



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

**Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
<http://www.cbr.ru>
тел.: (499) 300-30-00

От 16.02.2023 № 59-3-4/9156

на ОТ

Об информировании
потребителей при заключении
кредитных договоров, договоров
займа

Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг¹ в ходе осуществления поведенческого надзора за деятельностью кредитных организаций были выявлены следующие практики, которые не в полной мере отвечают интересам потребителей финансовых услуг и могут привести к нарушению либо ограничению его прав:

1. Установление кредиторами по умолчанию способа оплаты дополнительных услуг за счет кредитных средств.

Как следует из результатов надзорных мероприятий по проверке процессов оформления договоров потребительского кредита, в том числе посредством дистанционных каналов, при формировании кредитором предложений о предоставлении потребительского кредита, предполагающих приобретение заемщиком дополнительной платной услуги, стоимость такой дополнительной услуги большинством кредиторов автоматически (по умолчанию) включается в тело кредита (сумму основного долга). При этом воля заемщика, за счет собственных средств, либо кредитных средств он планирует оплатить дополнительные услуги, не уточняется, в ряде случаев заемщики даже не информируются, что размер кредита увеличен на стоимость

¹ Далее – Служба.

Вх. № ИСФРР-78

от 17.02.2023

Личный кабинет

Саморегулируемым
организациям в сфере
финансового рынка

Банковским ассоциациям

(по списку рассылки)

дополнительных услуг, либо что заемщику будет выдано меньше одобренной суммы на руки, поскольку часть из этих средств направляется на оплату дополнительных услуг.

Служба отмечает, что принятие заемщиком решения о способе оплаты дополнительных услуг к кредиту, увеличивающих его долговую нагрузку, либо снижающих сумму кредита, которую заемщик получит на руки, должно быть самостоятельным и осознанным и кредитор должен обеспечивать надлежащее информирование.

Обратный подход (ввиду того что стоимость таких дополнительных услуг зачастую является довольно значительной) способствует существенному, зачастую неосознанному увеличению бремени долговой нагрузки потребителей и провоцирует жалобы и недовольство потребителей вопросами взаимодействия с кредиторами.

Служба рекомендует одновременно с предложением дополнительных платных услуг доводить, в том числе при консультировании, до сведения потребителя в явно выраженной форме информацию, что оплата таких дополнительных услуг возможна как за счет собственных средств, так и за счет кредита (займа) с учетом возрастающих расходов заемщика на уплату процентов на часть кредита (займа), предоставляемую для оплаты дополнительных услуг.

2. Отсутствие информирования потребителей о том, что приобретение дополнительных платных услуг не является обязательным условием предоставления кредита.

Из системного толкования положений пункта 16 части 4 статьи 5, пункта 15 части 9 статьи 5, части 18 статьи 5, частей 2 и 10 статьи 7 Закона № 353-ФЗ² в их взаимосвязи следует, что в случае обращения за предоставлением потребительского кредита (займа) на кредитора возлагается обязанность как по информированию потребителя о том, что приобретение предлагаемых дополнительных услуг (оказываемых как самим кредитором, так и третьими лицами) не является обязательным условием предоставления самого кредита, так и по получению явно выраженного согласия потребителя на приобретение таких услуг.

² Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закона № 353-ФЗ).

В то же время, в результате проведения контрольных мероприятий, анализа обращений граждан и иной поступающей в Банк России информации, а также осуществления прочих мероприятий превентивного поведенческого надзора Службой выявлено, что в ряде случаев кредиторы, осуществляя консультирование при заключении кредитного договора не в полной мере раскрывают значимую для потребителей информацию, необходимую для формирования у них правильного понимания о предлагаемых дополнительных услугах. В частности, до сведения потребителей не доводится (либо доводится не акцентированно) информация о том, что отказ от приобретения дополнительной услуги не влияет на решения кредитора о предоставлении кредита.

Полагаем, что в ряде случаев подобный формат информирования потребителей, не имеющих специальных познаний относительно закрепленных в Законе № 353-ФЗ прав заемщика, имеет риск введения их в заблуждение относительно необходимости приобретения дополнительной платной услуги в целях получения потребительского кредита.

Кроме того, абзацем 2 пункта 2.4.1 Стандарта продаж кредитными организациями финансовых инструментов и финансовых услуг некредитных финансовых организаций³, размещенного на официальном сайте Ассоциации российских банков⁴ предусмотрено, что кредитная организация обязана разъяснить потребителю финансовых услуг, что финансовая услуга некредитной финансовой организации является дополнительной услугой к основной банковской услуге, в связи с чем оказание основной банковской услуги не обуславливается приобретением дополнительной финансовой услуги и потребитель финансовых услуг вправе отказаться от дополнительной финансовой услуги (если иное не предусмотрено действующим законодательством и (или) договором об оказании банковской услуги).

Аналогичные разъяснения содержатся в пункте 2 части 1 статьи 8 Стандарта оказания услуг кредитными организациями – членами Ассоциации «Россия», действующими в качестве представителей некредитных финансовых организаций⁵, также размещенного на ее официальном сайте⁶.

³ Утвержден Съездом Ассоциации российских банков 03.04.2019.

⁴ arb.ru/b2b/standards/zashita_prav-10246822.

⁵ Утвержден Общим собранием Ассоциации «Россия» 06.12.2019.

⁶ asrns.ru/upload/iblock/f1f/Standart_06.12.2019.

В связи с изложенным, Служба рекомендует одновременно с предложением дополнительных платных услуг доводить, в том числе при консультировании, до сведения потребителя в явно выраженной форме, что приобретение таких дополнительных услуг не является обязательным условием предоставления потребительского кредита (займа), а также предоставлять потребителям возможность сравнения различных вариантов получения потребительского кредита (займа) - как с приобретением дополнительных платных услуг, так и без такового.

3. Отсутствие адресного информирования потребителей о рисках, возникающих при заключении кредитного договора.

Частью 8 статьи 5 Закона № 353-ФЗ, предусмотрено, что при обращении заемщика к кредитору о предоставлении потребительского кредита (займа) в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте кредитор обязан сообщить заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского кредита обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций.

При этом, как следует из позиции Юридического департамента Банка России⁷, опубликованной на официальном сайте Банка России, в отсутствие установленной законом формы сообщения заемщику о возможном риске неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций представляется, что соответствующая обязанность кредитора может быть исполнена, например, путем включения сообщения в текст заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) или путем иного **индивидуального** информирования заемщика, обеспечивающего наличие у кредитора подтверждения факта исполнения предусмотренной Законом № 353-ФЗ обязанности.

⁷ Ответы на вопросы, подготовленные Юридическим департаментом Банка России от 25.07.2014 (ответ на вопрос 4.1) http://www.cbr.ru/Content/Document/File/50628/353fz_140725.pdf.

Обозначенный в указанной позиции подход направлен на адресное информирование заемщика об указанных рисках.

Однако, отдельные кредиторы размещают информацию, подлежащую доведению до заемщика в соответствии с частью 8 статьи 5 Закона № 353-ФЗ, только в общих условиях договора потребительского кредита, что по мнению Службы, не в полной мере соответствует целям указанных положений Закона № 353-ФЗ.

В связи с изложенным Служба рекомендует при обращении потребителей за предоставлением кредита (займа), заблаговременно (до заключения кредитного договора, договора займа) и адресно (непосредственно заемщику) доводить до них информацию о рисках, возникающих при заключении договора потребительского кредита (займа), в формате, обеспечивающем наличие у кредитора подтверждения факта исполнения предусмотренной частью 8 статьи 5 Закона № 353-ФЗ обязанности.

Реализацию указанных в настоящем письме рекомендаций Службы полагаем целесообразным в том числе посредством доработки алгоритмов (скриптов) консультирования клиентов.

Направляем указанную информацию для учета в деятельности, а также в целях доведения соответствующей позиции Банка России до сведения своих членов и формирования единообразной практики на финансовом рынке.

О проведенной работе просим проинформировать Службу.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов