

**Об итогах рассмотрения
финансовым
уполномоченным спорам
потребителей финансовых
услуг с кредитными
организациями в 2022 году,
а также предложениях по
совершенствованию
механизмов защиты прав
потребителей банковских
услуг**

**Главный финансовый
уполномоченный
Ю.В. Воронин**

Москва, 2023



**Служба
финансового
уполномоченного**



Служба финансового
уполномоченного

**Статистика рассмотрения
обращений в отношении кредитных
организаций в 2022 г.**

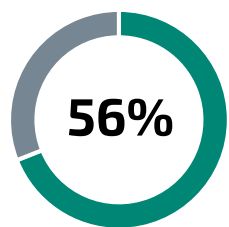
Итоги рассмотрения обращений в отношении кредитных организаций Службой финансового уполномоченного за 2022 г.



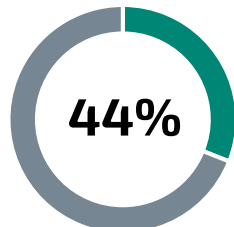
153 168

обращений потребителей
поступило в Службу
финансового уполномоченного

100 %



обращений
направлены в
электронной
форме



обращений
направлены в
письменной форме

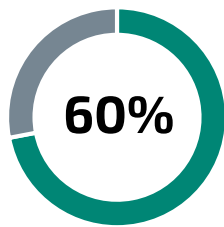
Средний размер требований
потребителей составил **215,8 тыс. руб.**



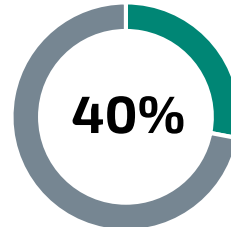
13 761

обращение поступило в
отношении кредитных
организаций

8,9 %



8 257 обращений
связано с
потребительским
кредитованием



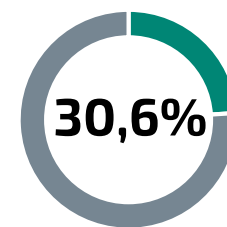
5 504 обращения
связано с иными
финансовыми
услугами



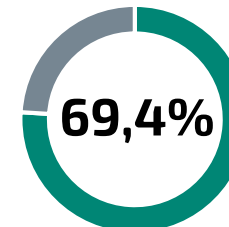
4 889

обращений в отношении
кредитных организаций
рассмотрено финансовым
уполномоченным по существу

3,2 %



решений об
удовлетворении
требований



решений об отказе в
удовлетворении
требований



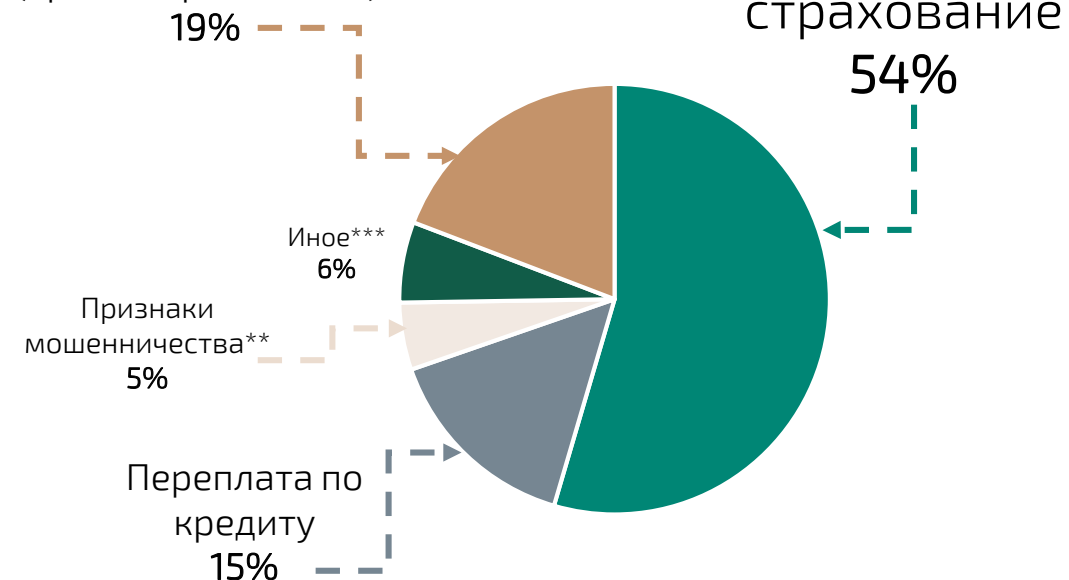
Данные являются предварительными
могут быть уточнены в итоговой
отчетности

Распределение рассмотренных по существу обращений в отношении кредитных организаций за 2022 г. по видам финансовых услуг

Вид финансовой услуги	Количество решений	Доля, %
Потребительское кредитование	3 291	67,3
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1 264	25,9
Банковские вклады (депозиты) и накопительные счета	181	3,7
Обменные операции	77	1,6
Банкоматы и платежные терминалы	69	1,4
Банкострахование (отдельная продажа страховых продуктов)	5	0,1
Всего	4 889	100,0

Распределение решений, принятых в отношении кредитных организаций за 2022 г., в категории **потребительское кредитование**

Комиссии и (или) плата за иные дополнительные услуги (кроме страхования)*



*Сертификаты помощи при ДТП, сервисные услуги, юридические услуги, поручительство, гарантия и др.

**Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия клиента, оформление кредитного продукта без согласия Потребителя

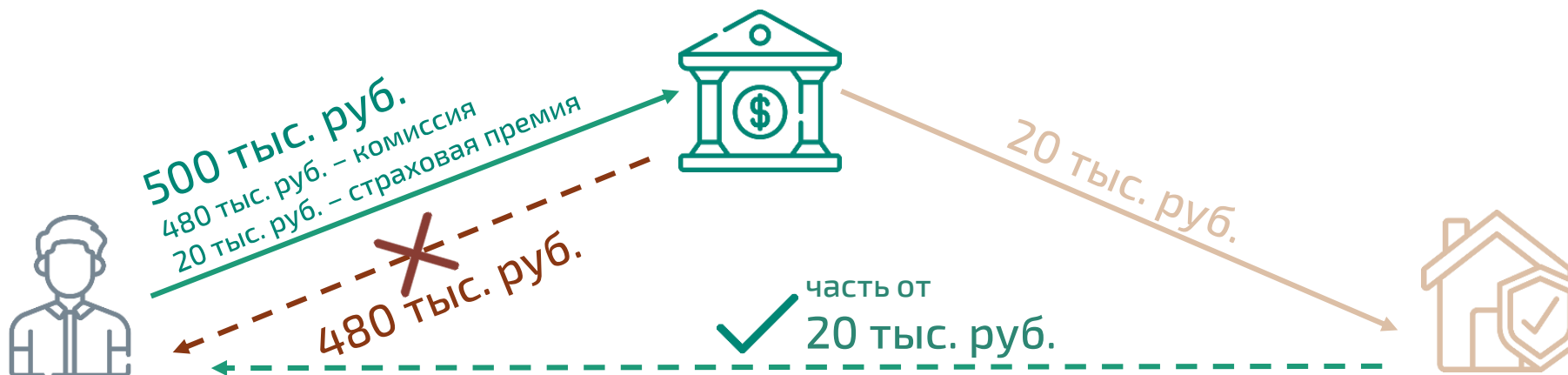
***Требования о расторжении договора, о предоставлении кредитных каникул, о реструктуризации задолженности, о внесении изменений в БКИ, жалобы на коллекторов



Служба финансового
уполномоченного

**Спорные вопросы и неприемлемые
практики, выявленные финансовым
уполномоченным в 2022 г.**

Взимание кредитной организацией комиссии за подключение к программе коллективного страхования

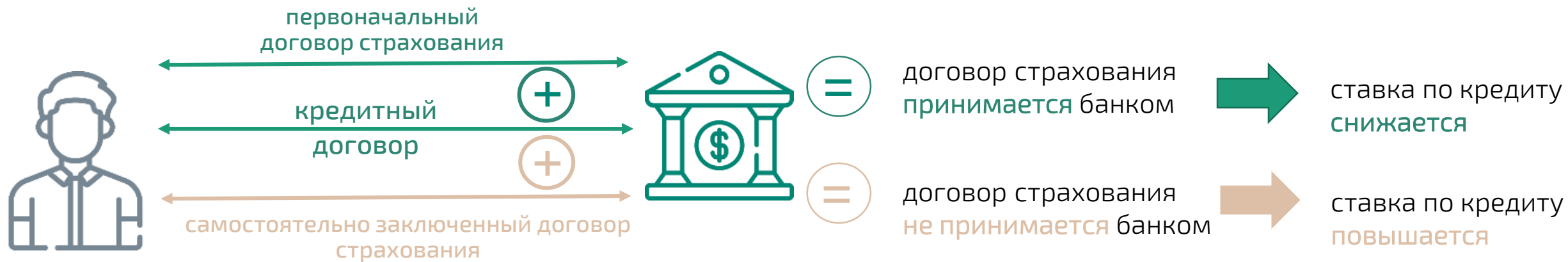


Суть вопроса	<ul style="list-style-type: none">▶ Потребитель уплачивает страховую премию (20 тыс. руб.), а также комиссию за подключение к программе добровольного страхования (480 тыс. руб.)▶ Позиция банков: при досрочном погашении кредита комиссия не возвращается, так как услуга по «подключению» оказана в момент самого «подключения»
Позиция финансового уполномоченного	<ul style="list-style-type: none">▶ Потребитель воспринимает услуги по «подключению» и по страхованию как единое целое▶ Услуга по «подключению» является длящейся (фактически «подключение» обеспечивается на протяжении всего срока действия договора страхования)▶ При досрочном погашении кредита комиссия за «подключение» возвращается пропорционально неиспользованному периоду страхования
Достигнутые результаты	<ul style="list-style-type: none">▶ Позиция финансового уполномоченного поддержана Банком России и судами (практически в 90% случаев)*▶ Предложение Службы: ввести регулирование порядка возврата комиссии по аналогии с порядком возврата страховой премии**

* Доля споров от общего количества судебных дел об оспаривании принятого финансовым уполномоченным по данному вопросу решения, рассмотрение которых окончено по существу

** Данное предложение было представлено в частности в рамках заседания Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при Банке России

Одностороннее увеличение кредитной организацией процентной ставки при самостоятельном заключении заемщиком обеспечительного договора страхования



<p>Суть вопроса</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Потребитель самостоятельно заключает договор страхования для сохранения дисконта по процентной ставке, а банк отказывается его принять и повышает ставку: <ol style="list-style-type: none"> 1) не мотивируя причины отказа 2) указывая, что замена договора страхования не предусмотрена условиями кредитного договора ▶ Позиция банков: такие практики являются правомерными
<p>Позиция финансового уполномоченного</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Повышение банком ставки незаконно, поскольку: <ol style="list-style-type: none"> 1) банк обязан доводить до потребителя причины отказа в принятии «замещающего» договора страхования 2) право на самостоятельное заключение договора страхования предусмотрено Законом № 353-ФЗ
<p>Достигнутые результаты</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Позиция финансового уполномоченного поддержана Банком России и судами (более чем в 70% случаев)* ▶ Предложение Службы: закрепить обязанность банка предоставлять мотивированный (с указанием конкретных причин) отказ в принятии нового договора страхования**

* Доля споров от общего количества судебных дел об оспаривании принятого финансовым уполномоченным по данному вопросу решения, рассмотрение которых окончено по существу

** Данное предложение было представлено в частности в рамках заседания Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при Банке России

Непризнание договора страхования обеспечительным, когда выгодоприобретателями являются кредитная организация и заемщик



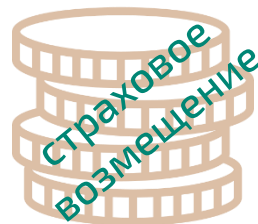
1

- в размере задолженности по кредиту
- в части всех рисков по договору, кроме одного



2

- в размере остатка после выплаты банку
- в части только одного риска по договору



Банки: договор страхования не «обеспечительный»
(премия не возвращается)



Финансовый уполномоченный: договор страхования «обеспечительный»
(часть премии возвращается)

Суть вопроса

- ▶ Потребитель заключает договор страхования, по которому:
 - страховое возмещение сначала получает банк, и только потом - потребитель
 - потребитель является выгодоприобретателем только по одному из нескольких рисков по договору
- ▶ Позиция банков: такой договор страхования не является обеспечительным, часть страховой премии по нему не возвращается

Позиция финансового уполномоченного

- ▶ Такой договор страхования является обеспечительным, поскольку:
 - в зависимости от его наличия изменяется размер полной стоимости кредита
 - цель его заключения - минимизация риска неполучения банком денежных средств, переданных в качестве кредитных потребителю

Достигнутые результаты

- ▶ Позиция финансового уполномоченного поддержана Банком России
- ▶ Предложение Службы: уточнить положения Закона № 353-ФЗ, прямо указав на обеспечительный характер описанных договоров страхования*

* Данное предложение было представлено в частности в рамках заседания Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг при Банке России

Отдельные неприемлемые практики кредитных организаций, выявленные финансовым уполномоченным в 2022 г.



Списание кредитной организацией **денежных средств**, полученных потребителем в результате некорректного расчета кредитной организацией кросс-курсов валют, как «**неосновательного обогащения**»



Предоставление потребителю в составе «дополнительной услуги», предлагаемой при заключении кредитного договора, **непродовольственного товара, возврат которого не допускается**



Предоставление потребителю при заключении кредитного договора дополнительных услуг **посредством заключения с ним договора об уступке прав** требования на оказание таких услуг (плата за передачу права требования **существенно превышает** стоимость самих услуг)

Основные нарушения кредитных организаций при взаимодействии с финансовым уполномоченным, выявленные за 2022 г.



Сохраняются те же нарушения, которые были выявлены финансовым уполномоченным в 2021 году

▶ Непредоставление документов и сведений (в том числе предоставление запрошенных документов не в полном объеме)

- ▶ предоставление запрашиваемых документов «по своему усмотрению» (исходя из собственной позиции банка по вопросу целесообразности запроса финансовым уполномоченным тех или иных документов)
 - ▶ например, по мнению банка, договор страхования заключался не одновременно с кредитным договором, в связи с чем банк не считает необходимым предоставлять заявление на предоставление кредита по причине его неотносимости к спору
- ▶ непредоставление ответов на запросы в рамках обращений, поданных не в отношении кредитной организации

▶ Ненадлежащее предоставление документов и сведений

- ▶ не приводится обоснование принятого кредитной организацией решения по обращениям потребителей
- ▶ документы, определяющие условия заключенных с потребителями договоров, предоставляются не в той редакции (например, в редакции, действовавшей на дату получения запроса, а не на дату заключения договора)
- ▶ предоставляются не документы, а ссылки на них, размещенные на официальном сайте кредитной организации

ПОЗИЦИИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ДОВОДИЛИСЬ ДО КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

● НА ВСТРЕЧЕ С БАНКОВСКИМ СООБЩЕСТВОМ, ОРГАНИЗОВАННОЙ БАНКОМ РОССИИ

Обсуждались итоги поведенческого надзора за 2021 год, а также планы и задачи по обеспечению защиты прав потребителей на 2022 год

● НА ВСТРЕЧЕ С РУКОВОДСТВОМ БАНКА РОССИИ, ПРОВЕДЕННОЙ АССОЦИАЦИЕЙ БАНКОВ РОССИИ

Встреча является ежегодной. В прошлом (2022) году финансовым уполномоченным в рамках аналогичной встречи также был представлен доклад

● ПОСРЕДСТВОМ ПУБЛИКАЦИЙ В СМИ И НА САЙТЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Соответствующая информация публиковалась в частности в Вестнике Службы и на официальном сайте финансового уполномоченного

● НА ОРГАНИЗОВАННОЙ СЛУЖБОЙ СЕССИИ В РАМКАХ X ПМЮФ

АРБ и АБР направлялись приглашения к участию в данной сессии, однако представители банковского сообщества участия в данной сессии не приняли

**В 2022 ГОДУ ОТ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НЕ ПОСТУПИЛО НИ ОДНОГО
ЗАПРОСА ПО ОБСУЖДЕНИЮ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ И НЕПРИЕМЛЕМЫХ ПРАКТИК**

Отдельные предложения по повышению уровня защищенности прав потребителей услуг кредитных организаций

Проблематика:

Предлагаемые пути решения:

Отсутствие нормативного регулирования проведения анти-fraud процедур

Мошенник может в ряде случаев действовать практически беспрепятственно

1. Нормативно определить дополнительные критерии для проведения проверки совершения определенных действий в системах дистанционного банковского обслуживания

2. Установить обязательный порядок взаимодействия с потребителем, в частности в случаях наличия информации о компрометации данных карты/личного кабинета потребителя в системах дистанционного банковского обслуживания

Отсутствие регулирования порядка информирования клиента о совершении операций

Клиент не может своевременно уведомить банк о компрометации платежного средства

Установить допустимые формы информирования потребителей о совершении операций

например, недопустимо уведомление путем изменения информации, для ознакомления с которой потребитель должен совершить определенные действия, например, зайти в приложение, перейти в соответствующий раздел и сформировать выписку по счету

Отсутствие обязанности по ведению записи процесса заключения договора

Финансовый уполномоченный (суд) не может оценить условия предоставления финансовой услуги при разрешении спора

Законодательно закрепить обязанность ведения и хранения аудиозаписей коммуникаций с потребителями (в частности, при заключении договоров с кредитной организацией)



Служба финансового
уполномоченного

www.finombudsman.ru



8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России



119017, г. Москва,
пер. Старомонетный, д. 3,
АНО «СОДФУ»