



Квест



для заёмщика

Дмитрий Янин,
председатель правления Международной конфедерации
обществ потребителей

Состояние защиты прав потребителей на рынке кредитных услуг вызывает обеспокоенность: заёмщики не могут получить информацию об условиях кредита, банки продолжают навязывать страховки.

В конце февраля мы обнародовали результаты независимого мониторинга «Состояние защиты прав потребителей на рынке кредитных услуг в России», проведённого в рамках совместного проекта Минфина России

и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». «Тайные покупатели» посетили офисы крупнейших банков в 16 регионах России, изучили сай-

ты кредитных организаций. Результаты мониторинга показали, что потребители зачастую не могут получить на сайтах банков информацию о максимальной ставке по кредиту, а в отделениях — предварительный расчёт выплат и образец договора. При этом в договорах мы обнаружили положения о необоснованных и даже незаконных штрафах и комиссиях. Мониторинг КонфОП, к сожалению, подтвердил, что проблема навязанных страховок остаётся актуальной: в большинстве банков во время консультации о кредите сотрудники не предупреждали потребителей о том, что покупать полис страхования заёмщика обязательно. Более того, «тайные покупатели» выяснили, что страховку заёмщика банки включают в тело кредита, вынуждая потребителя платить за неё начисленные проценты. Остановимся подробнее на этих и иных проблемах.

Чего не покажут потребителю

Один из важнейших элементов, о котором должен узнать потребитель, заходя в раздел сайта банка о кредитах, — это максимальная ставка по кредиту или диапазон ставок. Выяснилось, что получить эту информацию довольно трудно. По результатам мониторинга разделов сайтов, посвящённых ипотечным продуктам, ни один из исследованных банков не представил потребителям информации о диапазоне ставок по ипотеке. 14 банков из 21 представили на своих сайтах минимальные ставки по различным вариантам своих ипотечных программ. Лишь у трёх банков можно увидеть диапазон ставок по потребительским кредитам, не переходя на другие страницы, разделы, вкладки, не скачивая отдельных документов. Когда посетитель заходит на первую страницу раздела с кредитными картами, он в большинстве случаев (19 из 26) ставку кредита не увидит вовсе.

В ходе мониторинга мы также изучили дизайн кредитных калькуляторов и выяснили, что некоторые из них настроены на предложение клиентам сумм, неподъёмных для их бюджета. Некоторые калькуляторы позволяют рассчитать сумму и срок потребительского кредита, исходя из ежемесячного дохода. Результаты подобных расчётов показывают готовность банков (по крайней мере, декларируемую на сайтах) выдавать кредит с ежемесячной выплатой от 62 до 78% от зарплаты. Например, один банк предлагает клиен-

ту с доходом 100 тыс. рублей взять кредит на 24 месяца со ставкой 15,5% годовых на сумму 1 227 000 рублей. Рассчитав выплаты на калькуляторе «по сумме» с аналогичными вводными данными, получаем ежемесячный платёж в размере 62 005 рублей.

Результаты мониторинга показали, что потребители зачастую не могут получить на сайтах банков информацию о максимальной ставке по кредиту, а в отделениях — предварительный расчёт выплат и образец договора

Рекордную сумму потребителю предлагает другой крупный банк, у которого, стоит отметить, один из самых информативных калькуляторов, показывающий и сумму переплаты, и ежемесячный платёж, и процентную ставку. Этот калькулятор, тем не менее, выдаёт по-настоящему тревожащий результат: банк готов дать кредит в размере 1 610 214 рублей на 24 месяца под 15,5% годовых с ежемесячным платежом 78 457 рублей. То есть на погашение кредита и процентов по нему заёмщик будет тратить более 78% своей зарплаты.

Нельзя поспорить с тем, что расчёты на кредитных калькуляторах на сайтах банков являются лишь предварительными. И всё же подобная практика — яркая иллюстрация того, как банки могут создать иллюзию лёгкости исполнения кредитных обязательств.

Без взвешенных решений

Мониторинг КонфОП показал, что для потенциального заёмщика получение предварительного расчёта платежей по кредиту и образца договора — довольно сложная задача. Хотя без этого потребитель не может ни сравнить предложения разных банков, ни оценить свою долговую нагрузку. «Тайные покупатели» смогли получить расчёт потребительского кредита только в 8 из 17 банков, расчёт ипотеки — в 10 из 19. Мы уверены, что полный расчёт платежей с суммой переплаты по кредиту должен предоставляться потребителю заблаговременно, при первом обращении в банк за консультацией по кредитованию. Зачастую потребитель не имеет точного представления о том, во сколько ему обойдётся кредит, особен-



но такой многолетней, как ипотека. День оформления ипотечного договора сопряжён с оформлением сделки по покупке недвижимости, что несёт для человека высокую эмоциональную нагрузку. В состоянии стресса потребитель физически не может осознать и оценить всю информацию, которая содержится в кредитном договоре. Если же у клиента банка будет на руках полный расчёт платежей по кредиту до подписания, он сможет в спокойной обстановке, не торопясь, осознать реальную стоимость кредита и принять взвешенное решение.

Изучаем договор

Отдельная проблемная область — незаконные и недобросовестные штрафы и комиссии, которые банки включают в кредитные договоры. В частности, несколько банков берут комиссии за выдачу справок «о наличии/отсутствии фактов просрочки по внесению платежей для погашения кредита» и «о наличии/отсутствии ссудной задолженности». Это противоречит статье 10 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (№ 353-ФЗ от 21.12.2013), согласно которой потребитель имеет право один раз в месяц бесплатно получать информацию о размере текущей задолженности, дате и размерах произведённых за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа.

Отдельная проблемная область — незаконные и недобросовестные штрафы и комиссии, которые банки включают в кредитные договоры

Мониторинг КонфОП также выявил практику взимания дополнительных денег за «услуги», которые по сути являются штрафами за просроченные платежи. Если размер штрафа закреплён в Федеральном законе № 353-ФЗ, то подобные услуги никак не регулируются и находятся вне законного поля. Например, может взиматься комиссия за «услугу» пропуска платежа по кредитной карте: 300 рублей за первый период пропуска, по 500 рублей — за остальные. Такая практика противоречит 353-ФЗ: согласно статье 5, 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.

От полиса не застрахованы

Результаты мониторинга показали, что у потребителя, пришедшего в банк за кредитом, практически нет шансов выйти из него без страховки. Только в одном банке из исследованных «тайным покупателем» сообщили, что все виды страхования, кроме страхования ипотечной квартиры, являются необязательными. Аналогичная ситуация с кредитами наличными: сотрудники большинства банков (15 из 17) заявили «тайным покупателем», что страховку нужно оформить. На самом деле её покупка может быть только добровольной. В большинстве исследованных банков сумма страхования, которая может составлять до 12,5% от суммы кредита, включается в тело кредита, то есть заёмщик вынужден платить за неё проценты. Есть банки, менеджеры которых вместо термина «страховка» используют другой – «финансовая защита». В некоторых банках от таких программ можно отказаться только после первого года кредитования, при этом процентная ставка по кредиту может увеличиться на один процентный пункт.

Отметим, что заинтересованность банков в продаже страховок объясняется сегодняшней ситуацией на рынке страхования. По данным Банка России, сегмент кредитного страхования помог удержать на плаву весь страховой рынок в 2019 году. Совокупный темп прироста страхования жизни заёмщиков и страхования от несчастных случаев и болезней по итогам 2019 года составил 22,1%. Данные виды страхования чрезвычайно привлекательны для бизнеса: коэффициент выплат по страхованию от несчастных случаев и болезней в 2019 году составил всего 9,9%. Это означает, что потребителям вернулась лишь десятая часть от собранных премий. Значительную часть этих средств получили банки: комиссии кредитных организаций по страхованию заёмщиков выросли за год на 86,1%. Очевидно, что проблема навязывания необязательных страховок сохранится, если не будут приняты регуляторные меры по ограничению данного сегмента.

Рекомендации

По итогам проведения мониторинга мы сформулировали следующие рекомендации для регуляторов и участников рынка.

1. Необходимо ввести нормы, закрепляющие обязанность банка выдавать потребителю образец договора с общими



Совокупный темп прироста страхования жизни заёмщиков и страхования от несчастных случаев и болезней по итогам 2019 года составил 22,1%

и индивидуальными условиями кредитования и подробный расчёт кредита для предварительного ознакомления, помещать образцы договоров с общими и индивидуальными условиями кредитования на официальных сайтах кредитных организаций.

2. Требуется внесение изменений в табличные формы условий договоров потребительского кредита и договоров ипотечного кредита.
3. Необходимо нормативно закрепить стандарты информирования потребителей кредитных услуг на официальных сайтах банков.
4. Нуждаются в ревизии действующие на рынке штрафы, комиссии и неустойки в отношении заёмщиков. Необходимо создать публичный реестр недобросовестных практик, ввести запрет на взыскание комиссий за услуги, являющиеся дополнительными штрафами за просроченные платежи по кредиту.
5. Необходимо усилить надзор за кредитными организациями в части информирования потребителей о страховых продуктах, ввести запрет на навязывание страховых продуктов и на непредоставление потребителям выбора способа приобретения страхового продукта (за счёт собственных или кредитных средств). 