



Банк России

## РЕГУЛИРОВАНИЕ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Елена Ненахова,  
заместитель руководителя Службы по защите  
прав потребителей и обеспечению доступности  
финансовых услуг

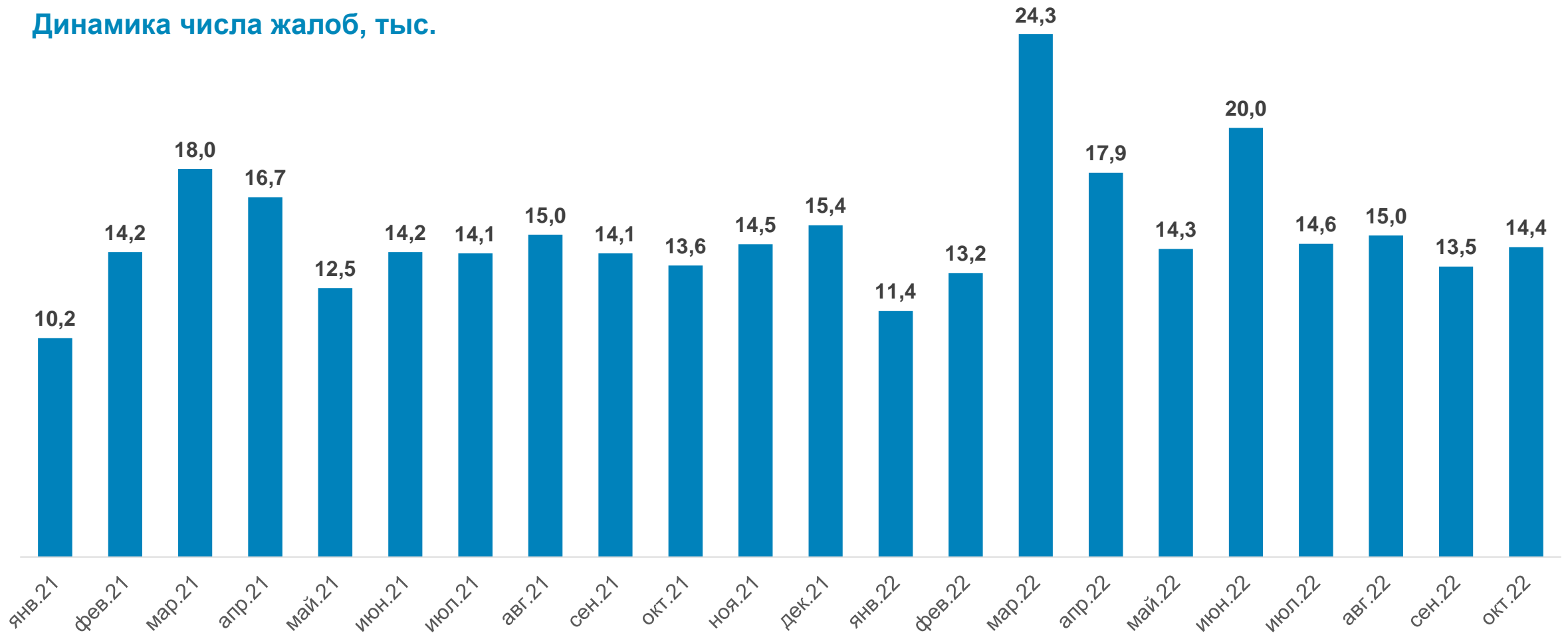
Декабрь 2022

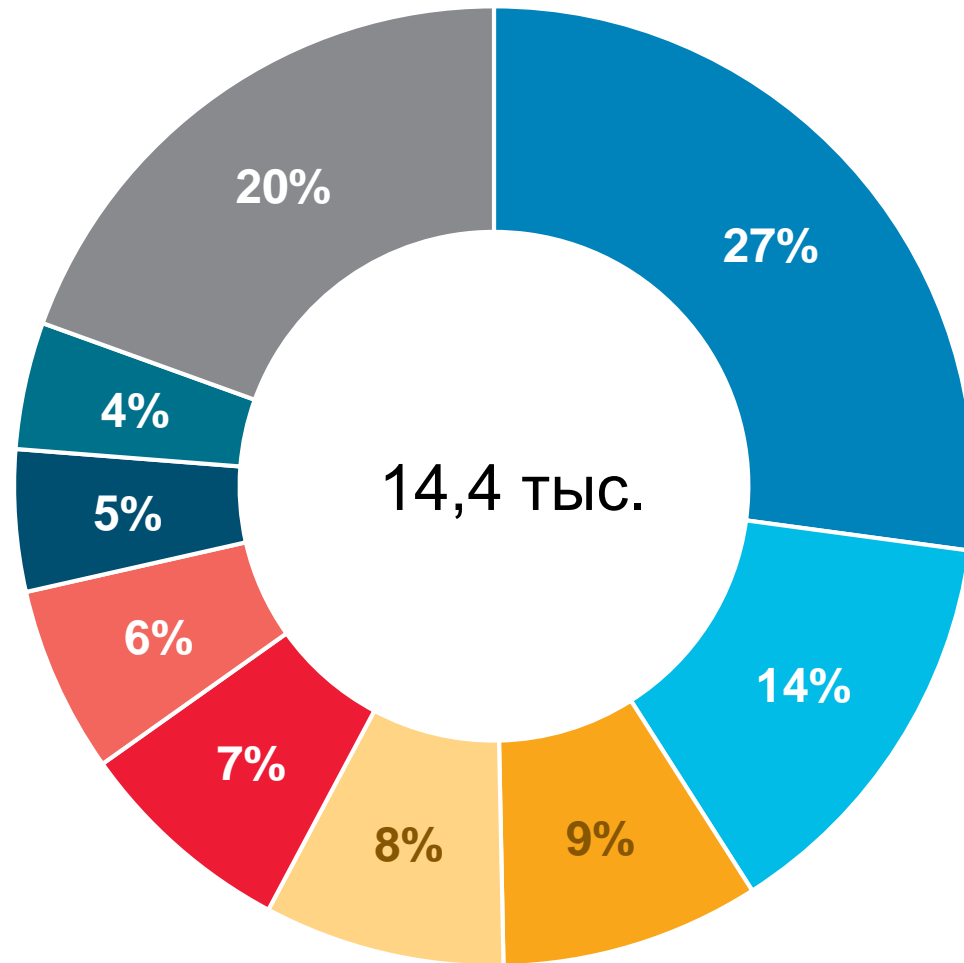




- В январе–октябре 2022 года в отношении кредитных организаций (КО) поступило **158,5 тыс. жалоб**, что на **11,2%** больше, чем за 10 месяцев 2021 года

### Динамика числа жалоб, тыс.

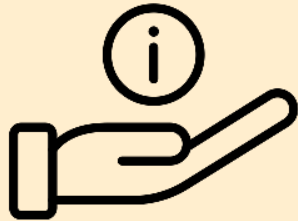




- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Исполнительное производство
- Банковские карты / банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Мошенничество
- Банковский перевод
- Вклад/депозит
- Иное



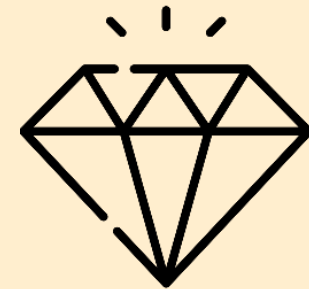
В рамках превентивного надзора выявляются проблемы, возникающие у профессиональных кредиторов в результате продаж дополнительных услуг к кредиту, **которые могут быть связаны с:**



**Некачественным информированием об условиях предоставления услуги**



**Некорректным порядком продажи услуги**



**Небольшой или отсутствующей ценностью предлагаемой услуги**



### Проблема при продаже услуги

Неполное или некорректное информирование о сути услуги

Название продукта не соответствует его сути

Способ заключения договора об оказании услуги не соответствует законодательству

Сотрудники банка/МФО навязывают услуги

### Проблема ценности услуги

Услуга не несет пользы и выгоды для потребителя

Условия услуги нарушают права потребителя

Услуга приводит к финансовым потерям

Услуга не соответствует интересам потребителя



Издание информационных писем

Проведение рабочих встреч с руководством поднадзорных организаций

Информационный обмен данными о поступающих обращениях и работе с ними

Контрольные мероприятия

Взаимодействие с банковскими ассоциациями, СРО МФИ и СК

Направление рекомендаций

Направление обязательных для исполнения предписаний (об устранении нарушений, уплате штрафов и иных)

Поведенческие мониторинги



**Федеральный закон от 11.06.2021 № 192-ФЗ  
«О внесении изменений в отдельные законодательные  
акты Российской Федерации»**

Предусматривает требование о предоставлении финансовой организацией физическому лицу информации о договоре об оказании финансовых услуг, включая информацию о его условиях и рисках, связанных с его исполнением

- Минимальные (стандартные) требования к объему и содержанию предоставляемой информации устанавливаются стандартом защиты прав и законных интересов получателей банковских услуг, предусмотренным статьей 24.1 настоящего Федерального закона, и (или) нормативным актом Банка России
- Указанная информация должна предоставляться в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме
- Банк России вправе установить форму, способы и порядок предоставления указанной информации

**Указание Банка России от 10.01.2022 № 6057-У**

Начало действия Указания в соответствии с решением Совета директоров Банка России — **01.07.2022**





### Указание № 6057-У предусматривает порядок информирования физических лиц при заключении (совершении):

- КО, действующими от своего имени, сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами
- КО, действующими от имени страховой организации, иностранной страховой организации договора добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика
- КО, действующими от имени и (или) по поручению брокера, управляющего или инвестиционного советника при заключении с физическим лицом соответственно договора о брокерском обслуживании, договора доверительного управления или договора об инвестиционном консультировании
- КО, действующими от имени и (или) по поручению негосударственного пенсионного фонда при заключении с физическим лицом договора негосударственного пенсионного обеспечения

### Информирование предполагает (в зависимости от заключаемого договора (предоставления услуги) предоставление информации

о сделке  
(не вклад, не гарантируется,  
средства не застрахованы)

о рисках  
(например, потеря всех средств  
при приобретении ценных бумаг, их изменения)

о стороне по договору  
(при агентской схеме заключения договора)

о способах урегулирования споров  
(СРО, ФУ, Банк России)





### В части порядка предоставления информации

- Кредитная организация должна предоставить физическим лицам предусмотренную нормативным актом информацию в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме и обеспечить ознакомление физического лица с информацией посредством проставления физическим лицом в графе 4 "Подпись физического лица, подтверждающая его ознакомление с информацией" приложений 1 - 4 к данному Указанию собственноручной подписи либо аналога собственноручной подписи
- Информация должна предоставляться кредитной организацией физическому лицу до предоставления иных документов при заключении установленных нормативным актом договоров (сделок)
- Информация, предоставляемая кредитной организацией физическому лицу, не должна содержать:
  - заведомо ложные или вводящие в заблуждение сведения;
  - сведения, не имеющие непосредственного отношения к договорам (сделкам), указанным в пунктах 1–4 Указания;
  - гарантии и обещания о будущей доходности договоров (сделок), указанных в пунктах 1–4 Указания

### В части объема предоставляемой информации

- Установлен порядок заполнения предусмотренных им формуляров

*В случае дополнительного предоставления кредитной организацией физическому лицу информации в устной форме, указанная информация должна соответствовать информации, предоставленной ему в соответствии с Указанием в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме*

**Проблема:**

навязывание дополнительных услуг при заключении договора потребительского кредита (займа)

**Решение:**

введен период охлаждения (14 календарных дней) для любых дополнительных услуг, которые заемщик был вынужден приобрести вместе с заключением договора потребительского кредита (займа)

В июле 2021 года принят Федеральный закон, разработанный при активном участии Банка России

**Что изменилось:**

- Заемщик получает право вернуть уплаченные за навязанную услугу деньги за вычетом фактически понесенных расходов на ее оказание к моменту отказа, направив заявление кредитору или третьему лицу
- При отказе третьего лица в выплате заемщик вправе направить требование о возврате денежных средств кредитору, который будет обязан выплатить заемщику деньги или сообщить об отказе с обоснованием причин
- Закон:
  - ограничивает полную стоимость кредита (ПСК) по ипотечным договорам (ПСК на дату заключения договора не должно превышать среднерыночное значение более чем на одну треть)
  - уточняет требования по досрочному полному и частичному погашению кредита (займа), а также порядок расчета предельного размера неустойки за просроченные кредиты (займы)



Принят Федеральный закон, разработанный при активном участии Банка России, устанавливающий **запрет на проставление кредитором отметок** о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг



Изменения вступили в силу с **30 декабря 2021 года**

### *Проблемы, существовавшие до принятия изменений*



Участившиеся случаи оформления **шаблонных кредитных договоров**, содержащих условия, ограничивающие заемщика в получении полной и достоверной информации о приобретаемой кредитной и иных услугах, оформляемых при заключении кредитного договора

- Проставление банком в ряде граф кредитного договора за заемщика типографским способом отметки "X" ("V"), означающие согласие заемщика на предложенные банком условия кредитования
- Отсылочные положения, где говорится, что со стоимостью дополнительных услуг (тарифами услуг), приобретаемых при заключении кредитного договора, заемщик может ознакомиться на сайте банка



Чем введено?

- В июле 2021 года принят Федеральный закон
- Разработан при активном участии Банка России

Цель

- Более полное информирование клиентов и предотвращение случаев ведения потребителя финансовых услуг в заблуждение в отношении условий банковского вклада, в том числе его реальной доходности

Изменения

- Банки будут обязаны раскрывать клиентам в понятной табличной форме основные условия вклада

Когда?

- Федеральный закон вступил в силу с 3 июля 2022 года

Банки будут обязаны раскрывать клиентам информацию:

- о виде, сумме и валюте вклада
- о возможностях и ограничениях на пополнение
- о сроках и дате возврата вложенных средств
- о ставке в процентах годовых

Вводимые нормы позволят потребителям лучше понимать особенности вкладов, оценивать реальную доходность вложений и делать осознанный выбор между предложениями разных банков



## Процентные ставки по вкладам

### Постоянная ставка / постоянные ставки

- При наличии нескольких ставок банки будут обязаны отметить в таблице условие и период применения каждой из ставок

### Переменная ставка

- Банки будут обязаны обозначить в таблице порядок ее определения и значение на дату подписания договора
- Банки будут обязаны обозначить в таблице способ информирования вкладчика о ее изменении

## Вклады до востребования

- Ставка должна быть указана на дату подписания договора
- Если банк по договору может изменить ставку, это должно быть зафиксировано в таблице



Банки будут обязаны раскрывать в договоре, офисах и на сайте информацию **о минимальной гарантированной ставке** по вкладу

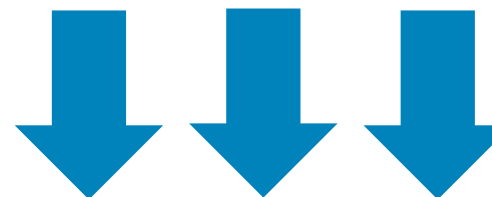
## Указание Банка России «О табличной форме условий договора банковского вклада»\*

Таблица условий договора банковского вклада:

- будет размещаться в договоре банковского вклада начиная с первой страницы этого договора
- будет использоваться для размещения банками, которым предоставлено право на привлечение денежных средств физических лиц во вклады, для раскрытия в местах оказания услуг и на официальном сайте в сети «Интернет»

### Задачи

- Повышение информированности вкладчика об условиях привлечения денежных средств физических лиц в банковские вклады
- Предотвращение случаев ведения потребителя финансовых услуг в заблуждение в отношении условий банковского вклада, в том числе его реальной доходности
- Предоставление потребителю возможности сравнивать условия разных банков в целях оптимального выбора соответствующего финансового продукта



### Основные положения

- Устанавливается табличная форма условий заключаемого договора банковского вклада

\* Указание вступило в силу с 1 октября 2022 года

Ответы на вопросы по применению требований к табличной форме предоставления информации об основных условиях банковского вклада (Указание Банка России от 03.06.2022 № 6150-У)

- Требование о предоставлении информации в табличной форме распространяется на заключаемые дополнительные соглашения к договору. При автоматическом продлении срочного вклада дополнительное соглашение к договору вклада не заключается (п. 6 ст. 837 ГК РФ), следовательно, требование о размещении таблицы не применяется
- Требования не применяются к договорам банковского вклада с ИП
- В строке № 1 условий договора банковского вклада («вид вклада») вид вклада указывается в соответствии со статьей 837 ГК РФ (до востребования/срочный вклад). Для вкладов до востребования в строке № 4 также указываются слова «до востребования»
- Требования установлены для договоров банковского вклада с физическими лицами вне зависимости от того, какие каналы и способы используются сторонами для их заключения
- В строке № 10 «Способ обмена информацией между банком и вкладчиком» должны быть указаны способы обмена информацией между банком и вкладчиком, которые с вкладчиком согласованы. При этом допустимо установление в качестве способа обмена информацией между банком и вкладчиком нескольких каналов (способов) обмена информацией





Ответы на вопросы о порядке расчета минимальной гарантированной ставки по вкладу (Указание Банка России от 14.06.2022 № 6153-У)

- Требование о размещении значения минимальной гарантированной ставки по вкладу (МГС) распространяется на случаи заключения дополнительного соглашения к договору банковского вклада. В случае автоматического продления срочного вклада дополнительное соглашение к договору банковского вклада не заключается (п. 6 ст. 837 ГК РФ), следовательно, требование о размещении МГС не применяется
- МГС не рассчитывается по договорам банковского вклада с ИП
- Расчет МГС по договорам банковского вклада с переменной процентной ставкой осуществляется в соответствии с Указанием № 6153-У. При расчете МГС применяется значение переменной величины по состоянию на дату заключения договора банковского вклада, несмотря на возможность изменения переменной величины в дальнейшем
- МГС не рассчитывается по договорам банковского вклада до востребования
- МГС не рассчитывается по договорам банковского счета. В случае если «накопительный счет» представляет собой договор срочного банковского вклада с физическим лицом, то по нему необходимо осуществить расчет МГС
- В договоре банковского вклада, в местах оказания услуг и на официальном сайте в сети «Интернет» банком раскрывается значение МГС, рассчитанное в порядке, определенном Указанием № 6153-У
- В случае если по вкладу предусмотрено применение различных процентных ставок в зависимости от суммы вклада, при расчете МГС учитывается минимальная сумма вклада, достаточная для открытия такого вклада, и соответствующая ей процентная ставка



Банк России

ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ



В Государственную Думу  
внесен законопроект № 200599-8  
«О внесении изменений в федеральный  
закон «О внесении изменений  
в Федеральный закон  
«О Центральном банке Российской  
Федерации (Банке России)  
и некоторые законодательные акты  
Российской Федерации»

*Законопроект разработан в целях повышения  
удовлетворенности потребителей  
финансовых услуг КО, НФО и иных лиц,  
оказывающих профессиональные услуги  
на финансовом рынке, а также стимулирования  
финансовых организаций к добросовестному  
и надлежащему рассмотрению обращений*

### Проектируемое регулирование

- Законопроект предусматривает унификацию требований к финансовым организациям и устанавливает обязанность отвечать на поступающие обращения заявителей (физических и юридических лиц) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений)
- При этом предусмотрена возможность продления срока рассмотрения обращения не более чем на 15 календарных дней с обязательным уведомлением об этом заявителя
- В случае поступления в Банк России жалобы физического лица, из которой не следует, что такая жалоба ранее рассматривалась организацией, Банк России направляет такую жалобу в финансовую организацию для рассмотрения по существу и подготовки мотивированного ответа заявителю (в том числе по вопросам, связанным с нарушением базового (внутреннего) стандарта СРО в сфере финансового рынка)



Проект федерального закона № 196743-8  
«О внесении изменений в отдельные  
законодательные акты Российской Федерации»

**Безусловное право заемщика** обратиться к кредитору с требованием о предоставлении временной отсрочки внесения платежей по кредиту (займу) при выполнении определенных условий снижения дохода и других обстоятельств

### Проектируемое регулирование

- Не предполагается прощение долга — заемщик получает временную «передышку» и обязан погасить пропущенные платежи в будущем
- Срок действия договора продляется автоматически
- Размер и периодичность внесения платежей сохраняются

*Срок действия договора увеличится на срок льготного периода + n-количество месяцев, необходимых для полного погашения задолженности*



**Условия предоставления:** снижение доходов заемщика за 2 месяца, предшествующих месяцу обращения, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом за предыдущий год, подтвержденное документами

- Срок каникул составляет не более 6 месяцев
- Сведения о предоставлении кредитных каникул отражаются в основной части кредитной истории заемщика, но не ухудшают ее
- В течение каникул просроченная задолженность «замораживается», ее срок и размер не увеличиваются
- В течение кредитных каникул запрещено начисление пени (штрафов, неустоек)
- Дата начала каникул: не раньше, чем за месяц до подачи обращения заемщика с требованием
- В течение каникул проценты продолжают начисляться по определенной договором ставке



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](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)