиторами по вопросам аннулирования задолженности и урегулирования ситуации с платежами, поступившими, когда обязательство уже де-юре не существовало. И в этой работе мы рассчитываем на полное сотрудничество со стороны кредиторов.

*Когда ожидать нормативные документы в части управления поведенческим риском от регулятора?*

Планируется внесение изменений в Положение 716-П «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе» в части установления требований к управлению риском недобросовестного поведения.

---

<sup>1</sup> Далее – Служба.

Кроме того, в рамках реформы Указания 4336-У «Об оценке экономического положения банков» также будет рассмотрен вопрос учета риска недобросовестного поведения при оценке качества управления банком.

2. Просим прокомментировать итоги общественного обсуждения доклада Банка России «Подходы к регулированию дистанционных каналов продаж в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (потребительские кредиты (займы) и вклады)», а также планируемые изменения регулирования в данной части.

**Ответ:**

31.01.2024 завершён срок предоставления участниками финансового рынка ответов на вопросы, поставленные в докладе Банка России «Подходы к регулированию дистанционных каналов продаж в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (потребительские кредиты (займы) и вклады)», а также замечаний и предложений к нему.

Обратная связь по докладу (в т.ч. с учетом ответов, поступивших после 31.01.2024) получена от 13 финансовых организаций и трех объединений участников финансового рынка. Предложения по отдельным вопросам дополнительно поступили от 32 финансовых организаций.

В настоящее время проводится свод и анализ полученной информации, результаты которых планируется довести до сведения заинтересованных лиц в первом полугодии 2024 года.

3. Просим разъяснить основные параметры законопроекта, находящегося в разработке у Банка России, о существенном повышении размеров ответственности банков за обман потребителей до 0,1% от капитала.

**Ответ:**

В целях повышения уровня защиты прав потребителей финансовых услуг и предупреждения (пресечения) нарушений кредитными организациями законодательства Российской Федерации Банк России прорабатывает предложения по увеличению размера штрафов, налагаемых на кредитные организации за мисселинг и иные нарушения в отношении потребителей финансовых услуг.

Это обусловлено тем, что пределы размеров штрафов кредитных организаций, установленные в настоящее время, не оказывают на нарушителей достаточного дестимулирующего воздействия. Зачастую на потребительском рынке выгода кредитных организаций от неправомερных действий (в связи с масштабом их деятельности) может значительно нивелировать негативные последствия от санкций, налагаемых Банком России.

В связи с этим предполагается взыскание штрафа за нарушение кредитной организацией требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, надзор за соблюдением которого осуществляет Банк России, и (или) нормативных актов Банка России, принятых в соответствии с указанным законодательством, в размере до 0,1% размера собственных средств (капитала) кредитной организации, но не менее 100 тысяч рублей.

За неисполнение кредитной организацией в установленный Банком России срок предписаний Банка России об устранении нарушений, а также в случае, если

эти нарушения создали реальную угрозу интересам ее кредиторов (вкладчиков) предполагается штраф в размере до 1 процента размера собственных средств (капитала) кредитной организации, но не менее 1 миллиона рублей.

Как представляется, реализация предложенных изменений позволит повысить дисциплину финансовых организаций и в целом повысить удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг. (УР)

**4. Как в текущих условиях, когда ужесточаются денежно-кредитная политика и макропруденциальная политика, банкам оказывать поддержку гражданам, которые испытывают сложности при исполнении обязательств по имеющимся кредитам, с помощью собственных программ реструктуризации/рефинансирования (например, отказ в предоставлении программы в связи с тем, что у гражданина превышен ПДН)?**

**Ответ: Вне компетенции Службы.**

**5.** По итогам совещания с членами Правительства, состоявшегося 8 ноября 2023 года, Президентом было поручено Правительству Российской Федерации совместно с Банком России обеспечить внесение в законодательство изменений, предусматривающих определение механизма защиты прав граждан и предоставления им гарантий при приобретении товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) с использованием рассрочки.

Вместе с тем, еще в 2022 году Банк России представил Концепцию регулирования рассрочки, которая в том числе предусматривала появление специального нового субъекта регулирования – оператора сервиса рассрочки.

Просим поделиться текущими планами по дальнейшему регулированию рынка рассрочки.

В какие сроки регулятор планирует представить законопроект?

Будет ли он соответствовать подходам, ранее озвученным в Концепции, или на текущий момент рассматриваются иные варианты регулирования? Планируется ли предварительное обсуждение законопроекта с участниками финансового рынка и рынка рассрочки?

**Часть вопроса вне компетенции Службы**

Также просим прояснить отношение регулятора к текущим участникам рынка, не являющимся профессиональными кредиторами. Планируется ли до введения регулирования или на момент его введения запрет деятельности текущих сервисов, не имеющих статуса профессиональных кредиторов, или действующим участникам будет предоставлен переходный период для приведения деятельности в соответствие с новыми нормами, в течение которого они смогут продолжать свою деятельность?

**Ответ**

Банк России, с учетом сроков установленных для исполнения указанного поручения Президента Российской Федерации, готовит предложения по изменению законодательства Российской Федерации, направленные на определение механизма защиты прав граждан и предоставления им гарантий при приобретении товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) с использованием рассрочки, не предполагающей взимание платы с граждан за ее использование, а

также обеспечение предоставления рассрочки, предполагающей взимание платы с граждан за ее использование, исключительно лицами, осуществляющими профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

В рамках регулирования рассрочки, которая предоставляется без взимания платы, планируется подготовить изменения в законодательство, которые позволят:

- ввести определение оператора сервиса рассрочки;
- зафиксировать требования к деятельности оператора сервиса рассрочки, к содержанию договора, а также к информированию потребителей;
- обеспечить возможность учета в кредитных историях обязательств, возникающих при использовании сервисов рассрочки.

Подготовленные предложения планируется обсудить с участниками рынка 26.02.2024 на заседании рабочей группы.

6. Просим обозначить сроки ответов Банком России на многочисленные вопросы банков, связанные с исполнением новых требований Закона № 353-ФЗ, которые были направлены письмом Ассоциации банков России от 11.10.2023 № 02-05/1116.

Ответы, размещаемые на сайте регулятора по данной теме, не закрывают все неопределенности, связанные с исполнением новых требований, которые уже вступили в силу в январе 2024 года.

При этом наиболее остро нуждаются в разъяснениях кредитные организации, не принимавшие участие в обсуждении вводимых требований на этапе законопроекта.

### **Ответ**

Служба принимала участие в подготовке проекта ответа на письмо Ассоциации банков России от 11.10.2023 № 02-05/1116 о вопросах применения отдельных положений Закона № 353-ФЗ<sup>2</sup>, подготовленного Департаментом банковского регулирования и аналитики Банка России. В настоящее время проект ответа (№ П-23-1/9844 от 23.10.2023) находится на согласовании с Юридическим департаментом Банка России.

7. На конференции «Фокус на клиента», которая состоялась 26 ноября 2023 года, Председатель Банка России Э.С. Набиуллина озвучила, что Банк России планирует внедрять стандарты оценки финансовых продуктов до выхода на рынок с т.з. корректности, понятности, полноты информации и удобства последующего использования. В этой связи просим прокомментировать:

- Когда планируется разработка и внедрение этих стандартов;
- Планирует ли регулятор привлекать к разработке банковское сообщество;
- Стандарты будут носить рекомендательный характер;
- Как Банк России планирует оценивать, насколько добросовестно банки «протестировали» продукт до вывода на рынок;
- Есть ли на рынке, по мнению Банка России, банки, которые уже успешно внедрили у себя аналогичные стандарты?

---

<sup>2</sup> Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ).

## **Ответ**

В конце прошлого года Банк России опубликовал Методические рекомендации по управлению финансовым продуктом (№ 19-МР от 27.12.2023), в которых финансовым организациям рекомендуется при разработке новых продуктов исходить из предварительного анализа потребностей клиентов, заранее оценивать возможные риски и информировать о них потребителей. Также предлагается проводить мониторинг качества продаж и удовлетворенности людей этими продуктами на всех этапах их жизненного цикла. Считаем, что следование данным принципам поможет развивать культуру и ответственность финансовых организаций и минимизировать продажу финансовых продуктов, не содержащих клиентской ценности.

В настоящее время Банк России прорабатывает вопрос о включении положений Методических рекомендаций по управлению финансовым продуктом 19-МР в стандарт деятельности для КО. Банки будут привлекаться к обсуждению, в том числе через профессиональные объединения.

По итогам 2024 года планируется проанализировать статус внедрения рекомендаций и наиболее успешные практики банков с последующим размещением на сайте Банка России информации о них для распространения.

### ***Касательно исполнения требований Закона № 353-ФЗ и Закона № 377-ФЗ***

**8.** Согласно частям 6-8 статьи Закона № 353-ФЗ после согласования всех существенных условий и подписания индивидуальных условий кредитования (далее - «ИУК») договор потребительского кредита считается заключенным.

При этом, банк в течение 5 рабочих дней после предоставления клиенту ИУК не вправе изменять их содержание. Односторонний отказ банка от исполнения обязательств по договору потребительского кредита после подписания ИУК недопустим в силу статьи 310 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Вместе с тем, существует очень острая проблема социальной инженерии, когда физических лиц убеждают взять кредит в интересах третьих лиц. В ряде ситуаций банк только в момент выдачи кредита понимает, что клиент с высокой вероятностью находится под влиянием третьих лиц. Дополнительным косвенным подтверждением данной ситуации может являться резкий рост показателя долговой нагрузки (далее - ПДН) заемщика (оформление кредитов и займов в различных банках и МФО), о котором банку становится известно только в момент выдачи кредита, после оформления ИУК.

Банк просит подтвердить, что выявление им признаков действия заемщика под влиянием третьих лиц (подозрение на мошенничество), и (или) существенный рост показателя долговой нагрузки заемщика, о котором банку стало известно после оформления ИУК могут быть отнесены банком к основаниям для отказа в предоставлении кредита на основании статьи 821 Гражданского кодекса Российской Федерации.

---

<sup>3</sup> Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ).

<sup>4</sup> Федеральный закон от 7 октября 2022 г. № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Федерации, как обстоятельства, очевидно свидетельствующие о том, что кредит не будет возвращен.

При необходимости предлагаем рассмотреть иной механизм соблюдения баланса интересов кредитора и заемщика, в том числе путем внесения соответствующих изменений в действующее законодательство.

**Ответ:**

Гражданское законодательство исходит из возможности отказа от договора в случае предвидимого нарушения. Так, в частности, кредитор вправе отказаться от предоставления заемщику предусмотренного кредитным договором кредита полностью или частично при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок (пункт 2 статьи 328, пункт 3 статьи 807, пункт 1 статьи 821 ГК РФ<sup>5</sup>).

Условием реализации права на отказ от договора в данном случае является создание такой угрозы нарушения заемщиком в будущем своего обязательства вернуть заем в срок, настолько значительное увеличение кредитного риска, что любое разумное лицо признало бы эти обстоятельства убедительными и заслуживающими внимания, степень повышения риска невозврата займа достаточно высокой, а соответствующую реакцию в виде превентивного отказа соразмерной полученной информации. При этом, представляется, что нет необходимости квалификации возникших обстоятельств в качестве влекущих полную невозможность возврата займа в случае его предоставления – достаточно значительного повышения кредитного риска.

Отмечаем, что кредитор самостоятельно определяет признаки обстоятельств для реализации его права на отказ в предоставлении потребительского кредита.

Дополнительно сообщаем, что Банк России непрерывно ведет работу по совершенствованию законодательства в области потребительского кредитования, в том числе в части противодействия мошенническим действиям при заключении договоров потребительского кредита (займа).

Так, в соответствии с подпунктом 7.1 пункта 7 Положения Банка России от 17.04.2019 № 683-П<sup>6</sup> в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента кредитные организации в случаях, предусмотренных договорами с клиентами, содержащими условия указанного в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» договора об использовании электронного средства платежа, на основании их заявлений устанавливают в отношении операций, осуществляемых с использованием удаленного доступа клиентов к объектам информационной инфраструктуры кредитных организаций через информационно телекоммуникационную сеть «Интернет», ограничения на осуществление операций клиентами либо ограничения максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени. Ограничения по операциям могут быть установлены как на все операции клиентов, так и в разрезе видов операций.

В целях совершенствования механизма противодействия хищению денежных средств («антифрода»), в том числе совершенному с использованием методов

---

<sup>5</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации

<sup>6</sup> Положение Банка России от 17.04.2019 № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента».

социальной инженерии принят Федеральный закон от 24.07.2023 № 369-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе»<sup>7</sup>.

Указанный Федеральный закон предусматривает обязанность оператора по переводу денежных средств осуществить проверку на наличие признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или злоупотребления доверием до момента списания денежных средств клиента (в случае осуществления операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России) либо при приеме к исполнению распоряжения клиента (при осуществлении перевода денежных средств в иных случаях).

Кроме того, принят Федеральный закон № 31-ФЗ от 26.02.2024 «О внесении изменений в Федеральный закон «О кредитных историях» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»<sup>8</sup>, разработанный при участии Банка России в интересах защиты граждан в целях предотвращения практик мошеннического получения потребительских кредитов (займов).

Закон № 31-ФЗ предусматривает возможность установления гражданином в своей кредитной истории запрета на заключение с ним договора потребительского кредита (займа) кредитными организациями и (или) микрофинансовыми организациями, а также отдельно на заключение кредитными организациями и (или) микрофинансовыми организациями способом, не предполагающим личную явку гражданина, договоров потребительского кредита (займа).

Реализация вышеуказанного механизма в значительной степени позволит снизить количество мошеннических получений потребительских кредитов (займов) и защитить права и интересы граждан.

Информируем также, что в целях повышения эффективности противодействия преступлениям Банк России проводит постоянную работу по повышению финансовой грамотности населения в части обеспечения безопасности применяемых информационных и платежных технологий, а также по противодействию мошенничеству и предупреждению разглашения конфиденциальной информации, в том числе персональных данных<sup>9</sup>.

Так, вопросы противодействия финансовому мошенничеству включены в учебно-методические материалы для школьников и студентов, одобренные или разработанные Банком России. В сотрудничестве с федеральными и региональными органами исполнительной власти проводится информационно-просветительская работа по распространению материалов Банка России (видеоролики, плакаты), направленных на повышение уровня осведомленности населения о способах и методах хищения денежных средств, на объектах транспортной и социальной инфраструктуры. На сайте Банка России ([www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)) размещается информация о наиболее распространенных способах мошенничества в кредитно-финансовой сфере, а также ответы на часто задаваемые вопросы.

---

<sup>7</sup> Вступает в силу 25.07.2024.

<sup>8</sup> Далее – Закон № 31-ФЗ.

<sup>9</sup> В частности, Банк России выпускает методические и учебные материалы и размещает их в свободном доступе на сайте «Финансовая культура» ([fincult.info](http://fincult.info)), а также информационные материалы на официальном канале Банка России на YouTube и в социальных сетях.

Стоит отметить, что проводимая работа будет продолжена в рамках Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, особое внимание в которой уделено вопросам финансовой кибербезопасности граждан, что особенно актуально в свете активного технологического развития и повсеместной цифровизации бизнес-процессов, зачастую сопровождаемых ростом киберпреступности и кибермошенничества.

С учетом изложенного, оценка необходимости дальнейших законодательных изменений по вопросам мошенничества в сфере потребительского кредитования представляется целесообразной по итогу практики применения перечисленных выше мер, в том числе принятых и планируемых к принятию в ближайшее время законов по указанной тематике. (УР)

**9.** На рассмотрении банковского сообщества находится проект информационного письма Банка России «О порядке заключения договора потребительского кредита» (далее – Проект письма), согласно которому итоговое решение о заключении договора потребительского кредита должно быть принято потребителем, что исключает возможность кредитора акцептовать оферту клиента путем, например, перечисления денежных средств.

Изложенная в Проекте письма позиция представляется необоснованной как с точки зрения законодательного регулирования, так с учетом обозначенной в Проекте письма цели – защита слабой стороны.

В обоснование позиции, изложенной в Проекте письма, приводятся нормы Закона № 353-ФЗ (ч. 7, 14 ст. 7), которые на самом деле не определяют, кто должен быть оферентом, а кто – акцептантом. В частности, упомянутые в Проекте письма нормы направлены на обеспечение надлежащего информирования клиента об условиях кредитного договора, что может быть соблюдено независимо от того, кто выступает оферентом. Ограничение в части того, кто должен быть оферентом по договору потребительского кредита, также не нашло свое отражение в иных НПА, включая Гражданский кодекс РФ.

Планируется ли разработка законодательной инициативы, закрепляющей подходы, изложенные в Проекте письма?

**Ответ:**

Такая инициатива в настоящее время не рассматривается и в Банк России не поступала.

**10.** С 21.01.2024 вступают в силу изменения в Закон № 353-ФЗ, которые, в частности, изменяют регулирование в части предоставления дополнительных услуг при предоставлении кредита.

В том числе изменения предусматривают:

- что если заемщик выразил согласие на предоставление ему дополнительных услуг (товаров, работ) (далее – Дополнительные услуги), которые не влияют на возможность предоставления кредита и (или) условия кредитного договора, то должно быть оформлено отдельное заявление, в котором заемщик может выразить согласие на предоставление таких Дополнительных услуг;

- увеличение «периода охлаждения» по Дополнительным услугам с 14 до 30 календарных дней;



- что если информация о Дополнительных услугах не была включена в заявление о предоставлении дополнительных услуг, то заемщик также вправе отказаться от Дополнительных услуг.

При этом срок для отказа от таких услуг в данном случае не определен. В части 2.8-4 статьи 7 Закона № 353-ФЗ предусмотрено, что указанные права могут быть реализованы в течение 30 календарных дней со дня направления предписания Банка России об устранении нарушения. В то же время не установлен предельный срок, в который может быть направлено предписание Банка России.

Предлагается установить правило, что нормы статьи 7 Закона № 353-ФЗ применяются, если третьим лицом предлагается Дополнительная услуга, и кредитор получает выгоду от предоставления такой услуги и (или) обязанность предлагать такую услугу предусмотрена в договоре, заключенным между кредитором и третьим лицом. В случае же если ни один из вышеуказанных критериев не выполняется, то нормы статьи 7 Закона № 353-ФЗ не должны применяться.

Предложение обосновано тем, что основная сложность в таких ситуациях возникает, когда партнеры банков предлагают услуги в собственных интересах, и банки не знают об этом, и не получают никакой выгоды от предоставления соответствующих услуг.

Банк не может вмешиваться в деятельность партнера и обязывать его предоставлять информацию обо всех товарах (работах, услугах), которые им предлагаются.

С учетом вышеуказанного, предлагается уточнить содержание статьи 7 Закона № 353-ФЗ в части определения критериев ситуаций, когда применяются регулирование в части дополнительных услуг.

#### **Ответ:**

Необходимо исходить из того, что если какие-либо дополнительные услуги (работы, товары) предлагаются **при предоставлении потребительского кредита (займа)**, то в силу наличия такой связи должно быть оформлено одно из заявлений, содержащее согласие заемщика на предоставление ему таких услуг (работ, товаров) (часть 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ).

На кредитора возлагаются риски наступления последствий совершения третьими лицами действий в связи с предложением ими своих услуг (работ, товаров) при предоставлении потребительского кредита (займа), с которыми, как правило, такими кредиторами заключены соответствующие партнерские соглашения.

Так, в соответствии с частью 2.11 статьи 7 Закона № 353-ФЗ на кредитора может быть возложена обязанность по возврату заемщику денежных средств в сумме стоимости товара либо сумме, уплаченной заемщиком за оказание такой услуги (выполнение работы)<sup>10</sup>, если третье лицо не исполняет обязанность по возврату денежных средств в установленные сроки.

Впоследствии кредитор вправе взыскать суммы выплаченных заемщику средств с третьего лица, предложившего заемщику услугу (работу, товары), от которых последний отказался в период охлаждения, и не исполнившего возникшую обязанность по возврату денежных средств заемщику (часть 2.13 статьи 7 Закона № 353-ФЗ).

---

<sup>10</sup> За вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) заемщику до дня получения заявления об отказе от такой услуги (работы, товара).

Таким образом, применение описанного механизма позволит достигнуть надлежащего баланса интересов сторон данных правоотношений.

**11.** Согласно изменениям Закона № 353-ФЗ на кредитные организации возложена также обязанность по возврату заемщикам стоимости товаров (не бывших в употреблении), приобретенных одновременно с получением потребительского кредита.

Обязанность кредитной организации вернуть стоимость таких товаров не зависит от обязанности заемщика передать банку или продавцу такие товары.

При этом, законодательство, регулирующее сделки купли - продажи, неразрывно связывает право требовать возврата стоимости товара при отказе от него с обязанностью вернуть товар продавцу.

В связи с чем, при применении новых требований Закона № 353-ФЗ возникает пробел в регламентировании единого процесса по возврату товара и стоимости товаров, порядка проверки банками факта использования товаров.

Это создает дополнительные сложности исполнения указанной нормы и ее двоякое толкование.

Просим разъяснить, вправе ли банк отказать заемщику в возврате стоимости товара, если у банка отсутствуют документы, подтверждающие возврат заемщиком товара продавцу и отказ продавца товара вернуть денежные средства заемщику?

По нашей оценке, целесообразно в Законе № 353-ФЗ определить обязательным условием возврата кредитными организациями заемщикам стоимости товаров-предоставление документов о возврате товара продавцу и об отказе продавца вернуть стоимость товара.

**Ответ:**

С учетом предусмотренного пунктом 3 статьи 1 ГК РФ принципа добросовестности действий участников гражданских правоотношений, полагаем, что возврат товара заемщиком должен быть осуществлен в пределах срока, предусмотренного пунктом 2 части 2.7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ для отказа от товара.

При этом считаем важным отметить, что согласно, в частности, абзацу шестому пункта 1 статьи 18 Закона № 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Кроме того, в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа) (пункт 6 статьи 24 Закона № 2300-1<sup>11</sup>).

Дополнительно отмечаем, что при определении критериев товара, «не бывшего в употреблении», целесообразно руководствоваться Законом № 2300-1, а также позицией Роспотребнадзора по данному вопросу.

---

<sup>11</sup> Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

Так, полагаем, что при категоризации товара, «не бывшего в употреблении», право на отказ заемщика от которого предусмотрено пунктом 2 части 2.7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ, стоит учитывать положения статьи 21 и 25 Закона № 2300-1 в части обязанности продавца по замене товара ненадлежащего качества и обмена товара надлежащего качества, не бывшего в употреблении, учитывая такие факторы как сохранение его товарного вида, потребительских свойств, пломб, фабричных ярлыков, а также невключение данного товара в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену<sup>12</sup>.

**12.** Законом № 353-ФЗ в новой редакции предусмотрено только 4 (четыре) основания, когда кредитор обязан пересчитывать ПСК по действующему договору потребительского кредита (в соответствии с ч. 14.1 ст. 6).

Вместе с тем остается не ясным, вправе ли кредитор в инициативном порядке (то есть добровольно) осуществлять перерасчет ПСК в случае иных изменений договора (помимо указанных в ч. 14.1 ст. 6),

**Часть вопроса – вне компетенции Службы:** а также использовать такой перерасчет в регуляторных целях (в том числе для целей расчета надбавок к коэффициентам риска и т.п.)?

Например, в таких случаях:

- не увеличение, а снижение % ставки по договору (на основании дополнительного соглашения либо в одностороннем порядке);
- изменение лимита по кредитной карте в случае, если кредит НЕ попадает в новую категорию (диапазон) по сумме.

При необходимости, кредитор может закрепить соответствующие случаи (основания) в общих условиях договора потребительского кредита.

**Ответ:**

Частью 14.1 статьи 5 Закона № 353-ФЗ установлены случаи, когда кредитор обязан предоставить заемщику с соблюдением требований, установленных частью 1 статьи 6 Закона № 353-ФЗ, информацию о полной стоимости потребительского кредита (займа) (далее – ПСК), а также уточненный график платежей по договору потребительского кредита (займа), если такой график ранее предоставлялся заемщику.

Действующее законодательство не ограничивает кредитора в возможности направления заемщику информации о ПСК в иных случаях, в том числе установленных договором потребительского кредита (займа). (УР)

**13.** С учетом изменений, вступающих в силу с 21.01.2024 в часть 7 статьи 6 Закона № 353-ФЗ, обозначен порядок расчета полной стоимости кредита (ПСК) исходя из максимально возможной суммы платежей заемщика, максимально возможных суммы потребительского кредита (займа) и сроков возврата потребительского кредита (займа), равномерных платежей по договору

---

<sup>12</sup> Утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

потребительского кредита (займа) (возврата основной суммы долга, уплаты процентов и иных платежей, определенных условиями договора потребительского кредита (займа) для случаев, если условиями договора потребительского кредита (займа) предполагается уплата заемщиком различных платежей в зависимости от его решения.

На основании изложенного просим разъяснить позицию Банка России по следующим вопросам:

1) Предусмотрен ли порядок ч. 7 ст. 6 Закона № 353-ФЗ, согласно ч. 2.2 ст. 6 Закона № 353-ФЗ, только для договоров потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования?

2) Исходя из буквального прочтения ч. 7 ст. 6 Закона № 353-ФЗ - должен ли кредитор при расчете ПСК на момент предоставления кредита учитывать предусмотренные договором потребительского кредита надбавки за возможное неисполнение в будущем заемщиком добровольно взятой на себя обязанности по заключению со страховщиком договора добровольного страхования (при условии, что заемщик заключил такой договор на первый год кредитования, а также при условии, что максимально возможная сумма платежей заемщика будет достигаться при включении в расчет полной стоимости кредита указанных выше надбавок вместо возможных расходов заемщика на оплату страховой премии).

3) Исходя из буквального прочтения ч.7 ст. 6 Закона № 353-ФЗ - должен ли кредитор при расчете ПСК на момент предоставления кредита учитывать предусмотренные договором потребительского кредита надбавки за непредоставление документов, подтверждающих целевое использование кредитных средств, а также надбавки, предусмотренные за неисполнение заемщиком обязанностей, согласно Постановлениям Правительства РФ от 30.11.2019 № 1567; от 07.12.2019 № 1609; от 23.04.2020 № 566; от 30.04.2022 № 805; от 31.12.2022 № 2565?

4) Ранее Банк России предоставил разъяснение<sup>13</sup>, что под понятием «максимальная сумма платежей» используемым в ч. 7 ст. 6 Закона № 353-ФЗ, следует понимать сумму всех платежей, включаемых в расчет ПСК (указанных в ч. 4 ст. 6 Закона № 353-ФЗ), которую может уплатить заемщик при соблюдении условий договора потребительского кредита (займа) или иного договора, предусматривающего их уплату. В этой связи - следует ли понимать соблюдение условий договора потребительского кредита как пользование кредитом без применения надбавок к процентной ставке за нарушение и (или) неисполнение и (или) отказ от исполнения заемщиком, предусмотренных кредитным договором условий пользования кредитом, учитывая, что в ч. 7.2 и ч. 7.4 ст.6 Закона № 353-ФЗ определен закрытый перечень условий договора потребительского кредита (займа), при возможном несоблюдении заемщиком которых полная стоимость потребительского кредита (займа) рассчитывается исходя из платежей, подлежащих уплате заемщиком как при соблюдении им таких условий, и в отдельных случаях максимальная сумма всех платежей заемщика будет достигаться также за счет надбавок при несоблюдении им иных неопределенных ч. 7.2. и 7.4 условий договора потребительского кредита (займа)?

**Ответ. Вне компетенции Службы**

---

<sup>13</sup> <http://www.cbr.ru/explan/359-fz/?qlist.Search=353-фз&qlist.Date=All>

14. Просим Банк России вернуться к рассмотрению вопроса компенсации банкам убытков в случае прекращения обязательств заемщиков при наступлении обстоятельств, предусмотренных Законом № 377-ФЗ, по кредитным договорам, заключенным не в рамках Федерального закона от 20.08.2004 № 117-ФЗ «О накопительно-ипотечной системе жилищного обеспечения военнослужащих».

***Часть вопроса вне компетенции Службы.***

В том числе предлагаем рассмотреть альтернативный вариант получения банками страхового возмещения по кредитным обязательствам военнослужащих в случае их гибели/инвалидности I группы (не распространения ст. 964 Гражданского кодекса Российской Федерации на случаи, установленные ст. 2 Закона № 377-ФЗ при наличии договора страхования) с определением размера причитающегося к выплате выгодоприобретателю страхового возмещения, например, не более 50%, с целью учета финансовых интересов, как банков, так и страховых организаций.

Вменение только одному из секторов финансового рынка, причем значительно пострадавшему от действий недружественных лиц, обязанности нести расходы на социальную поддержку граждан не учитывает распределение рисков при кредитном страховании.

Альтернативным подходом, с учетом накопленного опыта и происходящего перехода к более адресному характеру предоставления мер государственной поддержки, может быть ограничение получателей указанной меры с учетом критерия нуждаемости, например:

- вариант, когда прекращение обязательств не осуществляется, если предметом ипотеки является не единственное жилье, пригодное для проживания заемщика-военнослужащего либо члена семьи военнослужащего. При этом в случае смерти военнослужащего обязательства по кредиту включаются в наследственную массу;

- вариант, когда для членов семьи военнослужащего прекращение обязательств не осуществляется, если доход члена семьи существенно не снизился (например, до 30 % по сравнению с предыдущим уровнем дохода) после гибели/инвалидности военнослужащего и доход такого члена семьи позволяет осуществлять погашение кредита.

**Ответ:**

К членам семьи военнослужащего, обязательства по кредитным договорам которых подлежат прекращению в соответствии с Законом № 377-ФЗ, относятся очень узкий круг людей<sup>14</sup>. Родители, например, не относятся к членам семьи военнослужащего. Поэтому полагаем, что установленная Законом № 377-ФЗ поддержка уже является в достаточной степени адресной.

Закон № 377-ФЗ исходит не из признака «нуждаемости» в вопросе поддержки членов семьи погибшего или признанного инвалидом I группы военнослужащего. При этом отсутствие снижения дохода не говорит об отсутствии необходимости в мерах поддержки, поскольку основной доход мог приносить погибший военнослужащий. Кроме того, возможность исполнения обязательств за счет

---

<sup>14</sup> К членам семьи военнослужащего для целей применения Закона № 377-ФЗ относятся: супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет; дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на иждивении военнослужащих.

оставшегося дохода носит оценочный характер. Полагаем недопустимым использование оценочных характеристик в столь социально значимом вопросе.

### *Иное*

15. В связи с принятием Указания № 6057-У15 считаем целесообразным отменить действие Информационного письма Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10, поскольку форма уведомления, являющегося приложением к данному письму, во многом дублирует форму уведомлений, являющихся приложениями к Указанию № 6057-У. Полагаем, что одновременное подписание аналогичных по содержанию уведомлений не усиливает защиту прав потребителей и не повышает их осведомленность о финансовом продукте/услуге.

### **Ответ:**

В связи с тем, что Указание № 6057-У16 не распространяется на управляющие компании, а Информационное письмо Банка России от 27.02.2017 № ИН-01-59/10 содержит иные положения, направленные на защиту прав, считаем необходимым продолжить исполнение информационного письма в части, не противоречащей Указанию № 6057-У17.

---

<sup>15</sup> Указание Банка России от 10 января 2022 г. № 6057-У «О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию информации, предоставляемой кредитной организацией, действующей от своего имени при совершении сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо действующей от имени и (или) по поручению некредитной финансовой организации при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, в том числе об их условиях и рисках, связанных с их исполнением, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации» (далее – Указание № 6057-У).

<sup>16</sup> Указание Банка России от 10 января 2022 г. № 6057-У «О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию информации, предоставляемой кредитной организацией, действующей от своего имени при совершении сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо действующей от имени и (или) по поручению некредитной финансовой организации при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, в том числе об их условиях и рисках, связанных с их исполнением, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации» (далее – Указание № 6057-У).

<sup>17</sup> Указание Банка России от 10 января 2022 г. № 6057-У «О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию информации, предоставляемой кредитной организацией, действующей от своего имени при совершении сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо действующей от имени и (или) по поручению некредитной финансовой организации при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, в том числе об их условиях и рисках, связанных с их исполнением, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации» (далее – Указание № 6057-У).