



СОСТОЯНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ В РОССИИ



КонфОП

Международная конфедерация
обществ потребителей

Наше право — быть услышанными!

Тринадцатый промежуточный отчет
по двенадцатой волне независимого мониторинга в рамках Контракта № FEFLP/QCBS-4.11
«Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты
прав потребителей финансовых услуг», реализуемого в рамках совместного Проекта
Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой
грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Москва
июнь – ноябрь 2019 г.

Настоящий отчет подготовлен Союзом общественных объединений
«Международная конфедерация обществ потребителей» (далее — КонфОП)

С полной версией отчета можно ознакомиться на сайте www.konfop.ru

Оглавление

I. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ: РОССИЙСКИЙ РЫНОК ОКАЗАНИЯ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ И ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКИ	2
Обзор российского рынка кредитных услуг	2
Закредитованность потребителей	10
Навязывание дополнительных услуг при кредитовании	21
Кредитное поведение потребителей	28
Жалобы потребителей	30
Ипотечные кредиты	32
Кредитные карты	46
Потребительские кредиты, кредиты наличными	51
Судебная практика	65
Гипотезы исследования	66
II. ОБОСНОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРКИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА	67
III. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И СОЗДАНИЯ СЕКТОРАЛЬНЫХ РЕЙТИНГОВ	69
IV. СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ	77
Штрафы и комиссии. Информирование	77
Страхование	104
Закредитованность	107
V. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	119

I. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ: РОССИЙСКИЙ РЫНОК ОКАЗАНИЯ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ И ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКИ

Обзор российского рынка кредитных услуг

По данным Банка России на 01.09.2019 г., в России работает 455 кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций. С начала 2019 года количество таких организаций уменьшилось на 29.¹ 61,1% всех активов приходится на банки ТОП5, при этом прослеживается тенденция повышения концентрации активов на крупнейших игроках: на начало 2018 года этот показатель составлял 55,8% (см. Таблицу 1).

Наибольшее количество кредитных организаций осуществляет деятельность в Центральном федеральном округе (см. Таблицу 2).

В «Обзоре банковского сектора РФ», опубликованном Банком России, приводятся также данные о прибыльных и убыточных кредитных организациях (см. Рисунок 1)². В настоящее время прибыльные банки преобладают: по итогам восьми месяцев 2019 г. 347 кредитных организаций, которые составляют 76% от количества игроков данного сектора, продемонстрировали прибыль в размере 1492 млрд руб. Убыток в 138 млрд руб. показали 99 кредитных организаций (22%).

Индекс здоровья банковского сектора, рассчитанный рейтинговым агентством «Эксперт РА»

Таблица 1. Концентрация активов по банковскому сектору России

Распределение кредитных организаций, ранжированных по величине активов (по убыванию)	1.01.18		1.01.19		1.07.19		1.08.19		1.09.19	
	млн руб.	в % к итогу	млн руб.	в % к итогу	млн руб.	в % к итогу	млн руб.	в % к итогу	млн руб.	в % к итогу
Первые 5	47 513 821	55,8	56 865 733	60,4	56 516 470	61,1	57 070 995	61,0	58 148 883	61,1
С 6 по 20	20 007 403	23,5	19 924 791	21,2	19 826 020	21,4	20 416 468	21,8	20 642 265	21,7
С 21 по 50	9 167 982	10,8	9 230 511	9,8	8 805 718	9,5	8 873 212	9,5	9 099 367	9,6
С 51 по 200	7 195 769	8,4	7 152 776	7,6	6 559 927	7,1	6 515 925	7,0	6 513 984	6,8
С 201	1 306 864	1,5	909 875	1,0	780 496	0,8	742 507	0,8	750 768	0,8
Итого	85 191 839	100,0	94 083 687	100,0	92 488 632	100,0	93 619 107	100,0	95 155 267	100,0

Источник: Банк России

¹ https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23691/obs_204.pdf

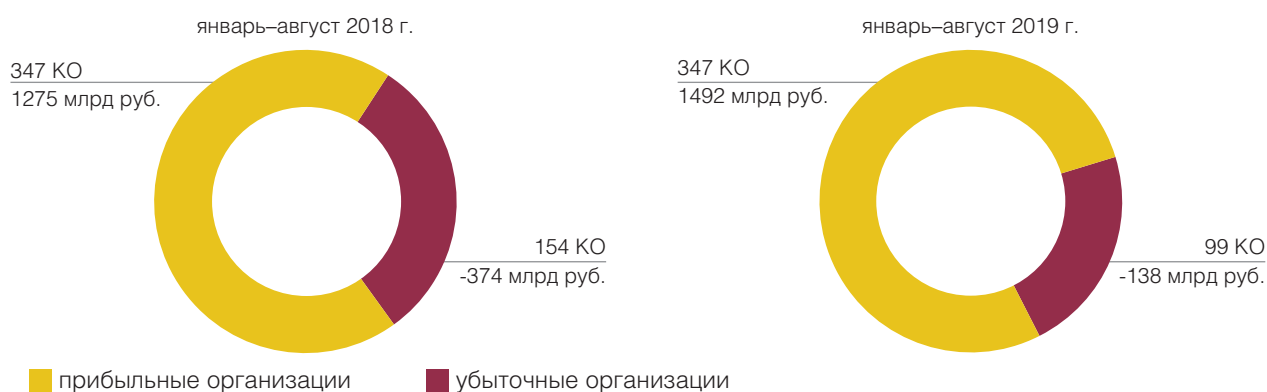
² https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23685/razv_bs_19_08.pdf

Таблица 2. Размещение действующих кредитных организаций по федеральным округам*

	1.01.18		1.01.19		1.07.19		1.08.19		1.09.19	
	количество КО, единиц	в % к итогу	количество КО, единиц	в % к итогу	количество КО, единиц	в % к итогу	количество КО, единиц	в % к итогу	количество КО, единиц	в % к итогу
Центральный федеральный округ	319	56,9	272	56,2	263	56,7	259	56,8	258	56,7
в том числе г.Москва и Московская область	284	50,6	245	50,6	238	51,3	234	51,3	233	51,2
Северо-Западный федеральный округ	43	7,7	41	8,5	40	8,6	39	8,6	39	8,6
Южный федеральный округ	35	6,2	25	5,2	24	5,2	24	5,3	24	5,3
Северо-Кавказский федеральный округ	17	3,0	12	2,5	11	2,4	11	2,4	11	2,4
Приволжский федеральный округ	71	12,7	67	13,8	63	13,6	60	13,2	60	13,2
Уральский федеральный округ	26	4,6	23	4,8	23	5,0	23	5,0	23	5,1
Сибирский федеральный округ	32	5,7	28	5,8	25	5,4	25	5,5	25	5,5
Дальневосточный федеральный округ	18	3,2	16	3,3	15	3,2	15	3,3	15	3,3
Российская Федерация	561	100,0	484	100,0	464	100,0	456	100,0	455	100,0

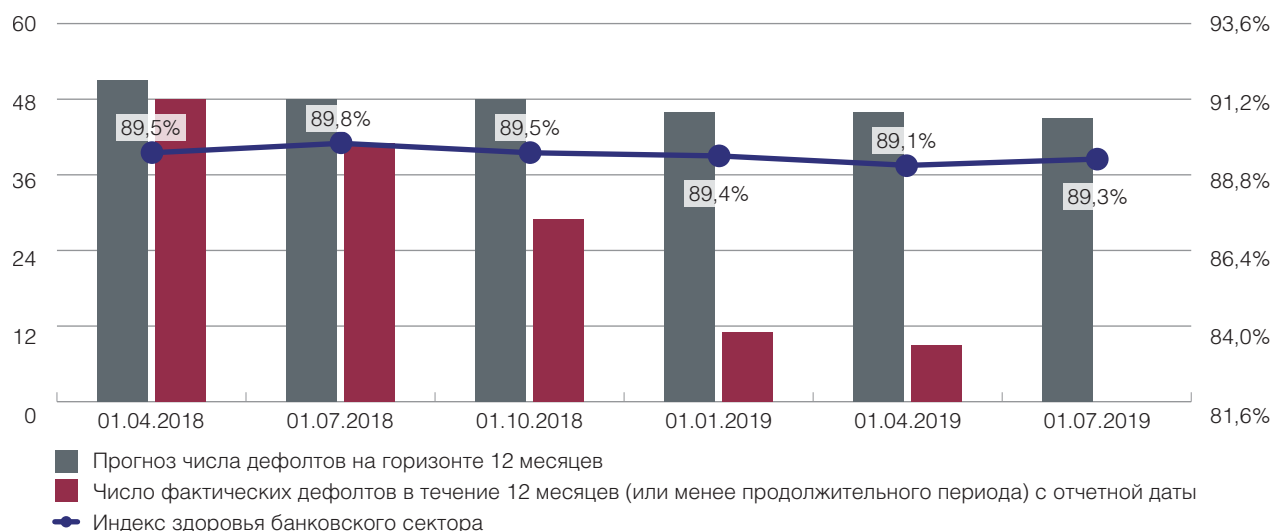
* По месту регистрации головного офиса.

Источник: Банк России



Источник: Банк России

Рисунок 1. Динамика прибыльных и убыточных кредитных организаций



Источник: Эксперт РА

Рисунок 2. Динамика Индекса здоровья банковского сектора

на 1 июля 2019 года, показывает, что снижение показателей сменилось их стагнацией (см. Рисунок 2)³. Индекс здоровья банковского сектора отражает вероятность дефолтов в банковской системе в течение одного года. Сегодняшнее значение индекса находится на уровне 89,3%, что означает возможность дефолта 45 кредитных организаций в период до 1 июля 2020 года. По информации «Эксперт РА», пятая часть кредитных организаций за последние четыре квартала показывала убытки. Аналитики отмечают также наличие проблем с качеством активов банковского сектора и признаки дефицита фондирования почти у половины кредитных организаций.

Также следует отметить еще одну негативную тенденцию, заключающуюся в том, что уровень лояльности клиентов к банкам, в которых они обслуживаются, за год снизился в два раза, до 14 пунктов (данные Национального агентства финансовых исследований)⁴. Более высокий уровень лояльности по отношению к кредитной организации отмечается у людей с низкими доходами. В настоящее время банковскими услугами пользуются 86% россиян, преимущественно они являются клиентами Сбербанка (67%), в значительно меньшей степени — банка ВТБ (6%) и Альфа-Банка (2%).

Динамика розничного портфеля

Рынок потребительского кредитования демонстрирует рост во всех сегментах. По данным Банка России, в январе 2019 г. объем кредитов, предоставленных физлицам, со-

ставил 14,9 трлн руб., в то время как годом ранее данный показатель находился на уровне 12,2 трлн руб.⁵ Рост составил 22% (см. Таблицы 3 и 4).

³ https://raexpert.ru/researches/banks/index_jul2019

⁴ <https://nafi.ru/analytics/rossiyane-ne-loyalny-k-bankam-v-kotorykh-obluzhivayutsya/>

⁵ https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/20074/obs_202.pdf

Таблица 3. Макроэкономические показатели деятельности
банковского сектора Российской Федерации

Показатель	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019
1. Совокупные активы (пассивы) банковского сектора (млрд руб.)	57 423,10	77 653,00	82 999,70	80 063,30	85 191,80	94 083,70
в % к ВВП	78,5	98,2	99,9	93,1	92,5	90,6
2. Собственные средства (капитал)* банковского сектора, млрд руб.	7 064,30	7 928,40	9 008,60	9 387,10	9 397,30	10 269,30
в % к ВВП	9,7	10	10,8	10,9	10,2	9,9
в % к активам банковского сектора	12,3	10,2	10,9	11,7	11	10,9
3. Кредиты**, предоставленные нефинансовым организациям и физическим лицам, включая просроченную задолженность (млрд руб.)	32 456,30	40 865,50	43 985,20	40 938,60	42 366,20	48 273,20
в % к ВВП	44,4	51,7	52,9	47,6	46	46,5
в % к активам банковского сектора	56,5	52,6	53	51,1	49,7	51,3
из них:						
кредиты, предоставленные нефинансовым организациям, включая просроченную задолженность (млрд руб.)	22 499,20	29 536,00	33 300,90	30 134,70	30 192,50	33 371,80
в % к ВВП	30,8	37,4	40,1	35	32,8	32,1
в % к активам банковского сектора	39,2	38	40,1	37,6	35,4	35,5
кредиты, предоставленные физическим лицам, включая просроченную задолженность (млрд руб.)	9 957,10	11 329,50	10 684,30	10 803,90	12 173,70	14 901,40
в % к ВВП	13,6	14,3	12,9	12,6	13,2	14,3
в % к активам банковского сектора	17,3	14,6	12,9	13,5	14,3	15,8
в % к денежным доходам населения	22,3	23,6	20	20	22	25,9

* С отчетности на 01.10.18 капитал рассчитывается в соответствии с требованиями Положения Банка России от 04.07.2018 №646-П, до указанной даты — в соответствии с требованиями Положения Банка России от 28.12.2012 №395-П.

** Здесь и далее кредиты приведены без уменьшения на величину сформированных резервов. В указанный показатель включается задолженность (в том числе просроченная) по кредитам, депозитам и прочим размещенным средствам.

Источник: Банк России

Таблица 4. Темпы прироста показателей банковского сектора (% за год)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Активы	44,1	39,2	5	14,9	23,1	18,9	16	35,2	6,9	-3,5	6,4	10,4
Капитал	57,8	42,7	21,2	2,4	10,8	16,6	15,6	12,2	13,6	4,2	0,1	9,3
Кредиты, предоставленные нефинансовым организациям	51,5	34,3	0,3	12,1	26	12,7	12,7	31,3	12,7	-9,5	0,2	10,5
Кредиты, предоставленные физическим лицам	57,8	35,2	-11	14,3	35,9	39,4	28,7	13,8	-5,7	1,1	12,7	22,4
Вклады физических лиц	35,4	14,5	26,7	31,2	20,9	20	19	9,4	25,2	4,2	7,4	9,5
Депозиты и средства на счетах нефинансовых и финансовых организаций (кроме кредитных организаций)*	51,3	26,6	10,3	15	22,7	14	16	38,6	15,6	-10,1	2,1	12,7
Справочно:												
Валовой внутренний продукт	23,5	24,2	-6	19,3	30,2	13,1	7,3	8,1	5,1	3,5	7,1	12,8

* Без учета депозитов и средств на счетах государственных и других внебюджетных фондов, Минфина России, финансовых органов, средств клиентов по факторинговым, форфейтинговым операциям, средств в расчетах, средств, списанных со счетов клиентов, но не проведенных по корсчету кредитной организации.

Источник: Банк России

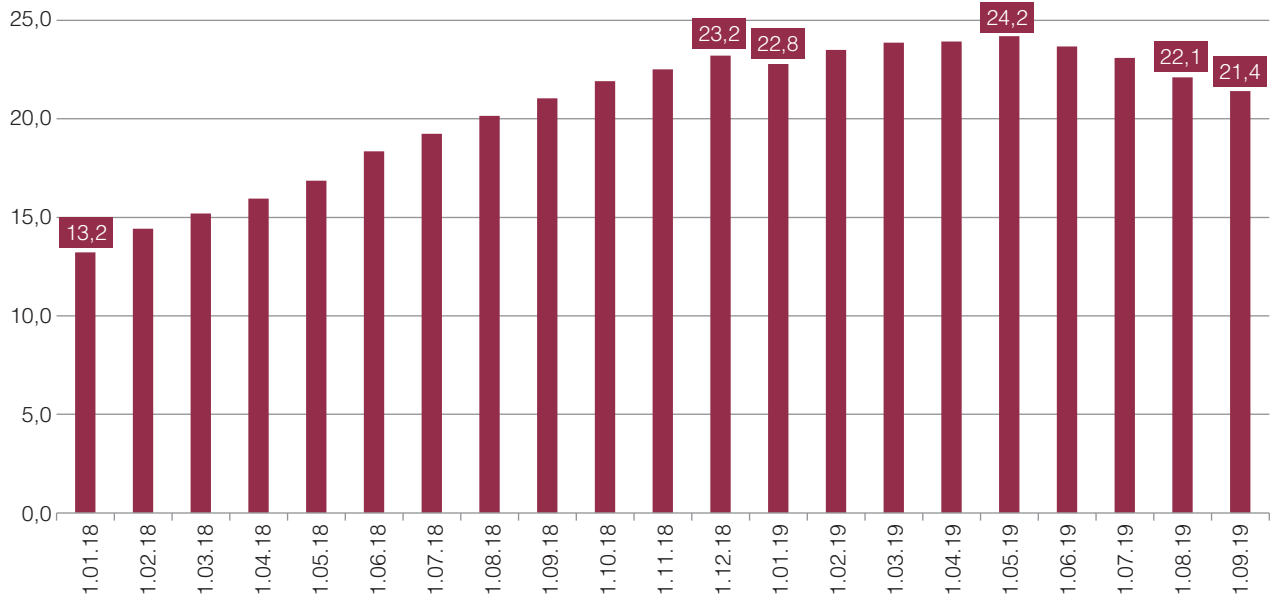
В информационно-аналитическом материале Банка России «О развитии банковского сектора Российской Федерации в январе-августе 2019 года»⁶ отмечается, что рост активов банковского сектора на 2,2% за 8 месяцев 2019 года в значительной степени обеспечен ростом кредитования физических лиц и нефинансовых организаций.

Темп прироста портфеля необеспеченных потребительских ссуд за январь-июль 2019 года составил 13,1%, что выше показателя аналогичного периода предыдущего года на 1,5 п.п. Регулятор информирует, что около ¾ прироста объема кредитов физическим лицам и нефинансовым организациям за указанный период обеспечил розничный сегмент — кредитование

физических лиц (+1,9 трлн руб., или +13%). В мае-июле 2019 года наблюдалось замедление кредитования физлиц, однако в августе рост выдачи кредитов снова ускорился.

Данные Объединенного кредитного бюро подтверждают увеличение динамики кредитной активности населения в августе 2019 года. В этом месяце количество и объемы кредитов (3,48 млн и 807,56 млрд руб., соответственно) выросли по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. на 1%. Наиболее активный рост наблюдался в сегменте кредитов наличными, количество которых увеличилось в годовом отношении на 8%, а объемы — на 11%: было выдано 1,6 млн кредитов на сумму 431,55 млрд руб. При этом средняя сумма кредита налич-

⁶ https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23685/razv_bs_19_08.pdf



Источник: Банк России

Рисунок 3. Темпы прироста кредитов физическим лицам по отношению к соответствующей дате предыдущего года (%)

ными увеличилась на 3%: до 269 тыс. руб. В сегменте POS-кредитов наблюдается аналогичная тенденция: рост количества и объема выдач (на 5 и 6%, соответственно) и среднего размера кредита (на 2% до 35 тыс. руб). Отличается ситуация в сфере кредитных карт. Их количество за указанный период снизилось в годовом отношении на 9% (1,07 млн карт).

Однако, по данным НБКИ, на более длительном отрезке времени (январь-август, 2019 г.) рост выдачи кредитных карт составил по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. 13,4%⁷. Средний одобренный лимит по кредитной карте (данные ОКБ) увеличился в августе на 7%, достигнув 77 тыс. руб.

Ставки, суммы кредитов и сроки

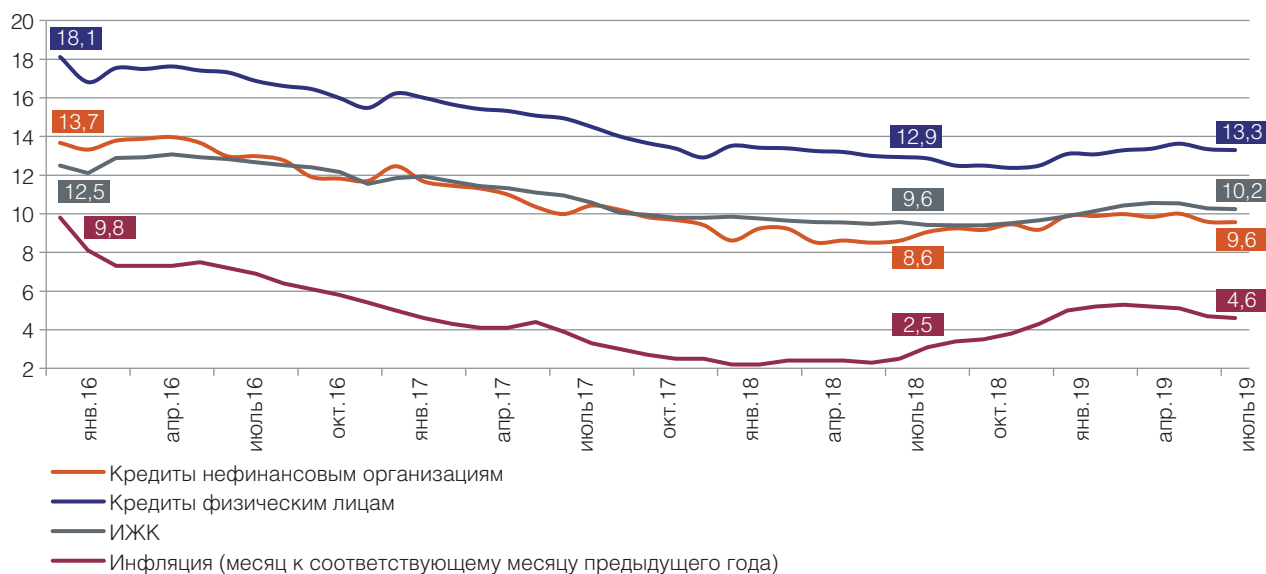
По информации Банка России⁸, средневзвешенная процентная ставка по рублевым кредитам физлицам на срок от 1 года в июле 2019 года снизилась по сравнению с маем на 0,3 п.п. и составила 13,3% (см. Рисунок 4). В настоящее время можно говорить о переломе восходящего тренда ставок и тенденции к их снижению. Доля валютных кредитов в рознич-

ном портфеле банков остается на минимальном уровне (0,6% на 01.09.2019).

Регулятор ожидает дальнейшего удешевления кредитов, вызванного уменьшением ключевой ставки. Напомним, что на заседании совета директоров Банка России 6 сентября 2019 г. ключевая ставка была в очередной раз снижена на

⁷ <https://www.nbki.ru/company/news/?id=25785>

⁸ https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23685/razv_bs_19_08.pdf



Источник: Банк России

Рисунок 4. Динамика средневзвешенных процентных ставок по кредитам в рублях на срок свыше 1 года

25 б.п. до 7% годовых⁹. Это третье за 2019 год снижение ключевой ставки, размер которой составлял на начало года 7,5%.

Бюро кредитных историй «Эквифакс» сообщает о рекордном росте средней суммы потребительского кредита, составившей в апреле 2019 г. 207 тыс. руб., что является историческим максимумом¹⁰. С начала года размер кредита вырос на 47 тыс. руб., что идет вразрез с динамикой доходов населения. При этом, информирует «Эквифакс», средний платеж по потребительским кредитам за первое полугодие 2019 г. вырос почти на 20%, достигнув 22,3 тыс. руб., а по POS-кредитам — на 12,3%, до 9,8 тыс. руб¹¹. Это свидетельствует о росте долговой нагрузки заемщиков, наблюдающейся по необеспеченным (потребительским и POS-) кредитам в течение нескольких последних лет.

Как показало исследование кредитного рынка, проведенного КонфОП, некоторые банки стремятся предложить потребителям кредит на максимальный срок, при этом конечная переплата по нему оказывается больше. У ряда кредитных организаций минимальный срок кредитования составляет 7 лет. Банк России, в свою очередь, в докладе «О развитии макропуденциальной политики Банка России в области кредитования»¹² назвал запрет на выдачу необеспеченных кредитов сроком более 5 лет одной из возможных мер ограничения высокорискового кредитования.

Увеличение срока кредитования влияет на конечную сумму переплаты: потребитель может этого не осознавать, привлеченный обещанием более низкой суммы ежемесячных выплат. Для наглядности воспользуемся сайтом сравнения предложений банков и рассмотрим вариант с

⁹ <https://www.cbr.ru/press/keypr/>

¹⁰ <https://www.equifax.ru/press/srednyaya-summa-potrebkreditov-v-rossii-dostigla-rekorda/>

¹¹ <https://www.equifax.ru/press/issledovanie-pokazalo-rost-srednego-platezha-po-potrebkreditam-sredi-rossiyan/>

¹² http://cbr.ru/Content/Document/File/79964/Consultation_Paper_190910.pdf

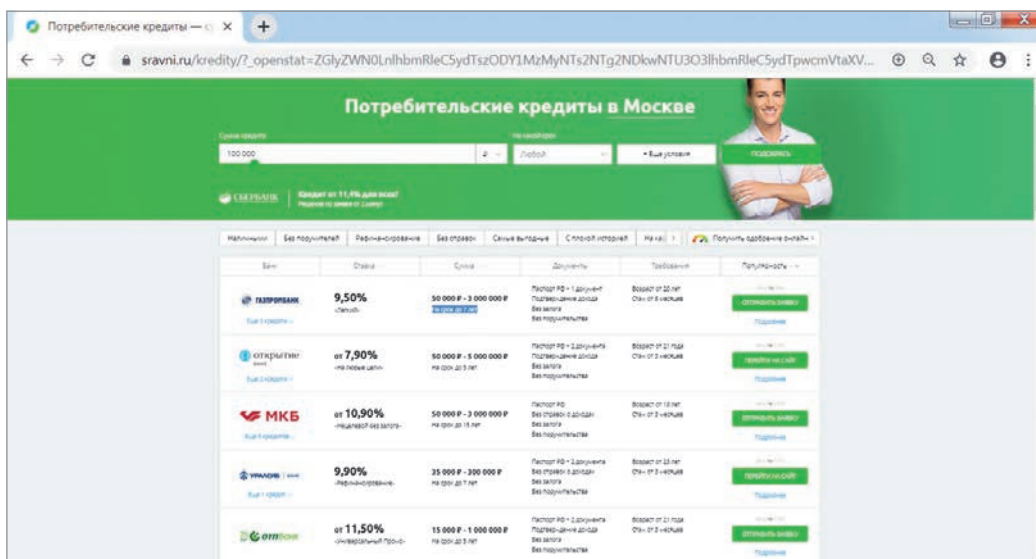


Рисунок 5. Предложения потребительских кредитов в сети Интернет на сайте «Сравни.ру»

кредитом в размере 250 тыс. руб., выданным под 14% на 2 года и 5 лет, соответственно. В первом случае переплата по кредиту составит от 38 077 руб., тогда как во втором — до 99 023

руб.¹³ Подробнее о сроках потребительских кредитов — см. раздел отчета «Секторальные рейтинги проблем потребителей кредитных услуг».

¹³ Для расчета платежей мы воспользовались кредитным калькулятором <http://calculator-credit.ru/calculator.php>

Закредитованность потребителей

По данным Банка России на 1 июля 2019 г., доля проблемных и безнадежных ссуд в кредитном портфеле банков составляла 10,3%. Очередная волна ускоренного роста долговой нагрузки заемщиков наблюдается с 2018 года, что объясняется повышенным интересом банков к развитию потребительского кредитования, который обусловлен, в свою очередь, более высокой рентабельностью данного сегмента по сравнению с другими.

В октябре 2019 г. показатели совокупной долговой нагрузки населения России достигли максимума с 2012 года (10,8%), при этом подавляющее большинство заемщиков имеет необеспеченный кредит, тех у кого ипотека — меньшинство (10,6%). По подсчетам Банка России, 39,5 млн человек, или больше половины работающих россиян (54%), имеют кредиты¹⁴.

В докладе Банка России «Ускоренный рост потребительских кредитов в структуре банковского кредитования: причины, риски и меры Банка России» (июнь 2019) сообщается, что на 1 мая 2019 г. задолженность по необеспеченным потребительским кредитам достигла 7,9 трлн руб., увеличившись за год на 25,3%¹⁵. Основной вклад в рост задолженности внесли кредиты наличными и кредитные карты, показавшие рост за указанный период на 33 и 20%, соответственно. Немалую роль в росте закредитованности населения, помимо увеличения объемов кредитования, сыграл рост суммы предоставляемых кредитов, которые за 2018 год увеличились более чем на 20%, до 360 тыс. руб. Можно предположить, что отчасти это связано с практикой включения стоимости страховых полисов в тело кредита, ее распространенность выявил мониторинг КонфОП (см. главу

«Секторальные рейтинги проблем потребителей кредитных услуг»).

Стоит отметить, что рост закредитованности происходит преимущественно за счет банковского рынка: объем микрофинансирования составляет меньше 2% от объема рынка потребительских кредитов банков (143 млрд руб.).

В докладе Банка России отмечается рост в I квартале 2019 года доли выдач кредитов с показателем долговой нагрузки (ПДН) 80+, что может привести впоследствии к повышению рисков в сфере необеспеченного потребительского кредитования, особенно в случае ухудшения макроэкономической ситуации в стране. Следует отметить, что во избежание данной ситуации с 1 октября 2019 года Банк России ввел новые правила выдачи потребительских кредитов, обязав кредитные организации учитывать долговую нагрузку обратившихся к ним клиентов. Показатель долговой нагрузки (ПДН) будет учитывать соотношение ежемесячных платежей по кредитам к доходу заемщика. В разделах «Регулирование» мы подробнее остановимся на этой инициативе.

В исследовании «Эквивифакс» сообщается, что совокупный портфель просроченной задолженности физлиц с просрочкой более 90 дней на 30 апреля 2019 г. превысил 852 млрд руб., сократившись за год на 2 п.п. Общее количество договоров с просроченными платежами более 90 дней составляет 10,7 млн штук, большая их часть принадлежит заемщикам микрофинансовых организаций и заемщикам, имеющим потребительские кредиты¹⁶. По подсчетам Национального бюро кредитных историй, в 2019 г. доля заемщиков с максимальной долговой нагрузкой, превышающей 50%, составила

¹⁴ <https://www.rbc.ru/finances/31/10/2019/5dbaa6729a7947406d36fe0d>

¹⁵ http://cbr.ru/Content/Document/File/72621/20190628_dfs.pdf

¹⁶ <https://www.equifax.ru/press/issledovanie-bki-ekvifaks/>

11,3% от общего числа заемщиков (примерно 5 млн человек)¹⁷. Столь высокая доля заемщиков с ПДН более 40% — 19,3% — вызывает обеспокоенность.

Статистика количества кредитов, которые выплачиваются заемщиками, подтверждает актуальность проблемы закредитованности. В исследовании «Эквивафакс» сообщается, что в мае 2019 г. примерно 42,3% заемщиков имели два и более кредитов, 20% банковских клиентов одновременно обслуживали как минимум три кредита, 18,5% — больше трех, а 8% — больше четырех кредитов¹⁸. Количество заемщиков в каждой из категорий имеет тенденцию к увеличению. Такие данные свидетельствуют о том, что россияне предпочитают обращаться одновременно и в банки, и в МФО, подчеркивают эксперты. Это означает также, что банки при выдаче кредитов не уделяют внимания должной проверке платежеспособности заемщиков, степени их закредитованности и возможности вносить платежи без ущерба семейному бюджету. При этом наблюдается рост среднего платежа по кредитам, увеличившегося в первом полугодии 2019 г. почти на 20%, до 22,3 тыс. руб¹⁹.

Необходимо особо подчеркнуть, что существующие темпы роста необеспеченного потребительского кредитования (22,7% за 2018 год) существенно опережают рост номинальных доходов (4,3%) и заработных плат (9,9%) населения²⁰.

Еще одной тенденцией, которая может привести к увеличению рисков закредитованности и росту просроченных кредитов, является то, что

банки начинают активно кредитовать молодых людей, не имеющих доходов. В частности, на это обращают внимание СМИ: «Коммерсантъ» сообщает о том, что отдельные игроки рынка выдают кредитные карты на суммы 100-200 тыс. руб. 18-летним неработающим гражданам, рассчитывая на возврат долга их родителями²¹. Подобная практика не соответствует принципам ответственного кредитования.

По данным РИА Рейтинг²², самая большая просрочка по потребительским кредитам по итогам 2018 года наблюдалась в Ингушетии, Карачево-Черкесской Республике, Бурятии, Республики Северная Осетия — Алания, Адыгее, Астраханской области, Ставропольском крае, Кабардино-Балкарской республике, Забайкальском крае, Дагестане. Лучшее же положение обстоит в Севастополе, Ненецком автономном округе, Чукотском автономном округе, Республике Крым, Ямало-Ненецком автономном округе, Ханты-Мансийском автономном округе, Чувашской Республике, Удмуртской республике, Мордовии, Республики Марий Эл. Интересно, что размер задолженности не имеет прямо пропорциональной зависимости от уровня просроченных кредитов. Так, в самой неблагополучной с точки зрения платежной дисциплины заемщиков Ингушетии ссудная задолженность на численность экономически активного населения составляет 23,6 тыс. руб., а во входящем в десятку благополучных кредитных регионов Ямало-Ненецком автономном округе данный показатель достигает 424,1 тыс. руб.

По данным Национального бюро кредитных историй²³, в первом полугодии 2019 г. боль-

¹⁷ <https://www.nbki.ru/company/news/?id=25628>

¹⁸ <https://www.equifax.ru/press/issledovanie-bolee-40-zaemshchikov/>

¹⁹ <https://www.equifax.ru/press/issledovanie-pokazalo-rost-srednego-platezha-po-potrebkreditam-sredi-rossiyan/>

²⁰ http://www.cbr.ru/press/int/danilova_interfax_2019-02-28/#highlight=%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F%7C%D0%B4%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%7C%D0%BD%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8

²¹ <https://www.kommersant.ru/doc/3999739>

²² <https://riarating.ru/infografika/20190305/630118926.html>

²³ <https://www.nbki.ru/press/pressrelease/?id=25011>

шое всего потребительских кредитов было выдано в Москве и Московской области, Краснодарском крае, Республике Башкортостан, Республике Татарстан. Самая серьезная динамика роста выдачи была зафиксирована в Москве (+18,3%), Тюменской (+15,8%), Омской (+15,1%), Московской областях (+14,4%), Санкт-Петербурге (+13,2%), Ставропольском крае (+11,4%).

Если сравнить эти показатели с данными РИА Рейтинг, мы увидим, что банки активно занимаются кредитованием заемщиков из неблагополучных с точки зрения просроченной задолженности регионов. Так, Ставропольский край занимает 79 место из 85 среди регионов РФ по доле просроченной задолженности населения перед банками (6,58%); Краснодарский край — 75 место (6,29%); Омская область — 74 место (6,29%); Москва — 66 место (5,81%); Тюменская область — 47 место (5,17%).

Подобное сопоставление данных позволяет говорить об отсутствии со стороны кредитных организаций взвешенной политики в части выдачи кредитов, предварительной оценки платежеспособности заемщика. Это приводит к усугублению ситуации с невозвратом кредитов и повышению уровня закредитованности населения. Не исключено, что новые кредиты предоставляются банками на погашение уже имеющихся у потребителей ссуд.

По данным Национального бюро кредитных историй, средний лимит предоставленных потребительских кредитов с января по август 2019 года вырос на 12,7%, до 180 тыс. руб.,

больше всего — у заемщиков предпенсионного и пенсионного возраста, от 60 до 65 лет (на 21,7%) и у заемщиков старше 65 лет (на 19,8%)²⁴. Следует отметить, что данные категории заемщиков отличаются хорошей платежной дисциплиной, однако их доходы могут ограничиваться только пенсией, средний размер которой составляет, по данным Росстата на январь 2019 года, 14 102 руб.

Что касается сегмента кредитных карт, то там наблюдается похожая картина: средний размер лимита вырос за указанный период на 14,2%, до 56 тыс. руб., и активнее всего банки предоставляли большие лимиты заемщикам в возрасте от 50 до 59 лет (+21,7%), от 60 до 65 лет (+21%), старше 65 лет (+17,6%)²⁵.

Что касается статистики по регионам, самая серьезная динамика роста среднего размера лимитов по выданным кредитным картам наблюдалась в Алтайском крае (+27,2%), Кемеровской области (+23,7%), Самарской области (+22,4%), Республике Татарстан (+21,2%), Удмуртской Республике (+20,8%).

Если вновь сопоставить эти данные с информацией о доли просроченной задолженности в российских регионах, подготовленной РИА Рейтинг, мы увидим, что в трех из пяти лидеров «кредитного роста» наблюдается высокий уровень просроченной задолженности: Кемеровская область — 72 место из 85 (6,19%), Алтайский край — 70 место (6,04%), Самарская область — 64 место (5,74%)²⁶.

²⁴ <https://www.nbki.ru/company/news/?id=25618>

²⁵ <https://www.nbki.ru/company/news/?id=25618>

²⁶ <https://riarating.ru/infografika/20190305/630118926.html>

Регулирование: Предельная долговая нагрузка (ПДН)

Дополнительно к существующему законодательству Банком России принимается ряд мер по регулированию рынка кредитования. Так, регулярно происходит пересмотр минимального размера резерва на возможные потери по необеспеченным потребительским кредитам, который только в течение 2018 года повышался несколько раз. В целях предотвращения рисков, вызванных ростом рынка потребительского кредитования, в 2016 году регулятор приступил к разработке показателя долговой нагрузки (ПДН), в соответствии с которым устанавливаются надбавки к коэффициентам риска. «Показатель долговой нагрузки очень важен. Особенно полезен он в ситуации довольно низких процентных ставок по потребительским кредитам. Большая нагрузка может сформироваться и при низких ставках, и регулирования, основанного на ПСК, недостаточно. Поэтому с 1 октября 2019 года мы вводим ПДН в качестве обязательного показателя в регулировании», — заявил представитель ЦБ в интервью Интерфаксу²⁷.

С 1 октября 2019 года банки обязаны рассчитывать ПДН перед принятием решения о выдаче кредита (лимита) на сумму от 10 тыс. руб. Методика расчета ПДН утверждена Указанием Банка России №4892-У. Показатель долговой нагрузки рассчитывается как отношение суммы среднемесячных платежей по всем кредитам (займам), предоставленным физическому лицу, к размеру его среднемесячного дохода по методике, содержащейся в приложении 1 к Указанию Банка России №4892 У1. При расчете ПДН будут учитываться сведения о подтвержденных доходах заемщика и данные обо всех его кредитах (займах), полученные из бюро кредитных историй. Банк России уточняет, что «доход, заявленный за-

емщиком и не подтвержденный необходимыми документами, будет приниматься в расчет ПДН в сумме, не превышающей величину дохода, определенную на основе документов, предоставленных заемщиком, или величину среднемесячного дохода в регионе местонахождения заемщика в зависимости от наименьшей из двух указанных величин»²⁸.

Размеры надбавок к коэффициентам риска и значения характеристик видов активов содержатся в приложениях 3-7 к Указанию №4892-У. Максимальная надбавка будет применяться в отношении кредитов, при выдаче которых банк не исполнил обязанность по расчету ПДН. При этом у кредитных организаций есть право не рассчитывать ПДН, если произошли изменения в кредитном договоре, связанные со снижением долговой нагрузки заемщика, а также при предоставлении заемщику ипотечных каникул.

Использование показателей долговой нагрузки — международная практика, в большинстве случаев она была введена с целью ограничения рисков в сегменте ипотечного кредитования. Такие показатели рассчитываются до предоставления кредита, их предельные значения ограничивают или запрещают выдачу кредитов с повышенным уровнем риска. Требование расчета ПДН российскими банками может привести к снижению объемов кредитования и доходов банков от работы в данном сегменте рынка. По этой причине осенью 2019 года банки активно привлекали новых клиентов, чтобы успеть выдать им кредиты по старым правилам. По сообщениям в СМИ, банки начали активно предлагать кредитные услуги новым клиентам, используя базы контактов, купленные у ритейл-компаний²⁹.

²⁷ http://www.cbr.ru/press/int/danilova_interfax_2019-02-28/#highlight=%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F%7C%D0%B4%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%7C%D0%BD%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8

²⁸ http://www.cbr.ru/content/document/file/72420/190611_map.pdf

²⁹ https://www.kommersant.ru/doc/4096527?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews

В настоящее время банки могут проводить рискованную политику в части ненадлежащей оценки заемщиков (или вовсе ее отсутствии) при выдаче кредитов. Например, как показал мониторинг кредитного рынка, проведенный КонфОП, в ряде банков клиентам с первоначальным взносом по ипотеке больше 40-50% не нужно подтверждать свои доходы, хотя размер собственных накоплений, которые заемщик готов внести в качестве первоначального взноса, не может являться подтверждением его платежеспособности.

Разрешить ситуацию с закредитованностью заемщиков могут помочь поправки в Федеральный закон №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Напомним, что в настоящее время возможности воспользоваться банкротством для большинства должников ограничены из-за высокой стоимости данной процедуры. Министерство экономического развития РФ разрабатывает ряд мер, направленных на упрощение процедуры банкротства. «Мы разрабатываем механизмы в поддержку людей, попавших в сложную жизненную ситуацию и финансовое состояние. Это прежде всего упрощение самой процедуры банкротства физлиц, мы делаем ее проще и дешевле», — сообщил в кулуарах Восточного экономического форума-2019 замглавы Минэкономразвития Илья Торосов³⁰.

Проблема закредитованности привлекла внимание Банка России, разрабатывающего различные варианты изменения регулирования. Так, в докладе для общественных слушаний «О развитии макропруденциальной политики Банка России в области розничного кредитования», опубликованном в сентябре 2019 года, регулятор информирует о ряде возможных вариантов введения количественных ограничений для банков³¹.

К ним, в частности, относятся:

- установление полного запрета на выдачу дополнительных необеспеченных кредитов или на повышение лимита кредитования, если ПДН достиг установленного значения;
- запрет необеспеченных потребительских кредитов на срок больше 5 лет;
- введение запрета на выдачу ипотечных кредитов, по которым значение LTV³² превышает значение, установленное регулятором (например, 90%);
- установление допустимой доли кредитов с высокими значениями показателей в целом в кредитном портфеле банка либо в выдачах отдельных видов кредитов.

Напомним, что в июне 2019 г. Министерство экономического развития РФ обратило внимание Банка России на влияние роста потребительского кредитования на российскую экономику и риски образования «пузыря» на этом рынке. Этому предшествовала оценка регулятором динамики рынка потребительского кредитования и вывод о том, что рост ВВП в I квартале 2019 г. на 0,5% в годовом выражении был обусловлен, в том числе, развитием сегментов необеспеченного потребительского кредитования и автокредитования, без которых рост экономики в указанный период времени был бы нулевым.

В интервью РБК министр экономики Максим Орешкин заявил о необходимости введения ограничений, обязывающих банки при выдаче кредита учитывать соотношение дохода заемщика ко всем его платежам³³.

³⁰ <http://www.interfax-russia.ru/main.asp?id=1061554>

³¹ https://www.cbr.ru/Content/Document/File/79964/Consultation_Paper_190910.pdf

³² Loan-to-value – отношение кредита к стоимости обеспечения

³³ https://www.rbc.ru/economics/28/06/2019/5d162a1e9a7947cc9e0500b8?fbclid=IwAR2S8BvjLQKIY9ODIi70EqZbl_eGHoZ5zttQfZomvUM_QL06mVhjDkI456o

Чуть ранее, во время прямой линии, проведенной в июне 2019 года, президент страны Владимир Путин также обращал внимание на проблему закредитованности населения, подчеркнув, что «не нужно надуть в экономике этих пузырей», и отметив, что банки, «условно говоря, предоставляют населению кредиты под залог 40% от зарплаты».

Отметим, что одним из наиболее эффективных способов профилактики и борьбы с закредитованностью населения является снижение стоимости кредитов путем ограничения процентных ставок. Ниже рассмотрим опыт стран Европейского союза, касающийся всех видов кредитов и займов, в том числе микрозаймов.

Международный опыт борьбы с закредитованностью: ограничение процентных ставок в странах ЕС

Кредитные рынки ЕС регулируются двумя отраслевыми законами — Директивой о потребительском кредите (2008) и Директивой об ипотечном кредите (2014), положения которых отражены в национальных законодательствах государств-членов ЕС. Эти законы регулируют отношения между кредиторами и заемщиками на преддоговорном и постдоговорном этапе (в т.ч. информацию, включаемую в рекламу, стандартизированную преддоговорную информацию, стандартизированный расчет стоимости кредита, обязательство по оценке кредитоспособности заемщика, период охлаждения, досрочное погашение и др.).

Помимо этих минимальных общеевропейских стандартов, страны ЕС могут принимать более жесткие правила, направленные на повышение защиты интересов заемщиков. Действительно, многие государства-члены имеют более строгие национальные законы о потребительском кредите, например, регулирующие определенные виды необеспеченных кредитов, таких как возобновляемый кредит и овердрафт, или практику перекрестных продаж. Помимо других правовых инструментов, ограничения процентных ставок играют важную роль в повышении дисциплины кредитного сектора и защите уязвимых категорий заемщиков.

Прежде чем дать обзор некоторых отдельных законодательных актов по процентным ставкам в ЕС, важно кратко объяснить структуру рынка потребительского кредитования, типы кредиторов и типологию заемщиков.

Виды кредитования

Виды потребительского кредита и займа включают в себя возобновляемый кредит, платежную карту, личный кредит, овердрафт, краткосрочный высокостоймостной кредит, кредит, связанный с приобретением нового товара или услуги, лизинг и покупку в рассрочку. Большинство потребителей получают доступ к кредитам через банки — крупные коммерческие кредитные организации — по процентным ставкам, близким к среднерыночным. Однако значительная часть населения не может получить кредит в банках и прибегает к так называемому «субстандартному рынку». Основными участниками рынка субстандартного кредитования являются небанковские финансовые учреждения.

Субстандартные кредиты могут принимать различные формы, такие как заем до зарплаты, кредит на дому, SMS-кредит. Заем до зарплаты является относительно небольшим кредитом с высокой стоимостью, который должен быть погашен в течение короткого срока, или до дня выплаты заработной платы. Кредит на дому выдается и возвращается по месту жительства заемщика. Чтобы получить SMS-кредит потребители должны использовать текстовые сообщения SMS. Помимо традиционных каналов субстандартные кредиты в настоящее время также предоставляются через Интернет и мобильные каналы.

Общими чертами субстандартных кредитов являются: а) относительно небольшая сумма (до

нескольких сотен евро); b) высокая стоимость (годовая процентная ставка от нескольких сотен до нескольких тысяч процентов); и c) короткий срок (от нескольких недель до нескольких месяцев). Эти кредиты также широко известны как краткосрочные высокостоймостные кредиты.

Различные виды краткосрочных высокостоймостных кредитов предоставляются в разных странах ЕС. Например, в Нидерландах, где заем до зарплаты известен как «мгновенный кредит» (flitskrediet), средняя сумма заимствования в 2011 году составила €200, а годовая процентная ставка (APR)³⁴ доходила до нескольких сотен процентов. В Финляндии с потребителей взимались проценты в среднем в размере почти 1000% годовых. Во Франции займы до зарплаты в диапазоне 200-600 евро в настоящее время предоставляются через кредитные платформы P2P — онлайн-рынки, которые соединяют частных кредиторов и заемщиков и позволяют обходить законодательство о ростовщичестве³⁵.

Влияние субстандартных кредитов на потребителей

Краткосрочные высокостоймостные кредиты часто связаны с удобством и быстротой выдачи, однако обратная сторона медали не так привлекательна. Заемщики, которые обращаются на субстандартный рынок, не имеют доступа к традиционным банковским кредитам главным образом потому, что они не считаются кредитоспособными или не имеют банковского счета и поэтому исключены из финансовой системы.

Эти потребители, как правило, принадлежат к бедным и малообеспеченным социально-экономическим группам общества, таким как безработные и пенсионеры, молодые семьи, люди с временными трудовыми контактами. Например, в Ирландии большинство клиентов ростовщиков составляют женщины, относящиеся к низшей социально-экономической группе в возрасте от 35 до 54 лет³⁶. В Великобритании 67% потребителей займов до зарплаты и 49% заемщиков кредитов с краткосрочным возвратом имеют чрезмерную задолженность по сравнению с 15% взрослых британцев³⁷.

Из-за своей финансовой уязвимости субстандартные заемщики не в состоянии получать дешевые займы, вести переговоры с кредиторами и оказывать на них конкурентное давление. Кроме того, поведенческие исследования показывают, что люди не всегда действуют рационально, особенно когда они находятся под финансовым давлением и отчаянно ищут деньги. Из-за существующей предвзятости уязвимые заемщики хотят получить кредит как можно быстрее, не обязательно учитывая последствия выплаты кредита для их финансового, физического и психического здоровья³⁸.

Данные свидетельствуют о том, что субстандартные кредиторы эксплуатируют уязвимость потребителей и предубеждения в отношении их поведения. Эти кредиторы обычно не проводят тщательную проверку кредитоспособности потенциальных заемщиков. Поскольку большинство субстандартных заемщиков уже имеют другие долги и финансовые обязательства, они

³⁴ APR отражает настоящую годовую стоимость кредита. Помимо процентной ставки, она включает в себя любые сборы, связанные с кредитом, такие как плата за подачу заявки на кредит, стоимость дополнительного страхования, плата за кредитную карту и т. д.

³⁵ Обзор директивы о потребительском кредите, документ о позиции BEUC, апрель 2019 года: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf

³⁶ Ограничения процентных ставок по кредитам для заемщиков с низким доходом, центр кооперативных исследований, университет корка, декабрь 2017 года: <https://sff.ie/wp-content/uploads/2018/11/irr.pdf>

³⁷ <https://www.fca.org.uk/data/consumer-credit-high-cost-short-term-credit-lending-data-jan-2019>

³⁸ Отчет о цифровизации краткосрочного высокодоходного потребительского кредита, FinCoNet, ноябрь 2017 г.: <http://www.finconet.org/Digitalisation-Short-term-High-cost-Consumer-Credit.pdf>

врядли смогут претендовать на получение нового кредита, если будет проведена надлежащая проверка их кредитоспособности. Вместо этого структура ценообразования субстандартных кредитов включает в себя высокую премию за риск. Помимо чрезмерных процентных ставок, связанных с субстандартными кредитами, потребитель, который не погашает долг вовремя, часто сталкивается с высокими дополнительными расходами и штрафами.

В результате бедные платят самую высокую цену. Представляется очевидным, что высокостойкой кредит не может обеспечить решение финансовых проблем уязвимых групп потребителей. Напротив, во многих случаях субстандартные заемщики попадают в долговую спираль и становятся чрезмерно обременены долгами. Их и без того скудные финансовые ресурсы съедаются чрезмерно высокими процентными выплатами и просроченными платежами. Ситуация на субстандартных кредитных рынках свидетельствует о провале рынка, что оправдывает вмешательство государства в обеспечение справедливого обращения с уязвимыми категориями потребителей. Действительно, большинство стран ЕС приняли ограничения на процентные ставки по кредитам, помимо других мер по ответственному кредитованию. Предельная кредитная процентная ставка также называется «ростовщической ставкой», т. е. является максимальной процентной ставкой, которая может взиматься за предоставление займов кредиторами.

Ограничение процентных ставок в Европе

В настоящее время кредитные процентные ставки на уровне ЕС не ограничены. Европейская комиссия рассматривает этот вариант политики в контексте текущей оценки Директивы о потребитель-

ском кредите.³⁹ С другой стороны, в настоящее время 21 из 28 государств-членов ЕС имеют некоторую форму ограничения процентной ставки по кредитам (любых видов, в том числе субстандартных). Ограничение имеет место в большинстве западноевропейских стран (Бельгия, Франция, Германия, Италия, Португалия), а также и во многих восточноевропейских государствах-членах (Венгрия, Литва, Словакия). Ниже приведен краткий обзор предельных процентных ставок во Франции, Бельгии и Португалии.

Франция

Во Франции ограничение процентной ставки и метод его расчета определены в потребительском кодексе⁴⁰. Максимальные APR соответствуют среднему показателю APR, установленному всеми кредитными организациями в предыдущем квартале, плюс одна треть. Максимальные APR рассчитываются каждый квартал Центральным Банком Франции и варьируются в зависимости от суммы кредита. Важно отметить, что лимиты покрывают общую стоимость кредита для заемщика, включая комиссию за подачу заявки на кредит, стоимость дополнительного страхования, комиссию за кредитную карту и т.д.

Максимальные APR потребительских кредитов в 4 квартале 2019 года (Франция)

Суммы	Средний APR в 3 кв. 2019	Максимальный APR в 4 кв. 2019
Займы до €3000	15,78%	21,04%
Займа в пределах €3000 – €6000	9,09%	12,12%
Займа в пределах €6000 – €75 000	4,31%	5,75%

Источник: Центральный Банк Франции⁴¹

³⁹ Оценка директивы о потребительском кредите: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2018-3472049/public-consultation_en

⁴⁰ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=5DEC90A44C65A5482949BBFDC573B21D.tpdil>

⁴¹ <https://www.banque-france.fr/statistiques/taux-et-cours/taux-dusure>

Максимальные ставки по потребительским кредитам,
действующие с 1 декабря 2017 года (Бельгия)

Суммы	Рассрочка кредита	Возобновляемый кредит	Овердрафт	Лизинг
До €1250	18,5%	14,5%	10,5%	12,5%
В пределах €1250 – €5000	12,5%	12,5%	9,5%	8,5%
Свыше €5000	10,0%	11,5%	9,5 %	8,0%

Источник: Федеральное министерство экономики Бельгии⁴⁵

Французский законодатель обосновывает уровень, на котором установлены ограничения, следующим образом: ограничение должно быть достаточно высоким, чтобы обеспечить доступ к кредитам более рискованным заемщикам и вознаградить кредиторов за более высокие риски; в то же время ставки должны быть ограничены на достаточно низком уровне, чтобы кредиторы не могли предоставлять кредиты наиболее уязвимым заемщикам, финансовое положение которых может еще больше ухудшиться из-за высокой долговой нагрузки⁴².

Бельгия

Бельгийское законодательство регулирует максимальные APR для различных видов и сумм кредитов и займов⁴³. Предельные значения периодически пересматриваются в зависимости от изменения базисных ставок. Например, процентная ставка по овердрафту основана на Euribor⁴⁴.

Португалия

В Португалии с 1 января 2010 года действуют предельные ставки APR.⁴⁶ Они ежеквартально рассчитываются и публикуются Центральным банком. Максимальные ставки по различным видам кредитов соответствуют среднему показателю APR, установленному всеми кредитными организациями в предыдущем квартале, плюс одна четверть. Кроме того, ни один из APR не может более, чем на 50% превышать средний APR по всем договорам потребительского кредитования в предыдущем квартале.

Влияние процентных ставок на рынок и потребителей

Страны ЕС, которые имеют ограничения по процентным ставкам и предпринимают другие меры, регулирующие рынок субстандартных кредитов, сумели эффективно остановить его расширение. Например, после введения новых

³⁹ Оценка директивы о потребительском кредите: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2018-3472049/public-consultation_en

⁴⁰ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=5DEC90A44C65A5482949BBFDC573B21D.tpdil>

⁴¹ <https://www.banque-france.fr/statistiques/taux-et-cours/taux-dusure>

⁴² <https://www.senat.fr/rap/108-447/108-44760.html>

⁴³ Arrêté royal relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de droit économique et à la fixation des indices de référence pour les taux d'intérêt variables en matière de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation y assimilés : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2016091415&table_name=loi

⁴⁴ Euribor — это базовая ставка, построенная из средней процентной ставки, по которой банки еврозоны предлагают необеспеченные краткосрочные кредиты на межбанковском рынке.

⁴⁵ <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/credit-la-consommation/cout-du-credit/tarifs-maximaux>

⁴⁶ Декрет-закон 133/2009, с изменениями, внесенными в декрет-закон 42-A / 2013

Максимальные APR для потребительских кредитов
в 4 квартале 2019 года (Португалия)

Категория		Максимальный APR в 4 кв.2019
Личные займы	Для целей образования, здравоохранения, возобновляемых источников энергии и финансового лизинга оборудования	6,5%
	Прочие личные займы	13,4%
Займы на автомобиль	Финансовый лизинг или долгосрочная аренда: новый	4,5%
	Финансовый лизинг или долгосрочная аренда: подержанный	5,9%
	При условии сохранения права собственности и др.: новый	9,5%
	При условии сохранения права собственности и др.: подержанный	12,3%
Кредитные карты, кредитные линии, банковские кредитные счета и овердрафт		15,7%

Источник: Центральный банк Португалии⁴⁷

правил для рынка высокостоймых краткосрочных кредитов в Великобритании в 2013 году размер этого рынка существенно сократился, хотя Управление по финансовому регулированию и надзору отмечает некоторое увеличение объемов кредитования с 2016 года⁴⁸. Крупнейший кредитор Великобритании Wonga обанкротился в 2018 году. Фирма была печально известна своими грабительскими процентными ставками и недобросовестной практикой кредитования⁴⁹. Стоит отметить, что в Великобритании предельные ставки по субстандартным кредитам и сборам намного выше, чем в Бельгии, Франции и Португалии.

В Словакии многие небанковские кредиторы покинули рынок после введения правительством предельной ставки в 2015 году. Законодательство также требует, чтобы небанковские кредиторы получали лицензию и находились под надзором Центрального банка. Из примерно

300 небанковских кредиторов в то время только около 30 получили лицензию. Примечательно, что Provident Financial, одна из крупнейших кредитных фирм в Словакии, покинула рынок в 2016 году⁵⁰.

Противники регулирования процентных ставок утверждают, что такие реформы подталкивают уязвимых потребителей к обращению к «черным» кредиторам, так называемым ростовщикам. Однако это утверждение не основывается на доказательствах. Например, в таких странах, как Франция, Бельгия и Португалия, нет никаких доказательств существования ростовщиков.⁵¹ В любом случае, риск возникновения нелегального рынка не должен служить оправданием для отказа от регулирования в целях защиты уязвимых заемщиков. Дело соответствующих надзорных и правоохранительных органов — бороться с незаконной деятельностью.

⁴⁷ <https://clientebancario.bportugal.pt/en/interest-rates-consumer-credit>

⁴⁸ <https://www.fca.org.uk/data/consumer-credit-high-cost-short-term-credit-lending-data-jan-2019>

⁴⁹ В Wonga введено внешнее управление, Гардиан 30 августа 2018 года: <https://www.theguardian.com/business/2018/aug/30/wonga-collapses-into-administration>

⁵⁰ Условия кредитования компаний меняются, Словацкий Обозреватель, 8 марта 2016 года: <https://spectator.sme.sk/c/20112779/conditions-for-lending-companies-change.html>

⁵¹ По экспертной оценке специалистов BEUC, основанной на анализе рынков и предоставляемой членскими организациями информации.

Самый важный вопрос заключается в том, насколько положение финансово уязвимых заемщиков улучшается в отсутствие рынка субстандартных кредитов. Ответ на него зависит от эффективности политических мер, принимаемых государственными органами.

Программные рекомендации

Кредит дает возможность потребителям позволить себе относительно дорогие товары и услуги, которые они в противном случае не смогли бы приобрести. Однако получение кредитов не может заменить достойный и стабильный доход. Жизнь в кредит не является устойчивой, особенно для финансово неблагополучных людей, которые часто занимают деньги для оплаты основных расходов на жизнь, таких как питание и коммунальные услуги. Приведенные ниже рекомендации основаны на опыте ЕС в области регулирования рынков потребительских кредитов. Эти рекомендации адресованы регуляторам и направлены на обеспечение ответственного рынка потребительского кредитования и справедливого отношения к заемщикам, в том числе наиболее уязвимым.

- 1. Установить ограничение (ограничения) на процентные ставки по кредитам на основе лучших практик, представленных в настоящем документе.** Хотя в России с 1 июля 2019 года ограничены процентные ставки по краткосрочным кредитам в размере 365% годовых, этот предел установлен слишком высоко и вряд ли защитит уязвимых заемщиков от чрезмерной задолженности. Лимит должен быть установлен на гораздо более низком уровне и учитывать все платежи по кредиту.
- 2. Принять правила ответственного кредитования,** в том числе по предоставлению ин-

формации, которая должна быть включена в кредитную рекламу; обязательство кредиторов оценивать кредитоспособность потенциальных заемщиков и предоставлять кредиты только тем, кто может позволить себе устойчиво погашать кредит; запрет на агрессивный маркетинг кредита⁵².

- 3. Поддерживать развитие кредитных организаций с социальной миссией.** Существует необходимость в разработке доступных некоммерческих альтернатив субстандартным кредитам, которые в большей степени адаптированы к потребностям и обстоятельствам заемщиков с низкими доходами. Само собой разумеется, что доступ к кредиту всегда должен определяться тщательной проверкой кредитоспособности.
- 5. Повысить доступность финансовых услуг, в частности, обеспечение всеобщего доступа потребителей к банковским счетам.** Представляется, что существует обратная корреляция между финансовой доступностью и существованием рынка субстандартного кредитования. Финансово изолированные люди с низким доходом, как правило, являются легкой добычей для дорогостоящих краткосрочных кредиторов. Власти должны содействовать доступу потребителей к экономически эффективным банковским услугам и, возможно, к высокостоимостному кредитованию при условии строгой проверки кредитоспособности.
- 6. Содействовать формированию культуры сбережений среди населения.** Этот инструмент политики может способствовать сокращению чрезмерной закредитованности, хотя его воздействие может быть ограничено низким уровнем доходов уязвимых потребителей.

⁵² См. рекомендации BEUC по пересмотру директивы о потребительском кредите, апрель 2019 года: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-019_review_of_the_consumer_credit_directive.pdf

Навязывание дополнительных услуг при кредитовании

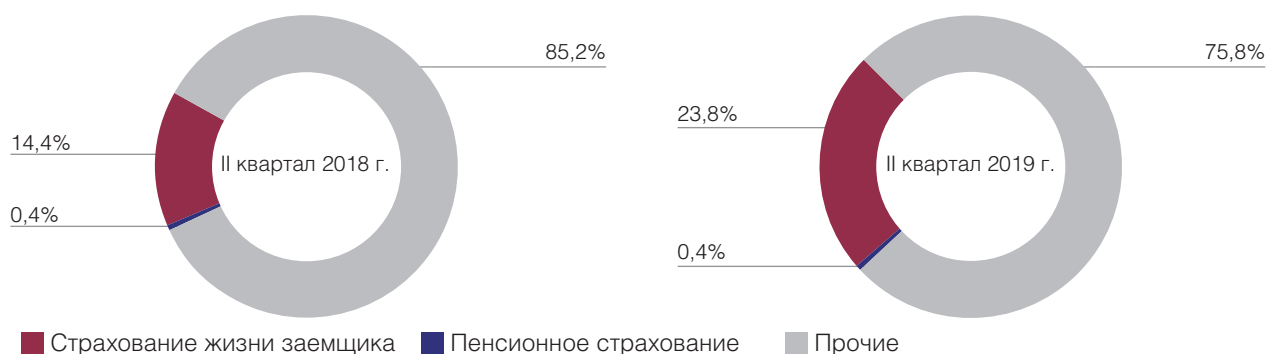
В настоящее время сохраняется проблема стимулирования потребителя к приобретению дополнительных услуг при выдаче кредита, в том числе, страховых. Это подтверждается данными мониторинга КонфОП, согласно которым ряд банков говорит о необходимости застраховать свои риски и повышает ставку по кредиту при отказе потребителя от приобретения страхового полиса. Напомним, что по закону о потребительском кредите обязанности приобретать страховку у заемщика нет, исключение составляет страхование имущества при получении ипотечного кредита. Кроме того, при потребительском кредитовании банки добавляют сумму страховки в тело кредита, в результате чего заемщик вынужден выплачивать за нее проценты. Делая по просьбе «тайных покупателей» предварительный расчет будущих платежей по потребительскому кредиту, менеджеры банков сразу включали страховку в сумму кредита, тем самым увеличивая ее, а на вопрос о возможности оплатить полис своими средствами отвечали отказом.

Банк России в информационно-аналитическом материале «Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков за II квартал 2019 г.»⁵³

отмечал, что темпы прироста страховых взносов увеличились на 1,8% во II квартале 2019 года ко II кварталу 2018 года и в первую очередь были обусловлены личными видами страхования. Так, объем взносов в сегментах страхования жизни заемщиков и страхования от несчастных случаев и болезней за год вырос на 16,7 млрд руб.; доля страхования жизни заемщиков во взносах по страхованию жизни за год увеличилась почти в два раза — до 23,8%, объем взносов превысил 23,4 млрд руб (см. Рисунок 6).

Основная причина подобной ситуации заключается в том, что банки получают комиссионное вознаграждение от страховых компаний за привлеченных клиентов, размер и объемы которых демонстрируют рост. По данным Банка России, максимальные комиссии наблюдаются в тех областях страхования, которые сопутствуют кредитованию.

По данным Банка России, за три года доля банковских продаж страховых полисов увеличилась больше чем на 70%. Больше половины взносов, собранных через посредников (а через них страховые компании получают в настоящее время три четверти взносов), приходится



Источник: Банк России

Рисунок 6. Динамика структуры премий по страхованию жизни (II кв. 2018 г. к II кв. 2019 г.)

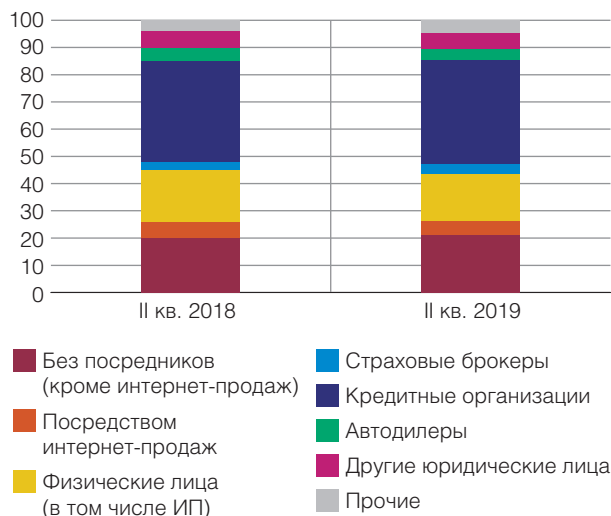
⁵³ https://www.cbr.ru/Content/Document/File/79916/review_insure_19Q2.pdf

Таблица 5. Ключевые показатели деятельности страховщиков (2018-2019 гг.)

Наименование ключевых показателей деятельности страховщиков*	Ед. измерения	30.06.2018	30.09.2018	31.12.2018	31.03.2019	30.06.2019	Изменение за год
Количество заключенных договоров страхования (здесь и далее — показатели страховщиков), в том числе:	ед.	94 456 832	150 577 443	202 556 322	43 507 166	99 264 916	5,1%
по страхованию жизни, из него:	ед.	2 619 310	4 427 162	6 003 845	1 136 304	2 399 410	-8,4%
по страхованию жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события без условия осуществления периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика, а также по страхованию жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события с условием осуществления периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика	ед.	300 425	450 369	634 335	150 853	342 347	14,0%
по страхованию жизни заемщика	ед.	1 048 105	1 817 242	2 607 499	854 189	1 822 480	73,9%
Страховые премии [*] , в том числе:	млн руб.	731 781,9	1 093 836,2	1 479 501,1	378 595,4	739 250,3	1,0%
по добровольному страхованию, в том числе:	млн руб.	607 578,4	910 317,9	1 227 472,7	321 967,0	618 479,2	1,8%
по страхованию жизни, из них:	млн руб.	205 718,6	324 903,6	452 399,9	85 238,4	183 698,9	-10,7%
по страхованию жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события без условия осуществления периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика, а также по страхованию жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события с условием осуществления периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика	млн руб.	138 606,7	219 939,7	306 285,5	56 062,8	126 811,1	-8,5%
по страхованию жизни заемщика	млн руб.	26 618,2	42 727,8	59 197,1	19 050,9	42 499,0	59,7%

* С учетом отклонений в части страховых премий, по которым нет достоверных данных в связи с более поздним получением первичных учетных документов

Источник: Банк России

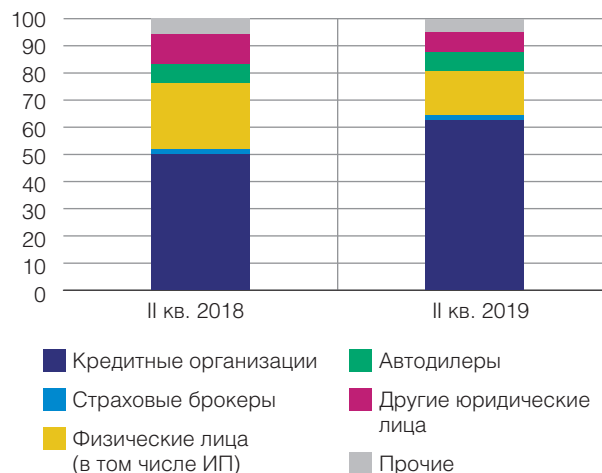


Источник: Банк России

Рисунок 7. Структура каналов продаж —
распределение страховой премии по
каналам продаж (%)

именно на кредитные организации; им страховщики перечислили 51,5 млрд руб. комиссионного вознаграждения, две трети которого приходится на страхование от несчастных случаев и болезней, а также страхование жизни заемщиков.

Следует отметить, что доля комиссии по страхованию жизни (кроме страхования жизни заемщиков) за год уменьшилась в три раза. В настоящее время основным источником вознаграждения банков являются именно кредит-



Источник: Банк России

Рисунок 8. Структура распределения
вознаграждения посредникам (% от
совокупной величины вознаграждения)

ные виды страхования: 67,7% составляют комиссии по страхованию от несчастных случаев и болезней и страхованию жизни заемщиков (42,1% в аналогичном периоде 2018 г.). Данные факты свидетельствуют не только о развитии рынка потребительского кредитования, но и о сопутствующих ему активных продажах страховых полисов, стимулировании заемщиков к приобретению сопутствующих основному финансовому продукту услуг, зачастую не несущих для потребителя какой-то практической пользы.

Регулирование и судебная практика

Отказ от страховки в «период охлаждения» или досрочного погашения кредита (ипотека). Навязывание услуг (страховка, «юридические» услуги и пр.)

Обязательства по кредиту могут быть обеспечены несколькими способами, включая страхование (статья 329 ГК РФ⁵⁴). В отличие от большинства способов обеспечения обязательств, страхование и ипотека (залог недвижимости) представляют собой самостоятельные виды договоров, имеющих свою специфику (см. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 6 марта 2018 г. N 35-КГ17-14).

Так, договор страхования подпадает под ограничения, налагаемые на потребительские отношения нормами пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»⁵⁵. Поэтому потребитель может отказаться от заключения договора страхования.

В течение достаточно долгого времени кредитные организации настаивали на обязательности страхования при кредитовании потребителей с невозможностью отказаться и/или расторгнуть дополнительные сделки. В конечном итоге, в немалой степени с учетом общих норм в отношении договоров об оказании возмездных услуг, подразумевающих возможность отказаться от их исполнения в любое время, в настоящее время общепризнанной позицией является обязательность получения согласия потребителя на получение дополнительных возмездных услуг при кредитовании, включая страхование, с возможностью последующего отказа от таких услуг.

В частности, Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)»⁵⁶ была закреплена

на обязанность кредитора проинформировать потребителя о возможности заемщика согласиться с заключением договоров, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита (займа), либо отказаться от них, а также получить в письменной форме согласие заемщика-потребителя на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).

В дальнейшем Указанием Банка России от 20 ноября 2015 г. № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» был введен «период охлаждения» в 5 дней, в течение которых потребитель может отказаться от навязанной или ненужной страховки. С 1 января 2018 г. «период охлаждения» был увеличен с 5 рабочих до 14 календарных дней (Указание Банка России от 21 августа 2017 г. № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).

При этом, отказываясь от исполнения договора страхования в «период охлаждения», потребитель не обязан каким-либо образом мотивировать свое решение.

Одна из последних тенденций: страхование стало замещаться, в частности, предложением некоего «юридического обслуживания» («сертификация на юридическую консультацию» и т.д.). Юридические услуги практически не регламентированы, потребители оказываются в особо

⁵⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации.

⁵⁵ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

⁵⁶ Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

уязвимом положении. Договоры и «сертификаты» составлены профессионалами (юристами), и по этой причине их очень тяжело оспаривать, даже имея высокий уровень правовой и финансовой грамотности.

Судебная практика Верховного Суда Российской Федерации пока не отразила позиции высшего судебного органа в отношении «юридических сертификатов», возможно по причине относительной новизны этого явления.

Поэтому наилучшей стратегией защиты прав потребителей в рассматриваемом случае будет постановка вопроса о разработке Правил оказания юридических услуг, утверждаемых Правительством Российской Федерации на основании пункта 1 статьи 1 Закона «О защите прав потребителей».

Аналогичным образом обстоят дела с ипотекой: залог недвижимости при кредитовании потребителей не подпадает ни под действие Закона «О защите прав потребителей», ни под действие Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (часть 1 статьи 1).

Уровень правовой защищенности потребителей как заведомо слабой стороны на рынке ипотеки является пониженным из-за отсутствия защитных преференций, установленных специальным законом. Представляется целесообразным инициировать внесение соответствующих изменений в Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (зало-

ге недвижимости)», как минимум в части необходимости информирования потребителей о рисках при обеспечении кредитных обязательств ипотекой. В частности, о возможности продажи с торгов квартиры (и т.п.), находящейся в ипотеке, даже если это единственное жилье должника.

Отдельно необходимо упомянуть проблему «коллективного страхования», в отношении которого Верховный Суд Российской Федерации, если судить по приведенной ниже по тексту судебной практике (в частности, см. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 27 августа 2019 г. N 18-КГ19-70, Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 26 февраля 2019 г. N 92-КГ18-10), пока не выработал однозначной позиции, а также отсутствует соответствующая публичная позиция Центрального банка Российской Федерации.

В силу пункта 3 статьи 308 ГК РФ на застрахованное по договору «коллективного страхования» лицо в принципе не может быть возложено какое-либо обязательство, в том числе финансовое, так как потребитель не является стороной договора страхования, заключенного между банком и страховщиком. На практике же банки в большинстве случаев открыто включают в кредитный договор условие о компенсации заемщиками финансовых затрат банка на исполнение его (банка) обязательств перед страховщиком.

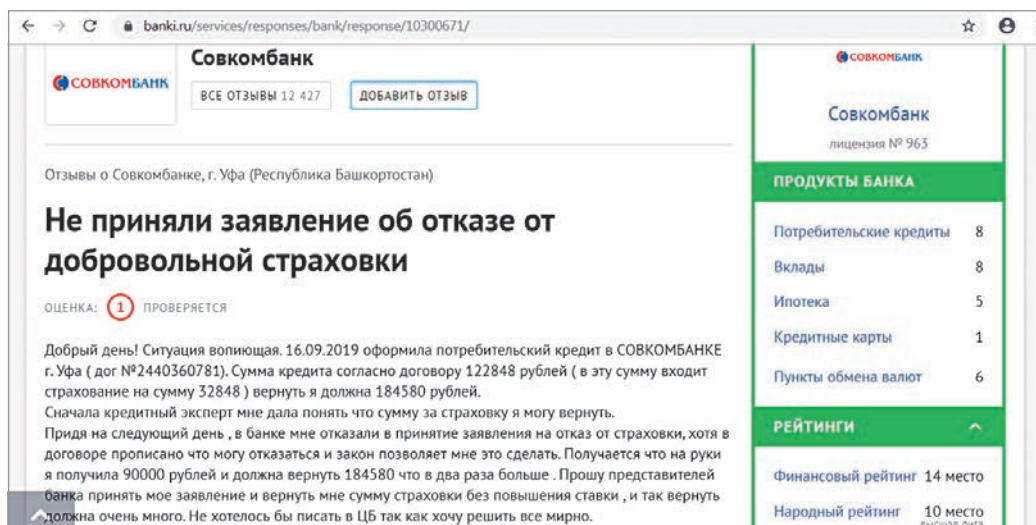


Рисунок 9. Пример жалобы потребителя на портале «Банки.ру»

В ходе мониторинга мы обнаружили, что банки не информируют потенциальных заемщиков не только о необязательности страхования, но и о 14-дневном «периоде охлаждения», в течение которого потребитель имеет право отказаться от страхования без каких-либо штрафных санкций.

Согласно Указанию Банка России от 20.11.2015 №3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»⁵⁷, в случае если страхователь отказался от договора добровольного страхования в срок, установленный пунктом 1 настоящего Указания, и до даты возникновения обязательств страховщика по заключенному договору страхования, уплаченная страховая премия подлежит возврату страховщиком страхователю в полном объеме. Однако бывают случаи, когда потребитель лишается законной возмож-

ности подать заявление на расторжение договора страхования в установленный период (см. Рисунок 9).

Таким образом, заемщик оказывается лишенным возможности отказаться от навязанной услуги и вернуть средства, потраченные на приобретение страхового полиса.

Напомним, что «период охлаждения» установлен указанием Банка России от 21.08.2017 № 4500-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования». Он действует минимум 14 дней с момента заключения договора, а его условия в обязательном порядке должны быть прописаны в договоре страхования.

Потребитель может отказаться от следующих видов страхования:

⁵⁷ <http://base.garant.ru/71336006/>

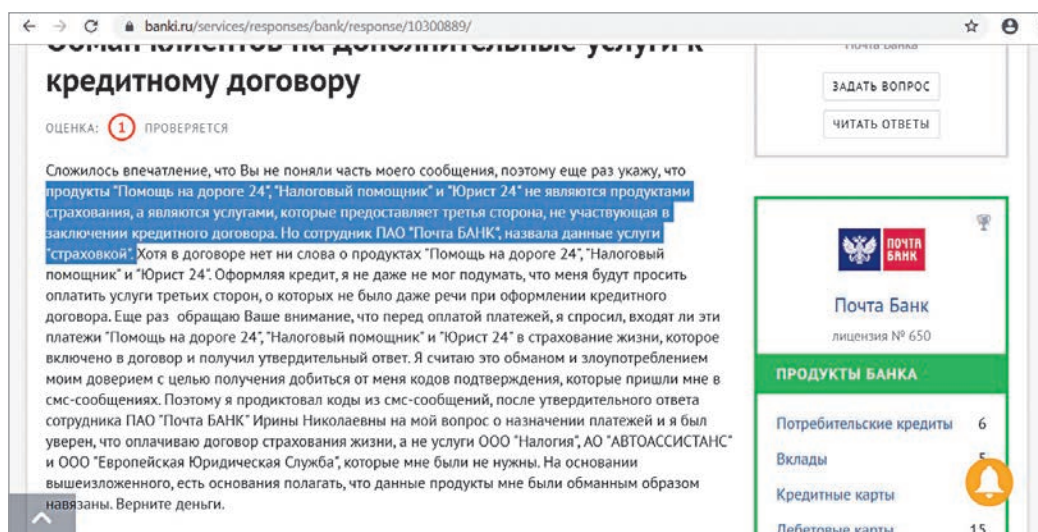


Рисунок 10. Пример жалобы потребителя на портале «Банки.ру»

- страхования жизни,
- страхования от несчастных случаев и болезней,
- страхования имущества,
- гражданской ответственности за причинение вреда,
- КАСКО,
- добровольного медицинского страхования,
- страхования финансовых рисков.

В информационном письме от 26.07.2019 г. об оказании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) Банк России установил необходимость получения со стороны кредитных организаций согласия заемщиков на оказание платных услуг, а также указания стоимости предлагаемой за отдельную плату услуги⁵⁸. «Отражение сведений о дополнительных платных услугах в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) предусмотре-

но для соблюдения интересов заемщика как в целях совершения им взвешенного выбора в пользу отказа или согласия на оказание таких услуг, так и для наиболее полного информирования заемщика о расходах», — говорится в письме регулятора.

Следует отметить, что настоящее время остается актуальной проблема навязывания заемщикам при кредитовании и других, нестраховых, услуг. Так, некоторые банки предлагают обратившемуся за кредитом потребителю приобрести у них юридические услуги (см. Рисунок 10). Еще одной распространенной практикой, как показал мониторинг КонфОП, является предложение клиенту, который хочет получить потребительский кредит, оформить кредитную карту, что в конечном итоге может увеличить закредитованность потребителя и не лучшим образом сказаться на его платежной дисциплине.

⁵⁸ https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20190726_in_06_59-65.pdf

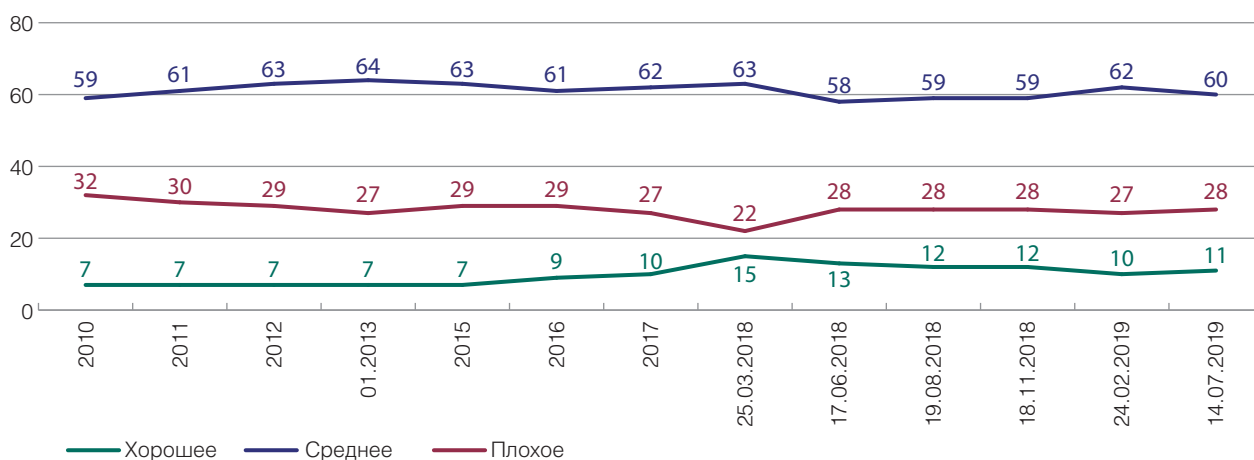
Кредитное поведение потребителей

По данным всероссийского опроса ВЦИОМ, в настоящее время 51% потребителей имеет непогашенные кредиты⁵⁹. Преимущественно это люди в возрасте от 25 до 34 лет (72%), от 35 до 44 лет (63%) и жители сел (56%). Что касается просроченной задолженности, то, по информации Национального агентства финансовых исследований, наиболее часто с финансовыми трудностями при выплате кредита сталкиваются люди рабочих профессий (22%), потребители с невысоким доходом (24%), а также россияне в возрасте 35-44 лет (23%)⁶⁰.

По результатам опроса Фонда Общественное Мнение⁶¹, все больше россиян обращаются в кредитные организации. В августе и сентябре 2019 года о наличии у них кредитных обязательств сообщили 44% респондентов.

В предыдущем периоде, в 2016-2018 годах, 4% респондентов заявили о том, что взяли в прошедшем месяце кредит. В исследуемый период данный показатель увеличился до 9%. Число граждан, взявших в долг у родственников или знакомых выросло с 4 до 8%, а количество тех, кто начал тратить свои сбережения на повседневные нужды увеличилось с 6 до 10%, что также свидетельствует об уменьшении финансовой «подушки безопасности» у россиян. Также социологи отмечают рост количества ипотечных заемщиков, достигнувшее во II квартале 2019 г. 11%.

Исследование Сбербанка «Жизнь после рождения детей» показало, что семьи с детьми в два раза чаще берут потребительские кредиты⁶². Получение кредита, безусловно, увеличи-



Источник: ФОМ

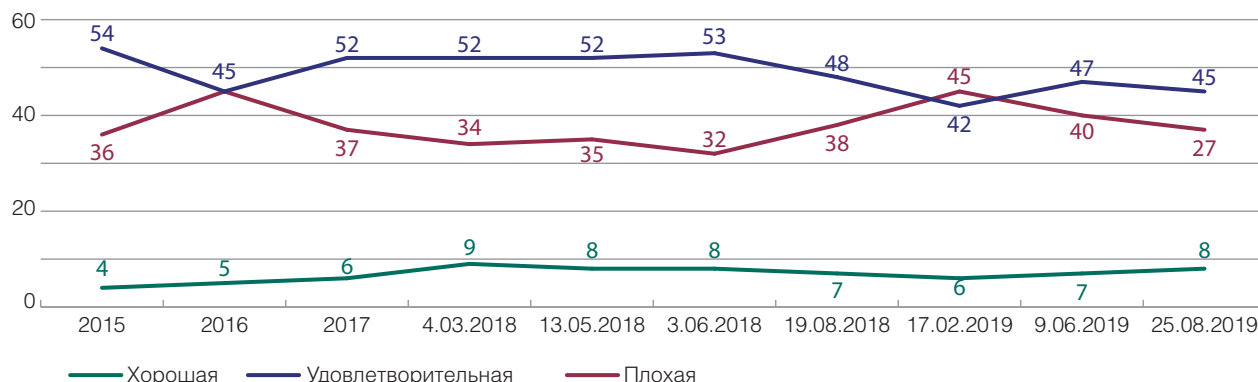
Рисунок 11. Оценка респондентами своего материального положения.
Ответы респондентов на вопрос «У вас сейчас плохое или хорошее материальное положение?»

⁵⁹ <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9838>

⁶⁰ <https://nafi.ru/analytics/rossiyane-stali-menshe-rasschityvat-na-pomoshch-druzey-i-rodstvennikov-pri-problemakh-s-vyplatoy-kre/>

⁶¹ <https://fom.ru/Ekonomika/14265>

⁶² https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/zhizn_posle_rozhdeniya_detey.pdf



Источник: ФОМ

Рисунок 12. Оценка респондентами своего материального положения.
 Ответы респондентов на вопрос «На ваш взгляд, экономическая ситуация в России сейчас хорошая, удовлетворительная или плохая?»

вает финансовую нагрузку на семейный бюджет, который после рождения ребенка и так сталкивается с повышением текущих расходов и уменьшением доходов.

Численность россиян с доходами ниже прожиточного минимума, по информации Росстата, составляет 18,9 млн человек (12,9% от общей численности населения). По информации Фонда Общественное Мнение, 24% респондентов

заявляют об ухудшении материального положения своей семьи за последние месяцы; 67% сообщают об отсутствии изменений и только 8% — об улучшении своего материального положения (см. Рисунок 11)⁶³. В других исследованиях Фонда Общественное Мнение сообщается, что 38% работающих россиян часто не хватает денег до зарплаты⁶⁴, а 39% потребителей оценивают ситуацию в экономике как негативную (см. Рисунок 12)⁶⁵.

⁶³ <https://fom.ru/Ekonomika/14233>

⁶⁴ <https://fom.ru/Ekonomika/14240>

⁶⁵ <https://fom.ru/Ekonomika/14248>

Жалобы потребителей

По итогам первого полугодия 2019 года, число жалоб потребителей финансовых услуг в Банк России составило 128,7 тыс. шт., что на 4,9% меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Подобная отрицательная динамика вызвана снижением числа обращений в отношении некредитных финансовых организаций. В отношении кредитных организаций наблюдается иная ситуация: на них за указанный период поступило 57,5% жалоб (74 тыс.), что на 0,8% больше, чем за первое полугодие 2018 года. Большая часть этих обращений относится к вопросам потребительского кредитования и ипотеке (см. Рисунки 13 и 14)⁶⁶.

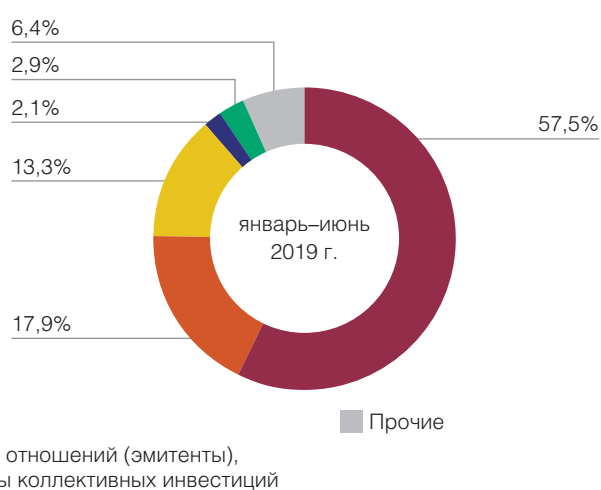
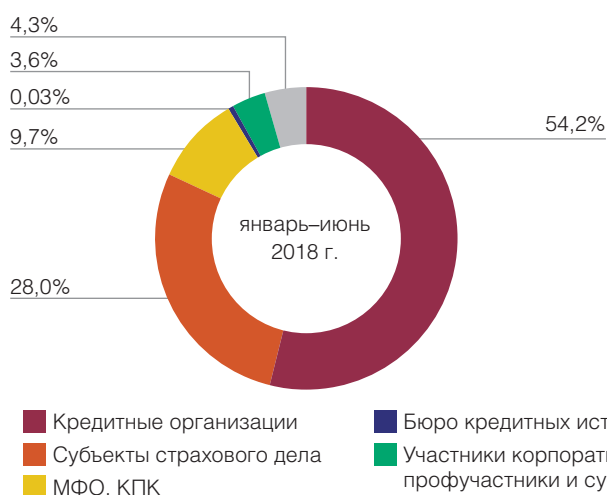
Больше трети россиян (31%) не верит в справедливое разрешение споров с кредитными организациями, говорится в отчете Национального агентства финансовых исследований (см. Таблицу 6)⁶⁷. Обратной точки зрения придержи-

вается 16% россиян, среди которых большинство составляют молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет и руководители.

Таблица 6. «Представьте, что у Вас возник спор с финансовой организацией, например, с банком или страховой компанией, по поводу оказанных Вам финансовых услуг. Насколько вы уверены в справедливом решении такого спора?», в % от всех опрошенных

	Все респонденты
Уверен	16
Вероятность 50% на 50%	46
Не уверен	31
Затрудняюсь ответить	7

Источник: НАФИ



Источник: Банк России

Рисунок 13. Распределение общего количества жалоб в Банк России

⁶⁶ <https://www.cbr.ru/Press/event/?id=2790>

⁶⁷ <https://nafi.ru/analytics/rossiyane-ne-veryat-v-spravedlivoe-reshenie-sporov-s-finansovymi-organizatsiyami/>



* Проблемы с погашением, включая отказ от реструктуризации и рефинансирования
 ** Автодозвон. Исключение номера телефона физического лица из базы автодозвона
 *** Неправомерная выдача кредита, в том числе по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину

Источник: Банк России

Рисунок 14. Распределение общего количества жалоб в Банк России в сфере потребительского кредитования

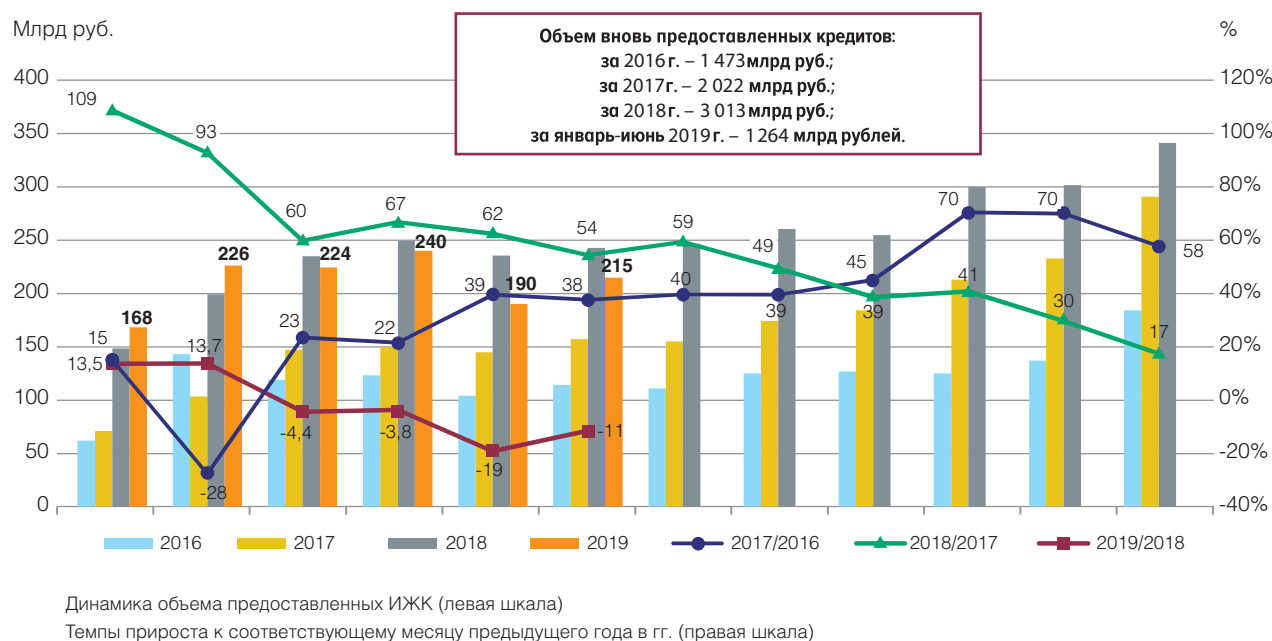
Ипотечные кредиты

По данным Банка России на 1 июля 2019 года⁶⁸, 329 кредитных организаций из 464 предоставляли ипотечные жилищные кредиты. Заметна тенденция снижения количества игроков ипотечного рынка, число которых в январе 2019 г. составляло 358, а в январе 2018 г. — 410.

В информационно-аналитическом материале «О развитии банковского сектора РФ в январе-июле 2019 года»⁶⁹ Банк России сообщает, что за первое полугодие 2019 г. портфель ипотечных жилищных кредитов увеличился на 9,4%, достигнув в июле 2019 г. 7,2 трлн руб., а средневзвешенная процентная ставка по ипотеке составила на этот период времени 10,28%.

По данным регулятора, процентная ставка по ипотеке в период с января по август 2019 г. увеличилась с 9,66% до 10,24%. На более длительном промежутке времени ставки по ипотеке имеют тенденцию к снижению, начиная с марта 2017 года, когда средние ставки по ипотечным кредитам находились на уровне 11,95% (см. Рисунок 16)⁷⁰.

В настоящее время (осень 2019 года) наблюдается снижение процентных ставок по ипотечным кредитам. 1 октября 2019 года ставки на 0,3-0,6 процентных пункта снизил Сбербанк, после чего минимальные ставки по кредитам на покупку строящегося жилья, предоставляемые этим банком, составили 7,3%. Политике



Источник: Банк России

Рисунок 15. Динамика объема предоставленных ИЖК и годовые темпы прироста в 2016-2019 гг., помесечно

⁶⁸ <https://www.cbr.ru/statistics/pdko/mortgage/>

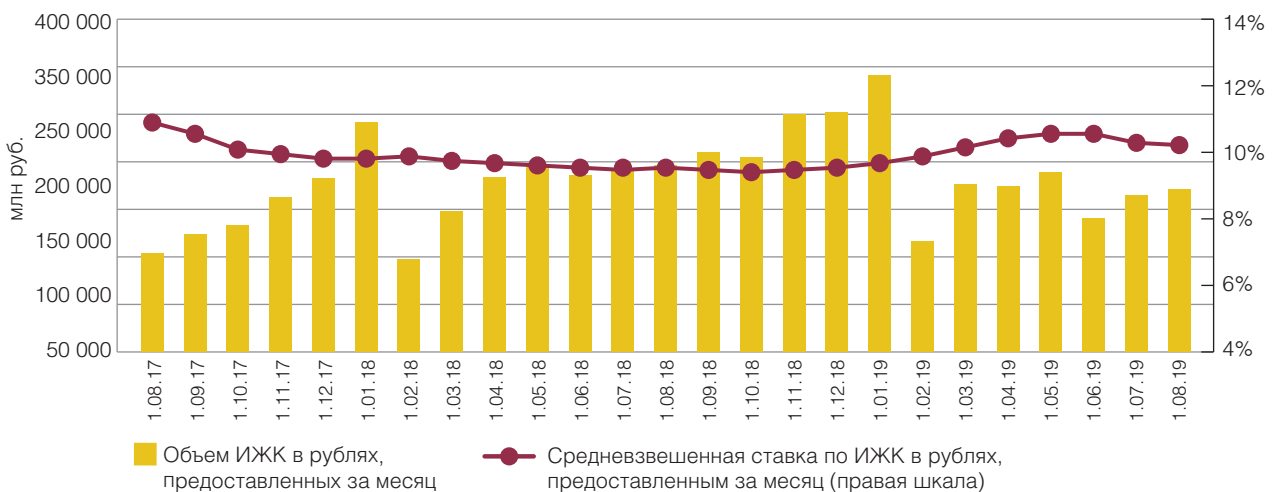
⁶⁹ http://cbr.ru/Collection/Collection/File/22609/razv_bs_19_07.pdf

⁷⁰ <https://www.cbr.ru/statistics/table/?tableId=4-1>



Источник: Банк России

Рисунок 16. Средневзвешенная ставка по кредитам, выданным в течение месяца, 2016-2019 гг.



Источник: Банк России

Рисунок 17. Динамика выдачи ипотечных кредитов

крупнейшего банка страны последовали другие кредитные организации, начавшие снижать ставки. По результатам опроса РИА Новости, среди них было несколько крупных российских кредитных организаций (в частности, Газпромбанк, Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Дом.РФ)⁷¹. Вероятно, в ближайшее время мы продолжим наблюдать тенденцию снижения ипотечных ставок.

Можно предположить, что параллельно со снижением ставок кредитные организации будут более активно предлагать клиентам платные услуги, в том числе страховые, для поддержания и увеличения своей доходности.

По данным РИА Новости на начало 2019 года, средневзвешенный срок ипотечного кредитования составлял 199,9 месяцев

⁷¹ <https://realty.ria.ru/20191001/1559299603.html>

(16,6 лет). Как показало исследование КонфОП, при консультации потенциальных клиентов банки в большинстве случаев не информируют потребителей о том, что срок кредитования влияет на конечную переплату по кредиту, а также не сообщают о преимуществах и нюансах досрочного погашения ипотеки.

В настоящее время ипотечные кредиты предоставляются в рублях, в иностранной валюте они практически не выдаются: по данным Банка России, с января по август 2019 года было выдано всего 14 ипотечных жилищных кредитов в иностранной валюте, ставка по ним снизилась с 10% в марте 2019 г. до 5% в августе 2019 г. Несмотря на более низкую, по

сравнению с рублевыми кредитами, ставку, ипотека в валюте перестала быть популярной у россиян из-за событий конца 2014 года, когда вследствие резкого подорожания доллара размер ежемесячных платежей по валютной ипотеке, которые производились в рублях, увеличился в несколько раз, что стало критичным для подавляющего числа валютных заемщиков.

По мнению Банка России, дальнейшему развитию рынка ипотечного жилищного кредитования может способствовать увеличение количества сделок по секьюритизации ипотечных портфелей банков. Объем ипотечных облигаций в обращении в конце июня 2019 года составил 397 млрд руб.

Регулирование: Табличная форма ипотечного договора

Банк России разработал проект указания «О табличной форме условий кредитного договора (договора займа), которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой»⁷², который планируется направить на регистрацию в Министерство юстиции РФ в IV квартале 2019 года.

Предполагается, что таблица ипотечного договора будет состоять из следующих граф:

- сумма кредита;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется кредит;
- процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной ставки — порядок ее определения;
- порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком;
- указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки кредита на один процентный пункт начиная со второго очередного платежа на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора;
- количество, размер, периодичность платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей;
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита;
- способы исполнения заемщиком обязательств по месту нахождения заемщика;

⁷² <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72615552/>

- бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
- обязанность заемщика заключить иные договоры;
- обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению;
- цели использования заемщиком кредита;
- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- услуги, оказываемые кредитором за отдельную плату и необходимые для заключения договора, а также согласие заемщика на заключение таких услуг;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком.

Для сравнения:

Согласно требованиям к информированию потребителя ДО заключения договора, принятым в странах-членах ЕС⁷³, кредиторы, помимо прочего, обязаны сообщать заемщику, берущему ипотечный кредит:

- полную сумму, которую должен будет выплатить заемщик кредитору;
- сумму, которую будет выплачивать заемщик за единицу валюты, взятой в долг («Это означает, что вы будете выплачивать [сумму] за каждую [единицу валюты], взятую в долг»);
- единовременные выплаты;
- регулярные выплаты;
- полный расчет платежей;
- условия досрочного погашения кредита.

Объем пророченной задолженности по ипотечным кредитам демонстрирует положительную динамику. По информации бюро кредитных историй «Эквифакс», совокупный портфель просроченных долгов за год вырос на 35%, достигнув по состоянию на конец апреля 2019 г. 80 млрд руб. против 59 млрд руб. за аналогичный период 2018 г.⁷⁴ При этом только за апрель 2019 года портфель просроченных ипотечных

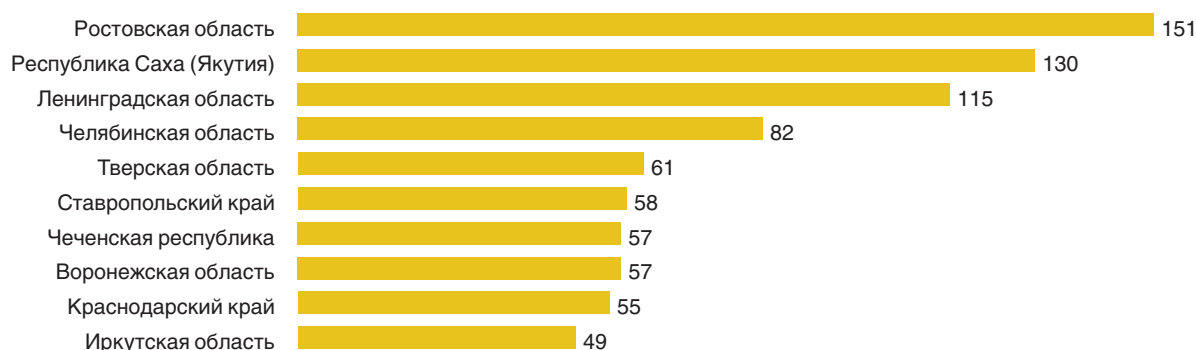
долгов увеличился на 5,4%, а с начала года данный показатель увеличился на 10,2%.

Исследование компании FinExpertiza показало, что просроченная задолженность по ипотечным кредитам составляет 1,04% от общего объема ипотечных кредитов, при этом более 70% просроченной задолженности приходится на 20 регионов РФ⁷⁵.

⁷³ См. Директиву ЕС об ипотечном кредитовании 2014/17/EU, Европейский Информационный Лист (European Standardized Information Sheet/ESIS) <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/MCOB/5A/Annex1.html#DES62>

⁷⁴ <https://www.equifax.ru/press/issledovanie-vyyavilo/>

⁷⁵ https://finexpertiza.ru/press-service/researches/2019/komu-nuzhny-ipotechnye-kanikuly/?sphrase_id=8593



Источник: Finexpertiza

Рисунок 18. ТОП 10 регионов по росту просрочки по ипотечным платежам, млн. руб. (динамика за 1 полугодие 2019 г.)

Регионом-лидером по данному показателю в первом полугодии 2019 года стала Ростовская область, где просроченная задолженность за указанный период выросла на 151 млн руб., до 1,63 млрд руб. Также в ТОП регионов по росту просроченной задолженности вошли Республика Саха, Ленинградская, Челябинская, Тверская области (см. Рисунок 18).

Национальное бюро кредитных историй сделало расчет семейного дохода заемщика, позволяющего обслуживать средний ипотечный кредит в комфортном режиме: он составляет 75,6 тыс. руб., что на 5,6% больше по сравнению с началом 2019 г. Данный показатель достигает самых высоких значений в следующих регионах: Москва (152,2 тыс. руб.), Московская область (112,5 тыс. руб.), Санкт-Петербург (91,7 тыс. руб.), Ленинградская область (88,8 тыс. руб.), Приморский край (87,8 тыс. руб.).

В ходе исследования КонфОП было сделано наблюдение, касающееся безответственного поведения банков в сфере ипотечного кредитования, которое может привести к повышению уровня закредитованности населения и росту просроченной задолженности. В ходе

первичных консультаций по вопросам ипотечного кредитования, которые получили наши «тайные покупатели», банки активно предлагали «экспресс-ипотеку» по двум документам (паспорт или водительское удостоверение и СНИЛС) потребителям, имеющим первоначальный взнос в размере от 40-50%. При этом величина первоначального взноса, если и является подтверждением платежеспособности заемщика, то очень косвенным (в частности, эти деньги могут быть получены от продажи имеющегося в собственности имущества).

Следует отметить, что ипотечные кредиты с низким первоначальным взносом также представляются высокорискованными. По мнению представителей Банка России, в настоящее время имеются риски образования «кредитной спирали», где рост ипотечного кредитования является причиной подорожания жилой недвижимости, что в свою очередь способствует дальнейшему росту кредитования⁷⁶. «Что касается ипотеки с первоначальным взносом до 10%, то там уже установлен очень жесткий коэффициент риска в 300%. Он, по сути, носит запретительный характер и действует в течение всего срока кредита. В результате доля выдач такой ипотеки

⁷⁶ http://www.cbr.ru/press/int/danilova_interfax_2019-02-28/#highlight=%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F%7C%D0%B4%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%7C%D0%BD%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8

составляет всего 1,8% по данным третьего квартала», — отметил представитель регулятора. В этом контексте увеличивается значимость мер сдерживания кредитования граждан с первоначальным взносом менее 20%.

Тем не менее в сентябре 2019 г. крупнейший банк России — Сбербанк — заявил о снижении первоначального взноса по ипотеке для зарплатных клиентов с 15 до 10%. Данная «акция» продлится до конца января 2020 года⁷⁷.

По данным КонфОП, большинство кредитных организаций в настоящее время устанавливают минимальный первоначальный взнос по ипотеке в размере 10-20%. Однако на рынке встречаются случаи выдачи ипотеки с нулевым первоначальным взносом, предполагающие возможность получения заемщиками при отсутствии сбережений кредитов на приобретение квартир в новостройках у аккредитованных данными банками застройщиков.

Ипотечные каникулы: Россия

Ипотечные каникулы (право заемщика-потребителя обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора, предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств либо уменьшение размера платежей заемщика на льготный период, при одновременном соблюдении определенных законом условий) были введены Федеральным законом от 1 мая 2019 г. № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком — физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика». Закон вступил в силу с 31 июля 2019 г.

Положениями новой статьи 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» установлены **условия, которые должны быть соблюдены при требовании ипотечных каникул:**

1) размер кредита (займа), предоставленного по такому кредитному договору (договору за-

йма), не превышает максимальный размер кредита (займа), установленный Правительством Российской Федерации для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода. Максимальный размер кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода, может быть установлен Правительством Российской Федерации с учетом региональных особенностей (в настоящее время составляет 15 млн. рублей);

2) условия такого кредитного договора (договора займа) ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), указанному в настоящей части (вне зависимости от перехода прав (требований) по указанному договору к другому кредитору), а также не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), указанному в настоящей части, условия первоначального кредитного договора (договора займа), прекращенного в связи с заключением с заемщиком (одним из заемщиков) нового кредитного договора (договора займа), обязательства по которому

⁷⁷ <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2019/09/17/811406-sberbank>

обеспечены тем же предметом ипотеки, что и обязательства по первоначальному кредитному договору (договору займа);

3) предметом ипотеки является жилое помещение, являющееся единственным пригодным для постоянного проживания заемщика, или право требования участника долевого строительства в отношении жилого помещения, которое будет являться единственным пригодным для постоянного проживания заемщика жилым помещением, вытекающее из договора участия в долевом строительстве, заключенного в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации». При этом не учитывается право заемщика на владение и пользование иным жилым помещением, находящимся в общей собственности, если соразмерная его доле общая площадь иного жилого помещения не превышает норму предоставления площади жилого помещения, установленную в соответствии с частью 2 статьи 50 Жилищного кодекса Российской Федерации;

4) заемщик на день направления требования, указанного в настоящей части, находится в трудной жизненной ситуации.

Под трудной жизненной ситуацией заемщика понимается любое из следующих обстоятельств (ср. с опытом США, приведенном ниже в разделе международной практики):

1) регистрация заемщика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы;

2) признание заемщика инвалидом и установление ему федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы I или II группы инвалидности;

3) временная нетрудоспособность заемщика сроком более 2 месяцев подряд;

4) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по кредитному договору (договору займа), рассчитанного за 2 месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием об «ипотечных каникулах», более чем на 30% по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за 12 месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора (договора займа) и графиком платежей за 6 месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 50% от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за 2 месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика;

5) увеличение количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и (или) лиц, находящихся под опекой или попечительством заемщика), по сравнению с количеством указанных лиц, находившихся на иждивении заемщика на день заключения кредитного договора (договора займа), с одновременным снижением среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода заемщиков), рассчитанного за 2 месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием об «ипотечных каникулах», более чем на 20% по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за 12 месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика, при этом размер среднемесячных

выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора (договора займа) и графиком платежей за 6 месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 40% от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за 2 месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика.

Основные особенности ипотечных каникул в России:

- Заемщик вправе определить длительность льготного периода не более 6 месяцев, а также дату начала льготного периода. При этом дата начала льготного периода не может отстоять более чем на 2 месяца, предшествующие обращению с требованием об «ипотечных каникулах».
- Ипотечными каникулами заемщики вправе воспользоваться 1 раз (по каждому кредитному договору).
- Во время ипотечных каникул кредитор дает возможность заемщику перенести часть пла-

тежей в конец графика, не освобождая его от самих платежей.

- Проценты за пользование кредитом продолжают начисляться и во время ипотечных каникул.
- Заемщик вправе в любой момент времени в течение льготного периода досрочно погасить часть кредита без прекращения льготного периода, пока суммы платежей не достигнут суммы платежей по основному долгу и по процентам, которые заемщик должен был бы заплатить в течение действия льготного периода, если бы ему не был установлен льготный период.
- Согласно части 6 статьи 6.1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»⁷⁸ теперь в ипотечном договоре должна содержаться информация о праве заемщика обратиться к кредитору с требованием об «ипотечных каникулах», и об условиях, при наступлении которых у заемщика возникает соответствующее право. При этом указанная информация должна быть размещена на первой странице кредитного договора.

Ипотечные каникулы: международная практика

Рекомендации:

- Предлагать потребителям, подверженным риску финансовых трудностей или имеющим задолженность по ипотечным кредитам, различные варианты каникул, а также требовать от кредиторов поддержки любых инициатив правительства по смягчению условий кредитования.
- Давать потребителям четкую информацию о последствиях всех предлагаемых вариантов,

в том числе о том, что в результате использования ипотечных каникул могут быть выплачены дополнительные проценты, или срок ипотеки может быть увеличен.

- Включать детали любых схем ипотечных каникул в ключевую информацию, предоставляемую потребителям, когда они берут ипотеку.
- Государственные программы помогают большему количеству потребителей получить реструктуризацию ипотечного креди-

⁷⁸ Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

та и смягчить условия, дают потребителям преимущества по сравнению с иным подходом, когда кредиторы добровольно предлагают смягчение условий и отсрочку месячного взноса по ипотеке.

- Следует обеспечить финансирование программ консультаций, целью которых будет помощь потребителям в получении доступа к ипотечным каникулам.
- Программы ипотечных каникул должны иметь широкий перечень оснований для применения.
- Необходимо требовать от кредиторов справедливого отношения к потребителям, которые заключили соглашение об ипотечных каникулах в конце срока ипотеки, и запрещать им требовать погашения задолженности, накопившейся за короткий период времени.
- Кредиторы и правительство должны делать больше для повышения доступности ипотечных каникул.
- Право потребителей на ипотечные каникулы, в том числе возможность доступа к отсрочке месячного взноса по ипотеке, должно применяться, если потребитель уведомляет кредитора о том, что он испытывает финансовые трудности, если потребитель имеет чрезмерную задолженность, или если кредитор хочет начать изъятие/обращение взыскания.
- Следует оценить соблюдение кредиторами требований и принять меры по обеспечению их соблюдения в отношении тех, кто нарушает правила или не предлагает ипотечные каникулы и реструктуризацию кредита.
- Помогать потребителям избежать мошенничества с ипотечными кредитами.

- Запретить применение штрафных процентных ставок или каких-либо сборов за просроченную задолженность в течение ипотечных каникул.

Страновые примеры: Европа



Во **Франции** нет официального законодательства об ипотечных каникулах, и вопрос о том, имеют ли потребители право на отсрочку ежемесячного взноса, регулируется условиями договора. По имеющейся информации, многие банки предлагают возможность отсрочки ежемесячного взноса⁷⁹. В первоначальном предложении по кредиту будет указано, включают ли условия ипотеки возможность отсрочки ежемесячного взноса, квалификационный период и минимальный промежуток между отсрочками. Если банк устанавливает между периодами отсрочки ежемесячного взноса перерыв длительностью один или два года, оставшийся срок ипотеки ограничивает общее количество потенциальных отсрочек. Потребители должны иметь серьезную причину, чтобы попросить отсрочку оплаты ипотеки.



В **Великобритании** компании обязаны рассмотреть вопрос о целесообразности предоставления потребителям, испытывающим финансовые трудности, различных вариантов решения ситуации (см. ниже). Также банки могут по своему усмотрению предлагать потребителям платежные каникулы по различным причинам. Галифакс (Halifax), крупнейший ипотечный кредитор Великобритании, предъявляет к потребителям, желающим подать заявку на платежный отпуск, определенные требования — в частности, он ограничивает отсрочку выплат по ипотеке в общей сложности на шесть месяцев в течение срока ипотеки. Потребители также не могут получить отсрочку выплат по ипотеке если они имеют задолженность по ипотеке — поэтому предложение Галифакс помогает избе-

⁷⁹ Best French Mortgages (2018), Mortgage Payment Holiday

жать задолженности только тем потребителям, которые еще не испытывают финансовых трудностей, но не помогает тем, кто уже является должником. Предлагать ли отсрочку выплат по ипотеке (потребителям, которые еще не имеют задолженности), полностью зависит от банка, и даже если потребители отвечают нижеприведенным критериям, Галифакс все равно может не предлагать ее. Условия Галифакса:

- прошло по крайней мере 12 месяцев с тех пор, как Вы взяли ипотечный кредит в Галифаксе;
- вы не брали никаких дополнительных займов в течение последних шести месяцев;
- сумма, которую вы должны, не превышает 75% от нашей последней оценки вашей собственности;
- у вас не было предыдущих отсрочек выплат по ипотеке на общую сумму шесть месяцев или есть одна за последние три года;
- вы живете в ипотечной квартире, и она является вашим главным местом жительства;
- ваша собственность не приобретена по схеме совместного владения, например, с местным органом власти;
- вы не получаете поддержку от Департамента труда и пенсий в отношении ваших ипотечных платежей;
- все стороны договора согласны на отсрочку выплат по ипотеке по совместной ипотеке;
- ваши ипотечные платежи актуальны и проводились в течение по крайней мере 12 месяцев⁸⁰.

Еще один крупный британский кредитор, Нэйшнвайд Билдинг Сосаети (Nationwide Building Society), предлагает отсрочку выплат по ипотеке только тем потребителям, которые брали ипотечные кредиты до 2010 года⁸¹. После этой даты он изменил свои условия, чтобы лишить потребителей возможности получить право на автоматическую отсрочку выплат по ипотеке.

Citizens Advice, британская потребительская организация, которая предоставляет потребителям рекомендации в отношении долговых обязательств, отмечает, что каждый кредитор имеет разные условия, поэтому потребители должны проверить в своём банке условия и варианты⁸². Некоторые общие условия включают следующее:

- некоторые банки предлагают отсрочку выплат по ипотеке только тем потребителям, которые сделали переплаты в прошлом;
- продолжительность отсрочки выплат по ипотеке может варьироваться;
- потребитель, возможно, должен будет делать платежи вовремя в течение минимального периода (это, как правило, около одного года), прежде чем он получит право на отсрочку выплат по ипотеке;
- потребители должны своевременно вносить платежи для получения права на отсрочку выплат по ипотеке;
- потребители могут не иметь права на отсрочку выплат по ипотеке, если ипотека в процентах от стоимости дома (это называется кредит к стоимости) превышает критерии кредитора.

⁸⁰ Halifax, Accessed September 2019, Managing your mortgage, Can I take a payment holiday?

⁸¹ Nationwide Building Society, Accessed September 2019, Mortgage Payment Holiday: Eligibility and how to request

⁸² Citizens Advice, Accessed September 2019, Asking for a mortgage holiday

Рекомендация: Предлагать потребителям, подверженным риску финансовых трудностей или имеющим задолженность по ипотечным кредитам, различные варианты каникул, а также требовать от кредиторов поддержки любых инициатив правительства по смягчению условий кредитования. В Великобритании кредиторы должны рассмотреть вопрос о том, целесообразно ли предлагать потребителям варианты, которые включают в себя погашение ипотеки в течение более длительного срока, изменение типа ипотеки или отсрочку выплаты процентов.

Правило FCA МСОВ 13.3.4 а требует, чтобы в отношении потребителя, имеющего задолженность, фирма рассматривала вопрос о том, целесообразно ли, учитывая индивидуальные обстоятельства клиента, выполнить одно или несколько из следующих действий в отношении регулируемого ипотечного договора или плана покупки жилья с согласия клиента:

- а) продлить его срок; или
- б) изменить его тип; или
- с) отсрочить выплату процентов по регулируемому ипотечному договору или сумм, причитающихся по плану покупки жилья (включая, в любом случае, любую недостачу от продажи); или
- д) рассматривать недостачу платежей как часть первоначально предоставленной суммы (но фирма не должна автоматически капитализировать недостачу платежей, если последствия будут существенными); или
- е) использовать любые инициативы правительства по предоставлению отсрочки, в которых фирма принимает решение участвовать;

Рекомендация: Предоставление потребителям четкой информации о последствиях всех предлагаемых вариантов, в том числе о том, что могут быть выплачены дополнительные проценты, или что срок ипотечного кредита

может быть более длительным: Правила FCA требуют, чтобы фирма предоставляла клиентам достаточную информацию о последствиях любого предлагаемого соглашения; одним из подходов может быть предоставление информации о новых условиях в соответствии с положениями годовой отчетности.

Рекомендация: Включать детали любых схем ипотечных каникул в ключевую информацию, предоставляемую потребителям, когда они берут ипотеку. В Европе Стандартизированный Европейский Информационный Лист (European Standardized Information Sheet/ESIS) требует от кредиторов перечислить гибкие возможности предлагаемой ипотеки. ESIS — предписанный и стандартизированный документ о раскрытии информации о продукте, предназначенный для оказания помощи потребителям в совершении покупок. Предлагаемые гибкие функции могут включать в себя возможность для потребителей взять ипотечные каникулы. Документ должен объяснить любые ограничения, которые могут сопровождать каникулы, прежде чем потребители решат им воспользоваться.

Страновые примеры: Соединенные Штаты



В США для потребителей, как правило, существует три способа реструктуризировать ипотечные платежи:

- Правительство финансировало программы реструктуризации кредитов или программы помощи — самой крупной из них была Программа модификации для обеспечения доступности жилья (Home Affordable Modification Programme/НАМР), введенная после финансового кризиса. В рамках этой программы обслуживающим ее организациям выплачивались комиссионные за реструктуризацию кредитов с целью уменьшения доли доходов потребителей, расходуемой на ипотеку — это могло включать снижение процентной ставки, продление срока ипотеки или уменьшение суммы задолженности по ипотеке.

- Стандарты, установленные Спонсируемыми Государством Предприятиями⁸³ (Government Sponsored Enterprises/GSE) или государственными ведомствами, действующими на ипотечном рынке, которым должны следовать ипотечные служащие по кредитам, гарантированным GSE.
- Программы, созданные по усмотрению отдельных ипотечных кредиторов

Рекомендация: Государственные программы помогают большему количеству потребителей получить реструктуризацию ипотечного кредита и смягчение условий, дают потребителям преимущества по сравнению с иным подходом, когда кредиторы добровольно предлагают смягчение условий и отсрочку месячного взноса по ипотеке: До НАМР у компаний был ряд вариантов по изменению условий кредитования, которые они могли использовать для решения проблемы дефолта и потенциальных дефолтов заемщиков. Среди вариантов были: временные отсрочки (позволяли домовладельцам пропустить некоторые платежи), планы погашения (позволяли домовладельцам погасить задолженность в течение нескольких месяцев), и реорганизации просроченной задолженности (капитализация просроченной задолженности в качестве непогашенной основной суммы и реструктуризация кредита). Компании могли изменить условия кредита, заморозив или снизив процентные ставки и уменьшив основную сумму, но до введения государственных или спонсируемых GSE программ они очень редко предлагали эти варианты домовладельцам. Несмотря на множество вариантов, которые могли бы быть предложены, до введения государственных программ мало кто из домовладельцев получил реструктуризацию кредита без судебных разбирательств, даже если бы это сэкономило деньги инвесторов.

Рекомендация: Следует обеспечить финансирование программ консультаций, целью которых будет помощь потребителям в получении доступа к ипотечным каникулам: Доступные источники независимых консультаций, называемые консультантами по жилищным вопросам, могут помочь потребителям изучить имеющиеся возможности.

Рекомендация: Программы ипотечных каникул и реструктуризации должны иметь широкий перечень оснований для применения: Планы отсрочки выплат, необходимые в области ипотечных услуг, работающих с Фанни Мэй (Fannie Mae) — спонсируемым правительством США предприятием, которое обеспечивает финансирование ипотечных кредитов, — содержат критерии, перечисленные ниже. Ежемесячный платеж заемщика должен быть уменьшен или приостановлен в течение срока действия отсрочки — это означает, что в зависимости от уровня трудностей потребитель может приостановить свой платеж по ипотеке в рамках отсрочки по выплате ипотечного кредита или ему может быть предложен уменьшенный платеж. Если критерии соблюдены, ипотечный служащий уполномочен предложить первоначальный срок плана отсрочки до 6 месяцев и предоставить продление первоначального срока плана отсрочки до 6 дополнительных месяцев, что означает в общей сложности 12 месяцев⁸⁴. Критерии приемлемости включают в себя:

- потерю работы;
- сокращение доходов: трудности, которые привели к снижению дохода из-за обстоятельств, не зависящих от заемщика (например, прекращение сверхурочных, сокращение обычного рабочего времени, снижение базовой заработной платы);

⁸³ Спонсируемые государством предприятия и Правительственные департаменты включают Fannie Mae, Freddie Mac, Департамент жилищного строительства и Городского Развития (HUD) и Департамент по делам ветеранов.

⁸⁴ Fannie Mae (2019), Servicing guide, Determining Eligibility for a Forbearance Plan

- увеличение расходов, связанных с жильем: трудности, которые вызвали увеличение расходов на жилье из-за обстоятельств вне контроля заемщика (например, незастрахованные убытки, увеличение налогов на имущество);
- стихийное бедствие (природное или техногенное), влияющее на имущество или место работы заемщика;
- длительная или постоянная нетрудоспособность или тяжелое заболевание заемщика/созаемщика или члена семьи, находящегося на иждивении;
- развод или юридически признанное расставание;
- разделение заемщиков, не связанных браком, гражданским союзом или аналогичным внутренним партнерством в соответствии с действующим законодательством;
- смерть заемщика или смерть основного или второго по значимости кормильца;
- перевод/переезд на работу в другом, далеком от места проживания, месте.

Рекомендация: Необходимо требовать от кредиторов справедливого отношения к потребителям, которые заключили соглашение об ипотечных каникулах в конце срока ипотеки, и запрещать им требовать погашения задолженности, накопившейся за короткий период времени: Программа обеспечения доступности жилья при безработице (Home Affordable Unemployment Programme/UP) предусматривала краткосрочную реструктуризацию для потребителей, страдающих от безработицы⁸⁵. Срок отсрочки составляет три месяца, однако он может быть продлен. Ежемесячный платеж должен

быть уменьшен до 31 процента (или меньше) от валового ежемесячного дохода заемщика. По усмотрению компании, ежемесячные платежи по ипотеке могут быть приостановлены в полном объеме. Однако правительство не установило никаких стандартов в отношении того, как ипотечные кредиторы должны были обращаться с задолженностью, накопившейся в ходе программы отсрочки, и дополнительные платежи, необходимые для погашения задолженности, не были включены в определение того, имеет ли потребитель право на изменение кредита после возвращения на работу.

Рекомендация: Кредиторы и правительство должны больше содействовать доступности программ реструктуризации кредитов и ипотечных каникул: Подробная информация о доступных схемах реструктуризации кредитов и ипотечных каникул должна включаться в условия и упоминаться в ежегодных отчетах по ипотечным кредитам. Потребители, сообщающие о финансовых трудностях или связывающиеся со своим кредитором, должны быть проинформированы о наличии схемы реструктуризации по ипотечному кредиту⁸⁶.

Рекомендация: Право потребителей на ипотечные каникулы, в том числе возможность доступа к отсрочке ежемесячного взноса по ипотеке, должно применяться, если потребитель уведомляет кредитора о том, что он испытывает финансовые трудности, если потребитель имеет чрезмерную задолженность, или если кредитор хочет начать изъятие/обращение взыскания: Программа НАМР должна была предотвратить действия кредиторов, направленные одновременно на обсуждение реструктуризации займа и обращение взыскания. Однако на практике это не сработало, и привело к тому, что ипотечные служащие неправомочно проводили выкуп до полного понимания того, имеют ли потребители право на реструктуризацию кредита.

⁸⁵ Home Affordable Modification Programme (2019), Home Affordable Unemployment Programme, Overview

⁸⁶ National Consumer Law Centre (2013), At a Crossroads: Lessons from the Home Affordable Modification Program (HAMP)

Рекомендация: Следует оценить соблюдение кредиторами требований и принять меры по обеспечению их соблюдения в отношении тех, кто нарушает правила или не предлагает ипотечные каникулы и реструктуризацию кредита: Почти каждая официальная оценка НАМР отмечала массовое нарушение условий и одновременную неспособность Министерства финансов США проконтролировать их исполнение. Потребительские организации отметили, что без четких мандатов и реальных последствий за несоблюдение правил, ипотечные службы будут продолжать вносить изменения в договоры потребителей бессистемно или вообще не будут.

Рекомендация: Помогать потребителям избежать мошенничества с изменением ипотеки: В Соединенных Штатах мошенники связываются

с потребителями и обещают, что могут за плату «изменить» условия ипотеки. Потребители должны получать четкие предупреждения о том, что такие мошенничества существуют, и им никогда не следует платить аванс в обмен на обещание отказа от принудительного взыскания ипотечной кредитной задолженности и отсрочку месячного взноса по ипотеке.

Рекомендация: Запретить применение штрафных процентных ставок или каких-либо сборов за просроченную задолженность в течение ипотечных каникул: Ипотечные кредиторы обычно взимают дополнительные сборы с потребителей, имеющих задолженность. В США GSE запрещает применение платежей за просроченные взносы в течение срока действия плана реструктуризации⁸⁷.

⁸⁷ Fannie Mae (2019), Servicing guide, Determining Eligibility for a Forbearance Plan

Кредитные карты

По данным Банка России на 1 июля 2019 г., количество платежных карт, эмитированных российскими банками, составило 275 566 000 штук, из которых 36 213 000 штук было представлено кредитными картами. Данные показатели демонстрируют положительную динамику, увеличившись по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. на 7 103 000 (2,58%) и 3 063 000 штук (8,45%), соответственно⁸⁸.

Национальное бюро кредитных историй отмечает, что в настоящее время кредитные карты являются у россиян наиболее популярным продуктом в сегменте необеспеченного кредитования. Так, в июле 2019 г. данный сегмент продемонстрировал рост выдач на 11,5% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. Лидерами по количеству выданных карт стали Москва (69,3 тыс. ед.), Московская область (54,8 тыс. ед.), Краснодарский край (39 тыс. ед.), Санкт-Петербург (39,0 тыс. ед.), Сверд-

ловская область (33,3 тыс. ед.), Республика Башкортостан (30,7 тыс. ед.)⁸⁹.

По данным за II квартал 2019 года, средний размер лимитов по кредитным картам составил 54,5 тыс. руб., продемонстрировав рост на 12,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, но снизившись по сравнению с I кварталом 2019 г. на 5,7%⁹⁰.

По данным бюро кредитных историй «Эквифакс», новые держатели кредитных карт стали чаще допускать задержку платежей, причинами этого может быть как снижение требований к заемщикам со стороны банков, так и рост общей закредитованности граждан. Просрочка на небольшой срок с IV квартала 2018 года почти удвоилась, достигнув 1,5-1,6%, что, по мнению авторов исследования, «соответствует тенденции предкризисных месяцев 2014 года»⁹¹.

Регулирование и судебная практика

Необоснованные/незаконные комиссии (за снятие наличных денежных средств с банковского счета и пр.)

Если судить по принимаемым решениям, Центральный Банк Российской Федерации и Минфин России последовательно проводят политику минимизации оборота наличных денежных средств и увеличения безналичных. Данная политика косвенно связана с проблемой необоснованных/незаконных комиссий при обслуживании банковского счета, в большинстве случаев управляемых банковскими картами.

Так, кредитные карты, являясь средством (инструментом) управления кредитуемым банковским счетом, совмещают недостатки как кредитов, так и банковских счетов.

Самая актуальная проблема с «кредитками» — плата за снятие наличных как следствие устаревшего правового регулирования банковских счетов. Гражданский кодекс Российской Федера-

⁸⁸ <http://www.cbr.ru/statistics/psrf/sheet013/>

⁸⁹ <https://www.nbki.ru/press/pressrelease/?id=25537>

⁹⁰ <https://www.nbki.ru/press/pressrelease/?id=25323>

⁹¹ <https://www.equifax.ru/press/novye-vladeltsy-kreditnykh-kart-stali-chashche-dopuskat-prosrochki/>

ции создавался, когда безналичные расчеты еще не были фактически обязательными, как в настоящее время. Банки были экономически заинтересованы в привлечении клиентов выплатой им (клиентам) процентов за хранение денежных средств на банковских счетах. Брать проценты с клиентов за банковские операции при таких обстоятельствах означало терять клиентов, поэтому такая возможность рассматривалась как исключительная. Указанные нюансы, сложившиеся на рынке безналичных расчетов, и были зафиксированы в ГК РФ (в частности, см. статью 851 ГК РФ).

В настоящее время ситуация кардинально изменилась. Безналичные расчеты де-факто стали обязательными, и банки более не заинтересованы в выплате процентов держателям банковских счетов как маркетинговым инструментом банковских услуг. Напротив, банки стали брать проценты почти за любое действие клиента в отношении собственного счета, учитывая, что альтернативы у клиента больше нет, он вынужден принять условия банка, какими бы они ни были (см. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 304-ЭС19-11714).

Основная проблема заключается в том, что пункт 1 статьи 851 ГК РФ допускает возможность включать в договор банковского счета условие об оплате клиентом услуг банка «по совершению операций с денежными средствами, находящимися на счете». Однако правовая природа этих операций не совсем понятна. Статьей 5 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» установлен закрытый перечень банковских операций и открытый перечень сделок, который может заключать банк. Обналичивание денежных средств со своего счета, с одной стороны, не подпадает ни под один вид банковских операций, с другой стороны, очевидно не является сделкой. Именно поэтому Роспотребнадзор и Верховный Суд Российской Федерации считают плату «за обналичку» незаконной. Однако банки настаивают на том, что пункт 1 статьи 851 ГК РФ касается не исключительных случаев предоставления услуг клиен-

там, подразумевающих заключение сделок «по совершению операций с денежными средствами, находящимися на счете» (например, перевод крупной суммы), а регулярное обслуживание банковского счета.

Более того, учитывая историю развития банковских счетов (сфера банковских услуг, «выросшая» из банковских вкладов), надо понимать, что возможность получения платы за операции по счету предоставлялась банкам в качестве компенсационной меры (ранее перевод крупной суммы был сопряжен с дополнительными затратами банка на «сопровождение» такой операции), в то время как регулярное обслуживание клиентов, в том числе через банкоматы, входит в себестоимость ведения бизнеса и вполне компенсируется тем, что банки совсем перестали выплачивать своим клиентам проценты за то, что они держат свои денежные средства на банковском счету, что, среди прочего, является законной обязанностью банка (см. статью 852 ГК РФ).

Из-за кардинального изменения картины расчетов на <потребительском> рынке банковские счета (и банковские карты, в том числе кредитные) в настоящее время следует признать «серой зоной», требующей срочного наведения порядка в целях принципиального сбалансирования интересов участников гражданского оборота.

Например, обязанность бесплатного (для потребителя) ведения банковского счета (с ограничением: один гражданин — один счет) может и должна быть закреплена законодательно. Может быть рассмотрена возможность компенсации на ведение таких счетов банками со стороны государства. Такие счета, со специальными законными преференциями для потребителей, могут быть выделены в отдельную категорию (например, «социальный счет»).

Также необходимо упомянуть недостаточность специального регулирования в отношении кредитных карт. В частности, по Федеральному закону «О потребительском кредите (займе)» кредитные карты почти приравниваются к кредитам,

между тем «кредитки» имеют свою специфику, связанную с их сущностью прежде всего банковского счета. Так, на практике встречаются несколько видов лимитов кредитования (в частности, стандартный, дифференцированный и

персональный) и овердрафтов. Но официальных дефиниций указанных терминов в НПА нет, то есть нет строгих правил, которые могли бы надежно защитить интересы граждан при пользовании кредитными картами.

Увеличение лимита по кредитной карте, предоставление овердрафта без запроса потребителя.

Прежде всего, это проблема связана с неоформленным юридически фактическим смешением «кредиток» и кредитов, произошедшим как по причине слабо развитых норм в отношении кредитованного банковского счета (см. статью 850 ГК РФ), так и по причине упомянутого фактического приравнивания «кредиток» к кредитам в Федеральном законе «О потребительском кредите (займе)» (см. пункт 1 статьи 3).

В отличие от иных проблематик, данный вопрос стал предметом внимания со стороны уполномоченных органов власти, в том числе ФОИВ (ФСПП России, Роспотребнадзор) и судебных органов (ВС РФ, в частности, см. Определение

Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 19 февраля 2019 г. N 44-КГ18-27).

В частности, попытки банков увеличить лимит по кредитной карте без ведома потребителей в целях удовлетворения запросов судебных приставов исполнителей привело к ряду разъяснений со стороны соответствующих ведомств. В частности, в рамках настоящего Отчета приводится судебное дело, рассмотренное ВС РФ, по которому высший суд вынес в целом системную позицию в отношении увеличения лимита кредитования (предоставление овердрафта) без запроса или одобрения потребителя.

Основными проблемами, сохраняющимися на рынке кредитных карт, выявленными КонфОП на этапе первичного анализа рынка, являются:

- отсутствие на сайтах кредитных организаций полной и корректной информации об условиях использования кредитных карт (тарифах, ставках, льготном периоде);
- отсутствие жесткого и оперативного контроля за рекламой и маркетингом банковских предложений по кредитным картам в целях предотвращения ситуаций, когда неверно поданная информация может ввести потребителя в заблуждение и при-

вести к ухудшению его финансового положения и критичному повышению уровня закредитованности;

- стимулирование кредитором потребителя к приобретению дополнительных услуг;
- возможность увеличения кредитного лимита без информирования заемщика, изучения его платежеспособности и получения согласия.

Ниже приведены примеры наиболее распространенных жалоб держателей кредитных карт, опубликованных на форуме портала Банки.ру.

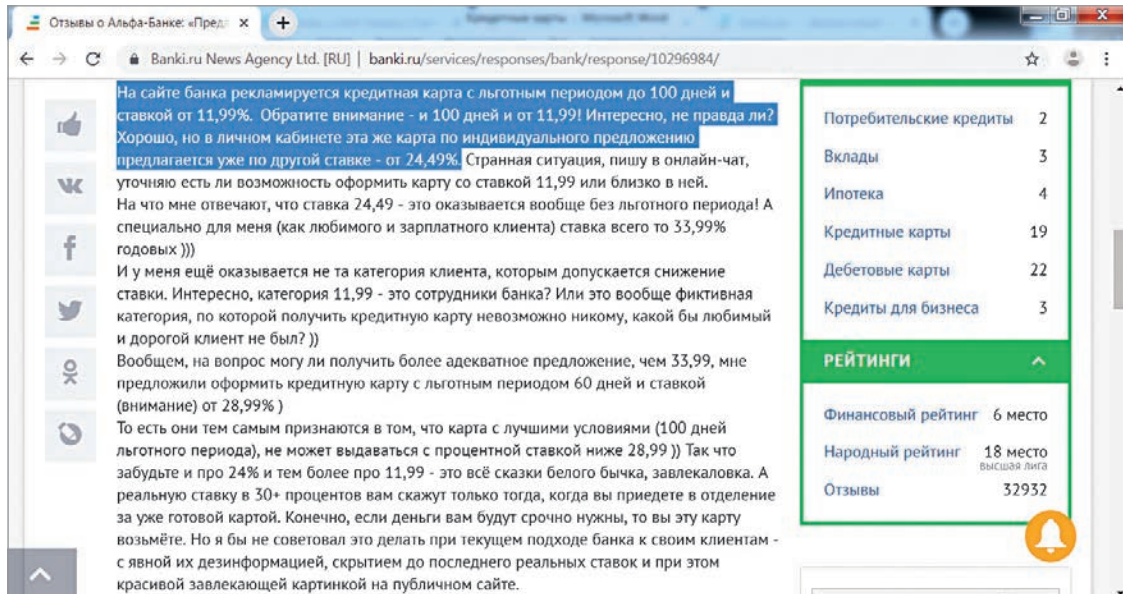


Рисунок 19. Жалоба потребителей на сайте «Банки.ру»

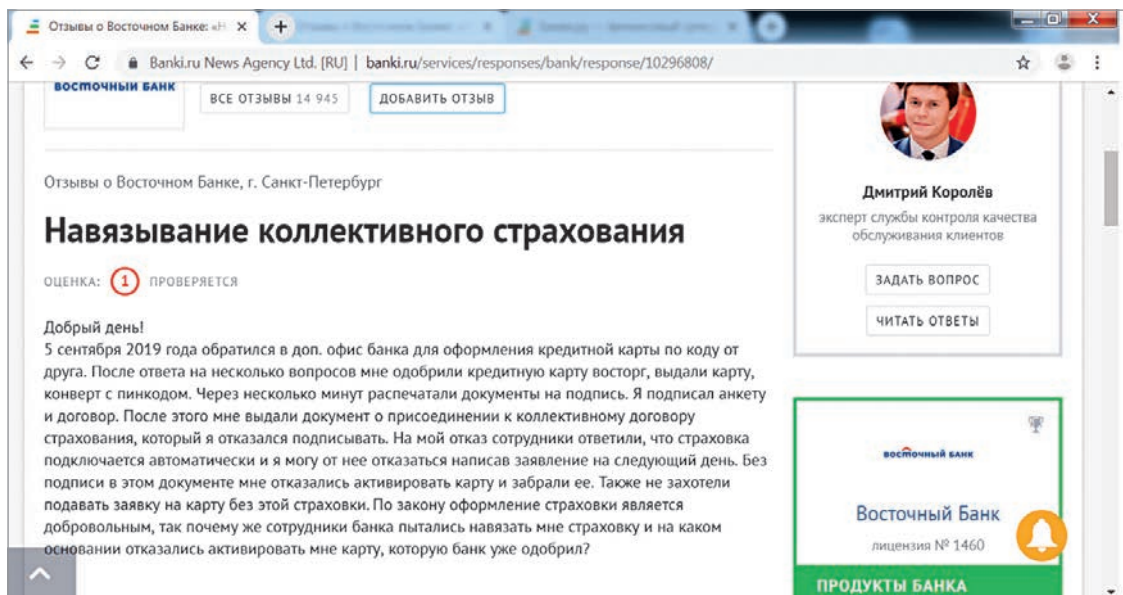


Рисунок 20. Жалоба потребителей на сайте «Банки.ру»

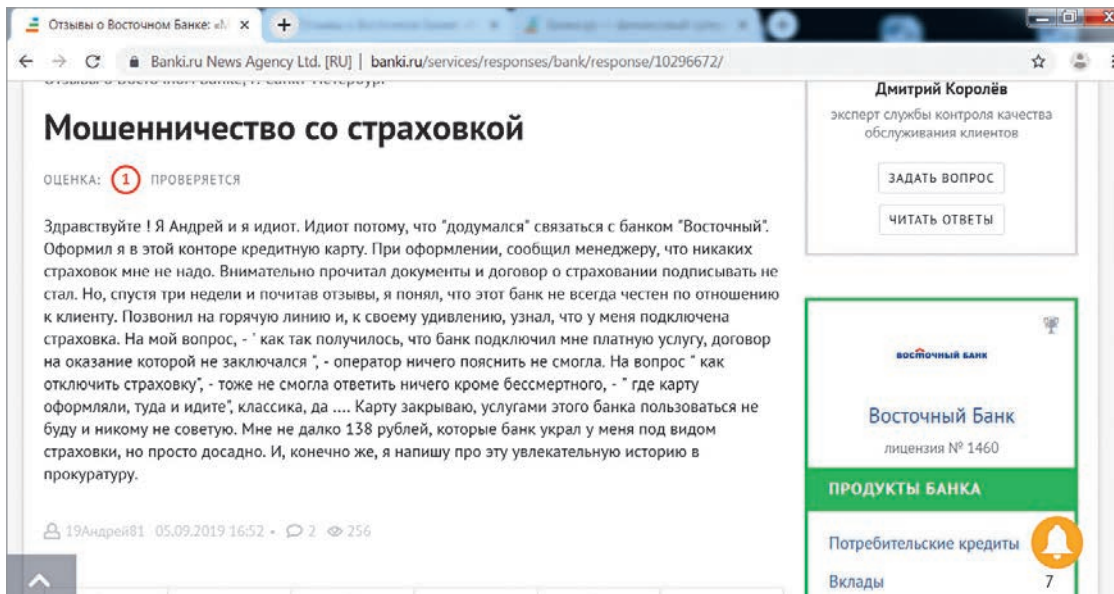


Рисунок 21. Жалоба потребителей на сайте «Банки.ру»

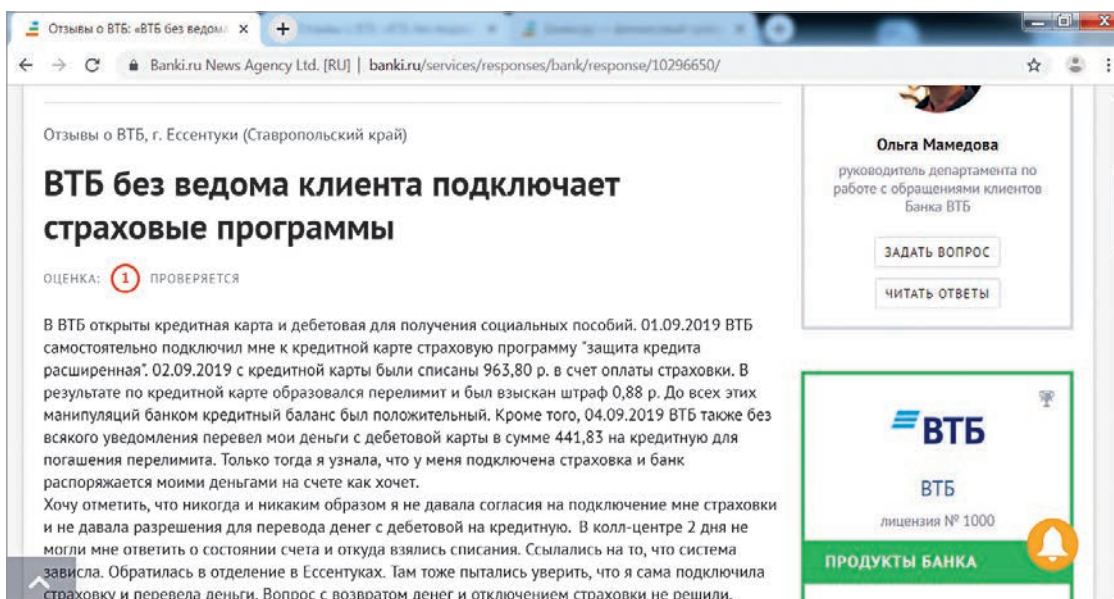


Рисунок 22. Жалоба потребителей на сайте «Банки.ру»

Потребительские кредиты, кредиты наличными

По данным НБКИ, в январе-сентябре 2019 года количество выданных кредитов на покупку потребительских товаров (потребительских кредитов) составило 14,18 млн. ед., годовой рост составил 3,9% (13,64 млн. ед. за аналогичный период 2018 года). В январе-сентябре 2019 года самое большое количество выдан-

ных потребительских кредитов в регионах РФ было зафиксировано в Москве (650,6 тыс. ед.), Московской области (603,3 тыс. ед.), Краснодарском крае (546,1 тыс. ед.), Республике Башкортостан (496,9 тыс. ед.) и Республике Татарстан (469,2 тыс. ед.)⁹².

Регулирование: Формат договора потребительского кредита

Формат договорной формы потребительских кредитов предусмотрен Указанием Банка России «О табличной форме индивидуальных условий кредитного договора потребительского кредита (займа)» №3240 от 23 апреля 2014 г.⁹³ Он предполагает табличную форму договора, содержащую следующую информацию:

- сумма кредита или лимит кредитования;
- срок действия договора,
- валюта кредита,
- процентная ставка,
- порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком,
- количество, размер, периодичность платежей заемщика или порядок определения этих платежей,
- порядок изменения количества, размера, периодичности платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита,
- способы исполнения заемщиком обязательств по договору,
- бесплатный способ исполнения заемщиком обязательства по договору,
- обязанность заемщика заключить иные договоры,
- обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению,
- цели использования заемщиком потребительского кредита,
- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения,
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору,
- согласие заемщика с общими условиями договора,

⁹² <https://www.nbki.ru/company/news/?id=25964>

⁹³ <http://cbr.ru/Content/Document/File/50610/3240-u.pdf>

- услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг,
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком.

Исключение строк из таблицы индивидуальных условий договора не допускается.

Данные требования способствуют повышению наглядности информации, содержащейся в договоре, и повышают прозрачность данного документа. Однако, как показывает исследование КонфОП, банки не предоставляют потребите-

лям заранее индивидуальный договор для ознакомления. Это лишает клиента возможности предварительно оценить потенциальные риски кредитования, взвесить свои финансовые возможности, объективно сравнить данное кредитное предложение с другими предложениями, имеющимися на рынке.

Информация, представленная в открытых источниках, доступных для изучения потребителем, не всегда бывает корректной, она может содержать не все условия финансового продукта, делать акценты на максимально выгодных условиях, воспользоваться которыми могут далеко не все клиенты, а также не приводит сведения о нюансах продукта, которые могут оказаться существенными для клиента.

Для сравнения:

Согласно требованиям к информированию потребителя ДО заключения договора, принятым в странах-членах ЕС⁹⁴, кредиторы, помимо прочего, обязаны сообщать и предоставлять заемщику:

- общую сумму, которую должен выплатить заемщик (тело кредита + проценты + иные платежи);

- полный расчет выплат;
- условия досрочного погашения кредита;
- право на получение проекта договора с кредитором (данное право не может быть реализовано, только если кредитор принимает решение не заключать договор с потребителем).

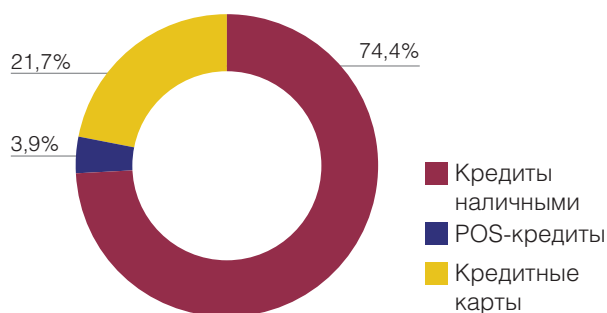
По данным рейтингового агентства «Эксперт РА», опубликованным в «Обзоре рынка потребительского кредитования по итогам 1-го полугодия 2019 года: скрытая угроза»⁹⁵, последние два года наблюдаются повышенные темпы роста сегмента потребительских кредитов, прибавившие за указанный период 46%. Наибольшую динамику роста продемонстрировал сегмент кредитов наличными, увеличив-

ший свою долю в совокупном портфеле потребительских кредитов до 74,4% (см. Рисунок 23).

В информационно-аналитическом материале «О развитии банковского сектора РФ в январе-августе 2019 года» Банк России сообщает, что темп прироста портфеля необеспеченных потребительских ссуд за январь-июль 2019 г. был выше на 1,5% по сравнению с аналогич-

⁹⁴ См. Директиву ЕС о договорах потребительского кредитования 2008/48/ЕС, форму European Consumer Credit Information https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/financial-products-and-services/consumer-credit-policy-information_en

⁹⁵ https://raexpert.ru/researches/banks/potrebcred_1h2019



Источник: Эксперт РА

Рисунок 23. Доля POS-кредитов, кредитов наличными и кредитных карт в общем объеме кредитования

ным периодом прошлого года (+13,1 и +11,6%, соответственно)⁹⁶.

Национальное бюро кредитных историй отмечает, что по итогам первого полугодия 2019 г. в потребительских кредитах наблюдается преобладание кредитов на сумму от 500 тыс. руб., доля которых составляет 55,1%. Данный сегмент потребительских кредитов продемонстрировал рост на 4,1 п.п. по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. Доли кредитов,

Таблица 7. Динамика потребительских кредитов в зависимости от размера ссуды

По размерам кредитов	1 полугодие 2018	1 полугодие 2019	Динамика, п.п.
<100 000 руб.	13,0%	11,5%	-1,5 п.п.
100 000-300 000 руб.	18,6%	17,0%	-1,6 п.п.
300 000-500 000 руб.	17,4%	16,4%	-1,0 п.п.
>500 000 руб.	51,0%	55,1%	4,1 п.п.

Источник: Банк России

выданных на меньшие суммы, показали отрицательную динамику (см. Таблицу 7)⁹⁷.

По данным Банка России, среднерыночные значения полной стоимости потребительских кредитов с лимитом кредитования составили в III квартале 2019 г. по кредитам на сумму до 30 тыс. руб. — 21,760%; по кредитам в размере от 30 тыс. до 300 тыс. руб. — 23,147%; по кредитам свыше 300 тыс. руб. — 22,283%⁹⁸.

Международная практика: онлайн кредиты

Регуляторы должны понимать бизнес-модели новых онлайн-кредиторов и отслеживать риски, которые они представляют для защиты прав потребителей. Регулирующие органы должны принять меры к тому, чтобы деятельность онлайн-кредиторов подвергалась такому же жесткому регулированию, как и в слу-

чае обычных кредиторов, и заполнить любые пробелы в регулировании, которые они обнаруживают в ходе анализа бизнес-моделей онлайн-кредиторов: в то время как финансовые регуляторы, как правило, не вводили отдельные правила для онлайн-кредитов⁹⁹ в отличие от личных и телефонных продаж, многие юрисдик-

⁹⁶ http://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23685/razv_bs_19_08.pdf

⁹⁷ <https://www.nbki.ru/press/pressrelease/?id=25409>

⁹⁸ http://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/22604/16082019_ko.pdf

⁹⁹ Многие юрисдикции ввели специальные новые правила для регулирования онлайн-однорангового кредитования (P2P) или применили существующие правила к онлайн-кредиторам - как в том, как они выдают кредиты, так и в том, как они добиваются от потребителей возврата денег. P2P кредиторы не рассматриваются конкретно в этой части Отчета, но многие рекомендации в ней могут быть применены к P2P кредиторам.

ции отметили особые риски онлайн бизнес-моделей и уточнили или изменили регулирование для борьбы с этими рисками. Одной из наиболее распространенных областей применения нового регулирования были онлайн-микрозаймы или онлайн-займы до зарплаты. В некоторых странах этот рынок рос очень быстро, что привело к появлению новых правил или расширению/уточнению существующих правил. Одной из стран, которая непосредственно ввела новые правила, был Китай. После регуляторных ужесточений в 2015 и 2016 годах на китайском рынке наблюдалось замедление кредитования P2P, и рынок перешел на онлайн-микрозаймы, частично из-за более слабого регулирования¹⁰⁰. В 2017 году китайские регуляторы сконцентрировали внимание на рисках рынка небольших необеспеченных кредитов, которые могут быть выданы онлайн или через приложения для мобильных телефонов, и подвергли критике вводящую в заблуждение рекламу и агрессивное взыскание долгов.

Согласно новым правилам, введенным в 2017 году, нелицензированным организациям и физическим лицам не разрешается вести бизнес онлайн-кредитования. Новые правила запрещают кредиторам взимать процентные ставки, которые не соответствуют закону. Все процентные ставки, которые включают авансовые платежи, взимаемые за кредиты, должны быть в пределах разрешенного законом лимита, а условия предоставления кредитов должны быть четко доведены до сведения заемщиков. Максимально допустимая годовая процентная ставка в Китае составляет 36%. Но многие онлайн-кредиторы взимали годовые ставки, превышающие 100%.

Кредиторам не разрешается предоставлять кредиты заемщикам, не имеющим источников дохода, вводить клиентов в заблуждение, заставляя их занимать слишком много денег, а также

осуществлять насильственное взыскание долгов. Кредиторы должны полностью и постоянно оценивать кредитоспособность заемщиков, их способность погашать задолженность. Кредит не должен быть продлен или пролонгирован более двух раз.

Юрисдикции, как правило, не ограничивают срок действия необеспеченных кредитов, а полагаются на то, что кредиторы проявят осторожность при кредитовании потребителей, хотя некоторым из них ясно, что долгосрочные кредиты должны представлять собой лишь небольшую долю кредитных портфелей кредиторов и подвергаться усиленным проверкам и мониторингу. Установление лимитов на срок действия необеспеченных кредитов может помочь контролировать общие расходы потребителей и избежать их попадания в долговую спираль. Дополнительный подход включает ограничение платы за досрочное погашение, так что даже если потребители берут долгосрочные кредиты, они не подвергаются чрезмерным штрафам, если погашают свой кредит раньше срока: в Великобритании Банк Англии установил, что если банк продлил сумму и/или срок кредитов (в некоторых случаях до £50,000 или/и до 7-10 лет), он должен делать это контролируемым образом. Например, разрешая только клиентам с более высоким кредитным рейтингом занимать более £20,000-25,000, ограничивая долю более крупных/более длинных кредитов в их общем кредитном портфеле (например, менее 2%) и делая разумные предположения о рефинансировании, а также используя расширенные кредитные проверки доходов и задолженности для более крупных кредитов¹⁰¹. Ограничение срока кредитования может помочь ограничить общие расходы для потребителей, поскольку общая стоимость кредита определяется как процентной ставкой, так и продолжительностью периода погашения.

¹⁰⁰ Financial Times (October 29, 2017), China to tighten regulation of fintech consumer loans

¹⁰¹ Bank of England (2018), Follow-up to PRA statement on consumer credit

Правила рекламы кредитов должны учитывать продвижение кредитов в интернете и через поисковые системы и социальные сети: В США регуляторы четко определили, что любая коммуникация по рекламе кредитов в интернете и социальных сетях должна соответствовать Закону о правде в кредитовании, который устанавливает требования к раскрытию информации в Положении Z и предназначен для содействия информированному использованию потребительского кредита, требуя раскрытия информации об условиях кредитования и затратах. Положение Z требует, чтобы реклама, касающаяся кредита, представляла определенный перечень информации четко и наглядно. Он включает в себя требования, касающиеся надлежащего раскрытия годовой процентной ставки (APR) и других особенностей кредита. Если в объявлении о кредите указаны конкретные условия кредитования, то в нем должны быть указаны только те условия, которые фактически были или будут организованы или предложены кредитором¹⁰². В Великобритании FCA опубликовала руководство по финансовым операциям, осуществляемым через социальные сети. Это означает, что если в рекламе упоминается процентная ставка, то она должна включать репрезентативный пример — стандартный набор информации, включая APR, рассчитанный на стандартизированной основе¹⁰³.

Регулирующие органы должны использовать новые технологии для сбора данных и анализа финансовых рекламных акций в поисковых системах и социальных сетях и оценки их соответствия нормативным требованиям: Рекламные акции, которые появляются на телевидении или в газетах, доступны для контроля регулирующими органами. Регуляторам труднее контролировать и анализировать финансовые акции, которые происходят в интернете через поисковые системы или социальные сети. В за-

висимости от поискового запроса возможны различные варианты акций, они могут быть ограничены по времени и часто меняться.

Мониторинг деятельности в области онлайн-финансовых операций потребует от регулирующих органов разработки новых систем и использования новых технологий. В Австралии Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям (ASIC) стремится использовать алгоритмы, текстовый анализ, искусственный интеллект и автоматизацию для сбора подробной информации о финансовых акциях и оценки их соответствия нормативным требованиям. Потенциальные индикаторы риска включают высокорисковые рекламные слова, такие как «самый низкий», «самый дешевый», «лучший», «гарантированный»; непоследовательную или неясную информацию; отсутствие законодательных требований. ASIC провел с рядом технологических компаний мероприятие по разработке передовой практики, в ходе которых сторонние докладчики могли обсудить, как можно решить эту проблему.

Установить систему цифрового подтверждения личности, которая открыта для всех банков и новых участников: Потребители, подающие заявки на онлайн-кредиты, сначала должны будут подтвердить свою личность. Самый простой и быстрый способ сделать это будет использовать некоторую форму цифрового удостоверения личности — защищенную систему, которую потребители могут использовать для проверки своей личности в интернете. Многие страны имеют ту или иную форму широко используемого государственного цифрового удостоверения личности или системы цифрового удостоверения личности частного сектора. Австралия применяет систему цифрового удостоверения личности «mygov», Дания — «NemID», а Нидерланды — «DigiD», которые управляются или утверждаются правительством.

¹⁰² FDIC (2019), Consumer Compliance Examination Manual; Federal Financial Institutions Examination Council (2013) Social Media: Consumer Compliance Risk Management Guidance

¹⁰³ FCA (2015), Finalised Guidance 15/4: Social media and customer communications

В Индии уникальный идентификационный орган Индии (UIDAI) является статутным органом, учрежденным правительством Индии в соответствии с положениями Закона Адхар (Aadhaar) 2016¹⁰⁴. UIDAI присваивает 12-значный уникальный идентификационный номер (UID) всем жителям Индии на основе их биометрических и демографических данных. Реализация схемы UID потребовала создания и назначения UID резидентам и определения механизмов и процессов для их взаимосвязи с другими системами. Адхар является крупнейшей в мире биометрической системой идентификации, с более чем 1,171 млрд. зарегистрированных членом по состоянию на 15 августа, 2017. Более 99% ин-

дейцев в возрасте 18 лет и старше были учтены в Адхар. Использование Адхар было полезно в процессах e-KYC для банков и операторов связи в Индии.

Швеция и Финляндия широко используют услуги цифрового удостоверения личности, предоставляемые крупнейшими банками. Системы цифрового удостоверения личности могут способствовать расширению доступа к финансовым услугам, позволяя большему числу людей войти в финансовую систему, легко удостоверив свою личность. Они также могут помочь снизить мошенничество и расходы, позволяя банкам проводить проверки E-KYC более эффективно¹⁰⁵.

Купи-сейчас-плати-потом (Buy-Now-Pay-Later, BNPL) / POS-кредиты онлайн

Новые правила для онлайн-сервисов Купи-сейчас-плати-потом (BNPL), POS-кредитов онлайн: Потребители, которым предлагается кредит при покупке товаров с веб-сайта, могут быстро принять решение о принятии предлагаемых условий. Они сосредоточены на покупке товаров и могут не понимать условия кредитного предложения BNPL, не склонны сравнивать условия кредитов, предлагаемых различными веб-сайтами. В Великобритании FCA обнаружила, что потребители «не понимают, как работают процентные платежи и как это влияет на их расходы после любого беспроцентного периода». В некоторых случаях это приводило к «неожиданному» спиральному росту задолженности на счетах потребителей и влияло на их кредитный рейтинг. В случае предложений BNPL, которые предоставляли потребителям беспроцентный период (но вносили проценты, если потребители не смогли погасить кредит в течение периода), только половина потребителей погасила долг в течение беспроцентного периода. FCA были введены новые правила для предложений BNPL, изменения в регулировании рассматриваются в Австралии.

Надлежащая практика регулирования включает:

- **Запрет на выплату процентов задним числом в течение периода беспроцентного пользования:** В некоторых фирмах существовала бизнес-модель, в соответствии с которой с потребителей, которые не смогли погасить задолженность в течение беспроцентного периода, вносились проценты на всю сумму займа, даже если они частично погасили задолженность. Например, если клиент занял £ 1,000 на 12 месяцев, но погасил £800 в течение 12-месячного беспроцентного периода и все еще имел £200 непогашенного долга, фирма вносила проценты со всей суммы £ 1,000 за полные 12 месяцев. FCA ввела новое правило, которое позволяет фирмам BNPL вносить задним числом проценты только на сумму задолженности, не погашенной в конце периода предложения. Таким образом, в этом примере фирма BNPL сможет вносить задним числом проценты только с £200.
- **Простые методы автоматического аннулирования, если потребитель возвращает**

¹⁰⁴ Страница 14, BBVA Research (2018), Digital Identity: the current state of affairs

¹⁰⁵ McKinsey Global Institute (2019), Digital identification – a key to inclusive growth

товар или если товар неисправен: Если потребитель возвращает товар в течение разрешенного срока или если он неисправен, то соглашение BNPL должно быть автоматически аннулировано и любые произведенные платежи возвращены.

- **Классифицировать предложения BNPL как кредитные и обеспечить надлежащую проверку их доступности для потребителей:** В Австралии представители общества потребителей выразили обеспокоенность по поводу того, что предложения BNPL не классифицируются как кредитные и не рассматриваются аналогично обязательствам по кредитованию. Это означает, что фирмы BNPL не обязаны учитывать доходы или существующие долги клиентов. Операторы BNPL могут предлагать займы потребителям, которые не могут себе их позволить, потребитель, который находится в состоянии дефолта, все еще может получить кредит от другого займодавца. Австралийский регулятор рассматривает возможность введения новых правил для продуктов BNPL, используя свои новые полномочия. В Великобритании фирмы BNPL обязаны проводить проверку доступности займа для потребителя в месте покупки.
- **Предоставлять потребителям простую и понятную информацию об условиях и стоимости предложения BNPL, при этом подобная информация отображается во всех финансовых предложениях и занимает видное место на веб-сайтах розничных компаний, предлагающих предложения BNPL:** В Великобритании любые финансовые предложения BNPL должны быть правдивыми, справедливыми и не вводить в заблуждение и включать определенную информацию. В случае, если потребители решают принять предложение BNPL, им должна быть предоставлена заметная информация, которая подчеркивает соответствующие риски и потенциальные затраты. Требуемая информация должна включать:
 - ограничения, которые применяются к любому нулевому проценту или низкому проценту;
 - обстоятельства, при которых проценты или сборы могут подлежать уплате, и как они будут рассчитываться в случае возникновения таких обстоятельств;
 - дату начала начисления процентов или сборов;
 - ставку этих процентов или этих сборов и сумму основного долга, на которую будут начислены проценты.
- **Уведомление о достижении потребителем конца беспроцентного периода:** Фирмы должны уведомлять клиентов, что беспроцентное предложение BNPL подходит к концу, и что с них будут взиматься проценты, если они не погасят долг в течение определенного периода. Фирмы должны предоставить это уведомление в соответствующем формате, который учитывает любые предпочтения клиента относительно средства связи между ним и фирмой. Уведомление также должно быть составлено простым языком и быть достаточно заметным, чтобы клиент мог его увидеть и понять. Потребительские организации в Великобритании призвали регулятора проявлять более жесткий подход в отношении формата, содержания и сроков предупреждений, чтобы гарантировать, что они даются несколько раз в течение периода предложения, заметны и представлены таким образом, чтобы потребители могли понять информацию.
- **Штрафы и комиссии за просроченные платежи:** потребители, как правило, не принимают во внимание информацию о штрафах и комиссиях, что особенно актуально для предложений BNPL, поскольку многие предполагают, что они смогут погасить кредит в течение периода беспроцентного предложения. Регулирующий орган должен ограничить такие штрафы и комиссии фиксированной суммой, эквивалентной фактическим административным расходам, понесенным в случае, когда потребители пропускают платеж или платят с опозданием.

Раскрытие информации

Раскрытие информации должно быть разрешено с помощью электронных средств, но с возможностью для потребителей получать информацию на бумажных носителях: Как определено передовой практикой Всемирного банка в области защиты прав потребителей, раскрытие информации онлайн-кредиторами должно быть понятным, полным и сопоставимым. В Европе директива «О потребительском кредите» требует, чтобы потребители получали подробную информацию о кредитном договоре, включая ключевую информацию об условиях, ставках (в том числе APR) и сборах в «Стандартном Европейском документе о потребительском кредите» или «SECCI»¹⁰⁶. Они должны быть предоставлены потребителю на бумаге или другом носителе. Носитель должен содержать информацию, адресованную лично получателю, позволять получателю хранить информацию таким образом, чтобы она была доступна для дальнейшего использования и в течение периода времени, достаточного для целей информирования (сохраняемость), и допускать воспроизведение сохраненной информации без искажений (воспроизводимость). Регулирующие органы разъяснили, что «носитель» может включать электронную почту, PDF-файлы, безопасные системы обмена сообщениями и предоставление подробной информации через приложения, но такой носитель не является отдельным веб-сайтом или веб-страницей. Считается также хорошей практикой предоставлять потребителям возможность выбора получения подробной информации на бумаге, если они предпочитают получать информацию в таком формате.

Контроль над рекламными и финансовыми акциями, которые направлены на поощрение потребителей к принятию быстрых решений о кредитах и обеспечение того, чтобы потребители имели право отказаться от кредитного продукта без штрафных санкций в течение 14 дней: Реклама онлайн-кредиторов

может подчеркивать быструю доступность кредита и содержать заявления о том, что процесс подачи заявки может быть завершен в течение нескольких минут, или что деньги могут быть на банковском счете потребителя почти мгновенно. Потребительские интерфейсы онлайн-кредитования могут быть разработаны таким образом, чтобы свести к минимуму сложности в процессе подачи заявки на получение кредита и направить потребителей на получение кредита, сокращая число потребителей, которые отключаются, прежде чем они сделали это.

Онлайн-интерфейсы позволяют компаниям легко тестировать различные подходы, макеты веб-сайтов, формулировки и изображения и видеть, какие из них, скорее всего, побудят потребителей брать кредиты. Они могут даже протестировать различные подходы, основанные на характеристиках, которые они собрали о потребителе. Один онлайн-кредитор обнаружил, что изменение цвета кнопки «Подать заявку сейчас» с красного на оранжевый увеличило долю потребителей, подающих заявки, на 8%.

Многие интернет-сайты займов используют слайдеры, позволяющие потребителям быстро перемещать эти кнопки вверх и вниз, чтобы изменить сумму займа и срок кредита. Они побуждают потребителей занимать больше, позволяя им быстро перемещать их. Некоторые интернет-кредиторы пошли еще дальше и изменили начальную точку слайдера в зависимости от того, где живет потребитель и даже какой компьютер он использует:

«У нас...реализована...оптимизация сумм на слайдерах...[I]Если вы ... просматриваете веб-сайт из Лондона, вы увидите другую сумму, чем на северо-востоке Англии...но если мы не сможем определить, где вы находитесь то... по умолчанию это £140....[Мы] также знаем что... поль-

¹⁰⁶ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/standard_european_consumer_credit_information_en.pdf

зователь Explorer 10, вероятно, будет больше нуждаться в деньгах, чем кто-то, у кого есть новый Mac Book Pro, который работает под управлением Safari 10 ... [поэтому мы также можем использовать этот фактор для оптимизации положения слайдера по умолчанию]»¹⁰⁷

Регуляторы, контролирующие онлайн-кредиторов, должны иметь право запрещать или изменять технологические решения, которые увеличивают скорость получения кредита или побуждают потребителей брать кредиты без учета их стоимости. Регуляторы могут также контролировать эксперименты и тесты, проводимые онлайн-кредиторами, и получать полномочия требовать от онлайн-кредиторов тестирования различных подходов и дизайна веб-сайтов, которые наилучшим образом способны обеспечить понимание потребителями затрат и рисков, связанных с получением кредитов. Наконец, потребителям должна быть предоставлена возможность выйти из кредита без штрафных санкций в течение определенного периода времени. В Европе директива «О потребительском кредите» предоставляет потребителям право отказаться от кредитного договора в течение 14 дней без объяснения причин.¹⁰⁸

Контроль и мониторинг для выявления уязвимых клиентов и оказания им адресной помощи и поддержки при получении кредитов у онлайн-кредиторов: В Великобритании правила Потребительского Кредита (CONC) FCA определяют клиентов с ограничениями умственных способностей и проблемами психического здоровья как «особенно уязвимых». Правила означают, что кредиторы (включая тех, кто работает в интернете) должны действовать на основе любого знания (прошлого или настоящего) или наблюдения, подозрения или убеждения в том, что у клиента существует ограничение умствен-

ных способностей или проблема психического здоровья. Это означает, что кредиторам¹⁰⁹:

- следует принять меры, чтобы оценить, может ли клиент понять, запомнить и взвесить информацию или объяснения, и сообщить решение (2.10.15G)
- следует оказывать помощь и разумную поддержку, чтобы помочь клиентам принять решение (2.10.5G)
- не следует упускать из виду признаки уязвимости, а также проявлять бдительность и внимательность в их отношении (2.10.8G).

В тех случаях, когда кредитор знает или определил ограниченные способности потребителя, фирма должна (по возможности) помочь клиенту принять решение о заимствовании, одновременно снижая любой риск для него. Эта поддержка может включать в себя:

- предоставление достаточного времени для принятия решения (2.10.17G),
- предоставление четкой информации без использования жаргона (2.10.14G), и
- принятие других мер для оказания помощи клиенту.

Если такая помощь была оказана, но не увенчалась успехом, фирмы могут принять решение не кредитовать потребителя (2.10.20G).

Ограничения умственных способностей обусловлены не только психическими заболеваниями, но и целым рядом других факторов (включая черепно-мозговую травму, неспособность к обучению или спутанность сознания в результате лечения).

¹⁰⁷ Ash, J. and Anderson, B. and Gordon, R. and Langley, P. (2018) 'Digital interface design and power : friction, threshold, transition

¹⁰⁸ European Commission, Council Directive 87/102/EEC, Consumer Credit Directive

¹⁰⁹ Personal Finance Research Centre (2017), Vulnerability: A guide for lending

- Фирмы должны иметь политику, процедуры и протоколы для справедливого управления кредитными заявками от клиентов с ограниченными умственными способностями.
- Кредиторы должны иметь аналогичную политику и практику в отношении задолженности и сборов (7.2.1R)

Эти правила по выявлению и принятию мер в отношении уязвимых клиентов применяются ко всем типам кредиторов, включая тех, которые работают только в режиме онлайн. Это создает проблемы для онлайн-кредиторов, поскольку идентифицировать клиентов с ограничением умственных способностей и обеспечить соответствующую поддержку легче, если продажа включает в себя личное взаимодействие с клиентом. Онлайн-кредиторам может быть сложнее идентифицировать уязвимых клиентов.

Многие кредиторы уже отслеживают и реагируют в режиме реального времени на действия клиента во время подачи онлайн-заявки на кредит. Чаще всего это принимает форму «всплывающего» окна веб-чата, чтобы предложить помощь, если клиент был неактивен. Онлайн-кредиторы также собирают данные о других действиях, предпринятых клиентом во время подачи заявки, — как правило, для информирования администрации, обслуживания и проектирования «цифровых путешествий», которые предпринимают клиенты. Эти данные могут включать в себя:

- **Понимание:** во время подачи онлайн-заявки часто собираются данные о случаях, когда клиент делает ошибку ввода данных. Это включает в себя ввод неверных данных, неоднократные сбои в предоставлении требуемой информации и несогласованные ответы.
- **Напоминание:** во время подачи заявки часто собираются данные о количестве проблем, с которыми клиент сталкивается при указании основной личной информации по запросу (например, дата рождения, домашний

адрес). Это может включать в себя продолжительность времени, которое потребовалось клиентам для заполнения заявки (включая «время задержки» по отдельным вопросам), а также сколько раз клиенты совершали ошибки или меняли свое мнение при указании личных данных (таких как дата рождения или домашний адрес).

- **Взвешивание:** это более сложная концепция для измерения, которая позволяет собрать данные о том, испытывает ли клиент трудности при выборе между вариантами, включая повторное и быстрое переключение, перемещение назад и вперед в приложении, а также трудности при заполнении и навигации по многоступенчатым приложениям.

Онлайн-кредиторы должны собирать эти данные, просматривать и анализировать их, чтобы построить картину потенциальных трудностей, которые может испытывать клиент. Кредиторы должны думать о том, какую поддержку они предоставят клиентам с проблемами умственного развития, как она будет предоставлена, и когда она будет предложена.

Проверка доступности: прежде чем выдавать кредит, онлайн-кредиторы должны провести проверку доступности, чтобы подтвердить, что потребители могут позволить себе выплаты. Когда это уместно, онлайн-кредиторы должны запрашивать дополнительную информацию и принимать меры для проверки информации, предоставленной потребителем: Когда потребитель обращается за кредитом в свой банк, этот банк уже имеет информацию о его доходах и расходах благодаря доступу к банковским выпискам. Онлайн-кредитор может не иметь доступа к этой информации. Такие компании могут запросить у потребителя справку доходах и расходах. Регуляторы в Великобритании ясно дали понять, что в определенных случаях компаниям необходимо предпринять шаги для проверки этой информации. В Великобритании некоторые онлайн-кредиторы, такие как Вонга (Wonga), не собирали и не проверяли данные о доходах и расходах, что и

способствовало их прибыли. Альтернативная Схема Разрешения Споров в Великобритании, Финансовый Омбудсмен, признала широко распространенную практику Wonga и других кредитных компаний в отношении займов до зарплаты недобросовестной¹¹⁰:

1) *Г-н В в течение двух лет брал на 27 дней займы до зарплаты. Суммы варьировались, но они увеличились до £630 (£792,20). Его ежемесячный доход составлял всего 950 фунтов стерлингов, и Вонга не получали информации о его расходах или других кредитных обязательствах. Размер этих кредитов вместе с процентами означал, что г-н В был фактически пойман в долговую спираль. Вонга надлежало возместить проценты и сборы, уплаченные по кредитам под номерами от 3 до 27.*

2) *[Вонга] согласилась с тем, что проверки, которые проводились справочным агентством, не позволили удостовериться, были ли у г-жи Дж другие текущие займы до зарплаты в то время. Вонга также признает, что они ничего не спрашивали у г-жи Дж о ее ежемесячных расходах, поскольку, как они утверждали, есть информация, которую можно независимо проверить.*

FCA требует от фирм потребительского кредитования оценивать доступность¹¹¹ с точки зрения риска для клиента невозможности произвести выплаты:

- по мере их погашения в течение срока действия кредитного договора;
- полностью из дохода, если клиент не указал ясно намерение погасить с помощью сбережений или других активов;

- без того, чтобы клиент был вынужден занимать для погашения задолженности или не мог выполнить другие финансовые обязательства, и
- без выплат, оказывающих существенное негативное влияние на общее финансовое положение клиента.

Оценка доступности должна быть проведена в момент предоставления кредита и должна быть проведена повторно, если имеется дополнительная сумма кредита, предоставленного по тому же договору, или если имеется значительное увеличение кредитного лимита по кредитной карте или овердрафту.

FCA ужесточила правила относительно того, как они должны оценивать доступность, чтобы сделать их для фирм более ясными¹¹².

Новые правила требуют от фирм рассмотреть:

- a) виды информации, используемой при оценке кредитоспособности;
- b) содержание и степень детализации используемой информации;
- c) является ли информация, находящаяся в распоряжении фирмы, достаточной;
- d) следует ли и в каком объеме получать дополнительную информацию от заемщика;
- e) следует ли и в каком объеме получать информацию от кредитного справочного агентства;
- f) любые другие источники информации для использования;

¹¹⁰ New City Agenda (2018), Lessons from Wonga

¹¹¹ FCA (2017), Consultation Paper 17/27, Assessing creditworthiness in consumer credit Proposed changes to our rules and guidance

¹¹² FCA (2018), Policy Statement, Assessing creditworthiness in consumer credit – Feedback on CP17/27 and final rules and guidance

- g) следует ли и в какой степени проверять точность используемой информации;
- h) степень оценки и анализа используемой информации; и
- i) шаги, которые необходимо предпринять для определения или оценки доходов или обязательных расходов заемщика (если такое определение или оценка необходимы).

Рассмотреть возможность создания централизованного кредитного реестра или улучшения обмена данными через частные кредитные бюро: Во многих европейских странах помимо частных кредитных бюро кредитные данные также передаются через Централизованные кредитные реестры (CCR). В большинстве случаев CCR принадлежат и управляются центральными банками или финансовыми надзорными органами/регуляторами. По всему Европейскому Союзу 16 из 28 государств-членов имеют или разрабатывают CCR¹¹³. В странах, где существуют CCR, применяемые ими обязательные требования к отчетности означают, что они, как правило, достигают большей полноты в отношении собираемой ими информации, чем частные CCR, действующие в этих странах. Для стран, которые имеют только частный сектор кредитных бюро, существуют два варианта для достижения всеобъемлющего охвата и обмена кредитными данными. Первый заключается в создании CCR с полномочиями по сбору данных от кредиторов. В качестве альтернативы могут быть установлены правила обязательного обмена данными, требующие от кредиторов предоставления указанных данных частным бюро. Это может помочь обеспечить равные условия для онлайн и офлайн-кредиторов и снизить риск того, что потребители будут брать неподъемные кредиты у онлайн кредиторов.

Регулирующие органы должны понимать, как кредиторы используют большие данные и данные социальных сетей для оценки кредитов и проверки доступности, а также вводить рекомендации и обеспечивать согласие потребителей в отношении типа используемых данных: Онлайн-кредиторы могут использовать инновационные методы для оценки риска кредитования потребителей. PWC проанализировала, как компании в США используют или могут использовать данные социальных сетей для повышения и уточнения кредитной оценки¹¹⁴. Они обнаружили, что они используются следующими способами:

- Основные личные и профессиональные данные: кредиторы анализировали историю работы и образование потребителей из личных и профессиональных социальных сетей.
- Личные и профессиональные сети: изучение того, являются ли партнеры и контакты заемщиков в социальных сетях надежными заемщиками и являются ли рабочие места, занимаемые их знакомыми, высокодоходными и стабильными, что может указывать на стабильность заемщика.
- Поведенческие данные: кредитор может проверить корреляцию между использованием языка и способностью заемщиков погашать задолженность. Например, использование такой информации, как частота отдельных слов в сообщениях потребителей и применение конкретных сложных алгоритмов, может помочь в прогнозировании поведения заемщиков.

В США Совет по Экспертизе Федеральных Финансовых Учреждений (Federal Financial Institutions Examination Council) опубликовал руководство, касающееся использования кредиторами соци-

¹¹³ Bank of England (2014), Should the availability of UK credit data be improved?

¹¹⁴ PWC (2015), Is it time for consumer lending to go social? How to strengthen underwriting and grow your customer base with social media data Страница 9.

альных сетей¹¹⁵. Кредиторы, полагающиеся на информацию в социальных сетях для проверки кредитоспособности, должны будут проводить оценку уровня справедливости кредитования и принимать другие меры для обеспечения того, чтобы их зависимость от информации в социальных сетях для принятия кредитных решений не дискриминировала потребителей.

В руководстве подчеркивается, что кредиторы, полагающиеся на социальные сети для принятия кредитных решений, должны будут принять меры для предотвращения запроса и использования данных о расе, религии, национальном происхождении или гендерной принадлежности заявителя, при том, что эти данные могут быть очевидны при анализе социальных сетей. Если потребителям отказано в кредите на основе информации в социальных сетях, то уведомление, которое они получают, должно четко указывать информацию в социальных сетях, на которой основано данное решение. Это необходимо для снижения риска совершения фирмами недобросовестных, вводящих в заблуждение или оскорбительных действий и предоставления потребителям возможности исправить ошибочную или вводящую в заблуждение информацию в социальных сетях, на которую полагался кредитор.

Этическое использование данных о потребителях для определения кредитного риска и для построения коммуникации с потребителями с существующей задолженностью: Были высказаны опасения, что большие данные могут привести к принятию решений на основе действий других лиц, с которыми потребители разделяют некоторые характеристики. Некоторые поставщики кредитных карт снизили кредитный лимит клиента, не основываясь на истории платежей клиента, а, скорее, на основе анализа других клиентов с плохой историей погашения, которые делали покупки в тех же учреждениях, где

делал покупки клиент¹¹⁶. В США одна компания-поставщик кредитных карт урегулировала обвинения Федеральной торговой комиссии (ФТС) в том, что она не раскрывала свои методы оценки потребителей как имеющих больший кредитный риск, поскольку они использовали свои карты для оплаты услуг по консультированию по вопросам брака, терапии или ремонта шин, основываясь на своем опыте работы с другими потребителями и их истории погашения. Федеральная Торговая Комиссия напомнила кредиторам, что при использовании больших данных они должны соблюдать закон о равных кредитных возможностях, который запрещает дискриминацию по таким признакам как раса, цвет кожи, пол или гендер, религия, возраст, инвалидность, этническое происхождение, семейное положение и генетическая информация. Оценка доступности кредита и должна быть проведена повторно, если имеется дополнительная сумма кредита, предоставленного по тому же договору, или если имеется значительное увеличение кредитного лимита по кредитной карте или овердрафту.

Запретить агрессивные методы взыскания долга онлайн-кредиторами путем установления ограничений на возможности кредиторов осуществлять взыскания непосредственно с банковских счетов потребителей: Онлайн-кредиторы обычно взимают платежи непосредственно с банковских счетов потребителей. Кредиторы, которые работают в интернете, как правило, полагаются на возможность доступа к банковскому счету потребителя, чтобы взыскать выплаты. Этой практикой злоупотребляли онлайн-кредиторы в Великобритании и США, что привело к появлению нового регулирования. В Великобритании доступ к банковскому счету потребителя известен как получение Права автоматических платежей (CPA). Использование CPA «характеризовалось злоу-

¹¹⁵ FDIC (2019), Consumer Compliance Examination Manual; Federal Financial Institutions Examination Council (2013) Social Media: Consumer Compliance Risk Management Guidance

¹¹⁶ Federal Trade Commission (2016), Big Data: A tool for inclusion or exclusion?

потреблениями со стороны микрофинансовых организаций, направляющих несколько запросов в день на разные суммы. Цель этой практики состоит в том, чтобы определить сумму и сроки поступления средств на счет заемщика и собрать их, как только они будут доступны, с тем, чтобы максимизировать возврат кредитов.» Это может поставить заемщиков в затруднительное финансовое положение или заставить их нести дополнительные расходы от своего банка за овердрафт. Потребительские организации зарегистрировали многочисленные жалобы на использование СРА, консультанты по вопросам задолженности также указывали, что кредиторы используют СРА, игнорируя ранее согласованные планы управления долгом.

Использование агрессивной практики взыскания ослабляет стимулы кредитора к ответственному кредитованию. Бюро по финансовой защите потребителей (CFPB) в США пришло к выводу, что «кредиторы могут вместо этого полагаться на свое приоритетное положение в иерархии погашения для продления/увеличения кредита без учета того, может ли потребитель его себе позволить.»

Нормативная передовая практика в отношении взыскания долга включает в себя:

- **Правила, ограничивающие возможность онлайн-кредиторов применять неправомерные методы взыскания средств путем использования автоматических списаний для совершения повторных попыток взыскания с банковских счетов потребителей и запрета на частичное погашение:** В Вели-

кобритании правила ограничивают их применение «двумя неудачными попытками использования СРА для погашения кредита и запрета на частичные платежи». Однако эти ограничения применяются только к дорогостоящим краткосрочным кредитам и означают, что онлайн-кредиторы за пределами этого сектора все еще могут использовать СРА для проведения агрессивного взыскания задолженности путем проверки банковских счетов 10 раз в месяц в попытке обеспечить погашение долга.

- **Запрещение агрессивной практики взыскания долгов:** В США Закон о справедливой практике взыскания долгов запрещает обманчивую, несправедливую и оскорбительную практику взыскания долгов. Закон был использован для принятия мер против кредиторов, выдающих займы до зарплаты, которые связывались с потребителями, притворяясь правоохранительными органами, чтобы убедить их сделать платежи по кредитам.
- **Обработка жалоб: онлайн-кредиторы должны быть обязаны принимать жалобы по электронной почте или через других электронные средства коммуникации:** Регулирующие органы должны гарантировать, чтобы для потребителей, желающих подать жалобу на онлайн-кредитора, было как можно меньше барьеров. Регулирующие органы должны требовать от онлайн-кредиторов принимать жалобы всеми разумными способами, включая электронную почту и другие электронные методы, такие как личные онлайн-сообщения.

Судебная практика

Обзор судебной практики сделан на основе актов, принятых Верховным Судом Российской Федерации. Фактически позиция ВС РФ по тем или иным вопросам является финальной, и может быть изменена только самим ВС РФ в связи с изменением обстоятельств, в том числе связанных с принятием новых норм (Федеральных законов, Указов Президента Российской Федерации и т.д.). Поэтому ситуацию с законностью на рынке финансовых услуг можно оценивать, среди прочего, посредством анализа соответствующих дел, рассмотренных ВС РФ.

В данном случае следует обратить внимание на фактическое отсутствие дел, связанных, в частности, с платой за снятие наличных денежных средств с банковского счета и с навязыванием юридических услуг при кредитовании. Данное обстоятельство может объясняться противоположными причинами.

Практика навязывания юридических услуг при кредитовании появилась относительно недавно, поэтому, скорее всего, данная категория споров в настоящее время находится на рассмотрении в судах первой и апелляционных

инстанций. При этом появления оценок в суде кассационной инстанции следует ожидать спустя некоторое время.

Напротив, ВС РФ активно уделял внимание практике банков и МФО по взиманию с потребителей незаконных комиссий (за снятие наличных денежных средств с банковского счета и пр.) в период 2012 — 2017 гг. Позиция в той связи давно сформирована, имеющиеся дела относятся к эксцессам. Подтверждением этого вывода может служить приведенное в обзоре определение ВС РФ от 31 июля 2019 г. № 304-ЭС19-11714.

Также обращает на себя внимание отсутствие споров, рассмотренных ВС РФ, по ипотечным кредитам. Однако здесь следует иметь в виду, что ипотечный кредит это разновидность кредита. Поэтому отсутствие явного упоминания ипотеки в приведенных делах не означает, что рассмотренные споры в сфере кредитования не относятся к ипотеке.

Полная версия данного раздела доступна на сайте КонфОП¹¹⁷.

¹¹⁷ <http://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг/>

Гипотезы исследования

С учетом обозначенных выше проблемных областей были сформулированы следующие гипотезы исследования:

Таблица 8. Гипотезы исследования

Тема исследования	Категория	Гипотеза
Защита прав потребителей кредитных услуг: потребительский кредит, ипотечный кредит, кредитные карты	Штрафы и комиссии. Информирование	Банки взимают необоснованные штрафы и комиссии
		Потребитель не может получить на руки договор кредитования для предварительного ознакомления
		Сотрудники банков не предоставляют информации об условиях предоставления кредита, штрафах и комиссиях
		Сайты банков не содержат типового договора, информации о штрафах и комиссиях
		Сотрудники банков не предоставляют необходимой информации о мерах предупреждения несанкционированных списаний с карты
		Сайты банков не предоставляют хорошо видимой и понятной информации о действиях в случае несанкционированных списаний с карты
		Сайты банков не содержат полной информации о максимальной ставке по кредиту
	Страхование	Потребителю навязываются страховые услуги (кроме обязательных видов страхования). Потребителю навязывается страховая компания
		Стоимость страховки включается в тело кредита
	Закредитованность	Банки продвигают кредитные продукты без должной оценки платежеспособности потребителя
		Банки предлагают оформить кредит на максимально длинный срок
		Банки самостоятельно увеличивают кредитный лимит/не предоставляют потребителю возможности уменьшить кредитный лимит

II. ОБОСНОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ВЫБОРКИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

По данным информационно-аналитического материала Банка России «О развитии банковского сектора РФ в январе-сентябре 2019 года», на 1 октября 2019 г. в России было 454 действующие кредитные организации (в начале года — 484)¹¹⁸.

При формировании выборки банков в качестве базового критерия Консультантом был выбран показатель объема активов кредитных организаций.

При составлении региональной выборки, в которую вошла 21 кредитная организация, пре-

доставляющая **потребительские кредиты и кредитные карты**, Консультантом учитывались крупнейшие банки по активам на основании данных рэнкинга портала Сравни.ру.¹¹⁹ Четыре банка из данной выборки не были включены в общие результаты исследования потребительских кредитов по методу «тайных покупателей» в силу отсутствия отделений в регионах проекта, несоответствия легенде исследования, отказу предоставить информацию по кредиту без предъявления паспорта и формы 2-НДФЛ. В общие результаты исследования потребительских кредитов вошло 17 кредитных организаций.

Таблица 9. Концентрация активов по банковскому сектору России
(действующие кредитные организации)

Распределение кредитных организаций, ранжированных по величине активов (по убыванию)	1.01.17		1.01.18		1.10.18		1.12.18		1.01.19	
	млн руб.	% к итогу	млн руб.	% к итогу	млн руб.	% к итогу	млн руб.	% к итогу	млн руб.	% к итогу
Первые 5	44 232 891	55,3	47 513 821	55,8	53 319 175	59,9	55 514 356	60,4	56 865 733	60,4
С 6 по 20	18 257 646	22,8	20 007 403	23,5	18 630 120	20,9	19 554 347	21,3	19 924 791	21,2
С 21 по 50	8 444 718	10,6	9 167 982	10,8	8 868 477	10,0	9 024 200	9,8	9 230 511	9,8
С 51 по 200	7 520 065	9,4	7 195 769	8,4	7 257 820	8,1	6 999 490	7,6	7 152 776	7,6
С 201	1 607 935	2,0	1 306 864	1,5	1 013 363	1,1	881 304	1,0	909 875	1,0
Итого	80 063 255	100,0	85 191 839	100,0	89 088 955	100,0	91 973 698	100,0	94 083 687	100,0

¹¹⁸ https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/23947/razv_bs_19_09.pdf

¹¹⁹ <https://www.sravni.ru/banki/rating/aktivy/?ratingType=Credit&startPeriod=2019-06-01&endPeriod=2019-07-01&page=1&sortBy=&isAscSort=false&locationAlias=&allRecords=false>

Потребительские кредиты и кредитные карты

1. ПАО Сбербанк
2. Банк ВТБ (ПАО)
3. АО АЛЬФА-БАНК
4. «Газпромбанк» (Акционерное общество)
5. АО «Россельхозбанк»
6. Почта Банк (ПАО)
7. АО «Тинькофф Банк»
8. ПАО РОСБАНК
9. АО «Райффайзенбанк»
10. ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие»
11. ПАО «Совкомбанк»
12. ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»¹²⁰
13. АО ЮниКредит Банк
14. ПАО Промсвязьбанк
15. КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)
16. ПАО «БАНК УРАЛСИБ»
17. ООО «Русфинанс Банк»¹²¹
18. АО «Банк Русский Стандарт»¹²²
19. ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»
20. ПАО КБ «Восточный»¹²³
21. ПАО АКБ Связь-Банк

При мониторинге сайтов список исследованных банков (потребительские кредиты и кредитные карты) был дополнен до 26, в него также вошли АКБ «Абсолют Банк», АО «ОТП Банк», «Возрождение» (ПАО), АО «Кредит Европа Банк (Россия)», ПАО «Банк «Санкт-Петербург».

По рынку ипотеки Консультантом была сделана базовая выборка по данным рейтинга российских ипотечных банков 2018 года, составленным порталом Банки.ру.¹²⁴ В топ-20 банков по размеру ипотечного портфеля на 01.01.2019 г. вошли следующие кредитные организации:

Ипотечные кредиты

1. ПАО Сбербанк
2. Банк ВТБ (ПАО)
3. ПАО РОСБАНК
4. АКБ «Абсолют Банк»
5. ПАО АКБ Связь-Банк
6. ПАО «БАНК УРАЛСИБ»
7. «Возрождение» (ПАО)
8. ПАО «Совкомбанк»
9. ПАО «Банк «Санкт-Петербург»
10. ПАО Промсвязьбанк
11. ПАО «АК БАРС» БАНК
12. АО ЮниКредит Банк
13. АО «Банк ДОМ.РФ»
14. АО АЛЬФА-БАНК
15. ПАО Банк ЗЕНИТ
16. ГК Транскапиталбанк (ТКБ Банк ПАО и АКБ «Инвестторгбанк» (ПАО)¹²⁵
17. АО «СМП Банк»
18. ПАО АКБ «Металлинвестбанк»
19. ПАО «МТС-Банк»
20. КБ «Кубань Кредит» ООО¹²⁶

¹²⁰ Данный банк не включался в общие результаты исследования по методу «тайных покупателей» из-за отсутствия отделений в регионах проведения мониторинга. Консультант провел исследование сайта банка.

¹²¹ Данный банк не включался в общие результаты исследования по методу «тайных покупателей», поскольку банк не выдает новым клиентам кредиты на сумму 300 000 рублей. Консультант провел исследование сайта банка.

¹²² Данный банк не включался в общие результаты исследования по методу «тайных покупателей», поскольку представителям Консультанта было отказано в консультации без предъявления паспорта. Консультант провел исследование сайта банка.

¹²³ Данный банк не включался в общие результаты исследования по методу «тайных покупателей», поскольку представителям Консультанта было отказано в консультации без предоставления формы 2-НДФЛ. Консультант провел исследование сайта банка.

¹²⁴ <https://www.banki.ru/news/research/?id=10891901>

¹²⁵ В ходе мониторинга сайтов рассматривались два различных сайта (ТКБ и Инвестторгбанк), в ходе исследования банков по методу «тайных покупателей» был исследован банк ТКБ.

¹²⁶ Данный банк в исследование по методу «тайных покупателей» включен не был из-за отсутствия отделений в регионах проведения мониторинга. Консультант провел исследование сайта банка.

III. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И СОЗДАНИЯ СЕКТОРАЛЬНЫХ РЕЙТИНГОВ

На первом этапе работы в рамках проведения «кабинетного» исследования нами были проанализированы нормативно-правовая база, регулирующая вопросы, связанные с получением и оказанием кредитных услуг, судебная практика, текущая ситуация на рынке кредитных услуг в России, существующие проблемы, связанные с нарушением прав потребителей, а также передовая международная практика с целью получения наиболее полного представления о текущей ситуации, возможных трендах и направлениях ее развития.

Тематический фокус исследования составили¹²⁷:

- ипотечные кредиты;
- потребительские кредиты;
- кредитные карты.

Изучив процесс взаимодействия потребителя и финансовой организации при оказании кредитных услуг, мы определили, что посредством выбранной методики проведения исследования, в том числе определенной техническим заданием, возможно проведение наиболее деятельного анализа на первоначальном этапе с последующей экстраполяцией результатов в целях выявления рисков в рамках следующих этапов. Таким образом, исходя из выделенных проблем, нами были сформулированы ключевые гипотезы исследования и критерии их проверки.

В ходе данной работы мы руководствовались общим положением, заложенным в техническом задании, а именно: для того, чтобы по-

требитель осознанно принял на себя все риски, связанные с приобретением финансовой услуги, кредитная организация должна:

- обеспечить потребителя необходимыми информационными материалами, в которых содержится перечень условий по предоставлению финансовых услуг, изложенных простым и понятным языком;
- вести открытый диалог с потребителем и разъяснять ему на этапе продажи финансовых услуг все условия договора;
- делать полный расчет последующих выплат по кредиту, которые дадут возможность потребителю корректно сравнить предложения разных банков и сделать объективный вывод о возможности комфортного обслуживания кредитных обязательств в дальнейшем;
- предоставлять заемщику возможность выбрать одну из форм изменения графика платежей при частичном досрочном погашении кредита, подразумевающие сокращение сроков кредитования или соразмерное уменьшение размера ежемесячного платежа;
- дать возможность потребителю, исходя из предоставленной информации о будущих платежах и размере переплаты, самостоятельно выбрать срок кредитования, не навязывая более длительный срок, в течение которого переплата по кредиту увеличится за счет процентов, начисляемых более длительный период времени;

¹²⁷ Перечень исследованных тем согласован Минфином России (письмо №19-07-178 от 22.07.2019 г.)

- предоставлять в открытых источниках информацию об условиях и правилах приобретения финансовых услуг, а также их особенностях в целях сравнения потребителем предложений данной финансовой организации с другими предложениями, имеющимися на рынке;
- предупреждать о рисках, сопутствующих данной финансовой услуге;
- обеспечить потребителя при первичной консультации кредитным договором, который потребитель мог бы изучить до подписания данного документа;
- не навязывать потребителю дополнительные услуги, особенно такие, которые противоречат его интересам и потребностям и обуславливать их приобретением оказания основной услуги, за которой потребитель обратился в кредитную организацию;
- исключить использование при общении с потребителем техник мисселинга (способа продаж, при котором менеджер не информирует клиента обо всех свойствах услуги, особенно негативного характера);
- тщательно проверять и анализировать платежеспособность заемщика;
- исключить предоставление высокорисковых кредитов (например, ипотеки с 0-10% первоначальным взносом);
- обеспечить потребителя возможностью выбора страховой компании;
- не включать страховку в тело кредита.

Сбор данных осуществлялся с помощью кабинетного исследования интернет-сайтов выбранных банков, а также звонка в банки и обращения в офисы кредитных организаций по методу «тайного покупателя».

Первичный порядок сбора данных осуществлялся следующим образом:

- сбор данных по интернет-ресурсам финансовых организаций согласно разработанной анкете;
- сводный анализ полученных первичных данных по интернет-ресурсам;
- формулировка заданий для тайных покупателей.

При изучении сайтов кредитных организаций Консультант ставил целью выяснить:

- не вводится ли потребитель посредством размещенной на них информации в заблуждение относительно стоимости продукта и нюансах его использования;
- информативность кредитного калькулятора, необходимого для того, чтобы потребитель имел возможность самостоятельно рассчитать будущие ежемесячные платежи и увидеть размер конечной переплаты по кредиту;
- наличие типового договора для предварительного ознакомления потребителем;
- наличие данных о максимальных ставках по кредиту;
- наличие памятки о безопасном использовании карт и инструкции о том, что делать в случае несанкционированных списаний денежных средств с карты.

На втором этапе нами было проведено исследование деятельности банков по 16 исследуемым регионам: 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.

Для проведения исследования Консультантом был подобран технический персонал, отвечающий следующим требованиям:

- региональные координаторы с опытом проведения маркетинговых или социологических исследований в регионах, выбранных на Проект;
- исследователи интернет-сайтов с опытом сбора и обработки данных для маркетинговых и социологических исследований;
- тайные покупатели, отвечающие следующим требованиям к социально-демографическому профилю:
 - возраст от 25 лет,
 - высшее образование,
 - стаж на основном месте работы — от 2 лет.

В рамках проведения полевого исследования ими были представлены следующие достоверные персональные данные:

- паспортные данные;
- информация об образовании и трудоустройстве;
- информация о семейном положении и количестве иждивенцев;
- информация о доходах и расходах.

Для проведения исследования, согласно выдвинутому техническому заданию, были сформированы анкеты для тайных покупателей. В сформированных анкетах каждый из вопросов уточнял показатель, подтверждающий или опровергающий гипотезы, поставленные для исследования.

Инструкции для проведения полевого исследования

Для проведения исследования использовался метод «тайного покупателя», методика которого подразумевает поведенческую идентификацию с потребителем, сбор данных с точки зрения реального потребителя и дальнейшую регистрацию тех точек взаимодействия потребителя и финансовой организации, в которых могут возникать проблемы информационной

асимметрии. Все «тайные покупатели» проходят тест на социально-демографическую пригодность, получают инструктаж по обозначенным легендам и специфичные указания для проверки дополнительных гипотез.

В ходе исследования Консультантом были использованы следующие легенды.

Потребительский кредит

Вы хотите взять кредит на ремонт квартиры в размере 300 тыс. руб. на 2 года. В зависимости от региона исследования зарплата составляет 50 тыс. руб. (регионы), 70 тыс. руб. (Санкт-Петербург), 100 тыс. руб. (Москва).

тем интересуются у сотрудника банка, на какой срок он готов предоставить кредит, при том что сам потребитель готов вернуть его за 2 года.

Следующим этапом является получение информации о штрафах за просрочку.

В начале общения тайные покупатели, сообщив о своей цели, просят менеджера банка сделать детальный расчет будущих платежей, включающий срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты. За-

большой блок исследования посвящен навязанным при кредитовании страховым услугам. Здесь тайный покупатель интересуется следующими моментами:

- учтена ли страховка в предоставленном расчете;
- как оформляется страховка: включается в тело кредита или приобретается отдельно, на собственные средства заемщика;
- есть ли возможность самостоятельного выбора страховой компании потребителем.

Тайный покупатель должен отдельно отметить ситуации, когда менеджер предлагал снижение ставки по кредиту при оформлении страхового полиса, а также предложение юридических и иных услуг и их влияние на выдачу кредита или ставку по нему.

В конце беседы тайные покупатели обращались к менеджеру банка с просьбой предоставить им кредитный договор для предварительного изучения перед подписанием (см. Таблицу 10).

Таблица 10. Анкета «тайного покупателя» по исследованию потребительского кредита

Вопросы

1. Расчет платежей по кредиту

Попросите менеджера расписать все цифры по кредиту: первоначальный взнос, срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты. **Основная задача визита в банк — получить расчет платежей по кредиту.**

Вопрос 1: Сколько надо будет платить по кредиту, если мне одобрят заявку?

Запишите полученную информацию.

2. Навязывание длинных кредитов

Вы говорите менеджеру: **«На какой срок банк готов выдать мне кредит? Я готов выплатить его за 2 года».**

Выслушайте менеджера, что он предложит, запишите его ответ с указанием количества лет (срок кредита).

3. Неправомерные штрафы за просрочку

Вы спрашиваете у менеджера: **«Что будет, если я просрочу платеж?»**

Менеджер должен сказать, сколько будет составлять штраф (запишите цифру), также проинформировать о дополнительных комиссиях. Выслушайте ответ менеджера и запишите его.

4. Страховка

Проактивно про страховку НЕ спрашивайте. Выслушайте менеджера, запишите кратко полученную информацию, а потом задайте уточняющие вопросы 4.1-4.3. Если менеджер не предложит страхование, задайте сами вопросы 4.1-4.3. Опишите все ответы менеджера подробно

Вопрос 4.1: Как оформляется страховка: включается ли страховка в тело кредита или покупается отдельно? Опишите ответ менеджера.

Вопрос 4.2: Можно мне выбрать страховую компанию или она предлагается банком?

Ответ Да+/нет-. Если ответ НЕТ, запишите название предлагаемой банком страховой компании и страховой программы? Внесите информацию в ячейку.

Вопрос 4.3 Предложил ли менеджер Вам снижение ставки по кредиту, если вы возьмете страховку? Да+/нет-. Если ответ «да», запишите, что было предложено.

5. Навязывание иных услуг

Вопрос 5.1: Предложил ли менеджер юридические и иные услуги?

Да+/нет-. Если ответ «да», опишите предложения менеджера

Вопрос 5.2: Влияет ли получение иных услуг на выдачу кредита или его ставку?

Запишите ответ менеджера

Вопросы

6. Предварительное ознакомление с договором

Вопрос 6: Можно ли получить на руки договор до его подписания?

Запишите ответ менеджера. Если договор получен, представьте скан договора

Дополнительная информация (если есть)

Контакты офиса банка и менеджера (ФИО, телефон)

Ипотека

Вы хотите взять ипотечный кредит на приобретение недвижимости на вторичном рынке в размере 1,5 млн рублей в регионах, 2,5 млн. во Владивостоке, 4 и 6 млн рублей в Санкт-Петербурге и Москве соответственно. В зависимости от региона исследования зарплата составляет 50 тыс. руб. (регионы), 70 тыс. руб. (Санкт-Петербург), 100 тыс. руб. (Москва).

В начале беседы тайный покупатель спрашивает у менеджера кредитной организации, на какую сумму банк может предоставить ему ипотеку при имеющемся у него уровне доходов и каким должен быть первоначальный взнос по ипотеке. Затем он просит рассчитать будущие платежи по кредиту, включая первоначальный взнос, срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты, а также уточняет, какими платежами осуществляется погашение кредита — равными (аннуитетными) или дифференцированными (уменьшающимися по мере погашения долга). Обычной практикой банков по всем видам кредитов является применение аннуитетных платежей, при которых в начале срока кредитования заемщик преимущественно выплачивает проценты, а не тело кредита, что существенно увеличивает размер конечной переплаты,

и, соответственно, является невыгодным для потребителя.

Также в ходе беседы тайные покупатели должны выяснить вопросы, касающиеся ипотечного страхования. В частности, отметить:

- сообщил ли менеджер о том, что любые виды страхования, кроме страхования приобретаемого объекта недвижимости, являются необязательными;
- была ли учтена страховка в сделанных расчетах по кредиту;
- включается ли страховка в тело кредита или приобретается отдельно;
- имеет ли потребитель возможность выбрать страховую компанию самостоятельно или должен выбирать из списка страховщиков, аккредитованных при банке.

В конце беседы тайный покупатель обращается с вопросом о том, может ли менеджер предоставить ему на руки ипотечный договор для предварительного изучения документа перед подписанием (см. Таблицу 11).

Таблица 11. Анкета «тайного покупателя» по исследованию ипотечного кредита

Вопросы

1. Сумма кредита

Вопрос 1: На какую сумму банк может дать ипотеку, если у меня/моего родственника зарплата 50 (регион)/70 (Санкт-Петербург)/100 (Москва) тыс. рублей?

Запишите ответ.

2. Первоначальный взнос

Внимание! Вы НЕ называете сами, сколько у Вас/Вашего родственника есть денег на первоначальный взнос. В зависимости от полученного от менеджера ответа на Вопрос 2, скажите, что Вам «немного» не хватает, называя ВДВОЕ меньшую цифру, чем сказал менеджер. Например, менеджер скажет, что нужно 20% на первоначальный взнос, а Вы скажете, что есть 10% и посмотрите на реакцию менеджера. Опишите, что предложит менеджер.

Вопрос 2: Какой будет первоначальный взнос при моей/моего родственника зарплате (в процентах от суммы кредита)?

3. Расчет платежей по кредиту

Попросите менеджера расписать все цифры по кредиту: первоначальный взнос, срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты. Основная задача визита в банк – получить расчет платежей по кредиту.

Вопрос 3: Сколько надо будет платить по кредиту, если мне/моему родственнику одобряют заявку?

4. Способ выплат по кредиту

Вопрос 4: Как надо будет выплачивать кредит – ежемесячно одинаковыми суммами или как-то по-другому?

5. Страховка.

Проактивно про страховку НЕ спрашивайте. Выслушайте менеджера, запишите кратко полученную информацию, а потом задайте уточняющие вопросы 5.1 – 5.3. Если менеджер не предложит страхование, задайте сами вопросы 5.1 -5.3. Опишите все ответы менеджера подробно

Вопрос 5.1 Сказал ли Вам менеджер сам, что любые страховки, кроме страхования квартиры, необязательны и не влияют на выдачу кредита?

Да+/нет-. Если ответ Да, опишите его.

Вопрос 5.2: Как оформляется страховка: включается ли страховка в тело кредита или покупается отдельно?

Вопрос 5.3: Можно мне выбрать страховую компанию или она предлагается банком?

Ответ Да+/нет-. Если ответ НЕТ, запишите название предлагаемой банком страховой компании и страховой программы. Внесите информацию в ячейку.

6. Предварительное ознакомление с договором

Вопрос 6: Можно ли получить на руки договор до его подписания?

Опишите ответ менеджера. Если договор получен, представьте скан договора

Дополнительная информация (если есть)

Контакты офиса банка и менеджера (ФИО, телефон)

Кредитные карты

Исследование проводилось путем телефонного обзвона ТОП-10 кредитных организаций тайными покупателями, которые должны были сообщить о своих намерениях получить кредитную карту при зарплате в 100 тыс. руб. Тайными покупателями были заданы следующие вопросы:

- какой лимит по карте может быть предоставлен;
- возможно ли его уменьшение самим потребителем, а также увеличение банком без предварительного уведомления потребителя;
- имеется ли возможность снять деньги с кредитной карты (для того, чтобы выяснить, сообщает ли менеджер банка о комиссиях, которые чаще всего взимаются кредитной организацией при проведении данной операции);
- наличие рисков несанкционированного списания денежных средств с кредитной карты.

Таблица 12. Анкета «тайного покупателя» по исследованию кредитных карт

Вопросы
<p>1. Кредитный лимит</p> <p>Вопрос 1.1: Какой лимит мне можете предоставить? Запишите ответ</p> <p>Вопрос 1.2: Могу ли я уменьшить лимит? Запишите ответ</p> <p>Вопрос 1.3: Может ли банк самостоятельно увеличить лимит? Запишите ответ</p>
<p>2. Информирование о комиссии за снятие наличных/распространение грейс периода на снятие.</p> <p>Вопрос 2: Могу ли я снять деньги с карты? Смотрим, что отвечает менеджер, говорит ли о комиссии и распространении грейс периода на снятие наличных.</p>
<p>3. Несанкционированные списания с карты.</p> <p>Вопрос 3.1: Есть ли риски, что с карты спишут деньги без моего ведома? Запишите ответ</p> <p>Вопрос 3.2: Что мне делать в таком случае? Запишите ответ</p>
<p>4. Навязывание страховки.</p> <p>Тайный покупатель проактивно про страховку не спрашивает. Если менеджер предлагает страховку, нужно выяснить:</p> <p>Вопрос 4.1: Можно выбрать страховую компанию или она предлагается банком? Ответ Да+/нет-. Запишите название предлагаемой банком страховой компании и страховой программы. Внесите информацию в ячейку.</p> <p>Вопрос 4.2 Предложил ли менеджер снижение ставки по кредиту, если потребитель возьмет страховку? Да+/нет-.</p> <p>Телефон банка</p>

Проактивно про страховку тайный покупатель не спрашивает, а в случае ее предложения кредитным менеджером интересуется, может ли он выбрать страховую компанию самостоятельно или необходимо приобретать полис только в страховых компаниях из списка, предложенного банком, а также отдельно отмечает, предложил ли менеджер снизить ставку по кредиту в случае оформления страховки (см. Таблицу 12).

На третьем этапе Консультантом была проведена оценка поставленных гипотез. При выборе показателей для оценки мы исходили из того, что выборка, принятая на исследование, достаточно репрезентативна для того, чтобы

обобщить ее на рынок в целом, в ней отражены как региональная специфика, так и крупные федеральные финансовые организации с совокупной оценкой объема рынка. Полученные данные были проанализированы по каждому вопросу (показателю) с учетом их нормирования и процентного соотношения к исследуемой региональной выборке. В итоге были сформулированы обобщенные показатели, представляющие общие срезы по показателям каждой проблемной области. Таким образом, приведенные в результатах исследования показатели дают возможность оценить степень распространенности той или иной проблемы, а также обобщить полученные выводы на указанные типы кредитных услуг в целом.

IV. СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Штрафы и комиссии. Информирование

Гипотезы:

- Сайты банков не содержат типового договора, информации о штрафах и комиссиях — **ПОДТВЕРЖДЕНА**
- Банки взимают необоснованные штрафы и комиссии — **ПОДТВЕРЖДЕНА**

Типовые договоры

В ситуации, когда многие банки в ходе очной консультации отказывают потребителям в выдаче даже типового договора для предварительного ознакомления (см. результаты мониторинга ниже), размещение образцов договора, правил и условий кредитования на сайтах кредитных организаций представляется особенно важным.

Процесс выдачи ипотеки происходит одновременно с оформлением сделки по покупке квартиры, потребитель сталкивается с большим количеством чрезвычайно важных документов, которые ему необходимо изучить и подписать. Поэтому при анализе сайтов банков на наличие типовых договоров мы сосредоточились на ипотечных продуктах.

По результатам мониторинга сайтов выяснилось, что половина исследованных банков (11 из 21) не размещают образцы договоров в разделах с ипотечными продуктами. На сайтах 6 банков (Сбербанк, ВТБ, УРАЛСИБ, СМП

Банк, МТС-Банк, Кубань Кредит) можно найти общие условия ипотечного кредитования; правила кредитования есть на сайтах Альфа-Банка и Промсвязьбанка. Примерные формы договоров разместил Связь-Банк. Абсолют Банк опубликовал максимальное количество документов: образец кредитного договора, общие условия, индивидуальные условия кредитования.

Изучение документов до подписания критически важно, поскольку они могут включать в себя необоснованные штрафы и комиссии (см. ниже) и условия, которые могут оказаться неприемлимыми для потребителя. Например, условия банка ВТБ¹²⁸ о праве банка потребовать вернуть кредит досрочно, если заемщик задержит платеж на 15 дней; положение о наложении взыскания на квартиру при условии невыполнения требования банка досрочно погасить полную сумму ипотечного кредита в течение 15 дней, если заемщик в течение года 3 раза допустил просрочку платежа, даже незначительную.

¹²⁸ См. Основные условия (правила) предоставления и погашения ипотечного кредита, выданного на цели приобретения предмета ипотеки, и договора поручительства по указанному ипотечному кредиту <https://www.vtb.ru/personal/ipoteka/informacija-dlja-zaemshhikov/documenty/>

Даже если подобные условия соответствуют закону, они являются невыгодными и высокорисковыми для потребителей. Соответственно, принимая решение о вступлении в договорные отношения с таким банком, потребитель

должен хорошо представлять себе все особенности и риски таких отношений. Для этого необходима консультация и самостоятельное изучение договорных документов.

Штрафы, услуги, комиссии

Информация о тарифах, комиссиях и стоимости услуг также представляет большую важность для потенциального заемщика. Из всех исследованных банков информации о тарифах по обслуживанию ипотечных кредитов не удалось найти на сайтах трех: Совкомбанка, Банка «Санкт-Петербург» и банка Ак Барс.

В опубликованных банками документах мы обнаружили примеры сомнительных штрафов и комиссий, некоторые из которых нарушают закон. В частности, банк ВТБ¹²⁹ взимает комиссию за выдачу справки о наличии/отсутствии ссудной задолженности, величине погашенного кредита, сумме уплаченных процентов. Абсолют Банк¹³⁰ взимает комиссию в размере 150 рублей за предоставление справки «о наличии/отсутствии фактов просрочки по внесению платежей для погашения кредита». Это противоречит ст. 10 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «О потребительском кредите (займе)», согласно которой потребитель имеет право один раз в месяц бесплатно получать информацию о размере текущей задолженности, дате и размерах произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа. Также о незаконности взимания такой комиссии как нарушающей права потребителей говорится в информационном письме Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13 сентября 2011 г. N 146 «Об обзоре судебной практики по некоторым вопро-

сам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров».

Связь-Банк взимает комиссии¹³¹ 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.).

ЮниКредит Банк¹³² налагает на заемщиков несколько видов необоснованных штрафов: «в случае нарушения заемщиком своей обязанности подтвердить целевое использование кредита заемщик уплачивает Банку штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей» — данный вид штрафа нарушает презумпцию невиновности заемщика, поскольку доказывать факт нецелевого использования кредита должен банк, а не заемщик. В случае, если банк имеет факты нецелевого использования кредита, он вправе отозвать его (кредит), эта санкция закреплена законом, но она не может быть заменена штрафом (см. ч. 13 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

«В случае нарушения Заемщиком своей обязанности по согласованию с Банком изменений в Договор Страхования Заемщик уплачивает

¹²⁹ См. Сборник тарифов по ипотеке https://www.vtb.ru/tarify/#tab_0_1#.

¹³⁰ См. Сборник тарифов по обслуживанию физических лиц <https://absolutbank.ru/documents/products/private/tarif.pdf>

¹³¹ См. Тарифы на услуги для физических лиц <https://www.sviaz-bank.ru/service/tarif/>

¹³² См. <https://www.unicreditbank.ru/ru/personal/borrow/mortgages/flat.html#ставки>

Банку штраф в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей за каждый факт нарушения». Ситуация, аналогичная предыдущей: законной санкцией на выбор кредитора является или изменение процентной ставки, или отзыв кредита, но не штраф (см. ч. 11, 12 ст. 7 Фед. закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

«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». Данный вид штрафа также является необоснованным, поскольку обязать потребителя подписать договор нельзя (это базовый принцип свободы договора, п. 1 ст. 1 и 421 ГК РФ), и никакие санкции за это невозможны. Неподписанный договор об ипотеке ничтожен, но данный факт не делает ничтожным связанный кредитный договор. Фактически взятые в долг деньги становятся просто кредитом. При этом взимание штрафа по ничтожному договору юридически невозможно — законом определена единственная форма защиты права в связи с ничтожностью договора: применение последствий недействительности ничтожной сделки, см. абз. 4 ст. 12 ГК РФ.

Целый перечень платных услуг и комиссий предлагает ипотечным заемщикам Альфа-Банк¹³³: комиссия в размере 150 руб. за выписку по счету; комиссия в размере 1,5 тыс. руб. за денежные переводы со счета в рамках ипотечной сделки по предоставлению кредита бан-

ком на счет, открытый в другом банке. Предоставление справок по ипотечным кредитам для предоставления по месту требования (о сумме выплаченных процентов за 1 год, о сумме выплаченного основного долга за 1 год, об остатке ссудной задолженности) 350 рублей (за каждую справку, при выдаче справки в течение 5 рабочих дней с даты поступления запроса). Комиссия за выдачу иных справок, не установленных Тарифным сборником, составляет от 550 до 1,1 тыс. руб. в зависимости от региона. За выдачу согласия банка на проведение перепланировки в объекте недвижимости, являющемся предметом залога по ипотечному кредиту; на постоянную/ временную регистрацию новых жильцов/жильца в объекте недвижимости, являющемся предметом залога по ипотечному кредиту в течение 3 рабочих дней с даты подачи заемщиком заявления на выдачу согласия оплачивается комиссия в размере от 1,6 тыс. до 3,1 тыс. руб. в зависимости от региона. Комиссия за выдачу согласия банка на сдачу в наем объекта недвижимости, являющегося предметом залога по ипотечному кредиту, в течение 7 рабочих дней с даты подачи заемщиком заявления на выдачу согласия, составляет от 1,6 тыс. до 3,1 тыс. руб. в зависимости от региона.

Сдача в наем ипотечной квартиры обернется дополнительными затратами и для клиентов Транскредитбанка¹³⁴: комиссия за рассмотрение заявления о возможности сдачи в аренду объекта недвижимости, являющегося предметом залога по ипотечному кредиту, составляет от 1,5 до 3 тыс. руб. в зависимости от расположения офиса банка.

«Услуги» вместо регулируемых штрафов

Отдельно стоит рассмотреть тему ухода банков от ограничений по взиманию штрафов за просроченные платежи по ипотеке и другим

видам кредитов. Согласно ст. 6.1. Федерального закона N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», размер неустойки (штра-

¹³³ См. https://alfabank.ru/f/1/retail/tariffs/mortgage_tariffs_30092019.pdf

¹³⁴ См. Тарифы по розничному кредитованию <https://www.tkbbank.ru/private/credits/mortgage/easy-five/>

Приложение №14 к Приказу от 25.09.2019 № 19-0846		
7.5.	Комиссия за предоставление Счета-выписки в Клиентских центрах, Стойках и через Клиентскую службу Банка	не взимается
7.6.	Комиссия за блокировку Карты/ Дополнительной Карты	не взимается
7.7.	Комиссия за подключение услуги «Меняю дату платежа»	300 рублей
7.8.	Комиссия за проведение операций в рамках услуги «Автопогашение»	29 рублей, за каждую операцию
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
7.11.	Доставка Карты/ Дополнительной Карты:	

Рисунок 24. Скриншот Тарифов кредитной карты «Вездеход» по Программе «Кредитная карта» (Почта Банк)

фа, пени) за неисполнение обязательств по ипотечному договору не может превышать размер ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации на день заключения соответствующего договора в случае, если по условиям кредитного договора, договора займа проценты за соответствующий период нарушения исполнения обязательств начисляются, или 0,06% от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения исполнения обязательств в случае, если по условиям кредитного договора, договора займа проценты за пользование кредитом за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются. Кредитные организации создают «услуги», которые фактически являются фиксированными штрафами за просроченные платежи. Данная практика ущемляет права потребителей.

В частности, МТС-Банк¹³⁵ предлагает пакет услуг «Кредитный помощник» (дополнительное уведомление о пропуске платежа, о размере просроченной задолженности, о сроках и способах ее погашения и т.д.) в размере 800 руб. ежемесячно после каждого пропуска даты платежа.

Аналогичные приемы используются при предоставлении потребительских кредитов и кредитных карт. 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 начисляют-

¹³⁵ См. https://www.mtsbank.ru/upload/iblock/bd4/%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%202019%2010%2010_%D0%9A%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%20%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BE%D0%B2%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2-%D1%84%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D1%85%20%D0%BB%D0%B8%D1%86.pdf (Режим доступа 03.11.2019)

ся, 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.

Почта Банк в Тарифах кредитной карты «Вездеход» по Программе «Кредитная карта» фиксирует комиссию за услугу «Кредитное информирование» за 4 периода пропуска платежа: 300 рублей за первый, по 500 рублей за остальные (см. Рисунок 24). Аналогичная «услуга» действует и для потребительских кредитов: для кредита «Суперпочтовый» комиссия составляет 500 рублей за 1 период пропуска плате-

жа и 2200 рублей за остальные три периода пропуска¹³⁶.

Абсолют Банк¹³⁷ единоразово взимает штраф в размере 500 рублей за первый и второй подряд неуплаченный/не полностью уплаченный минимальный платеж по кредитной карте.

Подобные практики требуют оценки регулятора, в особенности взимание платы за «услуги», по своей сути являющиеся дополнительными штрафами за просроченные платежи.

Результаты мониторинга отделений банков «тайными покупателями» подтверждают существование проблемы (см. ниже в соответствующем разделе).

Гипотезы:

- Потребитель не может получить на руки договор кредитования для предварительного ознакомления — **ПОДТВЕРЖДЕНА**
- Сотрудники банков не предоставляют информации об условиях предоставления кредита, штрафах и комиссиях — **ПОДТВЕРЖДЕНА**
- Банки взимают необоснованные штрафы и комиссии — **ПОДТВЕРЖДЕНА**

Ипотечный кредит

Очная консультация потребителя в отделении банка с предоставлением ему документов и полного предварительного расчета по кредиту является важнейшим этапом для принятия ответственного решения о получении кредита. Результаты визитов тайных покупателей в офисы банков показывают, что получить полную достоверную информацию о кредите потребителю непросто. Ситуацию усугубляет то, что потенциальный заемщик зачастую не может подготовиться к визиту в банк и самостоя-

тельно изучить типовые документы на сайтах кредитных организаций (см. раздел выше).

«Тайные покупатели» просили предоставить заполненный кредитный договор для предварительного ознакомления. Данный вопрос на протяжении нескольких волн исследования остается актуальным: как показывают итоги визитов в банки, получить заранее договор со всей информацией по кредиту невозможно. В лучшем случае это будет распечатанный ти-

¹³⁶ См. Тарифы по предоставлению потребительских кредитов «Суперпочтовый» https://www.pochtabank.ru/upload/images/documents/cashcredit/super_pochtovy_14102019.pdf

¹³⁷ См. Сборник тарифов по обслуживанию физических лиц <https://absolutbank.ru/documents/products/private/tarif.pdf>

повой договор (предоставлен в 8 банках из 19: Банк ВТБ, РОСБАНК, БАНК УРАЛСИБ, Промсвязьбанк, «АК БАРС» БАНК, Банк ДОМ.РФ, Транскапиталбанк, Металлинвестбанк), в 9 банках договор можно будет прочитать только перед его подписанием (см. Таблицу 13). По банкам «АК БАРС» БАНК и БАНК УРАЛСИБ результаты различались в разных регионах.

Результаты предоставления расчета по кредиту также сигнализируют о существовании проблемы информирования потребителей. «Тайные покупатели» попросили менеджеров банков предоставить им все цифры расходов по кредиту: первоначальный взнос, срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты. Полный расчет платежей по кредиту в распечатанном виде и ответы на все заданные вопросы тайным покупателям

предоставили 10 банков из 19: Банк ВТБ, РОСБАНК, УРАЛСИБ, Банк «Санкт-Петербург», Промсвязьбанк, «АК БАРС», Банк ДОМ.РФ, Банк ЗЕНИТ, Транскапиталбанк, МТС-Банк (См. Таблицу 13).

Необходимо отметить, что в офисах одного банка в разных регионах качество информирования потребителей различается. Так, если в офисе Промсвязьбанка в одном из регионов потребитель получил полную информацию, то в московском офисе «тайному покупателю» отказали в консультации и направили на консультацию по телефону, при этом консультант не смог ответить на многие вопросы, распечатки расчета платежей по кредиту получить не удалось. В региональном офисе банка «Ак Барс» потребитель получил информацию по кредиту «на слух», не подтвержденную бу-

Таблица 13. Предоставление потребителю для ознакомления документов по ипотечному кредиту (кредитный договор, расчет платежей)

Банк	Договор			Распечатан полный расчет по кредиту
	Индивидуальный	Распечатан типовой	С сайта банка	
Сбербанк	нет	нет	нет	нет
Банк ВТБ	нет	да	нет	да
РОСБАНК	нет	да	нет	да
Абсолют Банк	нет	нет	нет	нет
Связь-Банк	нет	нет	нет	нет
БАНК УРАЛСИБ	нет	да	да	да
Возрождение	нет	нет	нет	нет
Совкомбанк	нет	нет	да	нет
Банк «Санкт-Петербург»	нет	нет	нет	да
Промсвязьбанк	нет	да	нет	да
«АК БАРС» БАНК	нет	да	да	да
ЮниКредит Банк	нет	нет	нет	нет
Банк ДОМ.РФ	нет	да	нет	да
АЛЬФА-БАНК	нет	нет	нет	нет
Банк ЗЕНИТ	нет	нет	нет	да
Транскапиталбанк	нет	да	нет	да
СМП Банк	нет	нет	нет	нет
Металлинвестбанк	нет	да	нет	да
МТС-Банк	нет	нет	нет	нет

мажной версией, а в Москве «тайный покупатель» вышел из отделения банка с распечатанным предварительным расчетом платежей по кредиту. Менеджеры Транскапиталбанка в двух регионах тоже повели себя по-разному: в одном исследователь получил полноценный расчет расходов по кредиту, а в другом регионе расчет выдан не был, только некоторые параметры кредита были записаны со слов менеджера.

Очевидно, что полный расчет 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 обойдется кредит, особенно такой многолетний как ипотечный. День оформления ипотечного договора сопряжен с оформлением сделки по покупке недвижимости, что несет для человека высокую эмоциональную нагрузку. В состоянии стресса потребитель физически не может осознать и оценить всю информацию, содержащуюся в кредитном договоре. Если же

у клиента банка будет на руках полный расчет платежей по кредиту до подписания, он сможет в спокойной обстановке, не торопясь, осознать реальную стоимость кредита, сравнить предложения разных банков и принять взвешенное решение.

Ниже в Таблице 14 представлены некоторые примеры показателей предварительных предложений от банков по ипотечному кредиту, не без усилий полученных «тайными покупателями» в отделениях банков. Снова подчеркнем, что без активного запроса со стороны потребителей сами менеджеры банков такую информацию не предоставляют.

При этом мониторинг показал, что есть вопросы, по которым затруднений с ответами у сотрудников банков не возникало. В частности, вопрос о способе выплаты ипотечного кредита: во всех банках менеджерами был предложен аннуитетный способ погашения кредита — равными ежемесячными выплатами. В 6 банках сотрудники сообщили о возможности увеличения сумм выплат.

Таблица 14. Примеры предварительных расчетов платежей по ипотечному кредиту

Банк	Сумма кредита	Срок кредита (мес.)	Ежемесячный платеж	Сумма переплаты (включая страховку)	Соотношение переплаты к сумме кредита, %
Сбербанк	1500000	360	10969	2699000	179
Банк ВТБ	1500000	360	12349	2915640	194
РОСБАНК	1275000	180	13880	1225000	96
Абсолют Банк	1500000	300	11108	1832400	122
Связь-Банк	1500000	240	13000	1830000	122
БАНК УРАЛСИБ	1500000	240	12160	1621000	108
Возрождение (Москва)	3400000	240	32561	4377511	128
Совкомбанк	1390319	240	14880	2221282	159
Банк «Санкт-Петербург»	1200000	120	15851	702580	59
Промсвязьбанк	1350000	288	12679	2300760	17
«АК БАРС» БАНК	1350000	120	18166	829000	61
ЮниКредит Банк	1500000	240	11800	1621000	108



Банк	Сумма кредита	Срок кредита (мес.)	Ежемесячный платеж	Сумма переплаты (включая страховку)	Соотношение переплаты к сумме кредита, %
Банк ДОМ.РФ	2125000	360	19613	4633055	218
АЛЬФА-БАНК (Москва)	3400000	240	32370	4368800	128
Банк ЗЕНИТ	1500000	120	16778	738733	49
Транскапиталбанк	1200000	300	11082	2124000	177
СМП Банк (СПб)	3400000	180	38816	3586880	105
Металлинвестбанк	1350000	120	17950	750000	55
МТС-Банк	1218000	180	13252	1167430	95

Потребительский кредит

Как и в случае с ипотечным кредитом, «тайные покупатели» попросили менеджеров банков предоставить основные данные по условиям и расходам по кредиту: срок, процентную ставку, ежемесячный платеж, общую сумму переплаты. По результатам мониторинга выяснилось, что получение информации по потребительскому кредиту (расчет расходов по кредиту, заполненный кредитный договор) для ознакомления до подписания договора оказалось невозможным в большинстве исследуемых банков.

В офисах 2 банков «тайные покупатели» получили отказ в предварительной консультации по кредиту, соответствующему легенде исследования: менеджеры банка «Русский Стандарт» не консультируют без предоставления паспорта, а менеджеры банка «Восточный» не консультируют по беззалоговому кредиту без

формы 2-НДФЛ (по кредиту с залогом недвижимости консультацию получить можно).

Исследование показало, что получить до подписания договор по потребительскому кредиту так же сложно, как и по ипотечному, что было описано выше. Заполненный договор не предоставил ни один банк, распечатанный типовый договор был получен «тайными покупателями» в 4 банках из 17, в 3 банках клиентам было предложено ознакомиться с договором на сайте, в 10 банках менеджеры заявили, что договор будет предоставлен только перед его подписанием (см. Таблицу 15).

Полный расчет платежей по потребительскому кредиту в распечатанном виде «тайным покупателям» предоставили 8 банков из 17: Банк ВТБ, Газпромбанк, Россельхозбанк, РОС-

Таблица 15. Предоставление потребителю для ознакомления документов по потребительскому кредиту (кредитный договор, расчет платежей)

Банк	Договор			Распечатан полный расчет по кредиту
	Индивидуальный	Распечатан типовой	С сайта банка	
Сбербанк	нет	нет	нет	нет
Банк ВТБ	нет	нет	да	да
АЛЬФА-БАНК	нет	нет	нет	нет

Банк	Договор			Распечатан полный расчет по кредиту
	Индивидуальный	Распечатан типовой	С сайта банка	
Газпромбанк	нет	нет	нет	да
Россельхозбанк	нет	нет	да	да
Почта Банк	нет	нет	нет	нет
Тинькофф Банк	нет	нет	нет	нет
РОСБАНК	нет	да	нет	да
Райффайзенбанк	нет	да	нет	да
ФК «Открытие»	нет	да	нет	нет
Совкомбанк	нет	нет	нет	да
ЮниКредит Банк	нет	нет	нет	нет
Промсвязьбанк	нет	нет	да	да
КБ «Ренессанс Кредит»	нет	нет	нет	да
БАНК УРАЛСИБ	нет	да	нет	нет
Связь-Банк	нет	нет	нет	нет
МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	нет	нет	нет	нет

Таблица 16. Примеры размеров штрафов
за просроченные выплаты по потребительскому кредиту

Банки	Штрафы/пени со слов менеджеров банков
Сбербанк	Штраф 20% годовых на сумму ежемесячного платежа, 0,5% в день от суммы платежа
Банк ВТБ	0,1% от суммы задолженности в день
АЛЬФА-БАНК	Разовый штраф 500 руб. и 0,1% от суммы задолженности в день
Газпромбанк	Штраф 20% годовых на сумму ежемесячного платежа. 0,1% или 0,2% от суммы задолженности за каждый день просрочки
Россельхозбанк	Разовый штраф 20% годовых от суммы платежа + пени за каждый день просрочки или 1% от суммы задолженности за день
Почта Банк	Первый и второй месяц - штраф 500 руб., на 3-й и 4-й месяцы - 2,2 тыс. руб.
Тинькофф Банк	Штраф 0,5% от суммы, но не более 1,5 тыс. руб.
РОСБАНК	нет информации
Райффайзенбанк	0,1% от суммы платежа в день или 700 руб. за просрочку
ФК «Открытие»	0,1% или 0,5% в день от суммы просроченного платежа,
Совкомбанк	нет информации
ЮниКредит Банк	нет информации
Промсвязьбанк	нет информации
КБ «Ренессанс Кредит»	Просрочка до 3 месяцев — штраф 20% платежа, свыше 3-х месяцев банк вправе в одностороннем порядке увеличивать ставку до 24% годовых (с 12,5%)
БАНК УРАЛСИБ	0,5% от ежемесячного платежа за день просрочки
Московский кредитный банк	1% от суммы платежа за день просрочки
Связь-Банк	нет информации

БАНК, Райффайзенбанк, Совкомбанк, Промсвязьбанк, КБ «Ренессанс Кредит». По кредиту в Тинькофф Банке можно получить консультацию по телефону. В большинстве банков (9) «тайные покупатели» смогли записать цифры расчета по кредиту со слов менеджера или получить краткую распечатку с информацией. Показатели расчета платежей см. в конце Главы в Таблице 22.

На вопрос о штрафах за просроченные выплаты по кредиту менеджеры 4 банков не ответили (Росбанк, Промсвязьбанк, Совкомбанк, Связь-Банк). Исследование показало, что штрафы за задержку платежа по кредиту могут быть разными, причем цифры, полученные в разных регионах также различаются: например, в офисах ФК «Открытие» в разных регионах менеджеры сообщали, что пени могут составлять 0,1% или 0,5% в день от суммы просроченного платежа, в разных региональных офисах Сбербанка «тайные покупатели» выясняли, что за просроченную задолженность

может взиматься или штраф 20% годовых на сумму ежемесячного платежа или пени 0,5% в день от суммы платежа. Менеджеры разных региональных офисов АЛЬФА-БАНКа сообщили о разовом штрафе 500 руб. или о пени 0,1% от суммы задолженности в день. В региональном офисе Газпромбанка была получена информация о штрафе 20% годовых на сумму ежемесячного платежа, в других регионах — о пени 0,1% или 0,2% от суммы задолженности за каждый день просрочки. Похоже различалась информация и по офисам Россельхозбанка: либо разовый штраф 20% годовых от суммы платежа + пени за каждый день просрочки, или 1% от суммы задолженности за день. Примеры размеров штрафов за просроченные выплаты по потребительскому кредиту представлены в Таблице 16.

Полученная информация от менеджеров подтверждает наличие проблемы с взиманием незаконных и необоснованных штрафов, рассмотренную выше.

Кредитный калькулятор на сайте VS консультация сотрудника в отделении

Для того, чтобы дополнительно оценить информативность кредитных калькуляторов, мы сравнили результаты расчета условий потребительских кредитов, полученных «тайными покупателями» с аналогичными результатами, полученными на сайтах банков. Результаты достаточно предсказуемы: многие кредитные калькуляторы автоматически настроены на расчет минимальной ставки по кредиту и не дают потребителю реальной картины выплат и сумм переплаты.

Например, сравнив результаты расчета кредитного калькулятора Ренессанс Кредит с информацией от «тайного покупателя» из Ростовской области (см. Рисунок 25), увидим, что «виртуальный» ежемесячный платеж по кредиту на 2 года в размере 260 000 рублей будет на 3 856 рублей меньше, чем реальный. 15 793 рублей — платеж, рассчитанный сотрудниками

банка, составляет 31,5% от ежемесячного дохода «тайного покупателя» по условиям исследования (50 тысяч рублей).

Аналогичная ситуация произошла с расчетом потребительского кредита Совкомбанка в Волгоградской области. Кредитный калькулятор обещает ставку от 14,5% и выплату 14 532 рубля в месяц, если потребитель возьмет в долг 300 000 рублей (Рисунок 26). После посещения отделения потребитель узнает о ставке 22,5%, ежемесячном платеже 19 541 рубль (что составляет почти 40% его дохода) и необходимости оформления страховки в размере 42 924 рубля, включаемой в тело кредита. Включение параметра переплаты в расчеты кредитного калькулятора на сайте — хорошая практика, однако реальные цифры расчетов позволяют сказать о крайней неточности информации, указанной на сайте. 166 829 рублей

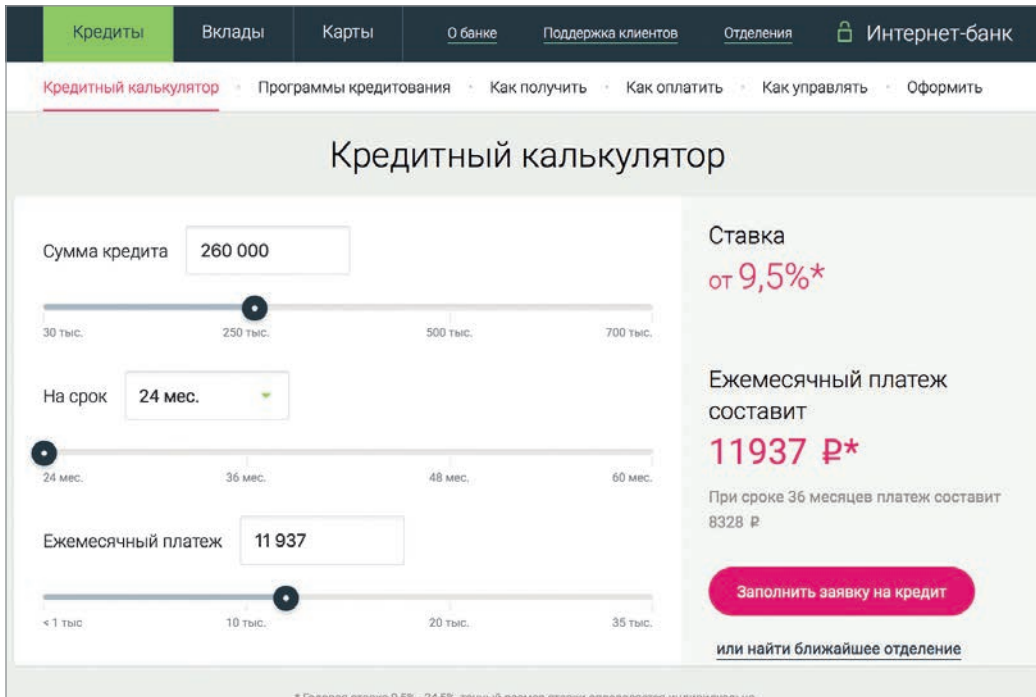


Рисунок 25. Скриншот расчета на кредитном калькуляторе банка Ренессанс Кредит

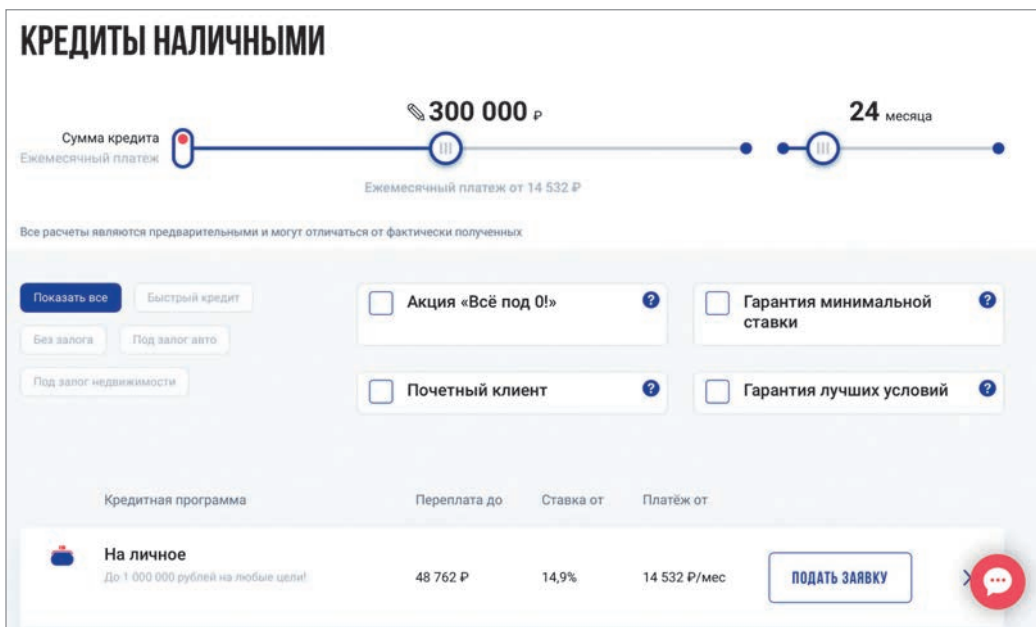


Рисунок 26. Скриншот расчета на кредитном калькуляторе Совкомбанка

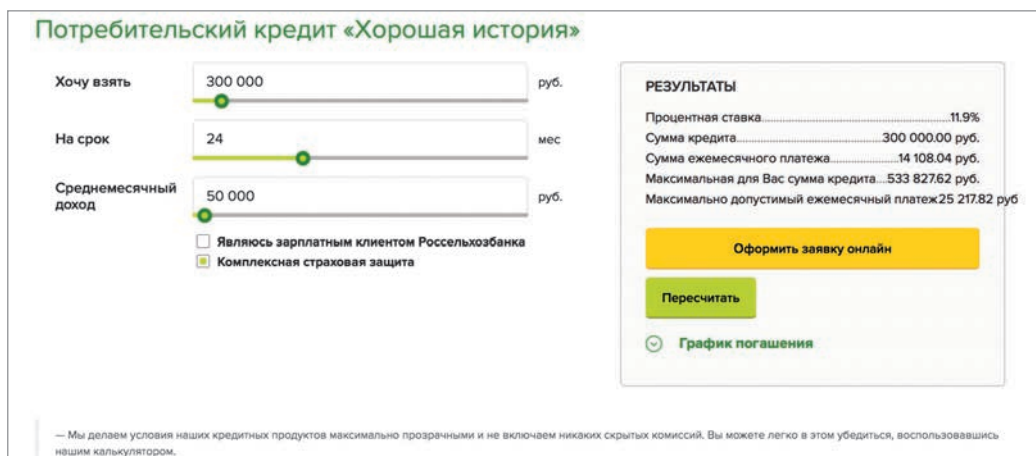


Рисунок 27. Скриншот расчета на кредитном калькуляторе Россельхозбанка

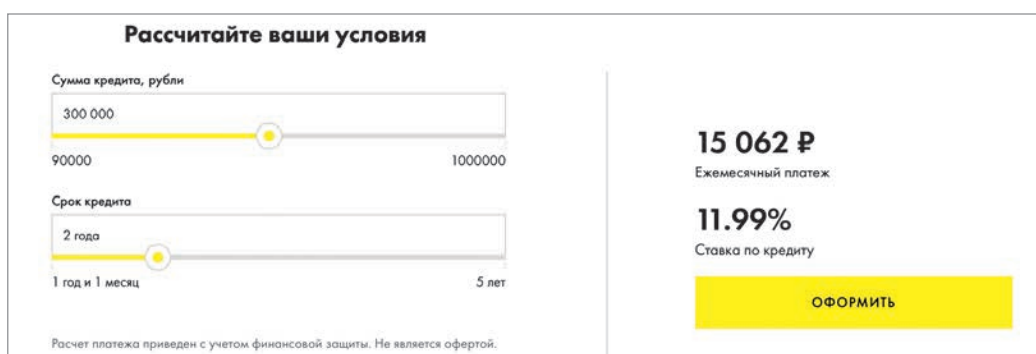


Рисунок 28. Скриншот расчета на кредитном калькуляторе Райффайзенбанка

(расчет сотрудников банка) и 48 762 рубля (расчет кредитного калькулятора) — это огромная разница, существенная для клиента.

Стремление Россельхозбанка к включению большего числа параметров в кредитные калькуляторы заслуживает одобрения, но, как и в случае с Совкомбанком, оно не приводит к более качественному информированию потребителей. В частности, расчет, который получил «тайный покупатель» в отделении этого банка в Хабаровске, показывает, что страховка в размере 29 000 рублей включается в тело кредита. При ставке 13,578% годовых потребитель должен ежемесячно выплачивать 15 780 рублей.

Расчет кредитного калькулятора показывает иные цифры: сумму кредита 300 000 рублей при заявленном согласии на оформление страховки, ставку 11,9%, сумму ежемесячного платежа 14 108 рублей (Рисунок 27).

Кейс с расчетами потребительского кредита в Райффайзенбанке иллюстрирует значение суммы страхования, которое зачастую навязывается клиентам и включается в тело кредита. В Таблице 17 представлены расчеты, сделанные сотрудниками банка в отделениях в Екатеринбурге и Калининграде.

При разнице ставок в 4 п.п. и разнице в стоимости страховки в 9 000 рублей, переплата

Таблица 17. Расчет потребительского кредита в отделениях Райффайзенбанк

Банк	Сумма на руки	Сумма кредита	Срок кредита, мес	Ставка	Страховка	Ежемесячный платеж	Итоговая сумма	Переплата: Итоговая сумма – сумма на руки
Райффайзенбанк Екатеринбург	300 000	320 000	24	12,99%	20 000	15 292	367 780	67 780
Райффайзенбанк Калининград (1)	300 000	326 000	24	12,99%	26 000	15 520	373 258	73 258
Райффайзенбанк Калининград (2)	300 000	311 000	24	16,99%	11 000	15 420	370 858	70 858

по кредиту с меньшей ставкой и более дорогой страховкой (20 000 рублей, Екатеринбург) оказывается меньше, чем по кредиту с более высокой ставкой и более дешевой страховкой (11 000, Калининград). Тем не менее самым дорогим вариантом является кредит с низкой ставкой и самой дорогой страховкой, предложенный в Калининграде. Интересно, что разница в стоимости страховок, предлагаемых

«в обмен» на снижение ставки, составляет 6000 рублей в отделениях в Калининграде и Екатеринбурге.

Расчет на кредитном калькуляторе показывает ставку 11,99%, меньше минимальной, предложенной в отделении, на 1 п.п., и меньший ежемесячный платеж (см. Рисунок 28).

The screenshot shows the credit calculator interface on the website of Vostochny Bank. The page is in Russian and features a navigation menu at the top with options like 'ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ', 'БИЗНЕСУ', 'VIP-КЛИЕНТАМ', 'АГЕНТАМ БАНКА', and 'О БАНКЕ'. The main content area is titled 'Кредиты' and includes a search bar and a 'СЕРВИСЫ' button. The calculator itself has two main input sections: 'Сумма кредита' (Credit amount) with a slider set to 500,000 RUB, and 'Срок кредита, месяцев' (Credit term, months) with a dropdown menu set to 24 months. Below these are several input fields for personal information: 'Фамилия *', 'Имя *', 'Отчество *', 'Телефон *', 'Дата рождения *', and 'Email'. A checkbox is checked, indicating agreement with the terms and conditions. At the bottom, there is a blue button labeled 'ОТПРАВИТЬ' (SEND).

Рисунок 29. Скриншот страницы сайта банка Восточный

* * *

Надо также отметить, что не все исследованные банки предоставляют возможность воспользоваться кредитным калькулятором при поиске предложений по кредитам наличными. На сайтах РОСБАНКа, Связь-Банка, Абсолют Банка, Кредит Европа Банка кредитных калькулято-

ров нет, а банк Восточный предлагает сделать расчет выплат только в обмен на персональные данные потенциального заемщика (см. Рисунок 29). Связь-Банк, в свою очередь, на странице, посвященной кредитным картам, разместил калькулятор кэшбека, но не кредита.

Кредитные карты

В случае с кредитными картами мониторинг проводился путем общения с сотрудниками крупнейших 10 банков по телефону, основной темой было информирование о комиссиях, а не расчеты по кредиту и выдача документов для предварительного ознакомления.

Важным для потребителя фактором при выборе и использовании кредитной карты являются его затраты на снятие наличных в банкомате. Информирование клиентов банка о том, что при снятии наличных с кредитных карт взимаются комиссии, должно быть обязательным.

На вопрос: «Могу ли я снять деньги с кредитной карты?» представители всех банков рассказали об условиях и размере комиссий. Оказалось, что в 4 из 10 банков грейс-период распространяется на снятие наличных. В банке ВТБ первые 7 дней использования карты сумму в размере до 100 тыс. руб. можно снять без комиссии. Затем комиссия составит 5,5% от снятой суммы, но не меньше 300 руб. В Альфа-Банке по карте, по которой установлен грейс-период 100 дней, снимать сумму до 50 тыс. руб. можно без комиссий, а если сумма будет больше, то взимается комиссия

в размере 4,9% от суммы снятия, но не менее 400 руб. В Россельхозбанке - первые три месяца без комиссии, потом размер комиссии составит 3,9% от суммы снятия, но не меньше 350 руб. В Райффайзенбанке первые 2 месяца можно снимать наличные с кредитной карты бесплатно. В Сбербанке на снятие наличных с карты грейс-период (он составляет до 50 дней) распространяться не будет, то есть нужно будет заплатить проценты, начисленные на сумму снятия. При снятии наличных с кредитных карт Газпромбанка комиссия составит 4,9% от суммы снятия, но не меньше 290 руб., в Почта Банке — взимается комиссия в размере 4,9% от суммы снятия плюс дополнительные 390 руб., в Тинькофф Банке — 2,9% от снятой суммы плюс 290 рублей, в РОСБАНКе — 4,9% от суммы снятия плюс 290 руб., в ФК «Открытие» — 3,9% от суммы снятия плюс 390 руб.

Таким образом, проблемы с информированием потребителей о размере комиссий за снятие денег с карты «тайными покупателями» обнаружено не было. Однако этот вид комиссии сам по себе представляется необоснованным (см. раздел про регулирование в Главе I) и требует отмены на нормативном уровне.

Гипотеза:

- Сотрудники банков не предоставляют необходимой информации о мерах предупреждения несанкционированных списаний с карты — **ПОДТВЕРЖДЕНА**

Крайне нежелательными для потребителей являются несанкционированные списания с кредитной карты. В ходе телефонного опроса сотрудников колл-центра кредитных организаций мы выяснили, какую информацию могут получить потребители о безопасности использования кредитных карт.

В абсолютном большинстве представители банков заверяют клиентов об отсутствии риска несанкционированного списания средств с карт. Среди ответов были такие: «В моей работе таких случаев не было», «В нашем банке ни разу такого не было», «Все карты банка защищены системой безопасности». Риски, по мнению менеджеров банков, возможны только со стороны клиента: «Рисков нет, если вы не будете сообщать свой пин-код и данные карты третьим лицам, а также терять ее».

В случае же возникновения непредвиденной ситуации рекомендации потребителям сходны: срочно звонить в банк и блокировать карту.

Представители Сбербанка и Россельхозбанка предлагают также приобрести страховку от мошенников и утраты карты.

Важно отметить, что ни один из представителей банков не информировал «тайного покупателя» о том, что сообщить о списании средств необходимо в течение суток с момента уведомления о совершении операции по карте. Напомним, что согласно ч.11 ст. 9 Федерального закона от «О национальной платежной системе»¹³⁸, в случае «утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме **незамедлительно после обнаружения факта утраты** электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но **не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления** о совершенной операции» (выделено Консультантом).

Гипотеза:

- Сайты банков не предоставляют хорошо видимой и понятной информации о действиях в случае несанкционированных списаний с карты — **ПОДТВЕРЖДЕНА**

При анализе разделов сайтов, посвященных кредитным картам, мы обращали внимание на удобство поиска информации о действиях, которые должен предпринять потребитель в случае несанкционированного списания денег с его карты. Критическое время для обращения в банк после несанкционированного списания — сутки после уведомления о совершенной операции. За это время потребитель может не успеть получить доступ к договору с условиями и/или памяткам о действиях в экстренном случае, если они были выданы при заключении договора. Оперативным средством

поиска достоверной информации о действиях по минимизации ущерба и возврате украденных средств, наряду с «горячей линией», является сайт банка, на котором в доступной и понятной форме должно быть о них написано. Даже если несанкционированного списания не произошло, потребитель, изучающий раздел с кредитными картами, должен иметь простой и быстрый доступ к информации о действиях в случае несанкционированного списания.

Мониторинг разделов сайтов, посвященных кредитным картам, и соответствующих стра-

¹³⁸ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/b0062cfb1c3cae710d57f0557303e78760a31d16/

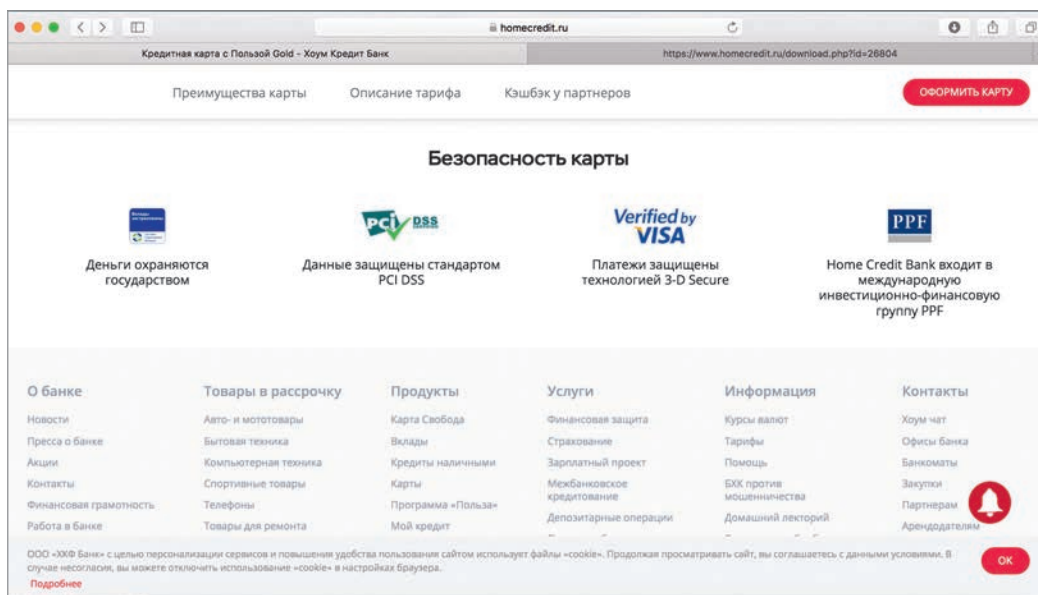


Рисунок 30. Скриншот страницы сайта банка Хоум Кредит

ниц конкретных продуктов показал широкий спектр вариантов информирования клиентов о безопасности использования кредитных карт. Тем не менее, для того, чтобы найти эту информацию (выраженную в форме ответов на часто задаваемые вопросы, памяток, презентаций, отдельных разделов страниц) необходимо потратить время и несколько раз перейти на новые страницы/в новые разделы/скачать файлы.

Ни на одном сайте банка в разделе кредитных карт нет хорошо видимого, привлекающего внимания баннера или заголовка о действиях в случае кражи денег с карты. Также в ходе мониторинга мы не встретили упоминания о сроке (сутки), в течение которых клиент должен сообщить банку о несанкционированном списании. Банки используют выражения «срочно сообщите», «незамедлительно сообщите», что является приемлимой практикой. Однако в отсутствие информации о законодательно закрепленных сроках реагирования потребитель остается неосведомленным о последствиях несвоевременного обращения в банк.

На сайтах 6 банков из 26 (Почта Банк, РОС-БАНК, Банк Хоум Кредит, Восточный, Связь-

Банк, Абсолют Банк) в общем разделе и на страницах кредитных карт невозможно найти какую-либо информацию о безопасном использовании карт и действиях потребителя в случае списания/кражи/утраты. При этом на сайте банка Хоум Кредит (см. Рисунок 30) размещены логотипы Агентства по страхованию вкладов, VISA и пр., якобы подтверждающие безопасность их карт, однако потребителю они пользы не приносят, в отличие от понятно изложенной краткой текстовой информации или инфографики.

Ряд банков используют краткую форму ответов на часто встречающиеся вопросы для информирования о действиях в случае кражи или потери карты. Недостаточно информативными в данном случае являются ответы, в которых не содержится контактная информация банка. Кроме того, такие ответы никак не выделяются, например, цветом. (см. пример на Рисунке 31). Несанкционированные списания в список вопросов чаще всего не входят, но в целом эта тема аналогична вопросу про кражу карты. Отметим, что вопроса даже про кражу карты в соответствующем разделе сайта может не быть, например, на странице часто

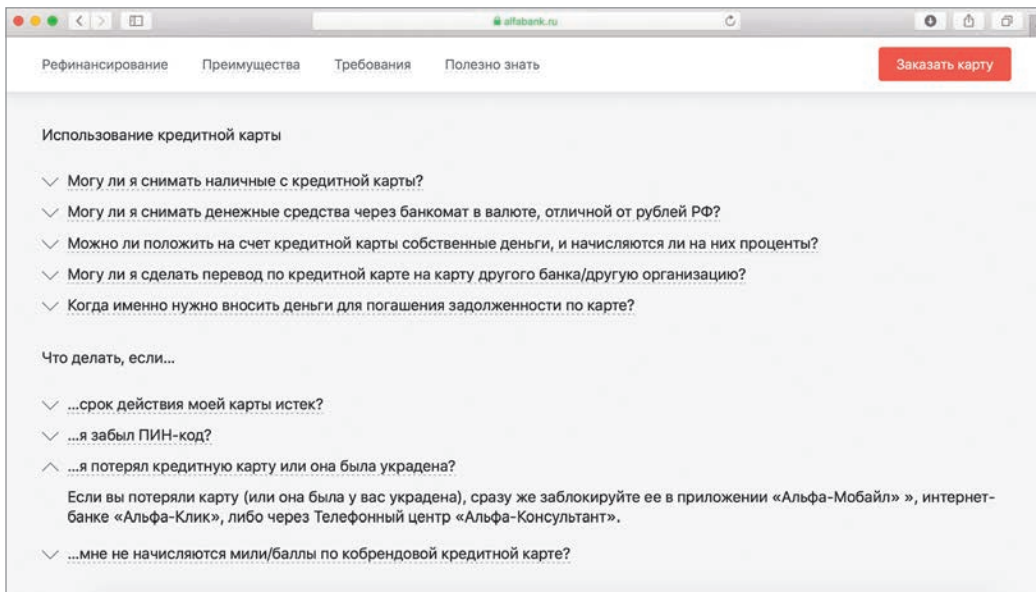


Рисунок 31. Скриншот страницы сайта Альфа-Банка

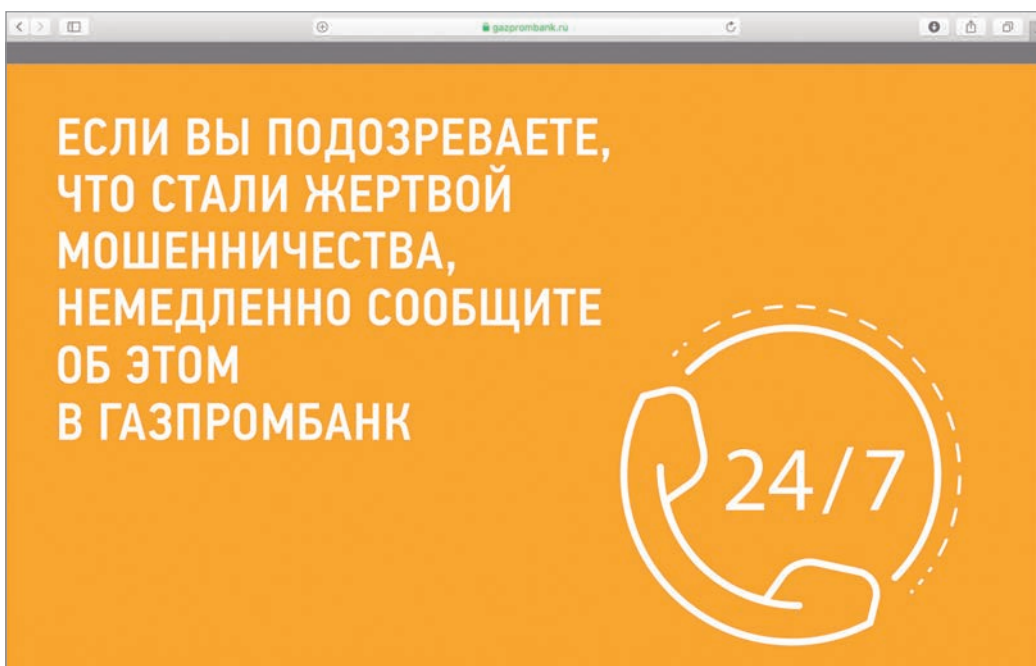


Рисунок 32. Скриншот слайда презентации Газпромбанка о безопасном использовании карт

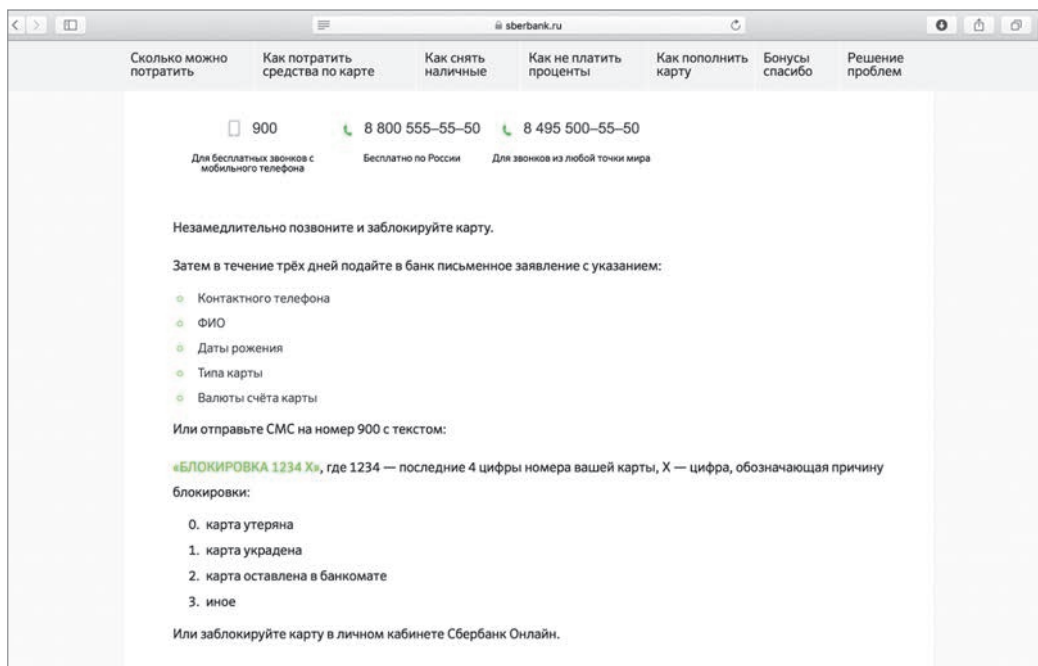


Рисунок 33. Скриншот страницы сайта Сбербанка

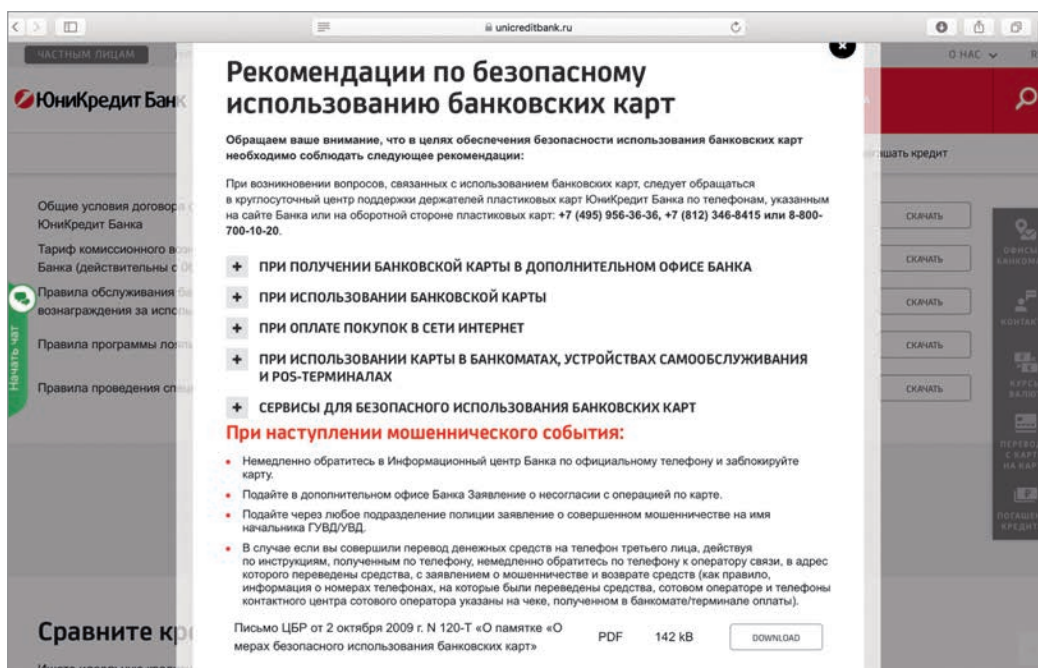


Рисунок 34. Скриншот страницы сайта ЮниКредит Банк

задаваемых вопросов про карты ВТБ есть вопрос только про утрату карты.

Информирование о способах блокировки карты с использованием ярких презентаций и инфографики является хорошей практикой, но только в том случае, когда дизайн служит целям информирования, а не наоборот (см. пример хорошо привлекающей внимание, но неинформативной презентации на Рисунке 32 и пример полезного для потребителей использования графики на Рисунке 33).

Хорошим примером сочетания цветового выделения привлекающего внимание текста, ла-

коничности и информативности может служить памятка клиентам ЮниКредит Банка (см. Рисунок 34).

Оптимальной практикой информирования о действиях в случае кражи денег с карты является размещение выделенной цветом краткой текстовой/инфографической информации о конкретных шагах, которые должен предпринять потребитель, с обязательным размещением телефона «горячей линии» банка и предупреждении о необходимости сообщить о проблеме в банк незамедлительно (в течение суток).

Гипотеза:

- **Сайты банков не содержат полной информации о максимальной ставке по кредиту — ПОДТВЕРЖДЕНА**

В ходе мониторинга сайтов мы проанализировали, как банки информируют потребителей об особенностях кредитных продуктов на первых страницах разделов «Ипотека» и «Кредитные карты» с различными предложениями по картам и ипотечным кредитам, а также на страницах, посвященных кредитам наличными/кредитам на любые цели. Отсутствие указания на максимальную ставку по кредиту, или вовсе отсутствие такой информации (как в случае с кредитными картами) направлено на привлечение

внимания к продукту, стимулирует пользователей перейти на страницу соответствующего предложения, однако чрезвычайно затрудняет сравнение карточных и ипотечных продуктов, а иногда и вводит потребителей в заблуждение. Если говорить про отдельные страницы с конкретными кредитными предложениями, то на них информация о максимальных ставках может быть размещена мелким шрифтом или вовсе отсутствовать. Результаты мониторинга представлены в Таблице 21 в конце Главы.

Кредитные карты

Ставку кредита при использовании кредитной карты на главной странице раздела с предложениями различных кредитных карт не указывает большинство исследованных банков (19 из 26, пример см. на Рисунке 35). В большинстве таких случаев узнать условия предоставления кредитного лимита можно,

только перейдя на отдельную страницу карты или раскрыв разделы с условиями.

Среди тех банков, которые указали ставки по кредитам на страницах с предложениями кредитных карт (7 из 26), только Русфинансбанк указал максимальную ставку, а Промсвязь-

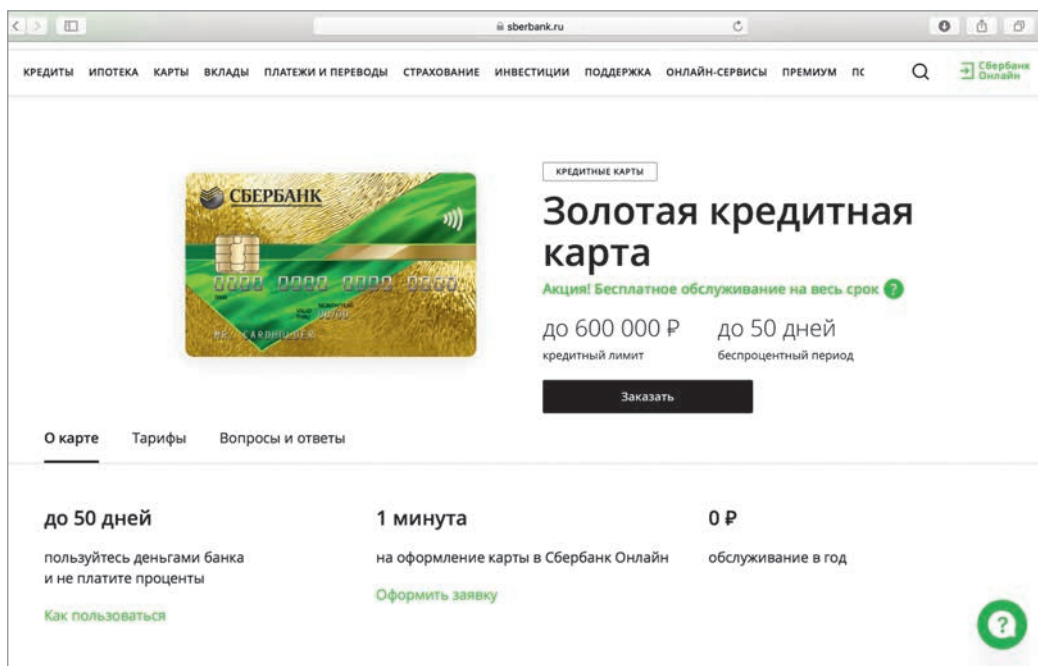


Рисунок 35. Скриншот страницы сайта Сбербанка

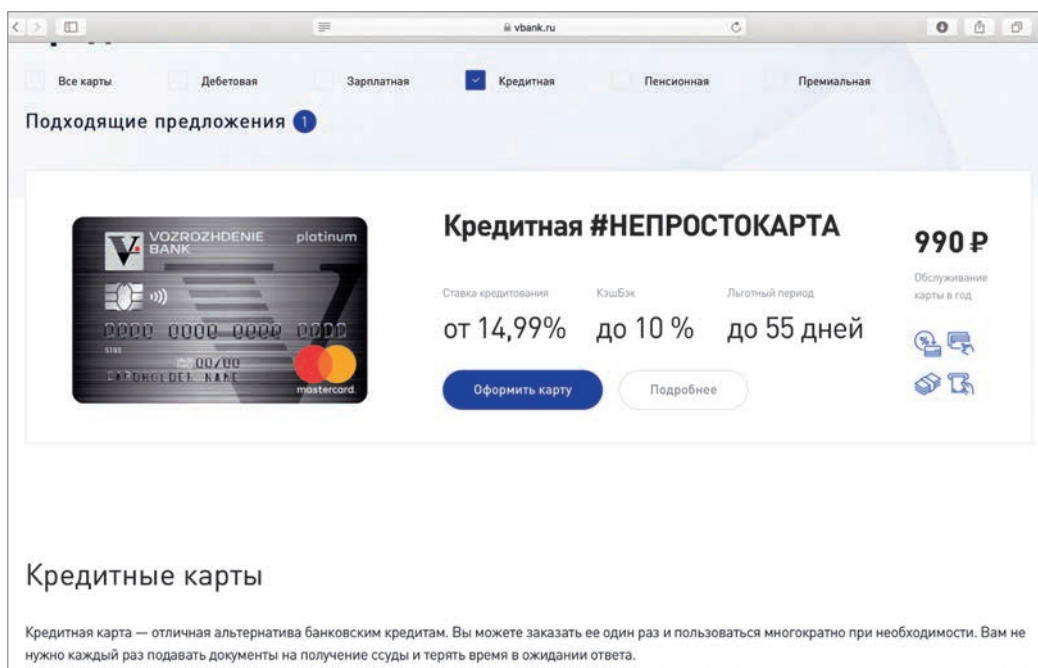


Рисунок 36. Скриншот страницы сайта банка Возрождение

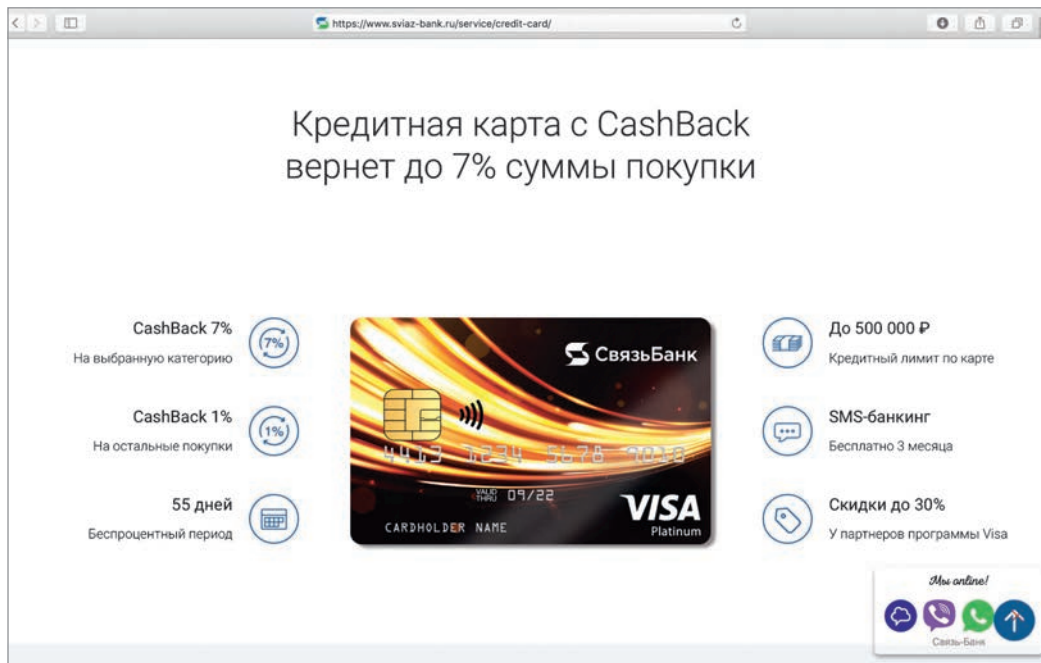


Рисунок 37. Скриншот страницы сайта Связь-Банка

банк — фиксированную ставку. Остальные банки ограничились минимально возможными ставками по кредиту (см. Рисунок 36).

Вместо ставок по кредиту банки зачастую размещают информацию про процент кэшбека (см. Рисунок 37). Очевидно, что ставка

по кредиту является ключевой информацией, которую финансовые организации должны размещать на странице, доступной при первом обращении на сайт. Существующая практика дезориентирует потребителя, переключая его внимание с кредитной составляющей продукта.

Необеспеченные кредиты/кредиты наличными

Большая часть исследованных банков сообщает минимальную ставку по кредитам наличными/на любые цели на страницах продукта, при этом информацию о максимальных ставках и условиях получения минимальных ставок необходимо искать в различных вкладках и отдельных разделах (в 9 банках из 26, чтобы узнать диапазон ставок, нужно в 1 клик перейти в другой раздел на той же странице). На сайтах 10 из 26 исследованных банков найти максимальную ставку невозможно (например, см. Рисунок 38). Для того, чтобы узнать ставку

по кредиту наличными в КредитЕвропаБанке, необходимо скачать документы с сайта, информации об условиях предоставления кредита на самой странице нет.

Среди банков, которые формально разместили информацию о минимальных и максимальных ставках и условиях их предоставления, можно выделить ОТП Банк, Русский Стандарт, РОСБАНК и Русфинанс Банк. Они разместили данные сведения трудночитаемым мелким шрифтом сплошным текстом внизу страницы.

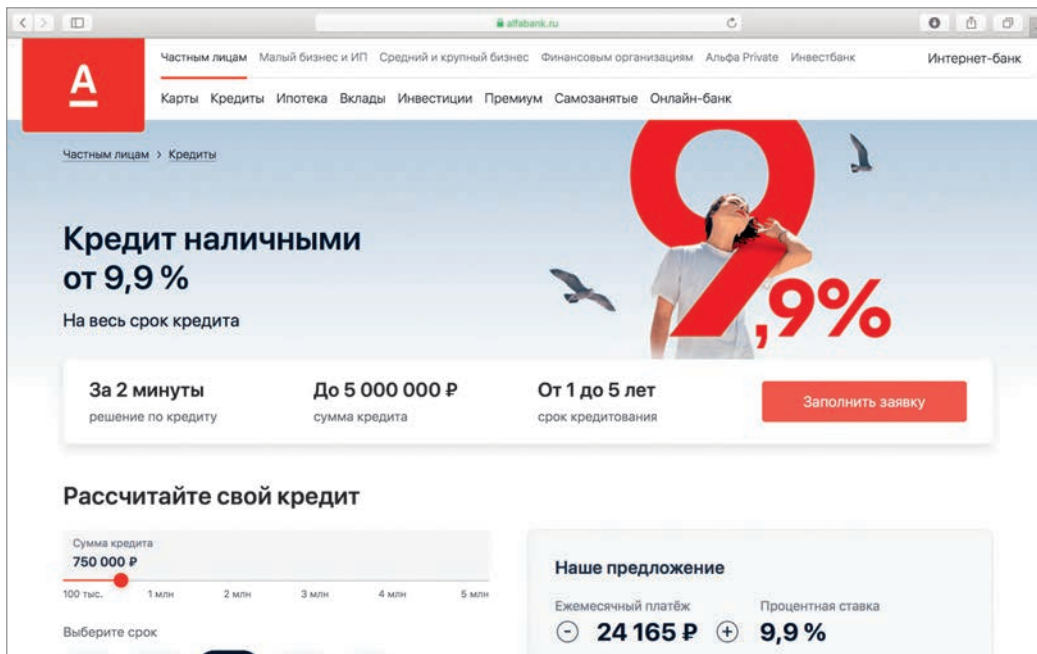


Рисунок 38. Скриншот страницы сайта Альфа-Банк

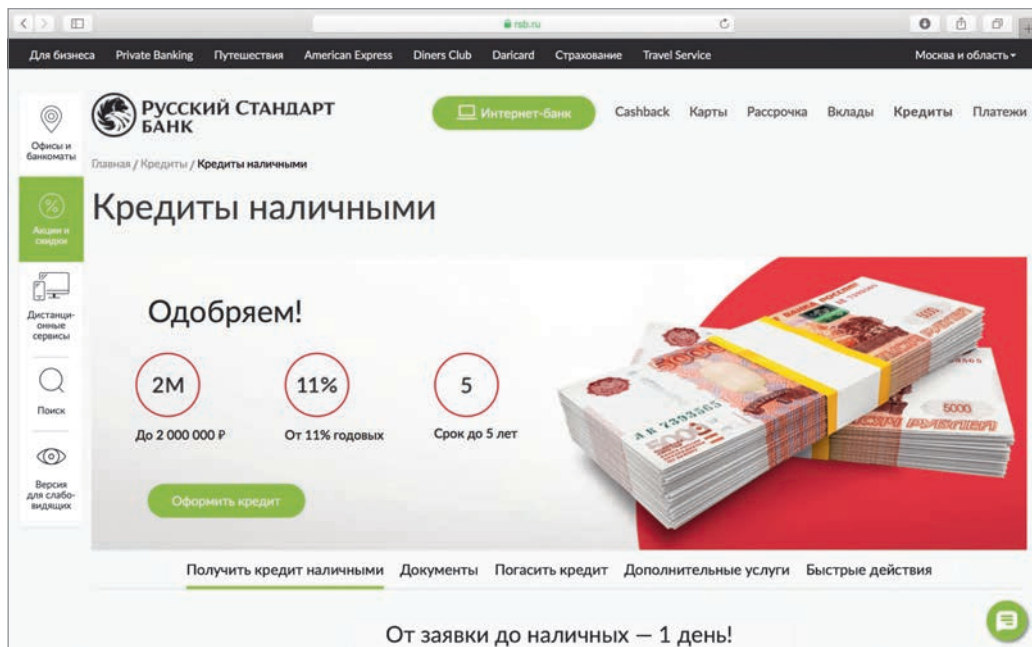


Рисунок 39. Скриншот страницы сайта банка Русский Стандарт

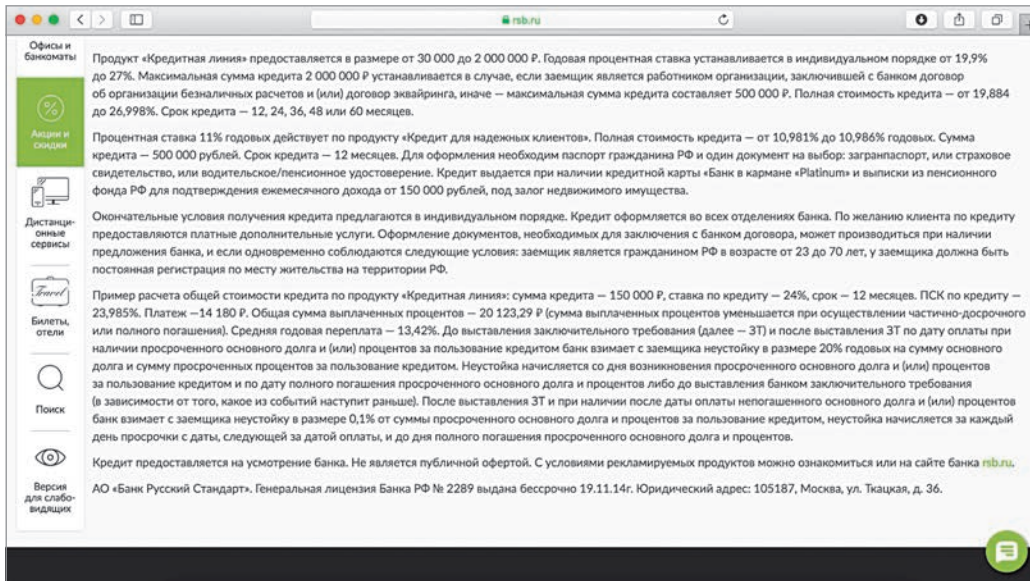


Рисунок 40. Скриншот страницы сайта банка Русский Стандарт

The screenshot shows the website of UniCredit Bank (unicreditbank.ru) with a navigation bar at the top. The main content area features a table titled 'Потребительский кредит' (Consumer Credit) with three sections: 'для новых клиентов' (for new clients), 'для зарплатных клиентов' (for salary clients), and 'для лиц, достигших пенсионного возраста и продолжающих официальную трудовую деятельность' (for individuals reaching pension age and continuing official labor activity). Each section contains a table with columns for 'Условие' (Condition), 'Срок, мес.' (Term, months), 'Процентные ставки, % годовых' (Interest rates, % annual), and 'Сумма кредита, Р' (Credit amount, RUB).

Условие	Срок, мес.	Процентные ставки, % годовых	Сумма кредита, Р
При оформлении полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36, 48, 60	13,9	от 60 000
Без оформления полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36, 48, 60, 72, 84	17,9	до 1 000 000 ²
При оформлении полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36, 48, 60	12,9 ¹	от 60 000 до 5 000 000 ³
Без оформления полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36, 48, 60, 72, 84	16,9	от 60 000 до 5 000 000 ³
При оформлении полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36, 48, 60	17,9	от 60 000 до 500 000
Без оформления полиса добровольного страхования жизни и здоровья заемщика	24, 36,	24,9	от 60 000

Рисунок 41. Скриншот страницы сайта ЮниКредит Банка

При этом, например, Русский Стандарт крупным шрифтом указывает минимальную ставку (11%), действующую только для «надежных клиентов», продукт для остальных потребителей предлагается по ставке до 27% (см. Рисунки 39 и 40). РОСБАНК разместил информацию не на основной странице сайта про кредит, а во вкладке «Тарифы».

На сайтах лишь 3 банков (Сбербанк, Почта Банк, Ренессанс Кредит) можно увидеть диапазон ставок, не переходя на другие страницы, разделы, вкладки, не скачивая отдельных документов. Часть банков разместила на своих сайтах информацию об условиях предоставления различных ставок в более читабельном табличном виде (см. Рисунок 41, однако найти данную таблицу на сайте ЮниКредит Бан-

Ипотечные кредиты

По результатам мониторинга разделов сайтов, посвященных ипотечным продуктам, ни один из исследованных банков не предоставил потребителям информации о диапазоне ставок по ипотеке. 14 банков из 21 представили на своих сайтах минимальные ставки по различным вариантам их ипотечных программ (например, см. Рисунок 42). Тем не менее минимальная и максимальная ставки по таким программам могут различаться на несколько процентных пунктов в зависимости от множества факторов: сроков, суммы кредита, первоначального взноса, «зарплатного» статуса заемщика, подключения к программам коллективного страхования, наличия страховок, сроку выхода на сделку и пр. Надлежащей практикой в данном случае является указание полного диапазона возможных ставок по ипотеке.

В ипотечных разделах сайтов Банка «Санкт-Петербург», ЮниКредит Банка и Инвестторгбанка можно найти минимальные ставки только по одному или нескольким продуктам.

ка можно, только перейдя на страницу с более подробными условиями, на базовой странице кредита ее нет).

Среди наиболее часто встречающихся факторов влияющих на ставку: статус «зарплатного» или «надежного» клиента, размер кредита, покупка полиса страхования. На сайтах банков также можно встретить оговорку о том, что точный размер ставки определяется индивидуально. Отметим, что даже при условии размещения информации о разных ставках в зависимости от покупки страхового полиса, потребитель в большинстве случаев не может просчитать, будет ли пониженная ставка выгодна с учетом стоимости полиса и его необходимости в принципе.

Альфа-Банк и Металлинвестбанк и вовсе не разместили на странице, посвященной кредитам, никакой информации о ставках по кредиту (см. Рисунок 43).

Связь-Банк представил фиксированную ставку, которая, однако, предлагается только зарплатным клиентам. Другой кейс с якобы фиксированной ставкой — на сайте Абсолют Банка: ставка, крупно представленная на сайте (8,74% годовых за продукт «Готовое жилье») не соответствует документу, размещенному на той же странице, с тарифами, действующими с 14.11.2019 года (10,25% годовых), а также условиям по ипотечному кредитованию (от 9,50% до 15,50% годовых), см. Рисунки 44-46.

Сложно предположить, почему банк не разместил хотя бы стандартной оговорки про минимальную ставку на своем сайте. В любом случае, очевидно, что потребитель, пытаясь найти информацию о ставках по ипотеке в интернете, со 100% вероятностью не получит адекватных сведений.

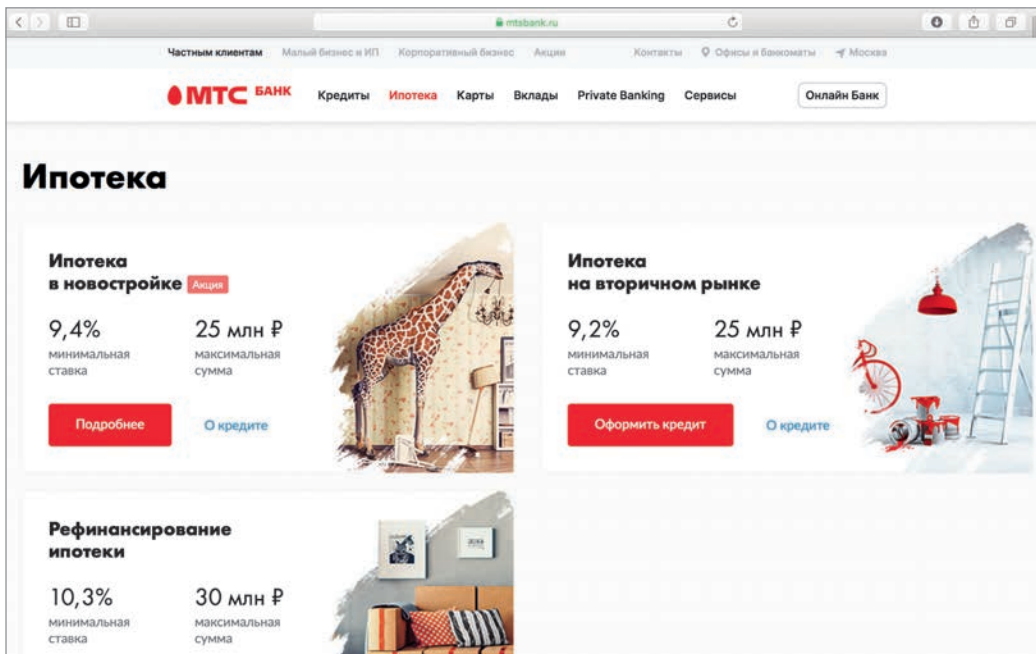


Рисунок 42. Скриншот страницы сайта МТС-Банка

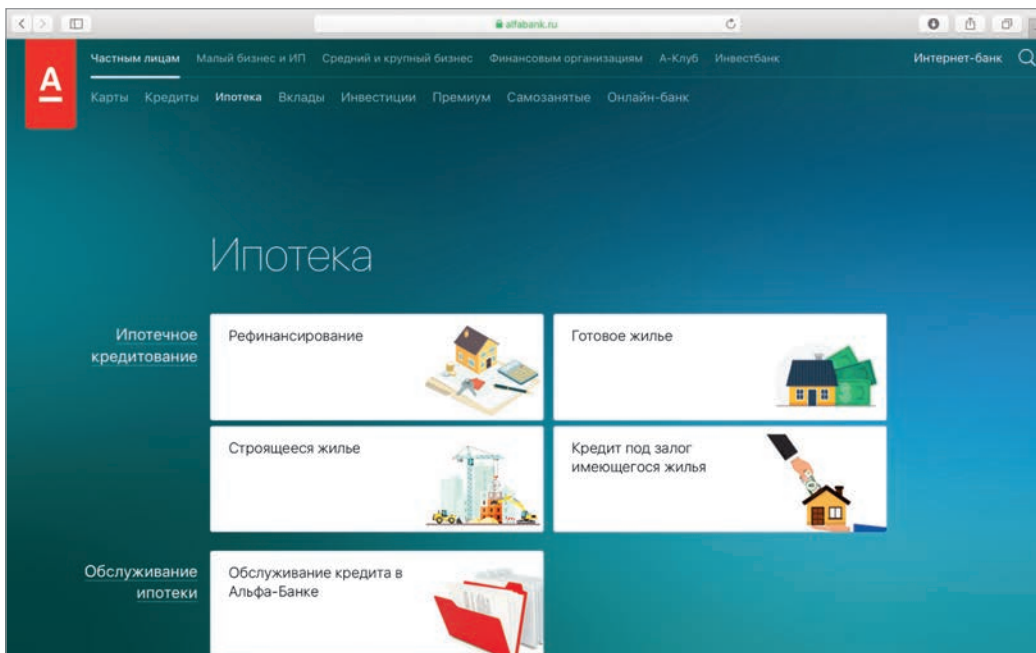


Рисунок 43. Скриншот страницы сайта Альфа-Банка

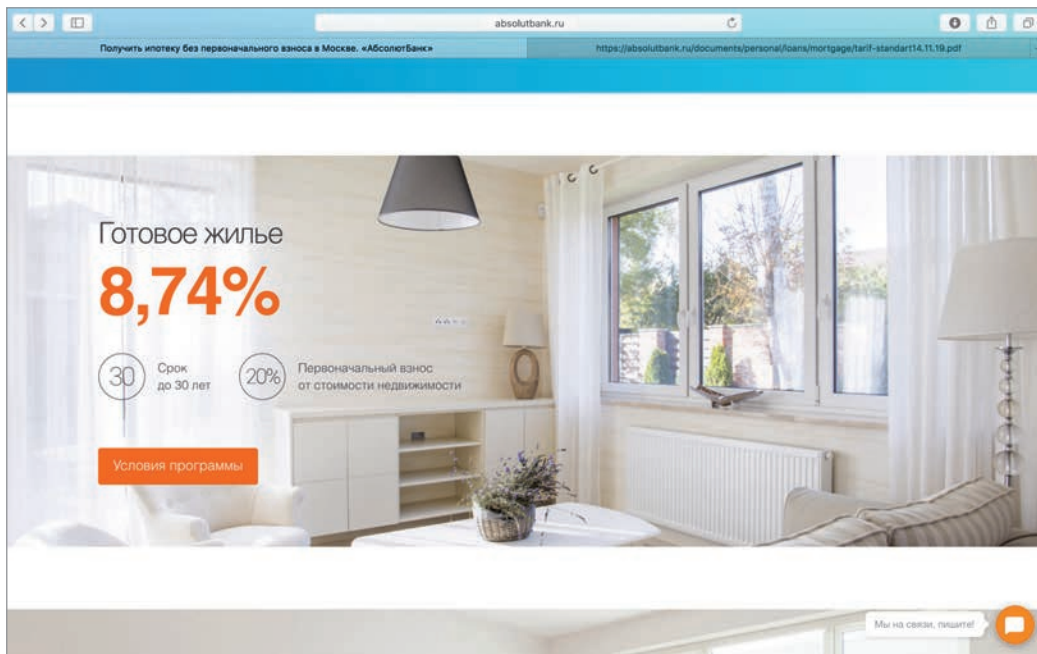


Рисунок 44. Скриншот страницы сайта Абсолют Банка

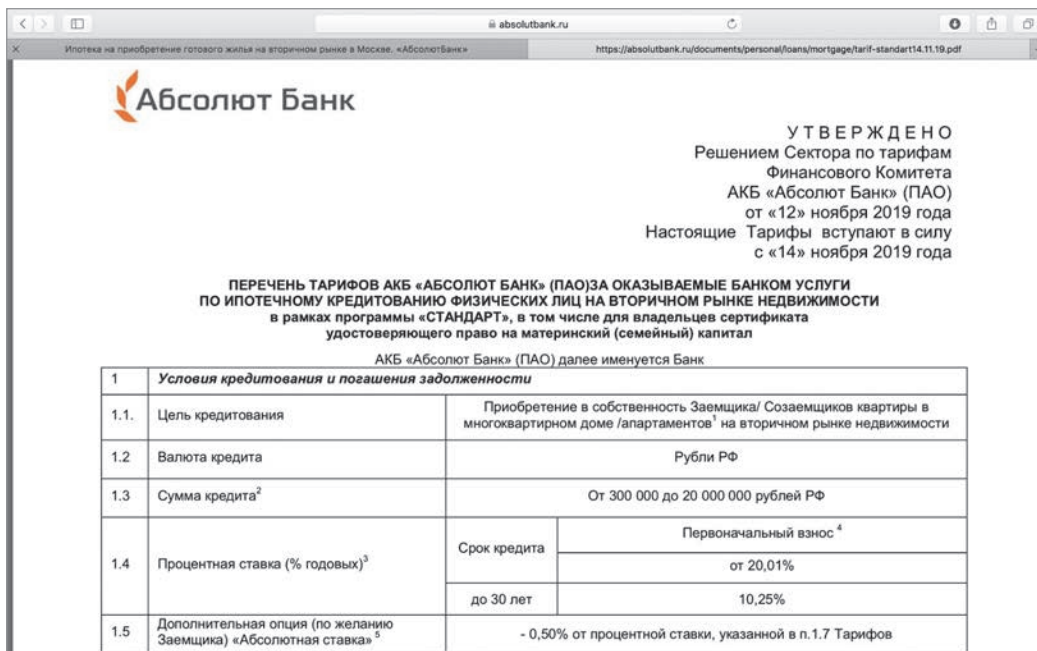


Рисунок 45. Скриншот страницы сайта Абсолют Банка

The screenshot shows a browser window with the URL <https://absolutbank.ru/documents/personal/loans/mortgage/us-standart-...>. The page header features the Absolut Bank logo and the text "Ипотека на приобретение готового жилья на вторичном рынке в Москве...". Below the header is a table with the following content:


 Абсолют Банк	
Процентные ставки, в процентах годовых	<p>От 9,50% до 15,50%*</p> <p>До даты погашения заемщиком кредита средствами (частью) средств материнского (семейного) капитала процентная ставка устанавливается на 1% выше от ставки, установленной действующими на момент заключения договора Тарифами Банка в рамках данной программы.</p> <p>При условии погашения кредита средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала в течение 6 (шести) месяцев со дня предоставления кредита применяется ставка, установленная действующими на момент заключения договора Тарифами Банка в рамках данной программы.</p> <p><i>*Процентная ставка рассчитана без учета надбавок (кроме надбавки в случае отсутствия личного и титульного страхования) указанных в Перечне Тарифов АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) за оказываемые Банком услуги по ипотечному кредитованию физических лиц на вторичном рынке недвижимости в рамках программы «Стандарт».</i></p>
Способ предоставления кредита	Кредит предоставляется Заемщику в безналичной форме путем перечисления всей суммы кредита на текущий счет Заемщика, открытый в Банке.
Диапазоны значений Полной Стоимости Кредита (ПСК)	<p>От 16,015% до 21,342%*</p> <p><i>*Для расчётов использованы тарифы компании АО "СК Благополучие ОС" и ООО «Нео Центр Ипотека» по состоянию на 18.07.2017г. для г.Москвы и Московской области, стоимость оценки объекта недвижимости в размере 5000 руб. Минимальное ПСК рассчитано для суммы кредита в размере 20 млн. руб. и минимальной процентной ставке по соответствующему продукту и самостоятельном заключении Заемщиком договора страхования;</i></p>

Рисунок 46. Скриншот страницы сайта Абсолют Банка

Страхование

Гипотезы:

- Потребителю навязываются страховые услуги (кроме обязательных видов страхования). Потребителю навязывается страховая компания — **ПОДТВЕРЖДЕНА**
- Стоимость страховки включается в тело кредита — **ПОДТВЕРЖДЕНА**

Ипотечные кредиты

При общении с менеджерами банков вопрос о страховании «тайными покупателями» активно не поднимался, ожидалось, что эта тема будет освещена сотрудником банка при рассказе о расходах по кредиту.

Выяснилось, что менеджеры банков тему страхования при ипотечном кредитовании в ходе первичной консультации не поднимают. Согласно инструкциям, «тайные покупатели» в конце консультации сами задавали вопросы о страховке, не получив этой информации от сотрудников кредитных организаций.

В большинстве банков «тайные покупатели» не услышали от менеджеров банков, что любые страховки, кроме страхования квартиры, необязательны. Только в 1 банке из 19 (Юни-Кредит Банк) сотрудники проинформировали об этом клиентов. В некоторых банках менеджеры называют страхование жизни и здоровья добровольным, но потом оговариваются, что страховку лучше оформить. Так, 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. Примеры приведены в Таблице 18.

Необходимо упомянуть, что в некоторых банках термин «страховка» стал заменяться термином «финансовая защита». В Совкомбанке от программы «Финансовая защита» можно отказаться после 1-го года кредитования, также от страховки можно отказаться со 2-го года

кредитования в банке АкБарс, но при этом процентная ставка по кредиту увеличится на 1 процентный пункт.

В абсолютном большинстве банков страховка покупается заемщиком отдельно. В большинстве исследованных банков (16 из 19) при ипотечном кредитовании заключается отдельный договор страхования, в 3 банках (Совкомбанк, Возрождение, Транскапиталбанк), по словам сотрудников, страховка входит в общий договор.

Таблица 18. Влияние отказа от страхования жизни и здоровья на ставку по ипотечному кредиту

Банк	Повышение кредитной ставки (процентные пункты)
Сбербанк	1
Банк ВТБ	1
РОСБАНК	4
БАНК УРАЛСИБ	0,5
Возрождение	3
Промсвязьбанк	3
«АК БАРС» БАНК	1
Банк ДОМ.РФ	0,7
Банк ЗЕНИТ	2
МТС-Банк	4
Транскапиталбанк	2
СМП Банк	2
Металлинвестбанк	1

Возможность выбора страховой компании декларируется большинством банков. Однако декларация не означает реальной свободы выбора, поскольку он ограничен списком страховых компаний, предлагаемым банком. Так, в 2 банках (УРАЛСИБ (в Саратовской области) и ЮниКредит Банк) менеджеры сказали,

что банком предлагается только одна страховая компания, в Совкомбанке — 2 страховых компании. В некоторых банках этот список значительно длиннее: тот же банк УРАЛСИБ (в Москве) предложил более 20 страховых компаний, Промсвязьбанк — более 30 страховых организаций.

Потребительские кредиты

О том, что страховка не является обязательной при получении кредита и не влияет на ставку, менеджеры сообщили «тайным покупателям» только в 2 банках (Тинькофф Банк и ВТБ). В остальных 15 банках сотрудники утверждали, что страхование жизни и здоровья заемщика является обязательным. Сумма страхования может составлять от 4% до 12,5% суммы кредита, при этом отказ от страховки может привести к повышению процентной ставки по кредиту. Сотрудники нескольких банков предоставили цифры такого повышения: ЮниКредит Банк — на 1 п.п., Промсвязьбанк — на 2 п.п., Райффайзенбанк — на 4 п.п., Россельхозбанк — на 4,5 п.п., АЛЬФА-БАНК — на 4-5 п.п., ФК «Открытие» — на 5 п.п., Газпромбанк — на 6 п.п., РОСБАНК — на 6,6 п.п.

Существенным условием при оформлении страхования является включение суммы страховки в тело кредита с увеличением суммы кредита на сумму страховки. В таком случае заемщик выплачивает банку проценты не только за сам кредит, но и за страховку. Полу-

чается, что заемщик покупает страхование в кредит. Результаты мониторинга показывают, что включение суммы страховки в стоимость потребительского кредита — повсеместная практика банков: страхование не включается в кредит и оплачивается отдельно в 1 банке (ЮниКредит Банк), 1 банк — Россельхозбанк - предоставляет клиентам возможность выбора, в Связь-Банке не удалось получить точную информацию не удалось. Менеджеры АЛЬФА-БАНКа категорически отказались сообщать «тайному покупателю» стоимость полиса, подтвердив при этом, что она включается в тело кредита. В большинстве исследованных банков (13) необязательное страхование жизни и здоровья заемщика является навязанной услугой, которая приобретается по завышенной цене в кредит.

Кроме того, результаты исследования показывают, что клиенты банков в большинстве случаев лишены возможности выбора страховой компании, выбор возможен только из списка, предлагаемого банками.

* * *

Еще одна проблемная область — навязывание иных, отличных от страховых, услуг. При общении с «тайными покупателями» в нескольких банках менеджеры предложили дополнительные услуги, которые могут повлиять на стоимость кредита. Так, в Совкомбанке клиентам для снижения ставки по кредиту предлагается услуга «Гарантия минимальной ставки», для чего необходимо со-

хранять участие в программе «Финансовая защита», оформить карту «Халва», по которой оплачивать покупки, а также оплатить комиссию (процент от задолженности по кредиту). Изучение условий предоставления этой услуги требует времени, чтобы разобраться в ней и понять, есть ли в ней какие-либо риски (подробнее см. в разделе «Закредитованность»).

Почта Банк предлагает сократить ставку по кредиту на 2 п.п. тем клиентам, кто активно пользуется кредитной картой банка, тратя от 10 тыс. руб. в месяц. Также в Почта Банке предлагаются платные услуги «Пропускаю платеж», «Меняю дату платежа», когда при необходимости можно прийти в банк или позвонить на «горячую линию», и заплатив 300 рублей, подключить услугу.

В ВТБ менеджер предложил открыть дополнительно дебетовую карту стоимостью 249 руб. в месяц, и, если ежемесячно совершать покупки на сумму не менее 5 тыс. руб., используя карту, то ее обслуживание будет бесплатно. К карте можно подключить бонусную опцию «Заемщик», и тогда при тратах в месяц от 5 до 15 тыс. руб., ставка по кредиту снизится на 0,5 п.п., а при тратах от 15 до 75 тыс. руб., ставка снизится на 1 п.п., если выше 75 тыс. руб., — на 3 п.п..

Закредитованность

Гипотеза:

- **Банки продвигают кредитные продукты без должной оценки платежеспособности потребителя — ЧАСТИЧНО ПОДТВЕРЖДЕНА**

Ипотечные кредиты

При проверке данной гипотезы мы рассматривали параметр предлагаемого первоначального взноса по ипотечному кредиту. В ходе консультации в отделении банка «тайный покупатель» не называл точной располагаемой суммы для первоначального взноса, спрашивая менеджера о необходимом минимуме. В случае, если менеджеры заявляли о первоначальном взносе менее 20%, мы рассматривали данную практику рискованной с точки зрения продвижения кредитного продукта, не подходящего для потребителя с учетом его платежеспособности. Подобная практика может вести к усугублению проблемы закредитованности.

Что касается общей суммы кредита, то по условиям легенды «тайный покупатель» планировал покупку однокомнатной квартиры (вторичное жилье) за 2,5 млн. во Владивостоке, за 4 и 6 млн рублей в Санкт-Петербурге и Москве, соответственно, за 1,5 млн рублей в остальных регионах. На вопрос, на какую сумму банк может дать ипотеку, если зарплата потенциального заемщика составляет 50 тысяч (регионы)/70 тысяч (Санкт-Петербург)/100 тысяч (Москва) рублей в месяц, ответы варьировались от 1,2 млн. до 2,5 млн. рублей в регионах, до 3 млн. рублей во Владивостоке, до 3,5 млн. рублей в Санкт-Петербурге, до 6 млн. рублей в Москве.

По результатам мониторинга выяснилось, что при заявленной зарплате размер взноса может составить 10%, 15% или 20% от суммы ипотечного кредита. Более половины банков, 9 из 19, готовы дать ипотеку при взносе не менее

15%. В 6 банках кредит можно получить при 10% первоначальном взносе, и в 4 банках заемщикам предложили внести не менее 20% от суммы кредита, чтобы его получить. (см. Таблицу 19). Исследование также показало, что в региональных отделениях банков «Возрождение» и Абсолют Банк размер первоначального

Таблица 19. Размер первоначального взноса при ипотечном кредитовании

Банки	Первоначальный взнос, %
Сбербанк	15
Банк ВТБ	10
РОСБАНК	15
Абсолют Банк	20 (Москва) /10
Связь-Банк	15
БАНК УРАЛСИБ	15
Возрождение	15 (Москва) /10
Совкомбанк	10
Банк «Санкт-Петербург»	10
Промсвязьбанк	10
«АК БАРС» БАНК	10
ЮниКредит Банк	15
Банк ДОМ.РФ	20
АЛЬФА-БАНК	15
Банк ЗЕНИТ	15
Транскапиталбанк	20
СМП Банк	15
Металлинвестбанк	10
МТС-Банк	20

взноса меньше, чем в столичных: 10% и 15%, 10% и 20%, соответственно.

Менеджеры банков сообщили, что возможно первоначального взноса можно понизить, но при этом ставка по кредиту будет более высокой. Так, в банке АК Барс первоначальный взнос составляет 10%, но если внести 20% от суммы кредита, то ставка снизится на 1 п.п. В Промсвязьбанке при внесении 15% вместо 10% в качестве первоначального взноса предлагается снижение ставки по кредиту на 0,25 п.п. В Транскапиталбанке размер первоначального взноса может быть увеличен с 20% до 30%, если банк сам будет готовить форму 2-НДФЛ для оформления кредита.

Потребительские кредиты

Цифры расчетов платежей, выданных «тайным покупателям» сотрудниками банков, позволяют сделать некоторые выводы о рисках закредитованности населения при потребительском кредитовании (см. Таблицу 22 в конце Главы). Подсчет доли платежа по кредиту в ежемесячном доходе заемщика — 50 000 рублей (регионы), 100 000 рублей (Москва) — показывает, что заемщики региональных отделений банков находятся в заведомо более уязвимом положении, чем столичные. В 2 крупнейших банках размер ежемесячных платежей по кредиту в Москве и регионах различались незначительно: на 2,4% в Сбербанке и на 4,2% в Банке ВТБ. Соответственно, в Москве платеж по кредиту занимает около 15% ежемесячного дохода заемщика, а в регионах — от 26% до почти трети (32,1%).

В сумме переплаты по кредиту мы учитывали стоимость страхования жизни и здоровья заемщика, которая, как было показано выше, в большинстве случаев была включена в тело кредита, повышая сумму кредита и, соответственно, расходы по нему. Переплата по креди-

«Тайные покупатели» также спрашивали у менеджеров банков совета о том, как поступить, если им не хватает средств на первоначальный взнос. Менеджеры нескольких банков предлагали снижать сумму кредита (ВТБ, Связь-Банк, БАНК УРАЛСИБ). Сотрудник РОСБАНКа предложил клиенту подать заявку в течение 3 месяцев действия заявки (потом ее можно продлить), чтобы накопить недостающие средства. Снизить первоначальный взнос можно также, если есть материнский капитал (Абсолют Банк) или в случае, если заемщик - зарплатный клиент (Сбербанк). Менеджерами предлагались и более рискованные варианты: оформить ипотеку под залог имеющейся недвижимости (Совкомбанк), либо оформить на недостающую сумму потребительский кредит (Возрождение).

ту в большинстве исследованных банков (9 из 17) составляет от 20% до 25% от суммы кредита, в 7 банках показатель составил 26%-30%.

Наименьшей переплата относительно суммы кредита оказалась в Тинькофф Банке и составила 14%, а самая высокая доля переплаты отмечена в 2 банках: Почта Банке, где переплата составила 58% от суммы полученных по кредиту денег, и Совкомбанке, где переплата составила 56% от суммы кредита, полученной клиентом «на руки». Если в Почта Банке высокая стоимость кредита связана с его сроком (как было отмечено выше, минимальный срок кредита по предложенным легендой условиям в этом банке составил 36 месяцев, а не 24 месяца), при этом размер ежемесячного платежа был самым низким из всех и составил 13149 рублей, то в Совкомбанке самой большой оказалась как сумма кредита (373 487 рублей), так и ежемесячный платеж (19 451 рубль).

По информации с сайта Совкомбанка, при соблюдении определенных условий в конце срока кредита заемщику обещан возврат

всех уплаченных процентов. Из предложенных банком условий¹³⁹: кредит оформляется с обязательной услугой «Гарантия минимальной ставки» (не допускаются просроченные платежи по карте и кредиту, досрочное погашение кредита), программой «Финансовая защита», оформлением банковской карты, по которой оплачивается не менее 5 покупок на сумму от 10 000 рублей. Чтобы разобраться в этих условиях, потребителю потребуется время и определенный уровень знаний. В ситуации, когда потребитель, не получив полную информацию по кредиту на предварительной консультации,

не имея на руках предварительного расчета платежей и самого заполненного договора, в день заключения договора с банком, услышав ранее из рекламы по ТВ и от менеджера о возможности вернуть все проценты по кредиту, скорее всего согласится на такое заманчивое предложение и купит дорогой финансовый продукт.

Принимать решение по кредиту потребитель должен после ознакомления со всеми его нюансами, подсчитав все расходы по кредиту и осознавая все риски.

Сайты банков (потребительские кредиты)

Проводя мониторинг сайтов кредитных организаций, мы зафиксировали практику, вызывающую большую обеспокоенность: некоторые банки предлагают потенциальным заемщикам рассчитать на калькуляторе сумму и срок потребительского кредита, исходя из их дохода. Результаты подобных расчетов показывают готовность банков (по крайней мере декларируе-

мую на сайтах) выдавать кредит с ежемесячной выплатой от 62 до 78% от зарплаты.

В частности, при доходе 100 тысяч рублей в месяц Газпромбанк готов выдать кредит на 24 месяца со ставкой 15,5% годовых на сумму 1 227 000 рублей. Рассчитав сумму ежемесячных выплат на калькуляторе «по сумме» с

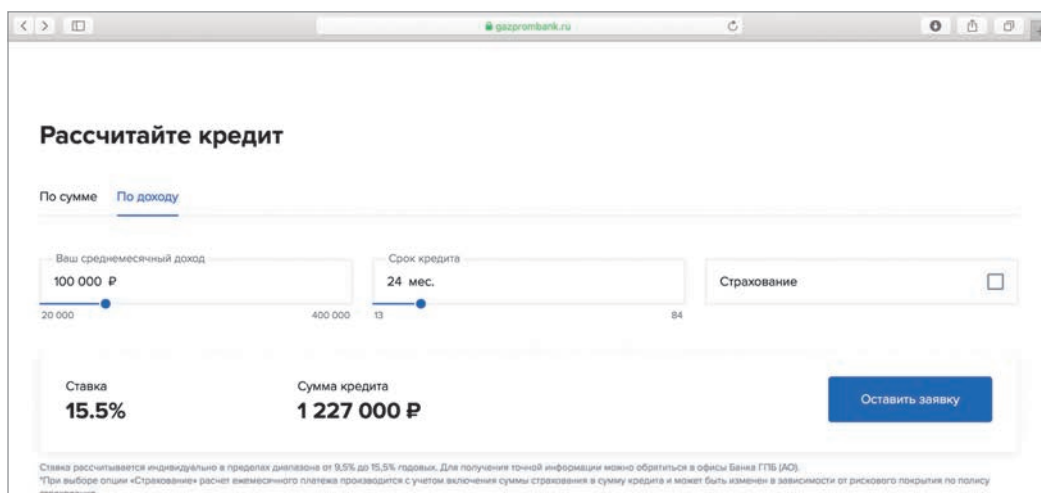


Рисунок 47. Скриншот страницы сайта Газпромбанка (кредитный калькулятор по доходу)

¹³⁹ https://sovcombank.ru/apply/zeropercent/?utm_expид=.W5AQhRtwRLuzUoedqIeUmg.0&utm_referrer=

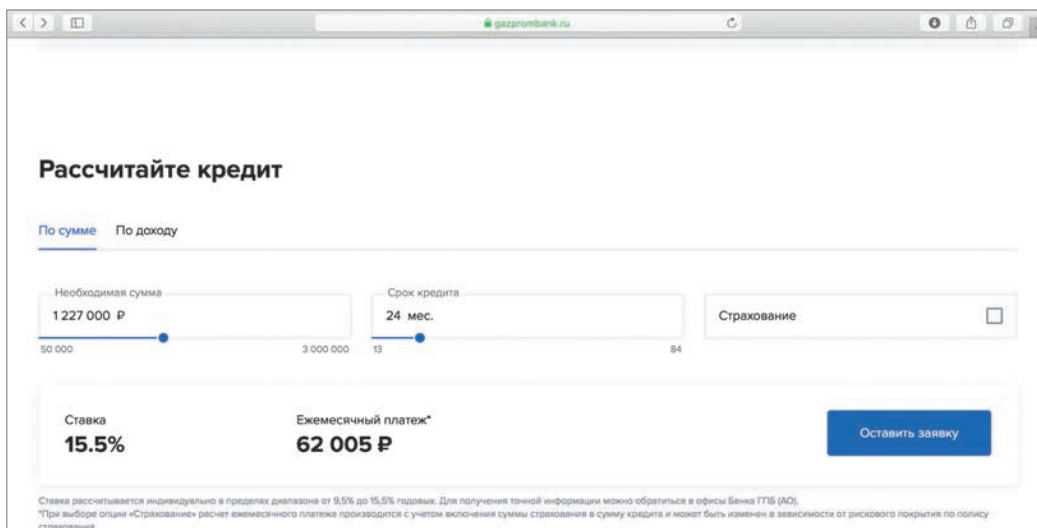


Рисунок 48. Скриншот страницы сайта Газпромбанка (кредитный калькулятор по сумме)

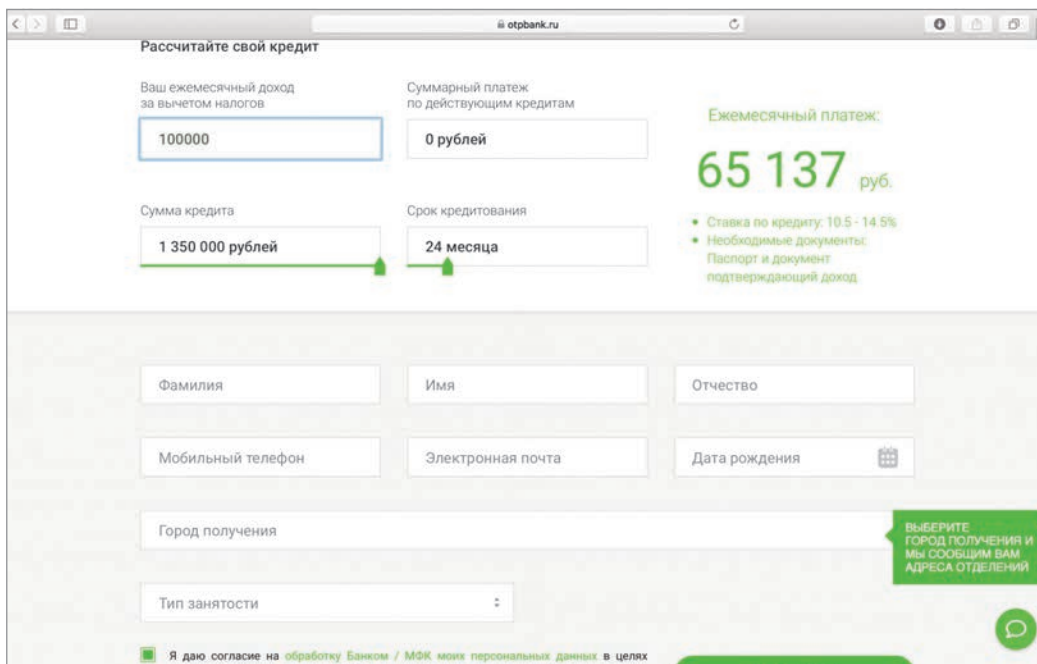


Рисунок 49. Скриншот страницы сайта ОТП Банка

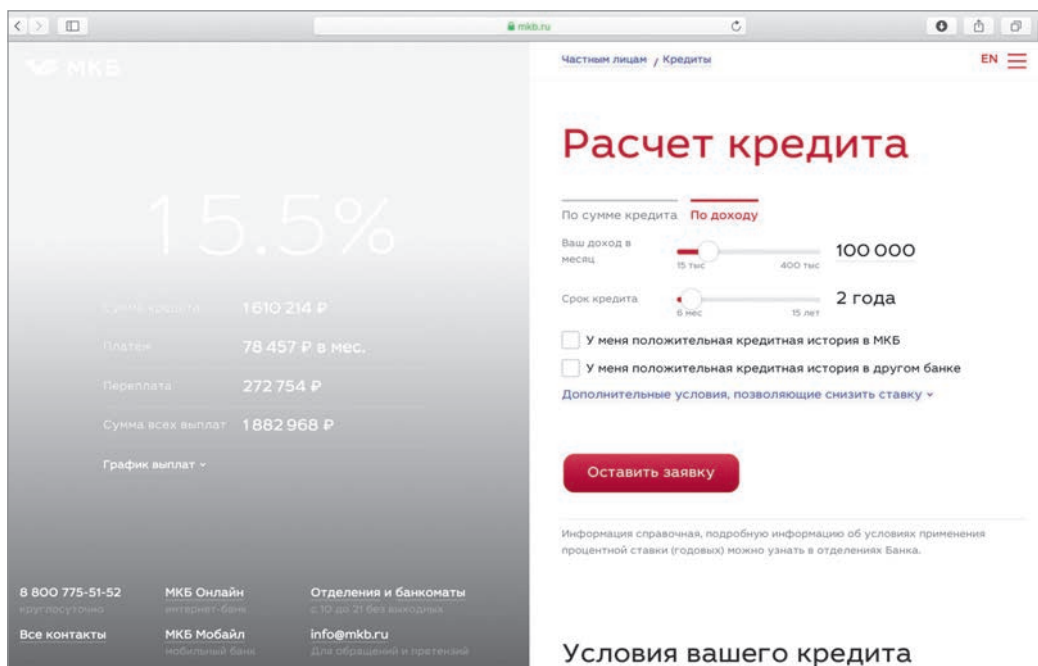


Рисунок 50. Скриншот страницы сайта Московского кредитного банка

аналогичными вводными данными, получаем ежемесячный платеж в размере 62 005 рублей (см. Рисунки 47 и 48).

Большую сумму — 1 350 000 рублей — заемщику без кредитных обязательств с доходом 100 000 рублей готов предложить ОТП Банк. Размер ежемесячной выплаты за двухлетний кредит составит в данном случае 65 137 рублей (см. Рисунок 49).

Однако рекордный кредит предлагает Московский кредитный банк. Информативный калькулятор по доходу, показывающий и сумму переплаты, и ежемесячный платеж, и процентную ставку, выдает по-настоящему тревожащий результат — 1 610 214 рублей на 24 месяца под

15,5% годовых с ежемесячным платежом 78 457 рублей (см. Рисунок 50). Кредит с такими характеристиками банк предлагает заемщику без положительной кредитной истории в самом МКБ или других банках.

Безусловно расчеты на кредитных калькуляторах на сайтах банков являются предварительными, и нет гарантий, что при реальном обращении потребителю в выдаче кредитов, явно не соответствующих его доходам, не откажут. Тем не менее подобная практика является яркой иллюстрацией безответственного подхода банков к должной проверке платежеспособности и созданию иллюзии легкости исполнения кредитных обязательств.

Гипотеза

- **Банки предлагают оформить кредит на максимально длинный срок — ЧАСТИЧНО ПОДТВЕРЖДЕНА**

Сайты банков (потребительские кредиты)

При мониторинге сайтов банков мы анализировали информацию про сроки кредитов, которую содержат разделы про необеспеченные кредиты/кредиты наличными и кредитные калькуляторы — а именно максимальные сроки кредита, которые можно на них выставить.

Выяснилось, что большинство исследованных банков (15 из 26) предлагают кредиты на 5 лет, из них 2 банка (РОСБАНК, Россельхозбанк) го-

товы увеличить срок до 7 лет для особых категорий клиентов (зарплатных, «надежных», госслужащих). У 7 банков максимальный срок кредита составляет 7 лет, у 3 банков — менее 5 лет. Московский кредитный банк побил рекорд, установив срок потребительского кредита в 15 лет. Согласно расчету кредитного калькулятора, в таком случае переплата по кредиту на сумму 500 000 тысяч рублей превысит сумму тела кредита и составит 790 600 рублей (см. Ри-

Таблица 20. Максимальные сроки предоставления необеспеченных кредитов наличными/на любые цели

Банк	Максимальный срок кредита наличными/на любые цели
Сбербанк	5 лет
ВТБ	5 лет
Альфа-Банк	5 лет
Газпромбанк	7 лет
Россельхозбанк	5 лет (7 лет с особыми условиями)
Почта Банк	5 лет
Тинькофф Банк	3 года
РОСБАНК	5 лет (7 лет с особыми условиями)
Райффайзенбанк	5 лет
ФК Открытие	5 лет
Совкомбанк	3 года
Банк Хоум Кредит	5 лет
ЮниКредит Банк	7 лет
Промсвязьбанк	5 лет
Ренессанс Кредит	5 лет
УРАЛСИБ	7 лет
Русфинанс Банк	2 года для лояльных заемщиков, 18 месяцев для новых заемщиков
Русский стандарт	5 лет
Московский кредитный банк	15 лет
Восточный экспресс банк	5 лет
Банк «Санкт-Петербург»	7 лет
Связь-Банк	7 лет
Абсолют Банк	5 лет
ОТП Банк	7 лет
Возрождение	7 лет
Кредит Европа Банк	5 лет

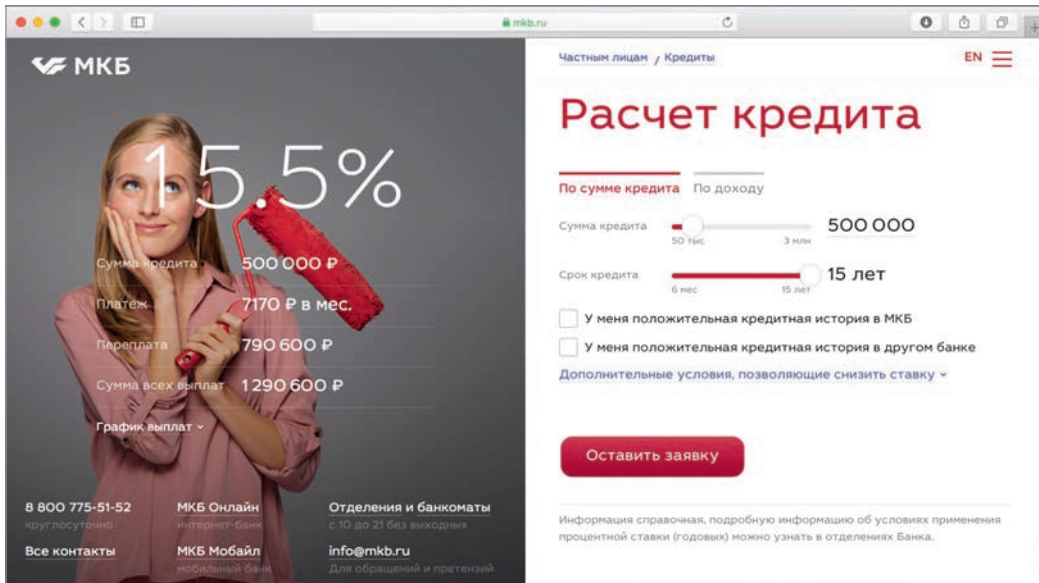


Рисунок 51. Скриншот страницы сайта Московского кредитного банка

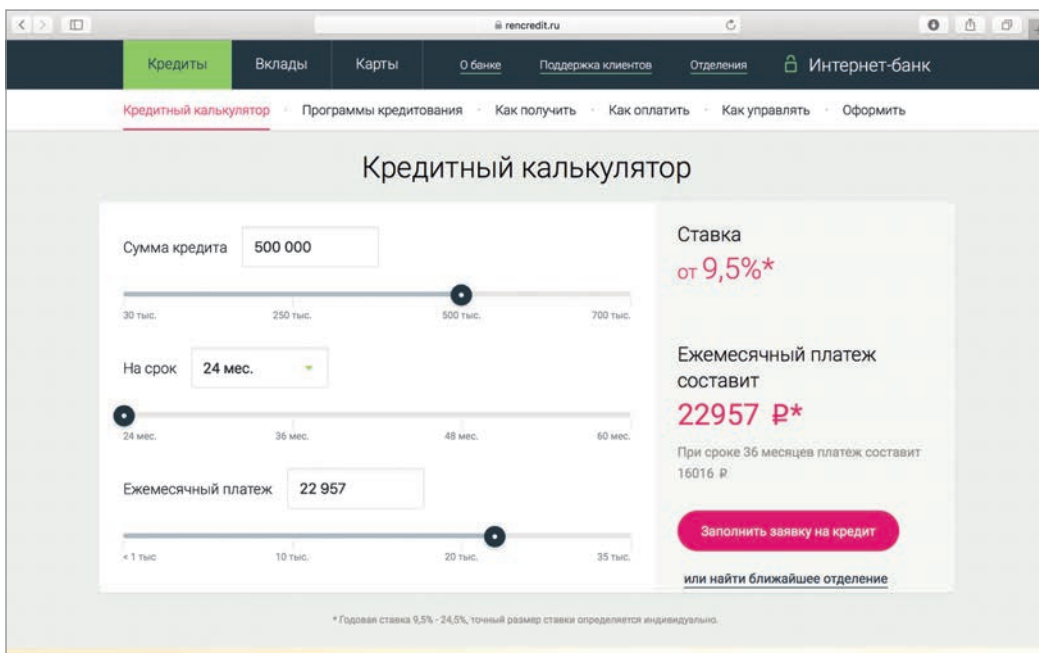


Рисунок 52. Скриншот страницы сайта банка Ренессанс Кредит

сунок 51). В случае, если потребитель возьмет такую же сумму на 5 лет, переплатить придется 221 620 рублей.

Некоторые банки используют возможности дизайна кредитных калькуляторов, чтобы побудить потребителей увеличить срок кредита. Среди используемых методов: выставление

максимального срока на «бегунке» калькулятора по умолчанию, текстовое предложение более длинного срока с учетом более низкого ежемесячного платежа (см. калькулятор банка Ренессанс Кредит на Рисунке 52).

Результаты анализа сайтов кредитных организаций представлены в Таблице 20.

Потребительские кредиты

Исследование показало, что в большинстве посещенных офисов сотрудники банков подтверждали возможность выдачи потребительского кредита на сумму 300 тыс. руб. на запрашиваемый срок 24 месяца. Однако в 3 крупных банках менеджеры предлагали кредиты на более длинный срок: в Почта Банке было отказано в рассмотрении кредита на 24 месяца, минимальный срок для потребительского кредита, соответствующего легенде, — 36 месяцев, правда, оговаривалась возмож-

ность досрочного погашения за 2 года. В банке Ренессанс Кредит «тайному покупателю» был предложен кредит на оговариваемую сумму 300 тысяч рублей на срок 27 месяцев вместо 24. В РОСБАНКе «тайные покупатели» получили рекомендацию взять потребительский кредит не на 2 года, а на 5 лет — в целях большей вероятности одобрения банком заявки на кредит, при этом расчет платежей был предоставлен на 24 месяца (см. Таблицу 22 в конце Главы).

Гипотеза:

- **Банки самостоятельно увеличивают кредитный лимит/не предоставляют потребителю возможности уменьшить кредитный лимит — НЕ ПОДТВЕРЖДЕНА**

Исследование кредитных карт проводилось в 10 банках из ТОП 10 банков-лидеров по объемам потребительского кредитования методом телефонного опроса. Тайный покупатель из Москвы с зарплатой 100 000 рублей, не являющийся зарплатным клиентом банка, интересовался оформлением кредитной карты в следующих банках: Сбербанк, ВТБ, Альфа-Банк, Газпромбанк, Россельхозбанк, Почта Банк, Тинькофф Банк, РОСБАНК, Райффайзенбанк, ФК «Открытие».

Лимиты по кредитным картам, предлагаемые банками, существенно различались и могли

быть определены окончательно только после рассмотрения заявки. Так, если Россельхозбанк предлагал лимит в размере 250 тыс. рублей, Сбербанк, Тинькофф банк ограничили лимит 300 тыс. рублей, РОСБАНК — 400 тыс. рублей, то Газпромбанк готов был предложить кредитный лимит до 600 тыс. рублей. ФК «Открытие» рассматривает заявки на кредитные карты с лимитом от 20 тыс. до 500 тыс. рублей, ВТБ - от 10 тыс. рублей до 1 миллиона рублей, Альфа-Банк от 500 тыс. до 1 млн. рублей, Почта Банк — от 5 тыс. до 1,5 млн. рублей. Менеджеры Райффайзенбанка по телефону размер кредитного лимита не озвучили, сообщив, что

все решается в индивидуальном порядке после подачи заявки.

На вопрос «тайных покупателей» о возможности уменьшения самим клиентом кредитного лимита по карте менеджеры 8 из 10 банков сообщили, что это возможно, но с определенными нюансами: после уменьшения кредитного лимита по желанию клиента в Сбербанке и в Тинькофф Банке увеличить лимит будет невозможно, в Альфа-Банке есть минимальное значение лимита по карте. В РОСБАНКе уменьшить лимит по карте временно не удастся, а представитель ФК «Открытие» на такой

вопрос не смог ответить и перенаправил исследователя в отделение банка.

Возможность самостоятельного увеличения лимита по кредитной карте банком существует в 8 банках из 10, но условия для этого различаются. Исследование показало, что в абсолютном большинстве опрошенных банков лимит по карте может быть повышен только после одобрения такого увеличения клиентом. Только в Альфа-Банке лимит может быть увеличен без уведомления клиента через 3 месяца пользования кредитной картой.

Таблица 21. Наличие информации о ставках по различным видам кредитов и типовых договоров на сайтах кредитных организаций

Банк	Наличие информации о ставках по кредиту		
	Ипотека	Кредит наличными	Кредитная карта
Сбербанк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная в зависимости от суммы и других условий	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
ВТБ	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная в зависимости от суммы и других условий (1 клик)	Минимальная, на странице раздела «Кредитные карты»
РОСБАНК	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная ставки, но мелким шрифтом (1 клик)	Минимальные, на странице раздела «Кредитные карты»
Абсолют Банк	Фиксированные на странице раздела «Ипотека», ставка на ипотеку на готовое жилье не соответствует условиям кредитования	Минимальные ставки	Минимальная, на странице раздела «Кредитные карты»
Связь-Банк	Фиксированные на странице раздела «Ипотека», только для зарплатных клиентов	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
УРАЛСИБ	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Возрождение	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная в зависимости от условий (1 клик)	Минимальная, на странице раздела «Кредитные карты»
Совкомбанк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана

Банк	Наличие информации о ставках по кредиту		
	Ипотека	Кредит наличными	Кредитная карта
Банк «Санкт-Петербург»	Нет информации о ставках всех продуктов на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная в зависимости от суммы и других условий (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Промсвязьбанк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	Минимальная ставка	Фиксированные, на странице раздела «Кредитные карты»
Ак Барс	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
ЮниКредит Банк	Нет информации о ставках всех продуктов на странице раздела «Ипотека»	Минимальная и максимальная в зависимости от условий (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Банк ДОМ.РФ	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Альфа-Банк	Нет информации о ставках на странице раздела «Ипотека»	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Зенит	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Транскапитал-банк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Инвестторгбанк	Нет информации о ставках всех продуктов на странице раздела «Ипотека»	–	–
СМП Банк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Металлинвест-банк	Нет информации о ставках на странице раздела «Ипотека»	–	–
МТС-Банк	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Кубань Кредит	Минимальные на странице раздела «Ипотека»	–	–
Газпромбанк	–	Минимальная и максимальная в зависимости от наличия страховки (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Россельхозбанк	–	Минимальная и максимальная в зависимости от условий (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Почта Банк	–	Минимальная и максимальная в зависимости от условий	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Тинькофф Банк	–	Минимальная и максимальная в зависимости от условий (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана

Банк	Наличие информации о ставках по кредиту		
	Ипотека	Кредит наличными	Кредитная карта
Райффайзенбанк	–	Минимальная и максимальная в зависимости от условий (1 клик)	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
ФК Открытие	–	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Банк Хоум Кредит	–	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Ренессанс Кредит	–	Минимальная и максимальная ставки	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Русфинанс Банк	–	Минимальная и максимальная ставки, но мелким шрифтом	Минимальная, на странице раздела «Кредитные карты»
Русский стандарт	–	Минимальная и максимальная ставки, но мелким шрифтом.	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Московский кредитный банк	–	Минимальная ставка	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Восточный экспресс банк	–	Минимальная ставка	Минимальная, на странице раздела «Кредитные карты», но только для одного продукта
ОТП Банк	–	Минимальная и максимальная ставки, но мелким шрифтом	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана
Кредит Европа Банк	–	Информация о ставке только в документах для скачивания	Ставка на странице раздела «Кредитные карты» не указана

Таблица 22. Примеры предварительных расчетов платежей по потребительскому кредиту

Банк	Сумма кредита	Срок кредита (мес.)	Ежемесячный платеж	Доля ежемесячного платежа в ежемесячном доходе ¹⁴⁰ (%)	Сумма переплаты (включая страховку)	Соотношение переплаты и суммы кредита «на руки»
Сбербанк (Москва)	326 784	24	15 506	15,5	72 144	0,24
Сбербанк (регион)	323 370	24	15 890	31,8	81 360	0,27
Банк ВТБ (Москва)	318 356	24	15 164	15,2	63 936	0,23
Банк ВТБ (регион)	319 966	24	15 804	31,6	79 307	0,26
АЛЬФА-БАНК (Москва)	300 000+N ¹⁴¹	24	15 000	15,0	60 000 ¹⁴²	0,20
Газпромбанк	319 148	24	15 232	30,5	65 575	0,22
Россельхозбанк	338 000	24	16 051	32,1	83 082	0,28
Почта Банк	343 344	36	13 149	26,3	173 364	0,58
Тинькофф Банк	325 000	24	14 300	28,6	43 200	0,14
РОСБАНК	322 718	24	15 251	30,5	66 024	0,22
Райффайзенбанк	326 000	24	15 420	30,8	70 858	0,24
ФК «Открытие»	325 532	24	15 415	30,8	64 980	0,22
Совкомбанк	373 487	24	19 451	38,9	166 829	0,56
ЮниКредит Банк	300 000	24	15 008	30,0	60 192	0,20
Промсвязьбанк	330 000	24	16 582	33,2	85 547	0,29
КБ «Ренессанс Кредит»	380 160	27	14 080	28,2	80 160	0,27
БАНК УРАЛСИБ	342 760	24	16 280	32,6	90 720	0,30
Московский кредитный банк	319 148	24	15 780	31,6	78 720	0,26

¹⁴⁰ По легенде зарплата «тайного покупателя» составляет 50 000 рублей (регионы), 100 000 рублей (Москва)

¹⁴¹ Менеджеры АЛЬФА-БАНКа отказались сообщать «тайному покупателю» стоимость полиса, подтвердив при этом, что она включается в тело кредита

¹⁴² Без учета страховки

V. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

На основе проведенного анализа Консультантом сформулированы рекомендации о возможных мероприятиях, направленных на защиту прав потребителей кредитных услуг.

1. Введение норм, закрепляющих обязанность банка выдавать потребителю образец договора с общими и индивидуальными условиями кредитования и подробный расчет кредита для предварительного ознакомления, размещать образцы договоров с общими и индивидуальными условиями кредитования на официальных сайтах кредитных организаций.

Результаты мониторинга показывают, что большинство кредитных организаций в ходе консультаций в отделениях не предоставляют потребителям кредитной документации и расчетов кредита для предварительного ознакомления. Данная практика лишает потребителей возможности сравнить условия кредитования у различных банков, оценить, насколько предложение соответствует их нуждам и потребностям.

В ходе мониторинга также были выявлены факты включения в кредитные договоры необоснованных условий, штрафов и комиссии. Без предварительного изучения документов и условий кредитования, требующего времени и навыков, потребитель, являющийся экономически слабой стороной, может вступить в невыгодную для себя сделку, которая значительно повлияет на его финансовое благополучие.

В данных условиях существующие нормы¹⁴³, дающие заемщику право сообщить кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа) на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, и обязывающие кредитора не изменять эти условия, представляются недостаточными.

Представляется необходимым нормативно закрепить обязанность кредитных организаций выдавать по требованию потребителей преддоговорную информацию, содержащую образец договора с общими и индивидуальными условиями кредитования и подробный расчет кредита для предварительного ознакомления в установленном формате (см. подробнее Рекомендацию 2) без временных ограничений.

Образцы договоров с индивидуальными и общими условиям также должны размещаться на официальных сайтах кредитных организаций.

2. Внесение изменений в табличные формы условий договоров потребительского кредита и договоров ипотечного кредита.

В настоящее время принятая табличная форма потребительского кредита (Указание Банка России «О табличной форме индивидуальных условий кредитного договора потребительского кредита (займа)») и проект табличной формы ипотечного кредита (Указание Банка Рос-

¹⁴³ П. 7 и 8 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «О потребительском кредите (займе)»

сии «О табличной форме условий кредитного договора (договора займа), которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой») не содержат ключевой информации о полной сумме долга, которую должен выплатить заемщик, и соотношения суммы долга на единицу валюты кредита.

Представляется необходимым использовать опыт регулирования Европейского Союза¹⁴⁴ и дополнить существующие табличные формы следующими показателями:

- общая сумма, которую должен выплатить заемщик (тело кредита + проценты + иные платежи);
- сумма, которую будет выплачивать заемщик за единицу валюты, взятой в долг («Это означает, что вы будете выплачивать [сумма] за каждый [рубль], взятый в долг»);
- условия досрочного погашения кредита.

Данная информация в табличной форме должна выдаваться потребителю до заключения договора для предварительного ознакомления (данное право не может быть реализовано, только если кредитор принимает решение не заключать договор с потребителем).

3. Проведение ревизии налагаемых на заемщиков штрафов, комиссий и неустоек, действующих на рынке, создание публичного реестра недобросовестных практик. Запрет на взыскание комиссий за услуги, являющиеся дополнительными штрафами за просроченные платежи по кредиту.

Мониторинг кредитной документации банков, находящейся в открытом доступе, выявил случаи незаконных и необоснованных штрафов и комиссий. В частности, штраф за нецелевое использование кредита, штраф за нарушение заемщиком обязанности по согласованию с банком изменений в договор страхования, комиссия за рассмотрение заявления о возможности сдачи в аренду объекта недвижимости, являющегося предметом залога по ипотечному кредиту, и пр. В ходе мониторинга были также выявлены случаи взимания комиссии за выдачу справок об отсутствии ссудной задолженности. Взимание комиссий за выдачу наличных средств с кредитных карт также является распространенной практикой, ущемляющей права потребителей.

Отдельного внимания требует взимание банками комиссий за «услуги» по информированию потребителей о пропуске платежа, что фактически является взиманием штрафа, дублирующего неустойку за неисполнение обязательств по кредитному договору, которая закреплена Федеральным законом N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Данная практика должна быть запрещена на системном уровне.

Кроме того, по результатам посещения отделений банков «тайными покупателями» выяснилось, что сотрудники значительной части исследованных кредитных организаций предоставляют информацию о размерах штрафов за просроченные платежи, превышающих законные. Консультант также выявил практику взимания единовременных штрафов за просроченные платежи, налагаемых на потребителей помимо законной неустойки.

Сложившаяся на кредитном рынке ситуация требует от регуляторов проведения ревизии условий кредитных договоров по части штра-

¹⁴⁴ См. Директиву ЕС об ипотечном кредитовании 2014/17/EU и Директиву ЕС о договорах потребительского кредитования 2008/48/EC, формы European Standardized Information Sheet (ESIS), European Consumer Credit Information (ECCI)

фов, неустоек и комиссий, создания публичного реестра недобросовестных практик, а также применения санкций к кредитным организациям, нарушающим закон и/или взимающим недобросовестные штрафы и комиссии с заемщиков.

4. Принятие комплексных мер по борьбе с закредитованностью потребителей.

Результаты мониторинга показывают, что на рынке необеспеченного потребительского кредитования существует практика предложения кредитов на более долгий срок, чем запрашивает потребитель. Кроме того, некоторые банки предлагают оформить кредит на более долгий срок на кредитных калькуляторах своих сайтов. Увеличение срока кредита означает увеличение суммы переплаты одновременно с уменьшением ежемесячного платежа. В ходе мониторинга был выявлен случай предложения потребительского кредита сроком на 15 лет, переплата по которому превышала тело кредита. Кредитная нагрузка потребителя в таком случае значительно увеличивается, также увеличиваются и риски невыплаты долга. Представляется целесообразным рассмотреть вероятность запрета на необеспеченные потребительские кредиты сроком больше 5 лет.

Кроме того, представляется обоснованным применение иных количественных ограничений для рынка необеспеченных потребительских кредитов, в частности, установление полного запрета на выдачу дополнительных необеспеченных кредитов или на повышение лимита кредитования, если показатель долговой нагрузки достиг установленного значения¹⁴⁵.

Одной из действенных мер по профилактике закредитованности населения является огра-

ничение стоимости кредита (процентных ставок по кредиту и иных платежей). Представляется целесообразным изучение и адаптация опыта стран ЕС (Бельгии, Португалии, Франции), приведенного в данном Отчете.

5. Нормативное закрепление стандартов информирования потребителей кредитных услуг на официальных сайтах банков.

Проведенный мониторинг сайтов крупнейших кредитных организаций выявил ряд практик, ведущих к недостаточному и/или неадекватному информированию потребителей о кредитных продуктах и сложности сравнения различных продуктов для выбора наиболее подходящего. Изменить ситуацию возможно путем нормативного закрепления стандартов информирования потребителей на сайтах с учетом следующих параметров:

- обязательное информирование о диапазоне процентных ставок по кредиту (минимальная и максимальная);
- обязательное информирование о влиянии дополнительных условий (наличие счета в банке, приобретение страховых продуктов, наличия «зарплатной» карты и пр.) на процентную ставку;
- обязательное размещение образцов индивидуальных кредитных договоров, общих условий кредитования, основных условий кредитования в табличной форме, сборника тарифов;
- использование максимальных ставок по кредиту для расчетов на кредитном калькуляторе;

¹⁴⁵ Подробнее о предложениях по количественному ограничению рынка необеспеченных кредитов см. в докладе Банка России для общественных слушаний «О развитии макропруденциальной политики Банка России в области розничного кредитования»

- обязательный расчет общей суммы задолженности и переплаты по кредиту на кредитном калькуляторе, в том числе в случае продвигания кредитов на более долгий срок, чем запрашивает потребитель;
- обязательное размещение выделенной цветом краткой текстовой/инфографической информации о конкретных шагах, которые должен предпринять потребитель в случае несанкционированного списания средств с кредитной карты/утраты/кражи карты, с обязательным размещением телефона «горячей линии» банка и предупреждении о необходимости сообщить о проблеме в банк незамедлительно (в течение суток).

6. Усиление надзора за кредитными организациями в части информирования потребителей о страховых продуктах, запрета на навязывание страховых продуктов. Введение запрета на непредоставление потребителям выбора способа приобретения страхового продукта (за счет собственных или кредитных средств).

Результаты нынешнего мониторинга сходны с результатами мониторинга страховых услуг десятой волны¹⁴⁶ и показывают, что актуальной остается проблема навязывания заемщикам приобретения полиса страхования. В подавляющем большинстве исследованных банков «тайные покупатели» услышали от менеджеров, что при выдаче потребительского кредита страхование обязательно. В случае с ипотечным кредитом менеджеры без запроса со стороны потребителя не сообщали о том,

что страховать обязательно только квартиру, находящуюся в залоге у банка. Кроме того, результаты мониторинга КонфОП показывают, что сотрудники большей части исследованных банков информировали потребителей о влиянии покупки страхового полиса на одобрение кредита, условия кредитования. При этом Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации запрещает страховым организациям ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, а также от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг, за исключением договоров комбинированного страхования (п. 3.2.2.).

Важной проблемой является практика банков по включению стоимости страхования в тело кредита, что ведет к его значительному удорожанию, поскольку на стоимость полиса начисляются проценты. Как показал мониторинг, большинство банков не дают возможности потребителю заплатить за страховой продукт из собственных средств. Отдельно нужно отметить, что эта практика распространена в области предоставления потребительских кредитов, для которых сама идея покупки страхового полиса является крайне сомнительной. Представляется целесообразным принятие нормы по запрету на непредоставление потребителям права выбрать способ приобретения страхового продукта (за счет собственных или кредитных средств).

¹⁴⁶ Отчет по десятой волне независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке страховых услуг в России» (ноябрь 2018 года) см. на сайте КонфОП <http://konfor.ru/> мониторинг-рынка-финансовых-услуг/

Международная конфедерация обществ потребителей
(КонфОП)

115035, г. Москва, ул. Садовническая,
д. 74, стр. 1, офис 4

Телефон +7 (495) 722-16-27

www.konfop.ru