

ОТКРЫТЫЙ МЕМОРАНДУМ

«О ПРИНЦИПАХ ДОБРОСОВЕСТНОГО АВТОКРЕДИТОВАНИЯ»

Москва

03 декабря 2024 г.

Настоящий Меморандум разработан и согласован участниками финансового рынка в целях распространения лучших практик взаимодействия кредитных организаций и микрофинансовых организаций (далее – финансовые организации) с автодилерами и/или третьими лицами в части исключения практик навязывания потребителям – заемщикам дополнительных услуг (товаров, работ, результатов интеллектуальной деятельности, информации) при заключении договоров потребительского кредита (займа) на приобретение автомобиля.

1. Общие положения.

Положения настоящего Меморандума применимы к любым товарам, работам, услугам, результатам интеллектуальной деятельности, информации (далее – дополнительные блага), продаваемым или предоставляемым иным возмездным образом потребителям, приобретающим автомобиль, (далее – потребители) автодилерами и/или третьими лицами при заключении или в связи с заключением договора потребительского кредита (займа) на приобретение автомобиля (далее – продавцы (поставщики) дополнительных благ).

Финансовые организации, присоединившиеся к настоящему Меморандуму:

1) принимают на себя обязательства последовательно и безусловно соблюдать закрепленные в настоящем Меморандуме принципы в рамках любых юридически оформленных и фактических взаимодействий с продавцами (поставщиками) дополнительных благ;

2) заявляют о неприемлемости практик, не соответствующих принципам предоставления потребителям дополнительных благ, закрепленным в настоящем Меморандуме;

3) выражают готовность принять надлежащие меры для информирования продавцов (поставщиков) дополнительных благ, с которыми осуществляют или будут осуществлять взаимодействие, о содержании настоящего Меморандума и необходимости реализации закрепленных в нем принципов предоставления потребителям дополнительных благ, а также обеспечить постоянный мониторинг соблюдения продавцами (поставщиками) дополнительных благ принципов

предоставления потребителям дополнительных благ, закрепленных в настоящем Меморандуме;

4) подтверждают свою готовность прекратить деловые отношения по финансированию оплаты предоставляемых потребителям дополнительных благ с любыми продавцами (поставщиками) дополнительных благ, практика деятельности которых не будет соответствовать принципам предоставления потребителям дополнительных благ, закрепленным в настоящем Меморандуме. Деловые отношения с продавцами (поставщиками) дополнительных благ могут быть восстановлены после полного устранения выявленных недобросовестных практик.

5) признают целесообразным раскрытие и обмен информацией между участниками настоящего Меморандума в целях выявления недобросовестных практик, договоров, действий и предложений, связанных с предоставлением потребителям дополнительных благ, противоречащих принципам, закрепленным в настоящем Меморандуме, а также продавцов (поставщиков) дополнительных благ, деятельность которых по предоставлению потребителям дополнительных благ не соответствует принципам, закрепленным в настоящем Меморандуме.

2. Условия предоставления потребителям дополнительных благ и гарантия возврата денежных средств.

2.1. В договорах с потребителями, правилах и офертах не должны предусматриваться, а равно устанавливаться или оговариваться иным образом, в том числе при непосредственном общении с потребителями, условия, согласно которым:

1) при заключении договора купли-продажи автомобиля потребителю продавцом (поставщиком) дополнительного блага или иным связанным с ним третьим лицом потребителю оказывается разовая единовременная услуга, оказывая которую продавец (поставщик) дополнительного блага действует исключительно в собственных интересах или в интересах связанного с ним третьего лица и в результате оказания которой не создается отдельное имущественное благо для потребителя;

2) потребителю не возвращается полная стоимость проданных или предоставленных иным возмездным образом дополнительных благ в случае расторжения соответствующего договора за вычетом стоимости части такого дополнительного блага, фактически предоставленного до дня получения кредитором или продавцом (поставщиком) дополнительного блага заявления потребителя об отказе от такого дополнительного блага, поданного в течение срока, установленного федеральным законом или в соответствии с ним.

2.2. При продаже или предоставлении иным возмездным образом продавцами (поставщиками) дополнительных благ потребителю при

заключении или в связи с заключением договора потребительского кредита (займа) на приобретение автомобиля продавцы (поставщики) дополнительных благ должны информировать потребителей об условиях приобретения дополнительных благ.

При этом предоставляемая потребителю информация должна быть:

– достоверной, т.е. соответствовать действующим условиям на дату ее предоставления потребителю;

– полной, т.е. содержать всю необходимую информацию о дополнительном благе, которую необходимо предоставлять потребителям в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

– достаточной, т.е. позволяющей потребителю оценить, является ли предложенное ему дополнительное благо подходящим для него, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей предоставляемого дополнительного блага;

– четкой, т.е. не содержать двусмысленных выражений;

– понятной для потребителя, т.е. содержащей соответствующие пояснения в случае использования в документах или материалах, предоставляемых потребителю, специальной терминологии, допускающей искажения смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств дополнительного блага;

– доступной, т.е. обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации потребителям на равных правах и в равном объеме, а также в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

3. Ответственность за возврат денежных средств.

В договорах с потребителями, предусматривающими реализацию дополнительного блага, правилах и офертах не допускается введение потребителей в заблуждение относительно характера, стоимости, порядка получения и иных характеристик дополнительных благ путем указания на их оказание или предоставление третьими лицами – посредниками.

В договоре с потребителем, предусматривающем реализацию дополнительного блага, должно быть указано юридическое лицо, которое несет ответственность за возврат потребителю денежных средств в случае расторжения соответствующего договора о предоставлении дополнительных благ. Если в договоре с потребителем указано два или более юридических лиц, то каждое из них должно нести ответственность за полный и своевременный возврат потребителю денежных средств в случае расторжения соответствующего договора предусматривающего реализацию

дополнительных благ, при получении соответствующего заявления потребителя.

4. Пропорциональный возврат денежных средств.

Продавец (поставщик) дополнительных благ обязан вернуть всю уплаченную за них потребителем стоимость дополнительных благ в случае одностороннего отказа потребителя от приобретенных дополнительных благ и обращения потребителя за возвратом денежных средств в течение «периода охлаждения», установленного частями 2.7 и 2.9 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», за вычетом стоимости части такого дополнительного блага, фактически предоставленной потребителю (использованной или потребленной потребителем) до дня получения заявления потребителя об отказе от такого дополнительного блага.

5. Срок ответа на обращение о возврате денежных средств.

Продавец (поставщик) дополнительных благ обязан предоставлять ответ на запрос финансовой организации в отношении возврата потребителю денежных средств, полученных в счет оплаты соответствующих дополнительных благ, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

6. Условия возврата денежных средств по договорам, заключенным до 01.12.2024.

По договорам, заключенным до 01.12.2024, продавец (поставщик) дополнительных благ после получения уведомления от финансовой организации должен обеспечивать возврат денежных средств, полученных в счет оплаты соответствующих дополнительных благ, при первичном обращении потребителя в финансовую организацию с требованием соответствующего возврата, не дожидаясь решения Финансового уполномоченного или иного компетентного государственного органа.

7. Условия возврата денежных средств по договорам, заключенным после 01.12.2024.

В случае получения финансовой организацией обращения потребителя о возврате денежных средств, полученных в счет оплаты соответствующих дополнительных благ, поданного с соблюдением требований действующего законодательства и в пределах сроков, установленных действующим законодательством, по договору о предоставлении дополнительных благ, который был заключен с потребителем после 01.12.2024, финансовая

организация приостанавливает или прекращает любое финансирование оплаты предоставляемых потребителям дополнительных благ в рамках отношений с соответствующим продавцом (поставщиком) дополнительных благ, а также может приостановить или прекратить любое финансирование оплаты предоставляемых потребителям дополнительных благ в рамках отношений с иными лицами, входящими в одну группу с данным продавцом, (поставщиком) дополнительных благ, на всей территории Российской Федерации, в случае неудовлетворения продавцом (поставщиком) дополнительных благ требования потребителя на срок до устранения продавцом (поставщиком) дополнительных благ подобной практики, но не менее трех месяцев.

8. Заключительные положения.

8.1. С учетом открытого формата настоящего Меморандума уведомление о присоединении к настоящему Меморандуму может быть опубликовано финансовой организацией самостоятельно либо направлено в любое объединение финансовых организаций.

8.2. Объединения финансовых организаций вправе вести публичный реестр финансовых организаций, присоединившихся к настоящему Меморандуму.

8.3. Объединения финансовых организаций вправе вести реестр продавцов (поставщиков) дополнительных благ, в отношении которых финансовые организации, присоединившиеся к настоящему Меморандуму, приостановили или прекратили финансирование в соответствии со статьей 7 настоящего Меморандума. Указанный реестр ведется на основании уведомлений, направленных в объединения финансовых организаций финансовыми организациями, присоединившимися к настоящему Меморандуму.