

НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРАКТИКИ НА РЫНКЕ КРЕДИТОВАНИЯ

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



Наиболее распространенные недобросовестные практики в кредитовании:

- Недостаточное информирование на сайтах и в отделениях;
- Непредоставление типовых документов/договоров для ознакомления до подписания;
- Взимание необоснованных штрафов и комиссий;
- Навязывание необязательных страховок.

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](#)

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

Банки взимают необоснованные штрафы и комиссии с заемщиков

Договор ипотеки: различные виды необоснованных штрафов

Банк	Штрафы/пени по ипотечным кредитам
ВТБ	Комиссии за выдачу справки о наличии/отсутствии ссудной задолженности, величине погашенного кредита, сумме уплаченных процентов
Абсолют Банк	Комиссия в размере 150 рублей за предоставление справки «о наличии/отсутствии фактов просрочки по внесению платежей для погашения кредита»
Связь-Банк	Комиссии за рассмотрение заявки и выдачу согласия на регистрацию в квартире третьих лиц и сдачи ее в аренду (500 руб./1 тыс. и 1 тыс./5 тыс. руб.), комиссию за выдачу справки о наличии кредитной истории в Связь Банке (500 руб.)

Банки взимают необоснованные штрафы и комиссии с заемщиков

Ипотека: ЮниКредит Банк

Штрафы/пени по ипотечным кредитам

«в случае нарушения заемщиком своей обязанности **подтвердить целевое использование кредита** заемщик уплачивает Банку штраф в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей»

«В случае нарушения Заемщиком своей **обязанности по согласованию с Банком изменений в Договор Страхования** Заемщик уплачивает Банку штраф в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей за каждый факт нарушения»

«В случае нарушения Заемщиком **своей обязанности подписать Договор ипотеки и зарегистрировать ипотеку** (залог) объекта недвижимости Заемщик уплачивает Банку штраф в размере 30 000 (тридцати тысяч) рублей за каждый факт нарушения»

Кредиты наличными и кредитные карты: «Услуги» вместо регулируемых штрафов

2.8. Штраф за просроченный Минимальный платеж (взимается 500 RUR / 15 USD / 10 EUR единократно только за первый и второй подряд неуплаченный/не полностью уплаченный Минимальные платежи)

ТАРИФЫ НА ВЫПУСК И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ АКБ «АБСОЛЮТ БАНК» (ПАО)

Согласно ст. 5 Федерального закона N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", размер неустойки за неисполнение обязательств по договору потребительского займа **не может превышать 20% годовых** в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, **0,1% от суммы просроченной задолженности** за каждый день нарушения обязательств.

Кредиты наличными и кредитные карты: «Услуги» вместо регулируемых штрафов

7.9.	Комиссия за оказание услуги «СМС-информирование»:	
7.9.1.	в течение 2-х месяцев, с даты заключения Договора при условии подключения Услуги в дату заключения Договора	не взимается
7.9.2.	при отсутствии на дату окончания Расчетного периода либо на дату отключения услуги «СМС-информирование» Задолженности, остатка на Счете, превышающего 59 рублей, и отсутствии расходных операций, совершенных Клиентом, в течение Расчетного периода	не взимается
7.9.3.	в остальных случаях	59 рублей, в месяц
7.10.	Комиссия за оказание услуги «Кредитное информирование» (взимается за каждый Период пропуска Платежа, но не более 4-х пропусков подряд)	1-й период пропуска платежа - 300 рублей 2-й период пропуска платежа - 500 рублей 3-й период пропуска платежа - 500 рублей 4-й период пропуска платежа - 500 рублей

Тарифы кредитной карты «Вездеход» Почта Банка – комиссия за оказание услуги «Кредитное информирование»

Банки навязывают страхование заемщиков

Кредиты наличными:

Сотрудники 15 банков из 17 утверждали, что страхование жизни и здоровья заемщика является обязательным

Стоимость страхования может составлять **от 4% до 12,5% суммы кредита**, отказ от страховки может привести к повышению процентной ставки по кредиту

В большинстве исследованных банков **необязательное страхование жизни** и здоровья заемщика **включается в тело кредита**

Банк	Повышение ставки при отказе от страховки, п.п.
РОСБАНК	6,6
Газпромбанк	6
ФК «Открытие»	5

Банки навязывают страхование заемщиков

Ипотечные кредиты:

Только в 1 банке из 19 (ЮниКредит Банк) сотрудники рассказали «тайному покупателю» о том, что любые страховки, кроме страхования квартиры, необязательны

В 13 банках из 19 менеджеры сообщили, что оформление страхования жизни и здоровья заемщика влияет на кредитную ставку: в отсутствие страховки ставка по кредиту может быть повышена

Предлагаются продукты «финансовая защита», «гарантия минимальной ставки» в качестве суррогата страхового продукта

Банки навязывают страхование заемщиков

Вознаграждение банкам (за год, данные ЦБ за 3 кв. 2019 г.):

- по страхованию жизни заемщика **+111,6%**
- по страхованию от НС и болезней **+236,9%**

Соотношение премий к выплатам в 3 кв. 2019:

- по страхованию от НС и болезней **9,3%**
- по страхованию жизни заемщика **7,8%**



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>

