

# ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Дмитрий Янин, председатель Правления  
Международной конфедерации обществ потребителей  
(КонфОП)**



## **С какими проблемами сталкивается потребитель (кредитование)?**

- На сайтах не указывается максимальная ставка по кредиту;
- Кредитные калькуляторы на сайтах вводят в заблуждение относительно долговой загрузки;
- Невозможно получить типовые документы/договоры для ознакомления до подписания;

## **РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КОНФОП (июнь-ноябрь 2019 г.)**

### **Тематический фокус исследования**

- *Кредиты наличными*
- *Ипотечные кредиты*
- *Кредитные карты*

### **Методы сбора данных**

- Кабинетное исследование
- Метод «тайного покупателя»

### **Выборка**

Сайты: 26 банков (кредитные карты и кредиты наличными); 21 банк (ипотека)

Отделения: 17 банков (кредитные карты и кредиты наличными); 19 банков (ипотека)

### **Региональный охват – 16 регионов**

Москва, Волгоградская область, Калининградская область, Ленинградская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край, Челябинская область

## **ВЫБОРКА ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

- ПАО Сбербанк
- Банк ВТБ (ПАО)
- АО АЛЬФА-БАНК
- "Газпромбанк" (Акционерное общество)
- АО "Россельхозбанк"
- Почта Банк (ПАО)
- АО "Тинькофф Банк"
- ПАО РОСБАНК
- АО "Райффайзенбанк"
- ПАО Банк "Финансовая Корпорация Открытие"
- ПАО "Совкомбанк"
- ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк"
- АО ЮниКредит Банк
- ПАО Промсвязьбанк
- КБ "Ренессанс Кредит" (ООО)
- ПАО "БАНК УРАЛСИБ"
- ПАО «МТС-Банк»
- КБ "Кубань Кредит" ООО
- ООО "Русфинанс Банк"
- АО "Банк Русский Стандарт"
- ПАО "МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК"
- ПАО КБ "Восточный"
- ПАО АКБ Связь-Банк
- АКБ «Абсолют Банк»
- АО «ОТП Банк»
- «Возрождение» (ПАО),
- АО «Кредит Европа Банк (Россия)»
- ПАО «Банк «Санкт-Петербург»
- ПАО АКБ Связь-Банк
- ПАО "АК БАРС" БАНК
- АО "Банк ДОМ.РФ"
- ПАО Банк ЗЕНИТ
- ТКБ Банк ПАО
- АКБ "Инвестторгбанк"
- АО "СМП Банк"
- ПАО АКБ "Металлинвестбанк"

## Максимальная ставка по кредиту не указывается на первой странице продукта на сайте

### Кредитные карты:

Большинство исследованных банков (19 из 26) не указывают ставку кредита при использовании кредитной карты на главной странице раздела

### Кредиты наличными:

10 из 26 банков не указывают максимальную ставку по кредиту

### Ипотека:

Ни один банк не предоставил информацию о диапазоне ставок

14 из 21 представили на сайтах минимальные ставки

Частным лицам Малый бизнес и ИП Средний и крупный бизнес Финансовым организациям Альфа Private Инвестбанк Интернет-банк

Карты Кредиты Ипотека Вклады Инвестиции Премиум Самозанятые Онлайн-банк

Частным лицам > Кредиты

### Кредит наличными от 9,9 %

На весь срок кредита

За 2 минуты решение по кредиту До 5 000 000 Р сумма кредита От 1 до 5 лет срок кредитования [Заполнить заявку](#)

### Ипотека в новостройке Акция

9,4% минимальная ставка 25 млн Р максимальная сумма

[Подробнее](#) [О кредите](#)

## Максимальная ставка по кредиту не указывается на первой странице продукта на сайте

**РУССКИЙ СТАНДАРТ БАНК**  
Интернет-банк | Cashback | Карты | Расрочка | Вклады | Кредиты | Платежи

Главная / Кредиты / Кредиты наличными

### Кредиты наличными

**Одобрям!**

- 2М** До 2 000 000 Р
- 11%** От 11% годовых
- 5** Срок до 5 лет

[Оформить кредит](#)

Продукт «Кредитная линия» предоставляется в размере от 30 000 до 2 000 000 Р. Годовая процентная ставка устанавливается в индивидуальном порядке от 19,9% до 27%. Максимальная сумма кредита 2 000 000 Р устанавливается в случае, если заемщик является работником организации, заключившей с банком договор об организации безналичных расчетов и (или) договор эквайринга, иначе – максимальная сумма кредита составляет 500 000 Р. Полная стоимость кредита – от 19,884 до 26,998%. Срок кредита – 12, 24, 36, 48 или 60 месяцев.

Процентная ставка 11% годовых действует по продукту «Кредит для надежных клиентов». Полная стоимость кредита – от 10,981% до 10,986% годовых. Сумма кредита – 500 000 рублей. Срок кредита – 12 месяцев. Для оформления необходим паспорт гражданина РФ и один документ на выбор: заграничный, или страховое свидетельство, или водительское/пенсионное удостоверение. Кредит выдается при наличии кредитной карты «Банк в кармане» «Platinum» и выписки из пенсионного фонда РФ для подтверждения ежемесячного дохода от 150 000 рублей, под залог недвижимого имущества.

Основные условия получения кредита предлагаются в индивидуальном порядке. Кредит оформляется во всех отделениях банка. По желанию клиента по кредиту предоставляются платные дополнительные услуги. Оформление документов, необходимых для заключения с банком договора, может проводиться при наличии предложения банка, и если одновременно соблюдаются следующие условия: заемщик является гражданином РФ в возрасте от 23 до 70 лет, у заемщика должна быть постоянная регистрация по месту жительства на территории РФ.

Пример расчета общей стоимости кредита по продукту «Кредитная линия»: сумма кредита – 150 000 Р, ставка по кредиту – 24%, срок – 12 месяцев. ПСК по кредиту – 23,985%. Платеж – 14 180 Р. Общая сумма выплаченных процентов – 20 123,29 Р (сумма выплаченных процентов уменьшается при осуществлении частичного досрочного или полного погашения). Средняя годовая переплата – 13,42%. До выставления заключительного требования (далее – 3Т) и после выставления 3Т по дату оплаты при наличии просроченного основного долга и (или) процентов за пользование кредитом банк взимает с заемщика неустойку в размере 20% годовых на сумму основного долга и сумму просроченных процентов за пользование кредитом. Неустойка начисляется со дня возникновения просроченного основного долга и (или) процентов за пользование кредитом и по дату полного погашения просроченного основного долга и процентов либо до выставления банком заключительного требования (в зависимости от того, какое из событий наступит раньше). После выставления 3Т и при наличии после даты оплаты непогашенного основного долга и (или) процентов банк взимает с заемщика неустойку в размере 0,1% от суммы просроченного основного долга и процентов за пользование кредитом, неустойка начисляется за каждый день просрочки с даты, следующей за датой оплаты, и до дня полного погашения просроченного основного долга и процентов.

Кредит предоставляется на усмотрение банка. Не является публичной офертой. С условиями рекламируемых продуктов можно ознакомиться или на сайте банка rsb.ru.

АО «Банк Русский Стандарт». Генеральная лицензия Банка РФ № 2289 выдана бессрочно 19.11.14г. Юридический адрес: 105187, Москва, ул. Ткацкий, д. 36.

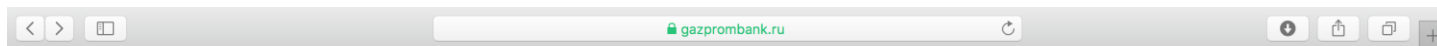
11% годовых



27% годовых

ожидания VS реальность

## Кредитные калькуляторы создают иллюзию доступности кредита



### Рассчитайте кредит

Газпромбанк готов выдать **1 227 000** рублей заемщику с доходом 100 000 рублей

По сумме По доходу

Ваш среднемесячный доход:  (range: 20 000 - 400 000)

Срок кредита:  (range: 13 - 84)

Страхование:

Ставка  
**15.5%**

Сумма кредита  
**1 227 000 ₽**

Оставить заявку

Ставка рассчитывается индивидуально в пределах диапазона от 9,5% до 15,5% годовых. Для получения точной информации можно обратиться в офисы Банка ГПБ (АО).  
\*При выборе опции «Страхование» расчет ежемесячного платежа производится с учетом включения суммы страхования в сумму кредита и может быть изменен в зависимости от рискового покрытия по полису страхования.

Мониторинг КонфОП «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке кредитных услуг в России» (июнь-ноябрь 2019 г.)

## Кредитные калькуляторы создают иллюзию доступности кредита

### Рассчитайте кредит

Ежемесячная выплата составит **62%**  
от дохода

По сумме По доходу

Необходимая сумма:  (range: 50 000 - 3 000 000)

Срок кредита:  (range: 13 - 84)

Страхование:

Ставка  
**15.5%**

Ежемесячный платеж\*  
**62 005 Р**

Оставить заявку

Ставка рассчитывается индивидуально в пределах диапазона от 9,5% до 15,5% годовых. Для получения точной информации можно обратиться в офисы Банка ГПБ (АО).  
\*При выборе опции «Страхование» расчет ежемесячного платежа производится с учетом включения суммы страхования в сумму кредита и может быть изменен в зависимости от рискового покрытия по полису страхования.



## Кредитные калькуляторы создают иллюзию доступности кредита

1 610 214 рублей на 2 года для з/п 100 т.р.

Ежемесячная выплата – **78%** от дохода

15.5%

Сумма кредита 1 610 214 Р

Платеж 78 457 Р в мес.

Переплата 272 754 Р

Сумма всех выплат 1 882 968 Р

График выплат ▾

Частным лицам / Кредиты

EN ≡

## Расчет кредита

По сумме кредита По доходу

Ваш доход в месяц  100 000

Срок кредита  2 года

- У меня положительная кредитная история в МКБ
- У меня положительная кредитная история в другом банке

[Дополнительные условия, позволяющие снизить ставку ▾](#)

Оставить заявку

Информация справочная, подробную информацию об условиях применения процентной ставки (годовых) можно узнать в отделениях Банка.

**Банки не размещают договоры на сайтах и не выдают их в отделениях. Потребителю сложно получить расчет платежей по кредиту.**

### **Ипотека:**

Половина исследованных банков (11 из 21) не размещают образцы договоров в разделах с ипотечными продуктами на сайтах

Полный расчет платежей по кредиту в распечатанном виде и ответы на все заданные вопросы тайным покупателям предоставили 10 банков из 19

### **Кредиты наличными:**

В 10 банках из 17 менеджеры заявили, что договор будет предоставлен только перед его подписанием

Полный расчет платежей по потребительскому кредиту в распечатанном виде «тайным покупателям» предоставили 8 банков из 17



# КонфОп

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

115035, г. Москва,  
ул. Садовническая, д. 74, стр.1, офис 4  
телефон +7 495 722-16-27  
<http://konfop.ru>

