



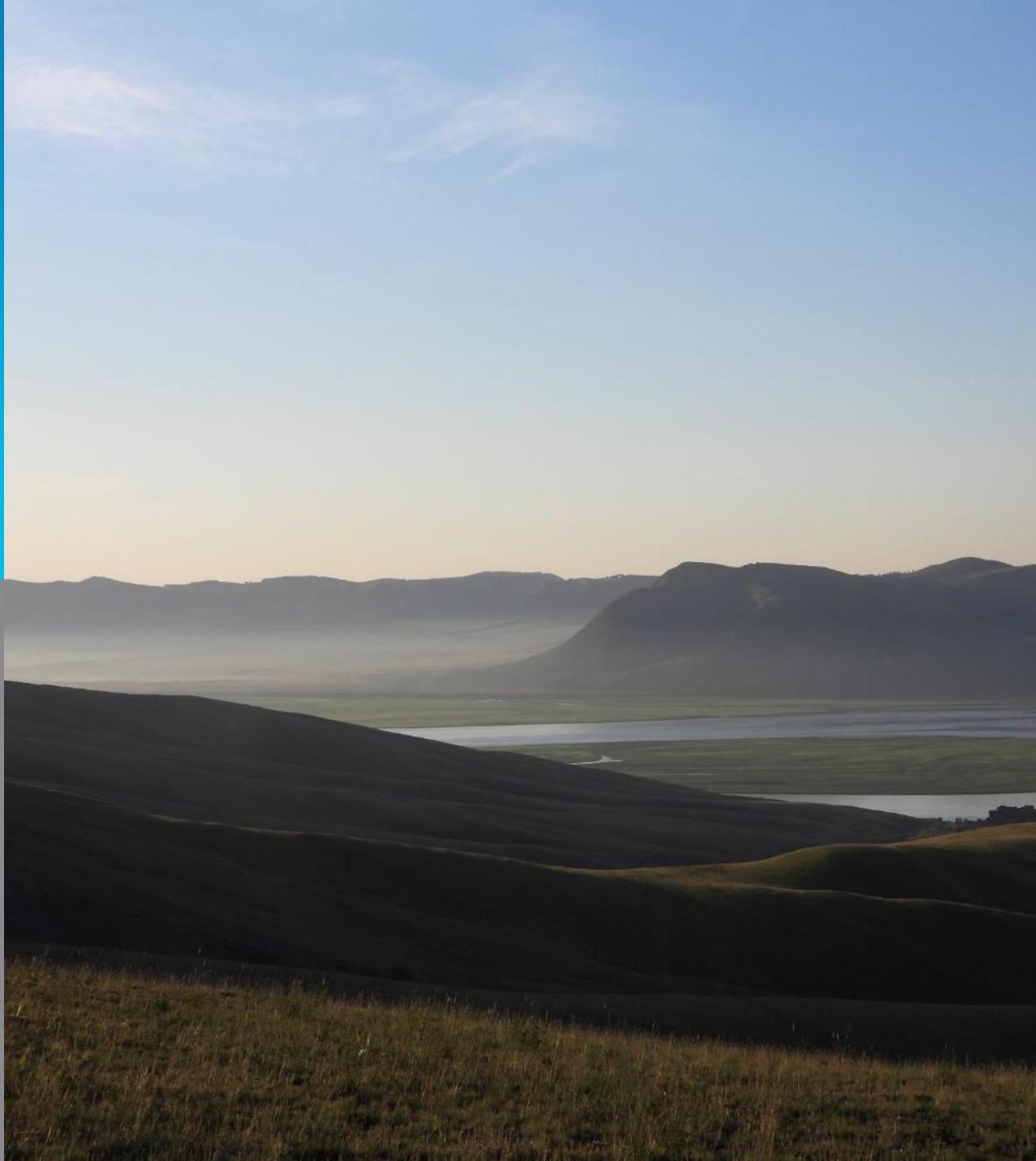
Банк России

ОТДЕЛЬНЫЕ ПРАКТИКИ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КРЕДИТОВАНИЯ / ВКЛАДОВ

Ольга Шеховцова,

начальник Управления поведенческого надзора
за деятельностью профессиональных кредиторов
Службы по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Март 2023





Навязывание дополнительных услуг

Оформить кредит без страхования можно только в офисе Банка

По умолчанию предлагается вариант с предустановленным согласием на приобретение дополнительных платных услуг (в большинстве случаев – страховка)

ПОЗИЦИЯ РЕГУЛЯТОРА

Разъяснения по теме «Предоставление дополнительных услуг при оформлении кредита (применение Федерального закона № 353-ФЗ)» на сайте Банка России*

Информационное письмо Банка России от 26.07.2019 № ИН-06-59/65 «Об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа)»

Недостатки информирования

В заявление о предоставлении кредита включаются НЕ ВСЕ предлагаемые при кредитовании дополнительные услуги

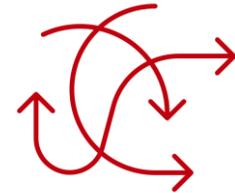
Не раскрываются существенные условия дополнительных услуг (в т.ч. стоимость, порядок отказа)

* Сайт Банка России/Сервисы/Разъяснения/Предоставление дополнительных услуг при оформлении кредита (применение Федерального закона № 353-ФЗ)
<http://www.cbr.ru/explan/353-fz/#highlight=%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%7C%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BD%D1%8B%D1%85>

1

Договорные конструкции ограничивают возможность возврата денежных средств за дополнительные платные услуги

- Продажа права на получение дополнительной платной услуги (цессия, опцион)

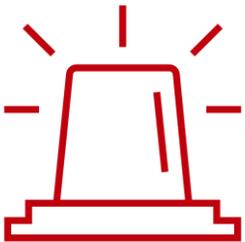


- Продажа электронной книги на флешке



Продажа программы обслуживания, стоимость которой складывается из:

- консультационных услуг (7 500 руб.)
- электронного издания на флешке (142 500 руб.)



Практика **продажи ПРАВА** на получение дополнительной платной услуги по схеме цессии/опциона, а также **продажи ТОВАРОВ** направлена на **ограничение** возможности возврата денежных средств

2

Продажа при кредитовании различных опций/акций, которые обязывают заключать иные договоры, включая договоры страхования

Прошу сформировать предложение по выбранному мной варианту:

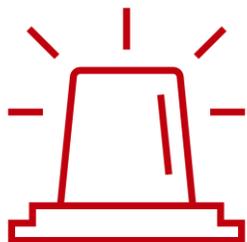
ставка 2,9% с акцией

ставка 24,9%



Для участия в акции участнику необходимо :

- Выполнить ряд стандартных требований (заключение кредитного договора в определенный период, совершение оплаты картой на N сумму и пр.)
- Заключить договор страхования



Условие о необходимости приобретения страховки «защито» в правилах акции

Недостаточно информативно!



96 выходов в офисы 18 банков 71 случай, имеющий признаки нарушений

- + Не выявлены случаи заключения договоров без использования табличной формы
- + Не выявлены случаи отсутствия в договорах информации о МГС по вкладу
- + Большинство банков на вопрос о наилучшем варианте размещения денежных средств, предлагали заключить именно договор банковского вклада
- В офисах банков нет информации о МГС и иной информации о вкладах, размещение которой предусмотрено законом
- Ознакомиться с указанной информацией предложено через консультанта или QR-код
- Табличная форма договора вклада заполнена некорректно
- Нарушен порядок размещения информации о минимальной гарантированной ставке по вкладу
- Попытки продажи смешанных продуктов (вклад + НСЖ/ИСЖ) без информирования о присущих им рисках выявлены в 2 из 18 банков



Информация, предусмотренная законом для раскрытия потребителям, должна быть доступна любой категории граждан

Людям пожилого возраста может быть сложно использовать для получения информации QR-код, ссылки и иные IT-технологии



Документарная проверка. Наиболее распространенные нарушения:

Доведение до потребителя
некорректной информации
о размере МГС:

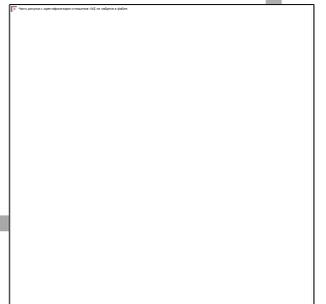
- Расчет МГС с **учетом надбавки**,
которая **может быть отменена**
- Расчет МГС **без учета**
капитализации денежных средств



МГС = ставка по договору + % за надбавку
(если надбавка **НЕ** может быть отменена)

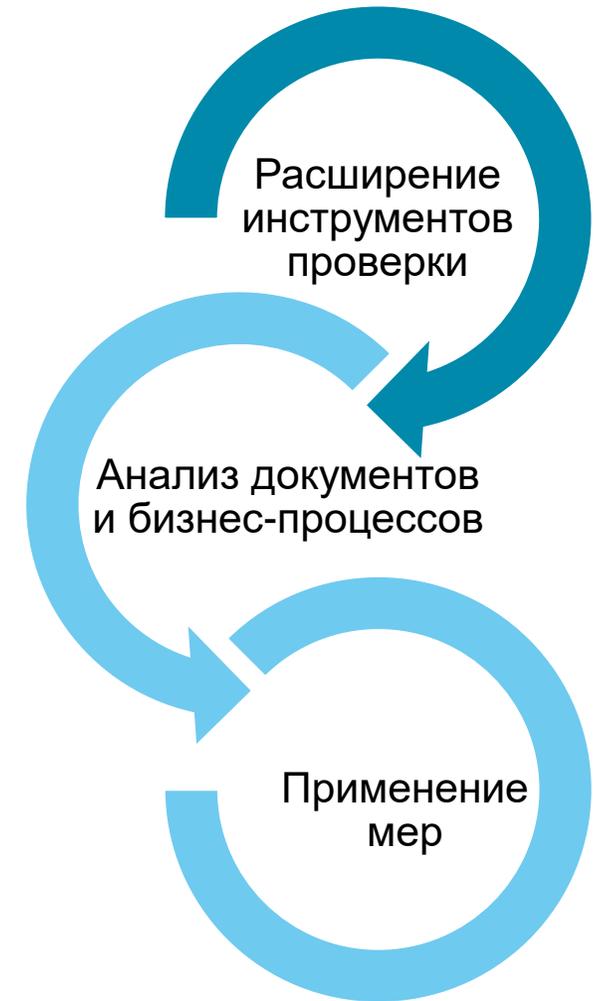
МГС ≠ ставка по договору + % за надбавку
(если надбавка **МОЖЕТ** быть отменена.
Например, дополнительные % отменяются в случае,
если вкладчик расторгнет договор НСЖ)

**МГС рассчитывается
с учетом капитализации**





- Предупреждение рисков навязывания дополнительных услуг
- Обеспечение возможности получения потребителем **всей** необходимой информации о реализуемом продукте / услуге
- Надлежащий порядок оформления вкладов и информирования об условиях вклада





Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 300 (короткий номер для звонков с мобильных телефонов),
8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru