



Банк России

Круглый стол «Новый закон о ПСК и старые проблемы кредитования физических лиц»

IX банковская юридическая конференция
«Банковское право России:
развитие и консерватизм»

Михаил Мамута

член Совета директоров Банка России,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

21 декабря 2023 года

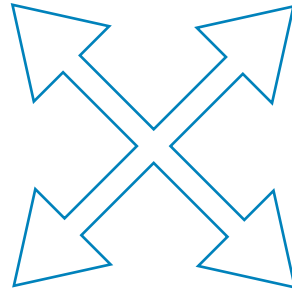
Федеральный закон от 24.07.2023 № 359-ФЗ
(вступает в силу 21.01.2024, за исключением отдельных положений)

В расчет ПСК включаются все расходы, фактически влияющие на условия кредитования

Отказаться можно как от услуг, так и от работ, товаров, предлагаемых при кредитовании

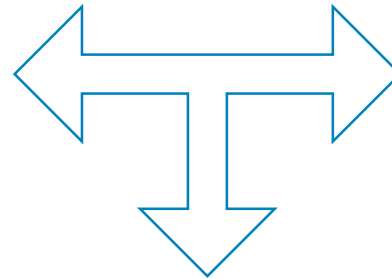
«Период охлаждения»
для отказа от услуг – 30 дней

Если третье лицо не возвращает деньги за услугу (работу, товар) после отказа, можно требовать возврата от кредитора





Кредитор обязан уведомить заемщика о его праве отказаться от услуги (работы, товара) с предельной датой для отказа

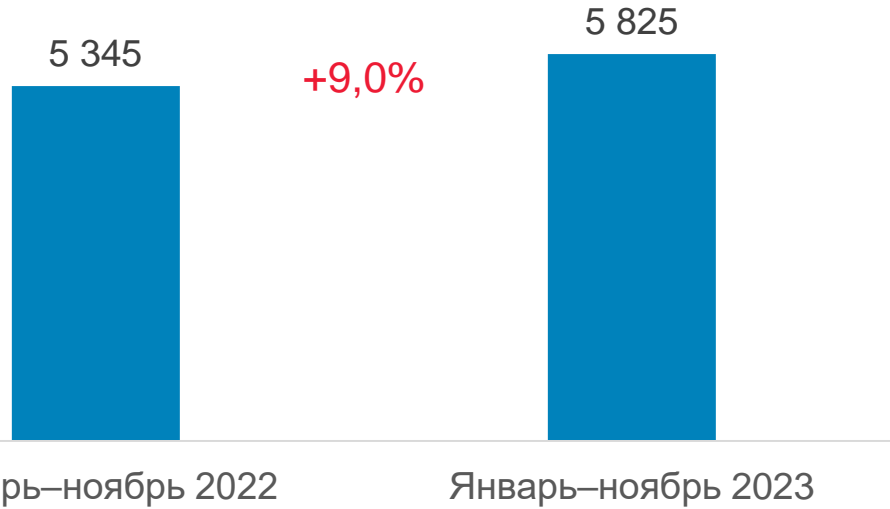


В график платежей включаются платежи по оплате услуг (работ, товаров)

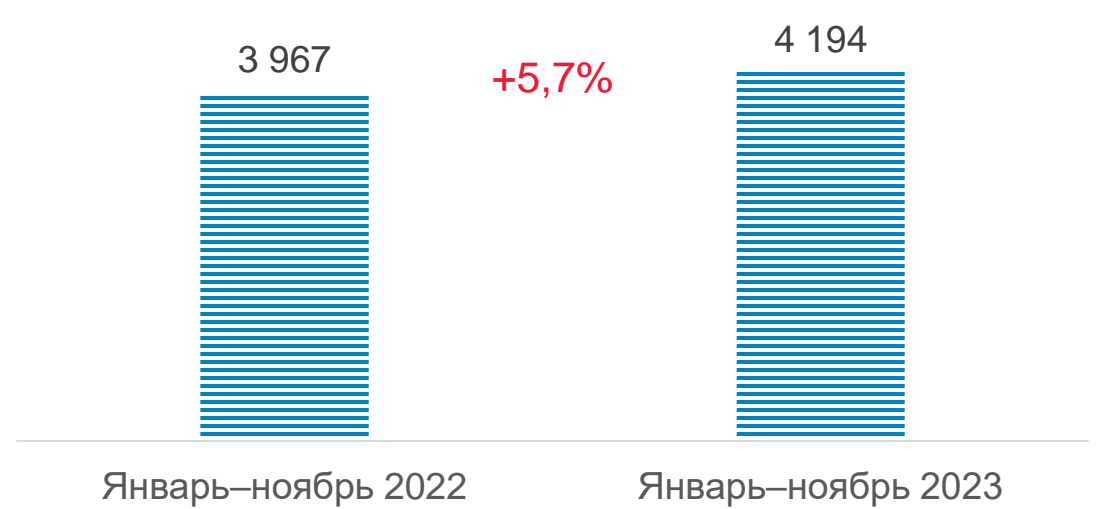
В рекламе и иных информационных материалах до информации о процентных ставках по кредиту (займу) должен указываться диапазон значений ПСК



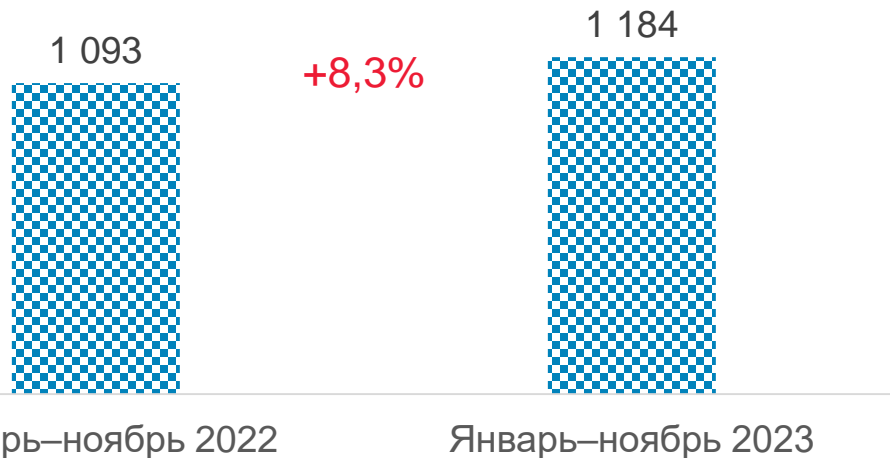
Кредитные организации, всего, шт.



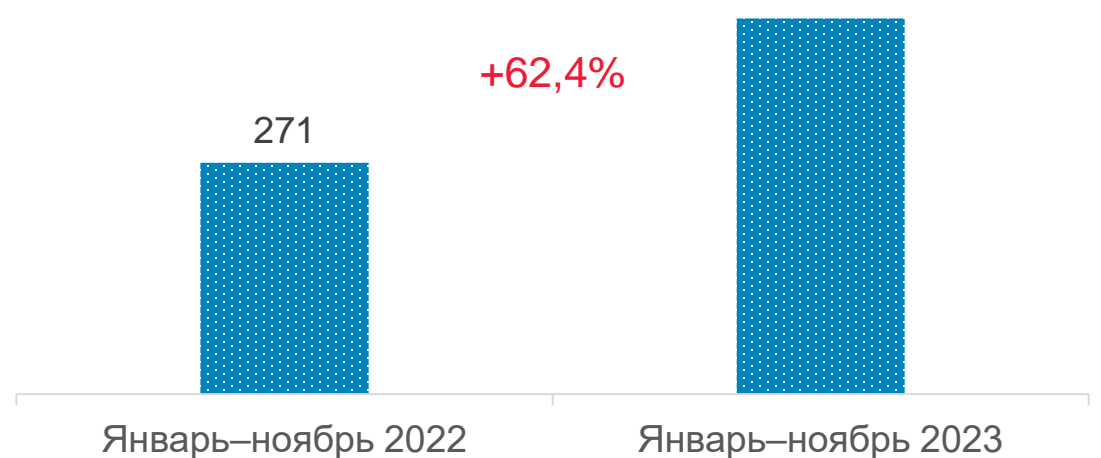
Потребительское кредитование, шт.



Автокредитование, шт.



Ипотечное кредитование, шт.





- ▶ Заемщику навязана дополнительная услуга «Кредитный доктор» по улучшению кредитной истории. Стоимость услуги списывается с кредитного счёта. Если кредит оплачивается своевременно, то кредитная история «улучшается»
- ▶ Банк после заключения кредитного договора без согласия клиента **в рамках акции** подключил услугу («Пропуск платежа» и «Отказ от взыскания»), которая сначала оказывалась бесплатно, а после истечения бесплатного периода ее стоимость составила 299 Р в месяц
- ▶ При предоставлении кредита клиентке оказаны 10 (!) дополнительных услуг (ДМС, страхование жизни и здоровья, страхование питомца, страхование карты и пр.). В том числе: две услуги по уменьшению размера процентной ставки по договору кредита, три договора страхования недвижимого имущества, два договора страхования жизни и здоровья. В заявлении о предоставлении кредита не было информации обо всех оформленных заявителю дополнительных услугах. Данное нарушение у банка системное, предписания направлялись неоднократно
- ▶ Заявитель заключил с банком кредитный договор и, как оказалось, сразу вместе с ним — договор страхования, отправив СМС с кодом подтверждения, полученным от банка: *"PUSH89 Podtverdite operaciyu: Anketa na kredit, 2 524 000 RUR. Vvedite kod xxxxx"*. Заемщик был уверен, что код относится только к заявлению на кредит



▶ Введение в заблуждение об обязательности дополнительных услуг

*Навязали огромную страховку, которая оказалась необязательной!
И невозвратной при досрочном закрытии кредита!*

*Консультант оповестил, что дополнительные услуги — обязательное условие
для получения карты-рассрочки*

▶ Уведомление о подключенных дополнительных услугах после договора

*Стоимость уже увидела в договоре, когда увидела сумму, и она была больше того,
что я просила*

*Скрыл реальный процент по кредитной карте и промолчал про страховку,
которая входит в сумму кредита*



- ▶ Неинформирование о включении платы за дополнительные услуги в сумму кредита и начислении на нее процентов

Не поняла, почему страховка входит в тело кредита. В итоге проценты начисляются и на сумму кредита, и на сумму страховки

- ▶ Оформление дополнительных услуг без уведомления и подтверждения заемщиком

Они были включены в стоимость и оплачены сразу из тела кредита

- ▶ Неинформирование о праве на отказ от страховки и выбор другого страховщика

Меня проконсультировали в банке, что я смогу застраховать жизнь и здоровье в первый год только в компании N и ни в какой другой страховой компании

Нет информации о выборе страховой компании. Не рассказали про добровольность страховок и повышение процентной ставки при отказе в период охлаждения



По умолчанию клиенту предлагается вариант с **ПРЕДУСТАНОВЛЕННЫМ** согласием на приобретение дополнительных платных услуг

Оформить кредит без страхования можно только в офисе

НЕДОСТОВЕРНОЕ информирование потребителя:



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



Не доводится информация о том, что приобретение дополнительных услуг **не является обязательным**



Продажа при кредитовании опций
или участие в акциях,
предполагающее необходимость
заключать иные договоры

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 (заключить договор в определенный период, совершить оплату картой на определенную сумму и пр.)
- **Заключить договор страхования**



Условие о необходимости приобретения страховки «защито» в правилах акции.
Недостаточно информативно



Банк России

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

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

