

Уважаемые участники,

Начало мероприятия в 10:00





Банк России

ФОКУС ВНИМАНИЯ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА

2021 г.





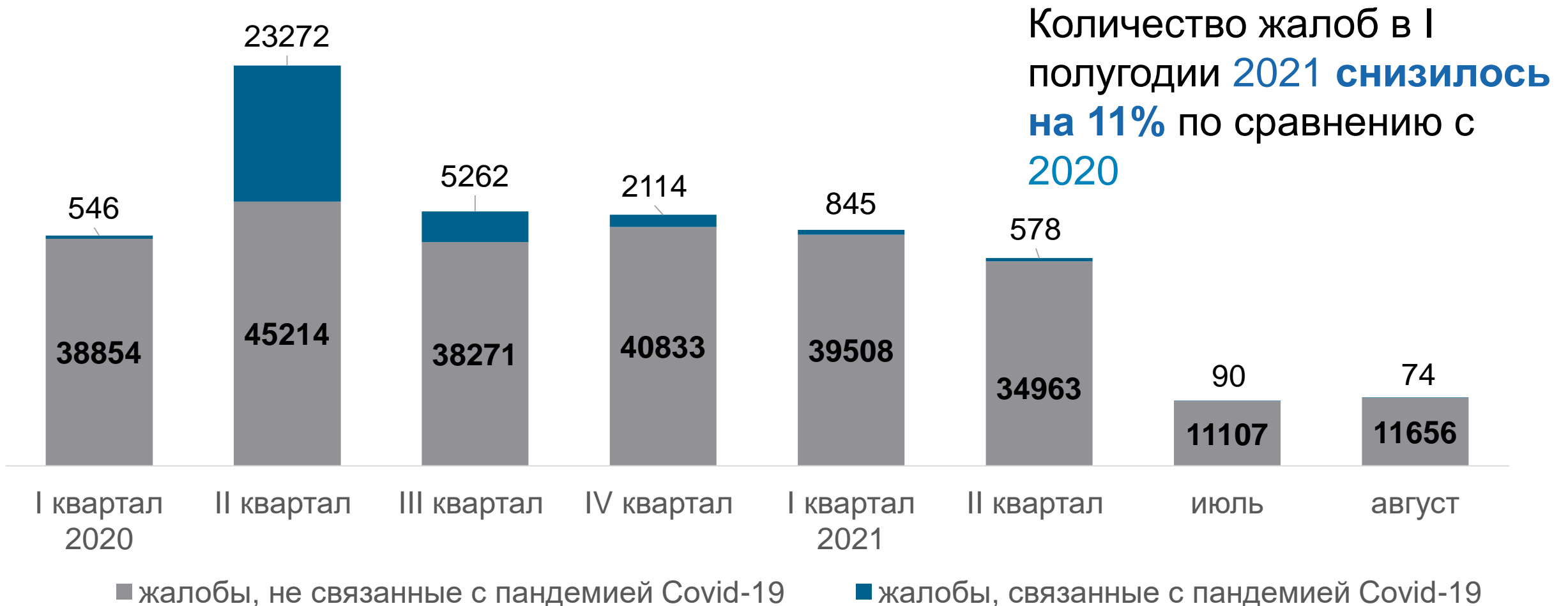
Выявление нарушений / недобросовестных практик в части расчета ПСК

Контроль за реализацией дополнительных услуг (пресечение навязывания)

Качество продаж продуктов (недопущение мисселинга, миспрайсинга и пр.)



Одна из ключевых целей Банка России на 2021 год – повышение уровня удовлетворенности потребителей





❖ Сопровождение и мониторинг реализации дорожных карт по снижению жалоб (30 банков)

❖ Контроль достижения банками целевых ориентиров по снижению показателей сигнальных индикаторов и количества жалоб

❖ Регулярный статистический и аналитический обмен данными

❖ Адресное взаимодействие с банками при выявлении негативных тенденций/всплесков по жалобам



Банк России

РЕАЛИЗАЦИЯ ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ

2021 г.





Как следует из обращений на рынке нередко случаи мисселинга, которые сопровождаются:

- **Агрессивной** продажей инвестиционных продуктов
- **Неполным** раскрытием информации о рисках и особенностях предлагаемых продуктов
- Введением потребителей в **заблуждение** относительно природы заключаемого договора

- ✓ **Предлагать** сложные инвестиционные и комбинированные продукты только **квалифицированным инвесторам**
- ✓ **Раскрывать** информацию **о рисках**
- ✓ **Устанавливать разумное вознаграждение** и планы продаж агентам и сотрудникам, осуществляющим реализацию
- ✓ **Предусмотреть сквозную ответственность** менеджмента и органов управления за **качество** взаимодействия с потребителями
- ✓ **Проводить** систематический **инструктаж** сотрудников на предмет недопустимости введения клиентов в заблуждение, а также **регулярные мероприятия по контролю** за методами продаж



Банк России

ПРЯМЫЕ НАРУШЕНИЯ ПОРЯДКА РАСЧЕТА ПСК

2021 г.





Кредит:

100 тыс. руб.

Из них **10 тыс. руб.** –
страховка

Проценты **5 тыс. руб.**

Неправильно

ПСК: 100 тыс. руб.

основного долга + 5 тыс.
руб. процентов

Правильно

ПСК: 100 тыс. руб.

основного долга + 5 тыс.
руб. процентов + **10 тыс.**
руб. страховка



Платежи за дополнительные услуги должны включаться в расчет ПСК отдельным денежным потоком вне зависимости от того, за счет каких денежных средств заемщик их приобрел*

Установлены случаи, когда при приобретении услуг за счет кредита банк полагал, что плата за них уже учтена в составе основного долга.

Подобный подход некорректен



Страховка 10 тыс. руб.

Из них:

Плата за риски, связанные с кредитом: **1 тыс. руб.**

Плата за риски, не связанные с кредитом: **9 тыс. руб.**

Неправильно
в ПСК
включается 1
тыс. руб.

Правильно
в ПСК
включается 10
тыс. руб.

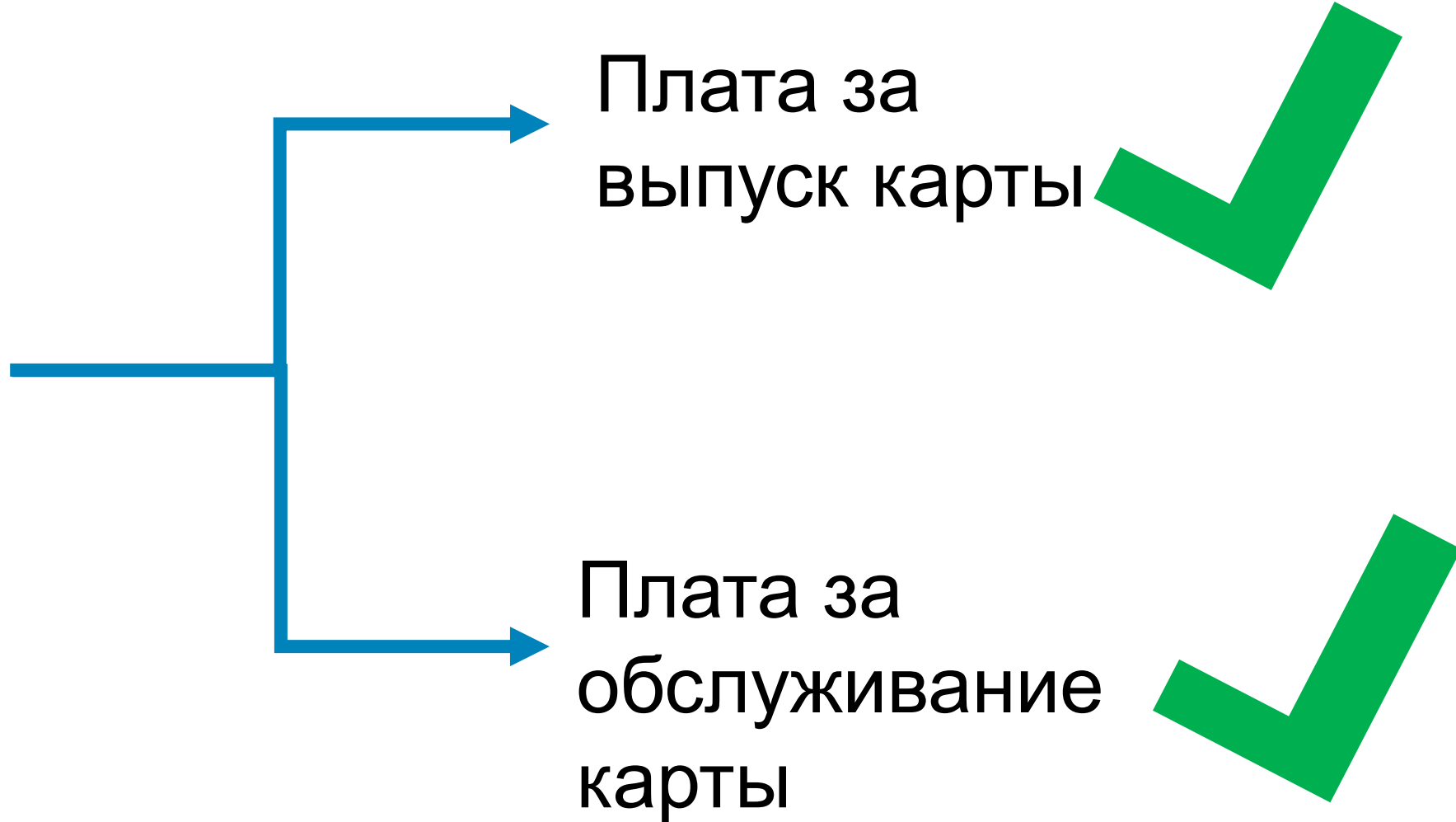


Недопустимо включать в расчет ПСК только часть платежа за услугу страхования

Установлены случаи, когда банк включает в расчет ПСК не всю страховую премию, мотивируя это тем, что условия кредита зависят от оформления страховки только по части рисков (а остальные риски выбраны заемщиком добровольно)



ЭСП





В расчет ПСК должна включаться плата за ЭСП в том числе в том случае, когда при определенном поведении заемщика она не **взимается**

Ряд кредиторов полагают, что если при определенном поведении заемщика (например, осуществление ежемесячно операций на определенную сумму) данные платежи не взимаются, то включать их в расчет ПСК нет необходимости



Банк России

ПРАКТИКИ ОБХОДА ПОРЯДКА РАСЧЕТА ПСК

2021 г.





ПСК 15,000 %		
Процентная ставка	Безналичные операции: 15% Иные операции: 50%	

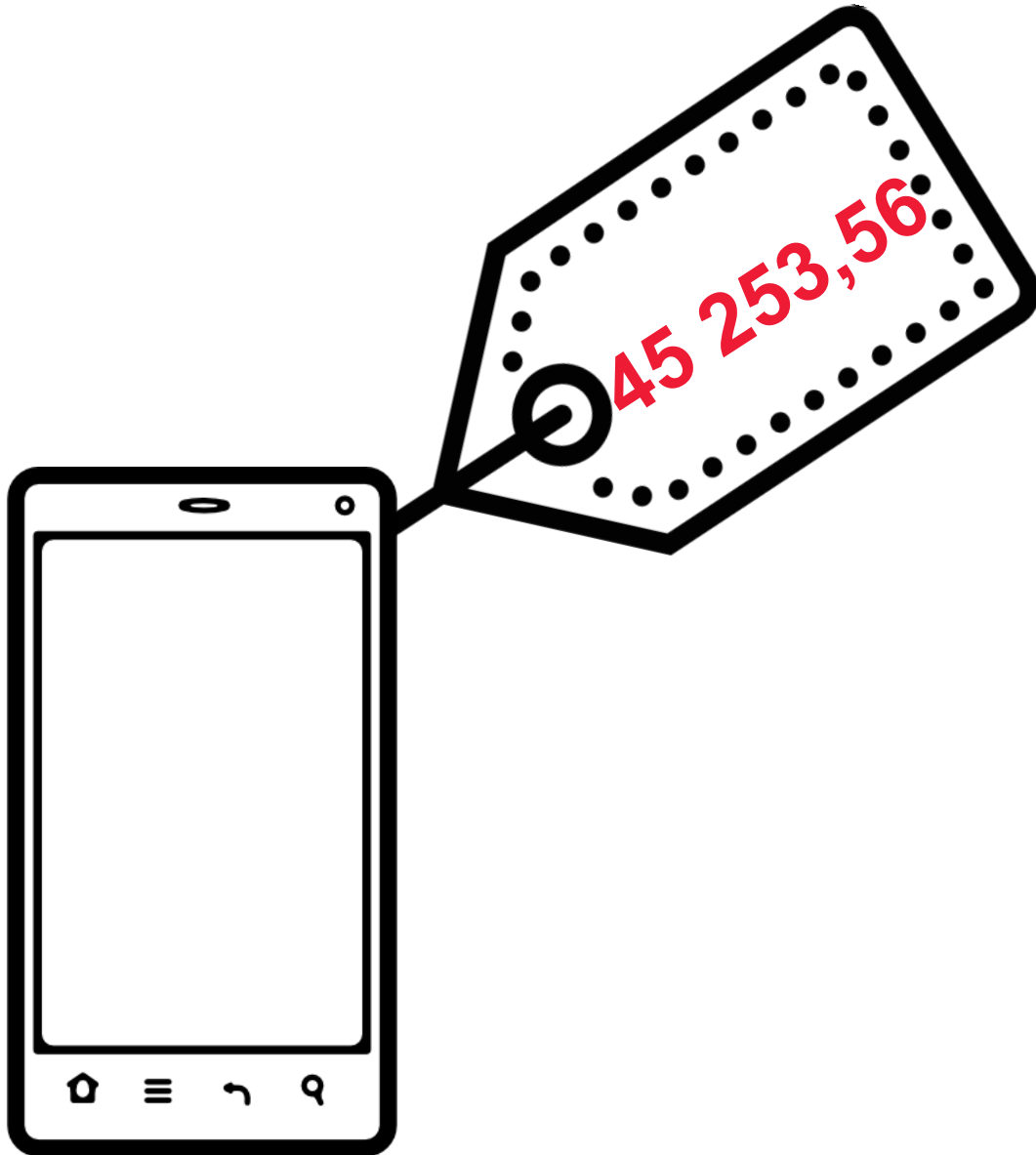


Если условиями кредита предусмотрена возможность изменения процентной ставки в зависимости от решения/действий заемщика, то расчет ПСК осуществляется исходя из максимального размера процентной ставки*

При подобных условиях кредитного договора расчет ПСК по наименьшей процентной ставке **некорректен**

**Информационное письмо Банка России от 01.09.2021 № ИН-06-59/67*

За исключением случаев, когда процентная ставка по кредиту зависит от приобретения заемщиком услуги страхования



Кредитный ЛИМИТ	45 253,56 руб.



Практика придания кредитному договору формы кредита иной категории для применения более широкого диапазона допустимых значений ПСК является недобросовестной*

Установлены случаи заключения договора, по сути являющегося POS-кредитом, под видом кредита с лимитом кредитования (для которого предусмотрено более высокое предельное значение ПСК)



Индивидуальные условия

ПСК 15,000 %		
<hr/>		
Процентная ставка	15%	
<hr/>		



Доп. соглашение

<hr/>		
Процентная ставка	40%	
<hr/>		

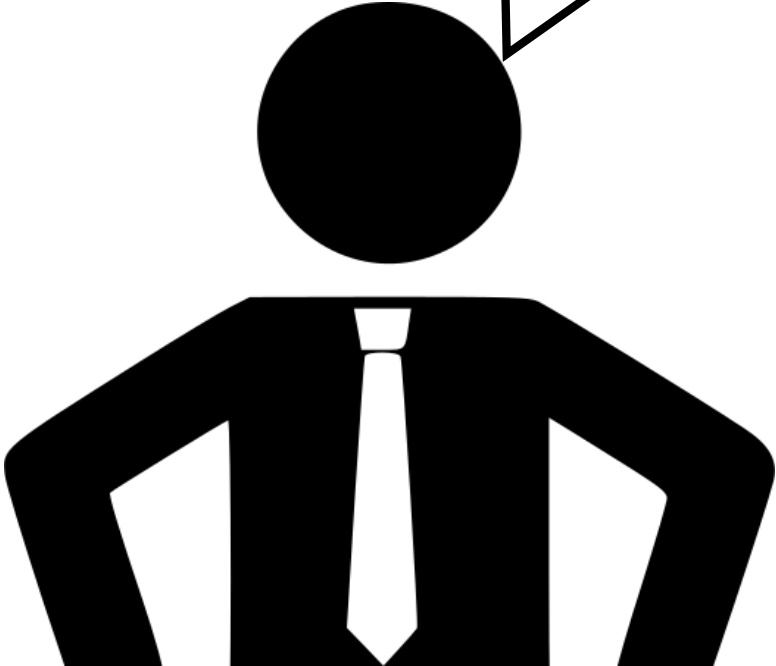


Повышение процентной ставки / иных расходов заемщика, влияющих на значение ПСК, после заключения кредитного договора, в том числе путем заключения доп. соглашений, обладает признаками обхода порядка расчета ПСК*

Выявлены практики заключения одновременно с кредитным договором доп. соглашения, значительно увеличивающего процентную ставку по кредиту, после даты заключения кредитного договора



Если не купите
услугу, кредит
получить **нельзя**



ПСК 15,000 %	
Процентная ставка	15 %



Системное навязывание дополнительных услуг является признаком попытки обхода порядка расчета ПСК

Ряд кредиторов на системном уровне навязывают приобретение добровольных дополнительных услуг. Таким образом, такие услуги фактически являются для заемщиков обязательными для заключения кредитного договора



Продажа вместе со страховкой, от которой зависят условия кредита, второго «добровольного» договора страхования обладает признаками недобросовестной практики

При этом до заемщика не доводится информация (в частности в рамках консультирования), что условия кредита зависят только от одной страховки, и для получения сниженной ставки не обязательно покупать вторую услугу.

Подобные практики обладают признаками обхода порядка расчета ПСК



Процентная ставка	15% если купить елку если елку не купить – ставка повышается на 5 п.п.		



Практика установления зависимости условий кредита от приобретения услуг без включения платы за них в расчет ПСК является недобросовестной

Закон устанавливает требование включения в расчет ПСК платежей, влияющих на процентную ставку, только если эти платежи являются страховой премией. Ряд кредиторов **обходят данную норму**, устанавливая зависимость ставки по кредиту от иных услуг (например, договора поручительства, договора коллективного страхования жизни)



Банк России

РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПРИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ КРЕДИТОВАНИИ

2021 г.





Страхование (индивидуальное и коллективное)

Платные услуги банка (информирование, снижение ставки по кредиту)

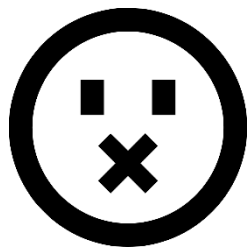
Консультационные услуги

new Договоры поручительства

new Консультационные услуги, содержащие в своем составе страхование

new Опционные договоры*

** о выкупе предмета залога по кредиту при возникновении просроченной задолженности, об оказании консультационных услуг, о заключении договора на условиях безотзывной оферты*



Некорректный порядок раскрытия информации об услуге



Низкая / отсутствующая потребительская ценность



Условия услуги нарушают права потребителя / услуге придана форма, ограничивающая права потребителя*

** в частности, придание услуге форме опционного договора делает невозможным возврат денежных средств, уплаченных за нее*

**1**

Если услуга предлагается при оформлении кредита, она должна быть отражена в заявлении о предоставлении кредита*
(вне зависимости, влияет она на условия кредитного договора или нет)

2

Если услуга является обязательной / от ее наличия зависят условия кредитного договора (в случае страховых услуг), то плата за нее должна быть включена в ПСК

3

Если условиями кредита предусмотрено обязательное заключение договора страхования, банк обязан предоставить кредит на тех же условиях, если заемщик самостоятельно заключил договор у страховщика, соответствующего критериям банка. Банк обязан обеспечить возможность замены страховщика в любое время в течение действия кредитного договора



Содержит условия, нарушающие права потребителей

Например: невозможно вернуть денежные средства при отказе от услуги, даже если потребитель ей не пользовался (в том числе в рамках аналога «периода охлаждения»)

Название/описание продукта не соответствует его сути

Например: одним из исключений «страховки от коронавируса» является наличие эпидемии

Некорректный способ заключения договора об оказании услуги

Например: кредитор направляет смс-сообщение о том, что подключит услугу, если потребитель не напишет ответное сообщение. При отсутствии каких-либо действий потребителя услуга считается подключенной («акцепт молчанием»)



Банк России

**ДИСТАНЦИОННЫЙ ПОРЯДОК
РЕАЛИЗАЦИИ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ
КРЕДИТОВ**




2021 г.





В 2020 году в условиях локдауна особенно интенсивно развивалась область дистанционного оказания финансовых услуг

Наиболее часто встречающиеся нарушения

-  необеспечение возможности изучить все условия договора (в частности, общие условия) и дать ответ о своем согласии с ними в течение пяти дней
-  согласие потребителя с услугой проставлено «по умолчанию»
-  императивное включение в договор согласий на уступку и взыскание долга по исполнительной надписи нотариуса

По выявленным нарушениям проводится адресное взаимодействие с КО
Планируется расширение каналов выявления нарушений, в том числе в рамках контрольных мероприятий



Банк России

МЕРОПРИЯТИЯ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА

2021 г.





Источники информации о нарушениях / недобросовестных практиках

- ✓ Информация из отчетности / инспекционных проверок
- ✓ Проведение контрольных мероприятий
- ✓ Проведение исследований и мониторингов
- ✓ Информация от органов государственной власти
- ✓ Обращения потребителей (реактивная составляющая)
- ✓ Изучение информации в открытых источниках
- ✓ Институт анонимных уведомителей*

*Раздел «Сообщить о возможном нарушении вашим работодателем прав потребителей финансовых услуг» (<http://www.cbr.ru/contacts/>)

В случае, если банк не признает нарушение и отказывается его исправлять в ходе рекомендаций и надзорных встреч, инициируются **контрольные мероприятия**



География: во всех регионах РФ



Цель: выявление навязывания доп. услуг, некорректного консультирования, ограничения прав потребителей при согласовании условий кредитного договора



Объекты: банки, на деятельность которых поступает много жалоб по вопросам недобросовестных продаж

При выявлении нарушений к банкам применяются принудительные меры воздействия **без проведения предупредительных мероприятий**

Наиболее часто встречающиеся нарушения (КМ)



невозможно отказаться от дополнительных добровольных услуг



невозможно запретить уступку прав (требований) по кредиту



невозможно ознакомиться с индивидуальными условиями кредита вне офиса банка*

** законодательно закреплено право потребителя на ознакомление с индивидуальными условиями кредита в течение 5 рабочих дней*



Надзорное взаимодействие (консультативный надзор)

- Рекомендации
- Надзорные встречи

Применение принудительных мер

- Предписания об устранении нарушений



- **Создание** условий для принятия потребителями и инвесторами осознанных решений при использовании финансовых продуктов, инструментов и услуг
- **Повышение** эффективности мер противодействия недобросовестным практикам и нелегальной деятельности, обеспечение кибербезопасности граждан при использовании финансовых продуктов и услуг
- **Создание** стимулов для поставщиков финансовых услуг к выстраиванию долгосрочных стратегий повышения удовлетворенности и лояльности клиентов



Банк России

ВОПРОС
-
ОТВЕТ

2021 г.





Банк России

Спасибо за внимание!