



Принципы Кодекса ответственного потребительского кредитования

Кодекс ответственного потребительского кредитования – свод этических принципов и норм, которыми руководствуются принявшие его кредиторы в своей профессиональной деятельности.

Целями Настоящего Кодекса является создание условий, направленных на защиту прав и законных интересов Заемщиков и Кредиторов, укрепление доверия к банковской системе России, повышение устойчивости финансовой системы, создание условий для предотвращения и пресечения недобросовестной конкуренции в сфере потребительского кредитования.

Кредитные организации и профессиональные банковские ассоциации, добровольно соглашаются с принятием настоящего Кодекса и обязуются следовать устанавливаемым в нем принципам и правилам в отношениях с добросовестными Заемщиками.

Определения

Ответственный Кредитор – кредитная организация, предоставляющая кредитные продукты физическим лицам, добровольно принявшая и выполняющая принципы настоящего Кодекса в отношении заемщиков.

Добросовестный Заемщик – заемщик, предоставляющий кредитору правдивую и точную информацию, вовремя и в срок исполняющий свои обязательства перед кредитором. В случае невозможности исполнить свои кредитные обязательства по объективной причине, добросовестный заемщик предпринимает все возможные действия, чтобы уведомить об этом кредитора, с целью найти оптимальное решение в сложившейся ситуации.

1. Общие принципы

- 1.1 Ответственный Кредитор действует в отношениях с Заемщиками открыто и добросовестно, в полном соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.2 В своей профессиональной деятельности Ответственный Кредитор избегает введения в заблуждение существующих и потенциальных Заемщиков, утаивания существенной

информации о кредитных продуктах, фальсификации документов, а также предостерегает от подобных действий заемщика.

- 1.3 Ответственный Кредитор предоставляет заемщикам полную и достоверную информацию о существенных условиях кредитных продуктов и требованиях, предъявляемых к заемщикам до момента подписания договора заемщиком, в том числе о размере годовой и эффективной процентной ставке, обо всех видах и размерах комиссий, штрафов, пеней и т.д.
- 1.4 Ответственный Кредитор предпринимает все необходимые действия (обучение, контроль качества), чтобы не допустить среди своих сотрудников, представителей, агентов практики заключения (сохранения, продления) договора потребительского кредитования, посредством искаженного, неверного или неполного информирования клиента, относительно возможности получения им кредита, а также оказания давления на заемщика.
- 1.5 В системе премирования сотрудников, представителей, агентов, занимающихся продажей кредитных продуктов и оценкой кредитоспособности заемщиков, Ответственный кредитор учитывает показатели соблюдения этими сотрудниками принципов и положений Кодекса Ответственного кредитования.
- 1.6 Ответственный Кредитор обеспечивает необходимый уровень знаний и компетенции своих сотрудников, представителей, агентов в сфере потребительского кредитования, а также гарантирует уважительное отношение к Заемщику.
- 1.7 Ответственный Кредитор предоставляет услуги высокого качества и с уважением относится ко всем заемщикам, независимо от их социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также цвета кожи, физических недостатков, пола, семейного положения, финансового положения, профессии или образования.
- 1.8 Ответственный Кредитор использует информацию, предоставленную клиентом, только для определения кредитоспособности заемщика и для его последующего обслуживания.
- 1.9 Ответственный Кредитор строго соблюдает конфиденциальность предоставляемой заемщиком информации, предпринимает все необходимые меры для охраны персональных данных и сохранения банковской тайны и раскрывает охраняемую информацию только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 1.10 Ответственный Кредитор предоставляет Заемщику полный пакет необходимой информации о потребительском кредитовании, которая позволит Заемщику в полной мере оценить условия кредитного продукта и принять взвешенное решение. Информация, предоставляемая и распространяемая Ответственным Кредитором, должна быть максимально доступна и понятна для Заемщика, и не должна вводить его в заблуждение.
- 1.11 Ответственный Кредитор использует ясное языковое изложение информации. Кредитные договоры и информационные материалы, включая выписки по счетам, отчеты об использовании карты, маркетинговые и рекламные материалы, предоставляемые заемщикам, излагаются ясным и доступным языком, с целью избежать двусмысленности или возможного недопонимания заемщиками, не обладающими специальными знаниями в финансовой области.
- 1.12 По запросу Заемщика, не обладающего специальными знаниями в области финансов и права, Ответственный Кредитор точно и доходчиво разъясняет необходимую информацию или терминологию, содержащуюся в кредитном договоре.
- 1.13 Ответственный кредитор излагает все условия договора шрифтом одного размера, а также, по просьбе заемщика, предоставляет типовой договора (проект договора) на предоставление кредитного продукта для предварительного ознакомления заемщика до момента его подписания.
- 1.14 Ответственный Кредитор письменно определяет в договоре существенные и наиболее важные условия договора, в том числе сумму кредита, срок кредитования, график и способы погашения задолженности по кредиту, размер годовой и эффективной процентной ставки, размер ежемесячного платежа (либо способ его определения), все виды и размеры

комиссий, полную стоимость кредитного продукта, штрафные санкции, пени и неустойки, возможность и условия досрочного погашения.

- 1.15 Каждый кредитный договор Ответственного кредитора с заемщиком должен быть подписан лично заемщиком, в целях получения подтверждения того, что заемщик ознакомлен с условиями кредитования. После подписания договора Ответственный кредитор выдает заемщику его экземпляр, подписанный уполномоченным представителем Ответственного кредитора.
- 1.16 Представитель Ответственного кредитора может по просьбе заемщика подтвердить свои полномочия.
- 1.17 Ответственный Кредитор определяет эффективный и понятный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб Заемщика, а также доводит его до сведения заемщиков и неукоснительно соблюдает его.
- 1.18 Ответственный кредитор делает все возможное, чтобы обеспечить заемщикам возможность связи с ним и доводит до сведения заемщиков способы такой связи.
- 1.19 Ответственный Кредитор делает все возможное, чтобы обеспечить заемщикам максимально доступные и эффективные условия для исполнения взятых на себя обязательств по погашению задолженности.
- 1.20 Возможности и условия внесения платежей для погашения кредитной задолженности у Ответственного кредитора установлены таким образом, чтобы заемщик имел достаточно времени для своевременного внесения платежа, с целью избежать начисления повышенных процентов и штрафов за просрочку.
- 1.21 Ответственный кредитор предоставляет заемщику комплект информационных материалов, обо всех условиях предоставления и использования кредитного продукта, а также иную информацию, полезную для заемщика с целью предотвратить просрочку платежа.
- 1.22 Стремясь заключить договор на оказание дополнительных услуг по кредитованию, Ответственный кредитор совместно с заемщиком предпринимает шаги, чтобы не допустить ситуации, когда общее долговое бремя заемщика не позволит ему иметь достаточный доход на обеспечение привычных ежедневных нужд.
- 1.23 Ответственный Кредитор обеспечивает эффективный порядок оценки кредитоспособности Заемщика до заключения договора потребительского кредитования. Система оценки кредитоспособности заемщиков Ответственного кредитора построена таким образом, чтобы не допустить чрезмерного кредитного бремени для заемщика.
- 1.24 Продажи дополнительных кредитных продуктов заемщику осуществляются Ответственным кредитором на основе предварительной оценки кредитоспособности заемщика, при которой учитываются уже существующие задолженности заемщика и возможность погашения нескольких кредитов одновременно.
- 1.25 Ответственный кредитор не выпускает заемщику дополнительные кредитные продукты без предварительного письменного согласия заемщика, которое подтверждается подписью последнего.
- 1.26 Ответственный кредитор не изменяет без предварительного письменного согласия заемщика существенные условия по предоставленному кредитному продукту, если такие изменения могут повлечь неблагоприятные последствия для заемщика либо вызвать у него дополнительные расходы.
- 1.27 Ответственный кредитор разрабатывает внутренние положения, регламентирующие порядок действий Ответственного Кредитора при возникновении у Заемщика финансовых затруднений, с тем, чтобы объективно оценить причину возникших финансовых затруднений и найти приемлемое и для Ответственного кредитора и для добросовестного заемщика решение в сложившейся ситуации.

- 1.28 Ответственный кредитор информирует заемщика о возможных валютных рисках, в случае получения кредита или совершения операций с использованием кредитных средств в иностранной валюте.
- 1.29 В рекламе кредитных продуктов Ответственный Кредитор следует требованиям законодательства Российской Федерации о рекламе, полно и достоверно излагает все существенные условия кредитных продуктов, которые влияют на стоимость кредитного продукта для заемщика при его добросовестном поведении.
- 1.30 Ответственный Кредитор обеспечивает доступность информации о своих услугах и информации о себе. В местах обслуживания Заемщиков Ответственный кредитор размещает документы, подтверждающие право Ответственного кредитора на осуществление потребительского кредитования, информацию о часах своей работы, адреса и телефоны.
- 1.31 Ответственный кредитор устанавливает понятные и прозрачные правила по учету и погашению задолженности, а также определяет право Заемщика на отказ от получения кредитного продукта и право на досрочное исполнение своих обязательств по договору потребительского кредитования. Ответственный кредитор делает все возможное, чтобы данные правила и положения были известны и понятны заемщикам.
- 1.32 Ответственный кредитор определяет в договоре и разъясняет заемщикам очередность списания денежных средств в счет погашения кредита, чтобы не допустить ситуации, когда задолженность заемщика значительно увеличится при недостатке средств.
- 1.33 Ответственный кредитор не ограничивает права заемщика обратиться за судебной защитой своих прав. По своему выбору заемщик Ответственного кредитора может обратиться в суд по месту своего жительства, по месту заключения договора или по месту нахождения Ответственного кредитора.
- 1.34 Ответственный кредитор предпринимает все возможные действия для досудебного разрешения споров.
- 1.35 Ответственный Кредитор добровольно и своими силами устанавливает и предпринимает необходимые процедуры, процессы и проверки, чтобы обеспечить соблюдение положений настоящего Кодекса.

2. Страхование при потребительском кредитовании

- 2.1. Ответственный кредитор требует от заемщика застраховать риски только в том случае, если это предусмотрено законодательством или особенностями конкретного кредитного продукта. Если тот или иной кредитный продукт предполагает обязательное страхование, то Ответственный кредитор предоставляет заемщику право выбора страховой компании.
- 2.2. В случае если, по мнению Ответственного Кредитора, при заключении договора потребительского кредита необходимо заключить договор страхования, то Заемщику должно быть предоставлено право добровольно выбрать кредитный продукт с договором страхования или без него.
- 2.3. В случае заключения договора страхования, Ответственный Кредитор полно и доходчиво разъясняет условия договора страхования, а также условия и способы отказа от договора страхования.
- 2.4. В случае, если Ответственный Кредитор устанавливает требования по аккредитации страховщиков, с которыми Заемщику рекомендуется заключить сопутствующий договор страхования, Кредитор обеспечивает получение Заемщиком полной, достоверной и достаточной информации о страховщиках, не навязывает определенного страховщика.
- 2.5. Ответственный кредитор предоставляет заемщикам информацию о критериях выбора и вхождения соответствующих страховых организаций в перечень аккредитованных Ответственным кредитором.

- 2.6. В случае если сумма страхового возмещения, полученная Ответственным кредитором по договору страхования, превышает сумму, причитающуюся ему, как выгодоприобретателю, Ответственный кредитор возвращает заемщику, либо его наследникам, имеющуюся разницу без необоснованных временных задержек.