



НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО

# НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

УТВЕРЖДЕНЫ  
решением Президиума НСФР  
от 23.10.2020 (протокол № 94)

## РЕКОМЕНДАЦИИ

по применению норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

№№ п/п	ПРОБЛЕМА	РЕКОМЕНДАЦИЯ
<b>ПРИМЕНЕНИЕ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ</b>		
1.	<p><b><u>Часть 21 статьи 5 Закона № 353-ФЗ</u></b></p> <p>Применение ограничений, предусмотренных частью 21 статьи 5 Закона № 353-ФЗ (начисление неустойки в виде штрафа в твердой денежной сумме либо в форме процентов).</p>	<p>В российском законодательстве неустойка представляет собой один из способов обеспечения исполнения обязательств (статья 329 ГК РФ), меру имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение (статья 330 ГК РФ), а также способ возмещения потерь кредитора.</p> <p>Размер неустойки может быть установлен в твердой сумме (штраф) или в виде периодически начисляемого платежа (пеня) (статья 330 ГК РФ, пункт 60 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»).</p> <p>Одновременно частью 21 статьи 5 Закона № 353-ФЗ установлены ограничения по</p>

		<p>максимальному размеру неустойки, взимаемой в связи с неуплатой основного долга и/или процентов, которые кредиторы обязаны соблюдать вне зависимости от избранной формы неустойки.</p> <p>Указанные ограничения распространяются на любые установленные договором потребительского кредита (займа) способы обеспечения исполнения обязательств и меры ответственности, выраженные в денежной форме, любые платежи на разовой или периодической основе, обязанность по оплате которых возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств заемщика по уплате основного долга и/или процентов, за исключением самих платежей по погашению основного долга и уплате процентов (кроме разницы в процентах, взимаемой в связи с образованием просроченной задолженности<sup>1</sup>), а также подлежащих возмещению заемщиком расходов кредитора, связанных с взысканием просроченной задолженности, в том числе судебных и иных расходов.</p> <p>Учитывая изложенное, кредитным организациям рекомендуется учесть в своих внутренних документах необходимость контроля за соблюдением ограничений по размеру неустойки в соответствии с настоящими Рекомендациями.</p>
2.	<p><b><u>Часть 21 статьи 5 и часть 5 статьи 6.1 Закона № 353-ФЗ</u></b></p> <p>Начисление неустойки по договору потребительского кредита (займа), нарушающее требования части 21 статьи 5 Закона № 353-ФЗ или приводящее к превышению установленных законом предельных ее размеров:</p> <p>– начисление неустойки на сумму непросроченного основного долга и непросроченных процентов при нарушении заемщиком обязательств по возврату части потребительского кредита (займа) и</p>	<p>1. Использовать в качестве базы для начисления неустойки за просрочку исполнения обязательства по договору потребительского кредита (займа) только сумму просроченной задолженности.</p> <p>2. При формулировании условий договора потребительского кредита (займа) кредитным организациям необходимо исходить из невозможности превышения установленных федеральным законом (часть 21 статьи 5 и часть 5 статьи 6.1 Закона № 353-ФЗ) ограничений в отношении размера неустойки (вне зависимости от ее вида), взимаемой в связи с неисполнением заемщиком своих обязательств.</p> <p>При достижении указанного предельного размера неустойки кредитным организациям рекомендуется осуществить действия, направленные на соблюдение таких ограничений в порядке, предусмотренном частью 16 статьи 5 Закона № 353-ФЗ.</p>

<sup>1</sup> См. пункт 3 настоящих рекомендаций.

	<p>начисленных процентов;</p> <p>– начисление неустойки за каждый день нарушения обязательства при одновременном начислении повышенных договорных процентов на указанную сумму;</p> <p>– начисление неустойки единовременно в первый день нарушения срока исполнения обязательства (без указания об исчислении ставки неустойки в процентах годовых).</p>	
3.	<p><b><u>Часть 21 статьи 5 Закона № 353-ФЗ</u></b></p> <p>Установление кредиторами, помимо неустойки, определенной пунктом 12 индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), иных последствий несвоевременного исполнения обязательств по кредиту (например, повышение процентной ставки по кредитному договору при выходе заемщика на просрочку, взимание комиссии за пропуск платежа и т.п.).</p>	<p>Применение кредитором установленных договором потребительского кредита (займа) мер ответственности, выраженных в денежной форме, предполагающих уплату заемщиком кредитору любых платежей на разовой или периодической основе, обязанность по оплате которых возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком обязательств по уплате основного долга и (или) процентов также следует учитывать в целях соблюдения ограничений, предусмотренных частью 21 статьи 5 и частью 5 статьи 6.1 Закона № 353-ФЗ.</p> <p>Например, разница между повышенными процентами, начисляемыми в связи образованием просроченной задолженности, и ранее действовавшей процентной ставкой является мерой ответственности, на что неоднократно указывалось высшими судебными инстанциями (Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума ВАС РФ № 14 от 08.10.1998 «О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами»).</p> <p>Соответственно при наличии в договоре потребительского кредита (займа) двух процентных ставок, обязанность по учету разницы между ними в целях соблюдения ограничений, предусмотренных частью 21 статьи 5 и частью 5 статьи 6.1 Закона № 353-ФЗ, возникает если большая из указанных ставок применяется в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком своих обязательств по договору.</p>

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАЕМЩИКОМ

4.	<p><b><u>Часть 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ</u></b></p> <p>Подключение заемщикам платных дополнительных услуг (в первую очередь, услуг по информированию) без их согласия, в то время как для отказа (отключения) от данных услуг заемщику приходится предпринимать определенные действия.</p>	<p>Кредитная организация обязана обеспечить заемщику возможность согласиться либо отказаться от предлагаемых ему платных дополнительных услуг.</p> <p>При этом допускается использование различных способов получения согласия/отказа заемщика на предоставление дополнительных платных услуг, исходя из индивидуальных бизнес-моделей кредитных организаций.</p> <p>В целях недопущения нарушения прав заемщиков путем фиксации по умолчанию и без запроса согласия заемщика факта его согласия на оказание ему платных дополнительных услуг рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– исключить из практики способы получения согласия заемщика (до заключения договора потребительского кредита (займа) и при его заключении) на дополнительную услугу, из которых явственно не следует воля заемщика на ее приобретение, либо если заемщику не предоставлена возможность сделать выбор в сторону отказа от дополнительных платных услуг;</li> <li>– закрепить во внутренних документах кредитной организации порядок действий сотрудников по доведению до сведения клиентов информации о добровольности приобретения дополнительных услуг (в том числе возможности отказаться от них).</li> </ul>
5.	<p><b><u>Часть 14 статьи 7 Закона № 353-ФЗ</u></b></p> <p>Формирование заявления в электронном виде (без предоставления потребителю бумажного варианта для изучения и проставления собственноручной подписи), включая ситуацию, когда потребитель обращается за кредитом непосредственно в отделение банка.</p>	<p>Применение электронной подписи при подписании кредитной документации допускается при строгом соблюдении требования абзаца второго пункта 1 статьи 160 ГК РФ и общих норм Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».</p> <p>При этом порядок применения электронной подписи регламентируется в соответствии с бизнес-процессами кредитных организаций (например, при подписании потребителем документов с использованием Интернет-банка).</p> <p>Закон № 353-ФЗ не запрещает подписание документов, необходимых для получения потребительского кредита (займа), в безбумажном виде также и при личной явке потенциального заемщика в отделение банка.</p> <p>Вместе с тем, кредитным организациям рекомендуется обеспечить заемщику возможность предварительно ознакомиться с заявлением о предоставлении потребительского кредита до его подписания вне зависимости от избранного кредитором способа его подписания, а также осуществлять подписание</p>

		заемщиком документов в электронной форме способом, обеспечивающим заемщику возможность однозначно установить содержание подписываемого им подобным способом документа до его подписания.
б.	<p><b><u>Статья 7 Закона № 353-ФЗ, статья 159.1 УК РФ</u></b></p> <p>Практика взаимодействия кредитных организаций с потребителями при совершении в отношении потребителей мошеннических действий по получению кредитов (займов), оформленных по подложным или украденным документам или по кредитным картам, активированным и «обналиченным» иными лицами (кредитное мошенничество):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отказ потребителю в рассмотрении заявления наряду с требованием предоставления дополнительных документов (например, подтверждающих судебных документов или постановления о возбуждении уголовного дела) или с рекомендацией заемщику обратиться в правоохранительные органы;</li> <li>– осуществление взыскания по договорам потребительского кредита (займа) в отношении заемщиков, ставших жертвами вышеуказанных мошеннических действий.</li> </ul>	<p>Во всех случаях обращения потребителей рекомендуется проводить внутреннее рассмотрение жалобы, не ограничиваясь формальным предложением потребителю обратиться в правоохранительные органы.</p> <p>Рекомендуется периодически совершенствовать внутренние процедуры проверки с учетом накопленной практики и максимально упростить порядок рассмотрения жалоб для потребителей в случаях наличия подозрений на совершение кредитного мошенничества.</p> <p>Рекомендуется выявлять каналы кредитного мошенничества по «триггерам» (большое количество жалоб на мошеннические действия по определенным каналам кредитования) и в случае выявления таких «триггеров» дорабатывать методики предоставления кредитов.</p> <p>В случае выявления значительного числа идентичных жалоб (точек генерации) рекомендуется проводить внутренние процедуры проверки в целях их максимально оперативного устранения.</p> <p>Целью внутрибанковского расследования дела о кредитном мошенничестве должно ставиться достоверное установление случая наличия или отсутствия кредитного мошенничества, в том числе при необходимости предоставления дополнительных документов.</p> <p>После достоверного установления факта мошеннического получения кредита на иное лицо рекомендуется прекращать в отношении данного лица процедуры взыскания просроченной задолженности с одновременным направлением собранных материалов в правоохранительные органы.</p>