**Обобщенные сведения об используемых финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным, неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг во II квартале 2023 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Вид финансовой услуги** | **Описание выявленной неприемлемой практики** | **Наименование финансовой организации** |
| **Кредитные и микрофинансовые организации** | | | |
| 1 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 169 561 рубль 04 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 177 164 рублей 49 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 7 603 рубля 45 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 2 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 494 058 рублей 78 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 512 189 рублей 75 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 18 130 рубля 97 копеек.    Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 3 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 107 559 рублей 96 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 111 729 рублей 98 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 4 170 рублей 02 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 4 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 50 087 рублей 03 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 50 087 рубля 03 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 1 773 рубля 01 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 5 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 282 097 рубль 68 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 292 208 рублей 22 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 10 343 рубля 86 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 6 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 106 527 рублей 56 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 117 741 рубль 10 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 5 055 рублей 10 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 7 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 167 930 рублей 04 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 178 271 рубль 92 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 6 310 рублей 64 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 8 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 99 459 рублей 57 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 103 920 рублей 66 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 4 461 рубль 09 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 9 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 41 409 рублей 11 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 42 308 рублей 22 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 898 рублей 73 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 10 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 151 312 рублей 51 копейка, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 174 090 рублей 41 копейка. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 7 235 рублей 22 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 11 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 46 372 рубля 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 65 465 рублей 86 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 1 756 рублей 29 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
| 12 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 118 260 рублей 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребителем в финансовую организацию была подана заявка на предоставление услуг по кредитованию.  После подачи указанной заявки финансовой организацией на адрес электронной почты потребителя в виде подтверждения условий кредитования был направлен информационный сертификат от 21.01.2023 (далее – Информационный сертификат), содержащий сведения о возможности оформления кредита на приобретение транспортного средства на следующих условиях:  «Параметры кредита:  Вид транспортного средства: Подержанный;  Марка транспортного средства: HYUNDAI;  Модель транспортного средства: Palisade;  Стоимость транспортного средства: 3 270 000 рублей 00 копеек;  Размер первоначального взноса: 1 710 000 рублей 00 копеек;  Сумма кредита: 1 893 099 рублей 00 копеек;  Срок кредита: 36 месяцев;  Процентная ставка: 17,99 процентов;  Плановый платеж: 68 407 рублей 34 копейки  Дополнительные продукты / услуги:  - «КАСКО (в кредит)», стоимость услуги составляет 77 172 рубля 00 копеек;  - «страхование автомобиля», стоимость услуги составляет 57 328 рублей 00 копеек;  - «GAP-страхование (дилерское)», стоимость услуги составляет 47 840 рублей 00 копеек;  - «индивидуальное страхование», стоимость услуги составляет 118 260 рублей 00 копеек;  - «карта РАТ Совкомбанк Gold», стоимость услуги составляет 22 500 рублей 00 копеек.».  Сведения о содержании дополнительных продуктов (услуг), а также о лицах, их оказывающих, в Информационном сертификате отсутствовали.  21.01.2023 между потребителем и финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор), в соответствии с условиями которого потребителю предоставлен кредит в размере 1 893 099 рублей 00 копеек сроком на 36 месяцев (1 096 дней).  Также 21.01.2023 потребителем было подписано Заявление на заключение Договора о предоставлении поручительства ООО «ГАРАНТ КОНТРАКТ» (стоимость услуги – 118 260 рублей 00 копеек) (далее - Услуга).  В заявлении о предоставлении кредита содержатся сведения о согласии потребителя на оказание только одной дополнительной услуги - по заключению договора страхования транспортного средства, указанного в разделе «Г» заявления о предоставлении кредита, со страховой организацией ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» стоимостью 77 172 рублей 00 копеек, информация о которой также содержится в Информационном сертификате.  Сведений об иных дополнительных услугах, отраженных в Информационном сертификате, в том числе об Услуге, заявление о предоставлении кредита не содержит.  Согласно выписке по счету 21.01.2023 в счет оплаты транспортного средства перечислены денежные средства в размере 1 560 000 рублей 00 копеек.  Остаток денежных средств, предоставленных по Кредитному договору, и оставшихся после оплаты транспортного средства, составил 333 099 рублей 00 копеек.  Из выписки по счету следует, что денежные средства в размере 333 099 рублей 00 копеек были перечислены со счета в пользу третьих лиц следующим образом:  - в размере 77 172 рубля 00 копеек, назначение платежа «Договор страхования транспортных средств от полной гибели и хищения № 230062- 823-003946 от 21.01.2023 года. Без НДС»;  - в размере 57 328 рублей 00 копеек, назначение платежа: «Оплата по договору Страхования автомобиля согласно счету №АГИ23-0404 от 21.01.2023 года. Без НДС.»;  - в размере 47 840 рублей 00 копеек, назначение платежа: «Оплата по договору страхования по продукту "Гарантия сохранения стоимости автомобиля" согласно счету №АГИ23-0406 от 21.01.2023 года. Без НДС.»;  - в размере 118 260 рублей 00 копеек, назначение платежа: «Страховая премия по договору Продленная гарантия согласно счету №АГИ23-0409 от 2101.2023 года. Без НДС»;  - в размере 22 500 рублей 00 копеек, назначение платежа: «Плата за Подключение к программам помощи на дорогах АО "АВТОАССИСТАНС" № 1010020081000086787 от 21.01.2023 Карта РАТ Совкомбанк Gold, в том числе НДС 20%.»;  - в размере 9 999 рублей 00 копеек, назначение платежа: «Оплата за подключение пакета услуг. Без НДС; Исправлено док. No 42915820221 от 03/02/2023».  Суть неприемлемой практики:  Кредитный договор был заключен в соответствии со всеми указанными в Информационном сертификате параметрами, и в сумме, включающей в себя, в том числе расходы на приобретение указанной в Информационном сертификате Услуги.  Дополнительные услуги, указанные в Информационном сертификате, в том числе Услуга, предоставлялись при заключении Кредитного договора за отдельную плату, оплачивались за счет кредитных средств, но при этом не были указаны в заявлении о предоставлении кредита.  В нарушение части 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» заявление о предоставлении кредита не содержит информации об оказании потребителю Услуги, тем самым не обеспечена возможность потребителю согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги.  Также потребитель лишается возможности отказаться от Услуги в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». | ПАО «Совкомбанк» |
| 13 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 67 207 рублей 20 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе добровольного страхования (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 76 500 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 12 852 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Совкомбанк» |
| 14 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 179 274 рублей 93 копеек, удержанных финансовой организацией в счет оплаты стоимости услуги «Снижение процентной ставки по кредиту», а также о взыскании убытков в размере 17 579 рублей 16 копеек, составляющих проценты по договору потребительского кредита, начисленные на стоимость дополнительных услуг.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключил Услугу «Снижение процентной ставки» (далее – Услуга).  Согласие на предоставление Услуги было выражено в заявлении на предоставление кредита.  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 1,5 % пункта при условии оплаты потребителем комиссионного вознаграждения, предусмотренного Тарифами финансовой организации за оказание данной Услуги.  Суть неприемлемой практики:  Предоставление Услуги фактически является изменением Кредитного договора, условия которого согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Стороны вносят изменения в условия кредитного договора в части изменения процентной ставки по кредитному договору.  Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон договора по согласованию условий Кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ПАО «Совкомбанк» |
| 15 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 95 000 рублей 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен кредитный договор.  В заявлении на предоставление кредита указано, что ООО «М5 Урал» оказывает потребителю дополнительную платную услугу «Карта Автопомощи» стоимостью 100 000 рублей 00 копеек.  В день подачи заявления на предоставление кредита между потребителем и ООО «М5 Урал» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе не чаще трех раз в месяц и не более двенадцати раз в год требовать от ООО «М5 Урал» предоставления помощи на дорогах, а также воспользоваться разовой устной консультационной услугой по условиям потребительских и коммерческих кредитных, наличных, страховых и лизинговых программ.  Цена договора составляет 100 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 5 000 рублей 00 копеек, стоимость консультации – 95 000 рублей 00 копеек.  По условиям Договора потребитель может выбрать как одну из оказываемых услуг (абонентское обслуживание либо консультационная услуга), так и обе услуги одновременно. В случае оказания двух услуг, потребитель подписывает единый документ, включающий и сертификат, и акт об оказании услуг.  Из материалов обращения следует, что потребитель выбрал обе услуги в рамках договора.  Потребитель в порядке, предусмотренном, ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» отказался от дополнительной услуги, ООО «М5 Урал» вернуло плату за абонентское обслуживание в полном объеме.  Оставшаяся часть уплаченной потребителем суммы не возвращена (так как консультационные услуги оказаны). Финансовая организация на основании п. 3 ч. 2.12 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» отказала в возврате денежных средств, уплаченных за консультационные услуги.  Суть неприемлемой практики:  Оказание разовой консультационной услуги носит «технический» характер и осуществляется в целях существенного уменьшения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги.  При этом цена консультационной услуги многократно превышает цену услуг иных услуг по договору. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
| 16 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную потребителем за дополнительные услуги, предоставленные при заключении кредитного договора, в связи с отказом в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  В день заключения Кредитного договора потребителем подписано заявление о присоединении к договору публичной оферты ООО «Профи Ассистанс» по программе обслуживания «TERRA DRIVER» (далее – Договор), предоставляющей право на получение услуг (доступа к сервису) согласно выбранной потребителем программе обслуживания «TERRA DRIVER», а также приобретение непериодического электронного издания «Snowmobile», размещенного на техническом носителе (USB flash-накопителе).  Цена Договора составляет 90 000 рублей 00 копеек, которая складывается из стоимости доступа к сервису услуг, составляющего 4 500 рублей 00 копеек, и стоимости товара – непериодического электронного издания, составляющей 85 500 рублей 00 копеек.  ООО «Профи Ассистанс» в связи с получением заявления потребителя об отказе от услуг расторгло Договор в части оказания услуг, денежные средства в размере 4 500 рублей 00 копеек возвращены потребителю в полном объеме.  Плата за товар потребителю не возвращена.  Также между потребителем и ООО «М-Ассистанс» заключен договор AUTOSAFE-S, в соответствии с которым ООО «М-Ассистанс» предоставляет потребителю абонентское обслуживание (право получения по требованию услуги «оценка автомобиля (автоэкспертиза)») (далее – Абонентский договор).  В рамках Абонентского договора потребителем заключен договор о выдаче независимых гарантий «Продленная гарантия» и «Оплата кредита» (далее – договоры о выдаче независимых гарантий).  Общая цена Абонентского договора составила 224 750 рублей 00 копеек. Стоимость абонентского обслуживания составляет 15 000 рублей 00 копеек, плата за выдачу независимых гарантий составляет 209 750 рублей 00 копеек.  После отказа потребителя в порядке ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» от дополнительных услуг ООО «М-Ассистанс» отказало в возврате платы за выдачу независимых гарантий по договорам о выдаче независимых гарантий, поскольку считает, что исполнило свои обязательства по нему, выдав потребителю независимые гарантии.  Сумма, уплаченная потребителем по Абонентскому договору за абонентское обслуживание, возвращена пропорционально неистекшему периоду действия абонентского обслуживания.    Суть неприемлемой практики:  1. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое электронное издание «Snowmobile», размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» обмену или возврату в случае его надлежащего качества, в целях обхода норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги.  2. Выдача независимых гарантий носит «технический» характер и осуществляется в целях существенного уменьшения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги.  Возвращается лишь часть цены Абонентского договора (непосредственно за абонентское обслуживание) без возврата платы за выдачу независимых гарантий, со ссылкой на то, что обязательство по их выдаче исполнено.  При этом плата за выдачу независимых гарантий многократно превышает стоимость абонентского обслуживания по Абонентскому договору. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
| 17 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании излишне уплаченных процентов в связи с увеличением финансовой организацией процентной ставки по договору потребительского кредита в одностороннем порядке.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Процентная ставка по Кредитному договору изменяется в зависимости от соблюдения условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия Кредитного договора.  При заключении Кредитного договора потребитель выразил согласие быть застрахованным по Договору страхования № 1.  Впоследствии потребитель отказался от Договора страхования № 1 и заключил Договора страхования № 2 с целью уменьшения процентной ставки по Кредитному договору.  Финансовая организация увеличила процентную ставку по Кредитному договору ввиду несоответствия Договора страхования № 2 Перечню требований к полисам/договорам страхования (далее – Критерии).  Кроме того, увеличение процентной ставки было произведено до направления финансовой организацией ответа потребителю о несоответствии Договора страхования № 2.  Суть неприемлемой практики:  Увеличение процентной ставки было произведено до направления финансовой организацией ответа потребителю о несоответствии Договора страхования № 2 Критериям финансовой организации, в связи с чем потребитель не знал о необходимости внести изменения в заключенный договор страхования или заключить иной договор страхования для сохранения дисконта по процентной ставке по Кредитному договору. | Банк ВТБ (ПАО) |
| 18 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 243 955 рублей 58 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору страхования заемщиков от несчастных случаев, болезней и финансовых рисков, связанных с потерей работы (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 345 303 рубля 80 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 34 530 рублей 38 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «МИнБанк» |
| 19 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 138 649 рублей 41 копейка, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору страхования заемщиков кредитов от несчастных случаев, болезней и  финансовых рисков, связанных с потерей работы (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 187 517 рублей 65 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 14 205 рублей 89 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «МИнБанк» |
| 20 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 377 494 рубля 37 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору страхования заемщиков кредитов от несчастных случаев, болезней и финансовых рисков, связанных с потерей работы (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 408 436 рублей 64 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 30 942 рубля 17 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «МИнБанк» |
| 21 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 21 038 рублей 18 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к Программе страхования № 9 (программа коллективного страхования заемщиков/созаемщиков кредитов, с расширенным покрытием) (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 26 707 рублей 54 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 5 131 рубля 57 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
| 22 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 136 472 рублей 38 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен к программе страхования № 9 (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 157 490 рублей 73 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 24 728 рублей 35 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
| 23 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных финансовой организацией в качестве штрафа за несвоевременное предоставление потребителем финансовой организации выписки из электронного паспорта транспортного средства.  Фактические обстоятельства:  Кредитным договором установлена обязанность потребителя предоставить выписку из электронного паспортного средства и/или копию свидетельства о регистрации транспортного средства финансовой организации не позднее 21 календарного дня с даты заключения кредитного договора, в целях подтверждения внесения потребителя в качестве собственника автотранспортного средства.  Условиями кредитного договора установлена ответственность за невыполнение указанной обязанности в виде штрафа.  Потребитель представил финансовой организации копию одной страницы (в двух экземплярах) выписки из электронного паспорта транспортного средства позже установленного 21-дневного срока, в связи с чем финансовой организация не приняла данное исполнение обязательства в качестве надлежащего и удержала штраф.  Суть неприемлемой практики:  Установление штрафа как вида ответственности за неисполнение обязанности подтверждения целевого использования потребительского кредита выходит за рамки установленных частью 13 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» видов возможных правовых последствий.  Финансовая организация для подтверждения целевого использования кредита не была лишена возможности проверить факт установления обременения на автотранспортном средстве и факт указания потребителем себя в качестве собственника автотранспортного средства в правоустанавливающие документы посредством Реестра уведомлений о залоге недвижимого имущества, который находится в открытом доступе. | ООО «Драйв Клик Банк» |
| 24 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключил услуги «Управляй Кредитом А» и «Управляй Кредитом Б» (далее – Пакеты Услуг).  Согласие на предоставление Пакетов Услуг было выражено в заявлении на предоставление кредита.  В Пакеты Услуг входят следующие опции:  - Периодическое изменение даты платежа;  - Кредитные каникулы;  - Пропуск платежа;  - Временное уменьшение суммы платежа.  Суть неприемлемой практики:  При изменении даты платежа, пропуске платежа, временном изменении суммы платежа и предоставлении кредитных каникул потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опции, входящие в Пакеты Услуг, не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляют собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «Почта Банк» |
| 25 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 51 344 рубля 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительные услуги при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между финансовой организацией и потребителем заключен кредитный договор на условиях тарифа «Прайм-Адресный Льготный 129\_500».  В соответствии с индивидуальными условиями кредитного договора потребителю предоставлен кредитный лимит (лимит кредитования) в размере 370 916 рублей 00 копеек.  Согласно пункту 4 Индивидуальных условий процентная ставка составляет 12,90 % годовых.  В разделе 9 индивидуальных условий кредитного договора, содержащихся в материалах обращения («Обязанность заемщика заключить иные договоры»), установлена обязанность заемщика по заключению договора страхования для применения пониженной процентной ставки по договору потребительского кредита (займа) для тарифов «Суперхит», «Суперхит – Рефинансирование», «Суперхит – Адресный», «Суперхит – Адресный Первый», «Суперхит – Рефинансирование Адресный».  Тариф «Прайм-Адресный Льготный 129\_500», на условиях которого потребителем заключен Кредитный договор, в данном разделе не указан.  В то же время потребителем заключен Договор страхования от несчастных случаев и болезней, по которому им оплачена страховая премия в размере 65 016 рублей 00 копеек.  После досрочного полного погашения кредита потребитель отказался от договора страхования и обратился требованием возвратить часть страховой премии по нему за неиспользованный период.  Как финансовая организация, так и страховщик по договору страхования отказали потребителю в возврате денежных средств в связи с тем, что договор страхования не являлся обеспечительным, поскольку его заключение не влияло на размер процентной ставки по кредитному договору.  Суть неприемлемой практики:  Индивидуальные условия кредитного договора содержат информацию, которая к такому договору не относится, что вводит потребителя в заблуждение относительно наличия обязанности заключить договор страхования для получения дисконта по процентной ставке, а следовательно и о природе заключенного договора страхования (потребитель считает его обеспечительным). | АО «Почта Банк» |
| 26 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 58 217 рублей 16 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключил Услугу «Все и сразу» (далее – Пакет Услуг).  Согласие на предоставление Пакета Услуг было выражено в заявлении на предоставление кредита.  В Пакет Услуг входят следующие опции:  - Периодическое изменение даты платежа;  - Кредитные каникулы;  - Пропуск платежа;  - Временное уменьшение суммы платежа.  Суть неприемлемой практики:  При периодическом изменении даты платежа, пропуске платежа, временном изменении суммы платежа и предоставлении кредитных каникул потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опции, входящие в Пакет Услуг, не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляют собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | КБ «Ренессанс Кредит» |
| 27 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных финансовой организацией в качестве процентов по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Заключен договор кредитной карты со льготными (без начисления процентов) периодами 30/100/365 календарных дней.  В связи с совершением первой расходной операции 26.05.2022 (в течение первых 30 дней с даты заключения кредитного договора) у потребителя началось течение льготного периода на 365 дней, который действовал до 25.05.2023.  26.06.2022 (позднее 30-го дня) потребителем совершена вторая расходная операция в связи с чем был активирован льготный период на 100 дней, который действовал до 04.10.2022.  Для сохранения льготного периода на 100 дней потребителю необходимо было в срок до окончания льготного периода на 100 дней погасить задолженность по операциям, совершенным в льготном периоде на 100 дней. Потребителем внесены денежные средства для погашения задолженности по операциям, совершенным в льготном периоде на 100 дней, при этом денежные средства были направлены финансовой организацией в счет погашения задолженности по операциям, совершенным в льготном периоде на 365 дней, в связи с чем задолженность по льготному периоду на 100 дней не была погашена в срок и потребителю были начислены проценты.  Суть неприемлемой практики:  Согласно очередности погашения задолженностей, установленной финансовой организацией для сохранения льготного периода на 100 дней, потребителю необходимо сначала погасить задолженность по операциям льготного периода на 365 дней.  Таким образом, при совершении операций в льготном периоде на 100 дней потребитель фактически лишается льготного периода на 365 дней, на который рассчитывал при заключении договора. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
| 28 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 45 828 рублей 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключил Услугу «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Согласие на предоставление Услуги было выражено в заявлении на предоставление кредита.  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 3 % пункта при условии оплаты потребителем комиссионного вознаграждения.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
| 29 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  Финансовому уполномоченному на рассмотрение поступило Обращение в отношении финансовой организации с требованием о взыскании денежных средств в размере 178 664 рубля 63 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией был заключен кредитный договор, потребителю предоставлен кредит в размере 436 000 рублей 00 копеек.  При заключении кредитного договора потребитель заключил два договора страхования со страховой организацией стоимостью 2 680 рублей 96 копеек (далее – Договор-1) и стоимостью 177 134 рубля 59 копеек (далее – Договор-2).  Потребитель досрочно погасил задолженность по кредитному договору и обратился с заявлением о возврате суммы платы по договорам страхования.  Финансовая организация, возвратив часть платы по Договору-1 за неиспользованный период оказания услуги в размере 1 259 рублей 24 копейки, отказала в возврате платы по Договору-2.  При заключении кредитного договора в заявлении на получение кредита потребитель изъявляет желание заключить договор страхования, который позволяет получить дисконт, уменьшающий размер процентной ставки по кредитному договору: Договор № 1.  Конкретного указания о том, что Договор № 2 не требуется для получения дисконта по процентной ставке по кредиту, в заявлении на кредит не содержится.  При этом Договор № 2 полностью соответствует условиям для предоставления дисконта к процентной ставке, указанным в кредитном договоре (в части страховых рисков, страховой суммы не менее суммы основного долга по кредиту, срок страхования равен сроку кредитного договора – 48 месяцев).  Договор № 1, заключенный в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору, содержит аналогичный набор рисков, страховая сумма аналогична страховой сумме по Договору № 2, вместе с тем срок страхования составляет 13 месяцев, т.е. не обеспечивает страхование в течение всего срока действия кредитного договора.  Как следствие, у потребителя имелись основания полагать, что и Договор № 1, и Договор № 2 заключены в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору.  Суть неприемлемой практики:  Потребитель вводится в заблуждение относительно наличия обязанности заключить договор страхования для получения дисконта по процентной ставке, а следовательно и о природе заключенного договора страхования (потребитель считает его обеспечительным).  Потребителю была оказана дополнительная услуга по заключению Договора № 2, стоимость которого в 66 раз превышает стоимость Договора-1, заключенного в целях получения дисконта по процентной ставке. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
| 30 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную потребителем за дополнительные услуги, предоставленные при заключении кредитного договора, в связи с отказом от них в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  В тот же день потребителем подписано заявление о присоединении к договору публичной оферты ООО «Профи Ассистанс» по программе обслуживания «TERRA DRIVER», предоставляющей право на получение услуг (доступа к сервису) согласно выбранной потребителем программе обслуживания «TERRA DRIVER», а также приобретение непериодического электронного издания «Snowmobile», размещенного на техническом носителе (USB flash накопителе).  Цена Договора составляет 90 000 рублей 00 копеек, которая складывается из стоимости доступа к сервису услуг, составляющей 4 500 рублей 00 копеек, и стоимости товара – непериодического электронного издания, составляющей 85 500 рублей 00 копеек.  ООО «Профи Ассистанс» в связи с получением заявления потребителя об отказе от приобретения услуг (включая товары) признало договор «TERRA DRIVER» в части оказания услуг расторгнутым, денежные средства в размере 4 500 рублей 00 копеек возвращены потребителю в полном объеме.  Плата за товар потребителю не возвращена.  Суть неприемлемой практики:  Дополнительные услуги, оказываемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое электронное издание «Snowmobile», размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» обмену или возврату в случае его надлежащего качества, в целях обхода норм Закона «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
| 31 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную потребителем за дополнительную услугу предоставленной при заключении кредитного договора в связи с отказом от них в течении 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  При предоставлении кредита между потребителем и ООО «Авто Консалт Групп» заключен договор уступки права требования (цессии) (далее – Договор цессии), согласно которому потребитель принимает права требования в полном объеме исполнения оказываемых услуг помощи на дорогах в рамках Договора на оказание услуг «Комплексная помощь» (Далее – Договор на оказание услуг) (исполнитель – ООО «Евро Холдинг»).  Плата по Договору на оказание услуг за период его действия составляет 4 800 рублей.  При этом согласно Договору цессии за уступаемые права потребитель выплачивает ООО «Авто Консалт Групп» компенсацию суммы в размере 48 000 рублей 00 копеек.  При отказе потребителя от услуг в течение 14 дней возвращается лишь часть стоимости услуг по Договору на оказание услуг (пропорционально неиспользованному периоду), то есть от 4 800 рублей.  Оставшаяся часть уплаченной потребителем суммы по Договору цессии не возвращается, так как уступка права состоялась.  Суть неприемлемой практики:  Само по себе заключение договора цессии не создает для потребителя отдельного имущественного блага, а лишь является этапом получения потребителем дополнительных услуг, согласие на получение которых выражено им заявлении на получение кредита.  При этом плата по Договору цессии многократно превышает плату по Договору об оказании услуг.  Таким образом, договор цессии носит «технический» характер и заключается в целях существенного снижения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги (возвращается лишь часть цены по договору об оказании услуги помощи на дорогах, без возврата той части уплаченных денежных средств, которая ее превышает, то есть разницы между ценой дополнительной услуги по договору оказания услуг и ценой уступаемого права требования данной услуги по договору цессии, со ссылкой на то, что уступка уже осуществлена, то есть соответствующая «услуга» оказана). | АО «РН Банк» |
| 32 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную потребителем за дополнительную услугу предоставленной при заключении кредитного договора в связи с отказом в течении 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  При предоставлении кредита между потребителем и ООО «Авто Консалт Групп» заключен договор уступки права требования (цессии) (далее – Договор цессии), согласно которому потребитель принимает права требования в полном объеме исполнения оказываемых услуг помощи на дорогах в рамках Договора на оказание услуг «Комплексная помощь» (Далее – Договор на оказание услуг) (исполнитель – ООО «Евро Холдинг»).  Плата по Договору на оказание услуг за период его действия составляет 7 800 рублей.  При этом, согласно Договору цессии, за уступаемые права потребитель выплачивает ООО «Авто Консалт Групп» компенсацию суммы в размере 80 000 рублей 00 копеек.  При отказе потребителя от услуг в течение 14 дней возвращается лишь часть стоимости услуг по Договору на оказание услуг (пропорционально неиспользованному периоду), то есть от 7 800 рублей.  Оставшаяся часть уплаченной потребителем суммы по Договору цессии не возвращается, так как уступка права состоялась.  Суть неприемлемой практики:  Само по себе заключение договора цессии не создает для потребителя отдельного имущественного блага, а лишь является этапом получения потребителем дополнительных услуг, согласие на получение которых выражено им заявлении на получение кредита.  При этом плата по Договору цессии многократно превышает плату по Договору об оказании услуг.  Таким образом, договор цессии носит «технический» характер и заключается в целях существенного снижения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги (возвращается лишь часть цены по договору об оказании услуги помощи на дорогах, без возврата той части уплаченных денежных средств, которая ее превышает, то есть разницы между ценой дополнительной услуги по договору оказания услуг и ценой уступаемого права требования данной услуги по договору цессии, со ссылкой на то, что уступка уже осуществлена, то есть соответствующая «услуга» оказана). | АО «РН Банк» |
| 33 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 50 352 рубля 36 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 61 975 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 4 963 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
| 34 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 51 479 рублей 00 копеек, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту. Стоимость Услуги по страхованию – 60 084 рубля 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 8 604 рубля 24 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
| 35 | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 4 660 рубль 83 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора выразил согласие на включение в список застрахованных лиц по договору коллективного страхования (далее – Услуга по страхованию). Стоимость Услуги по страхованию – 4 935 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 253 рубля 80 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» |
| 36 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 611 рублей 52 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении займа по договору потребительского займа.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен Договор займа.  В соответствии с п. 22 Индивидуальных условий договора займа потребителю была предоставлена услуга «Оплата задолженности с использованием сайта» (далее – Услуга). Содержание и стоимость услуги определяется Общими условиями.  В счет погашения задолженности по договору займа от потребителя в пользу финансовой организации поступил платеж в размере 9 347 рублей 52 копейки.  При этом согласно расчету начислений и поступивших платежей по Договору займа, предоставленному финансовой организацией в ответ на Запрос, платеж в размере 9 347 рублей 52 копейки был распределен финансовой организацией следующим образом:  - в погашение процентов – 336 рублей 00 копеек;  - в погашение основного долга – 8 400 рублей 00 копеек;  - в погашение комиссии «оплата Задолженности с использованием сайта» – 611 рублей 52 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Действие кредитора по принятию платежей от клиента в счет исполнения им своих обязательств по договору займа является стандартным действием и непосредственно не создает для клиента кредитора какого-либо отдельного имущественного блага, не связанного с заключенным сторонами договором займа, или иного полезного эффекта, поэтому не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации и должно осуществляться кредитором от своего имени и за свой счет. | ООО МКК «АЛИЗАЙМ» |
| 37 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании излишне уплаченных денежных средств по договорам потребительского займа в общем размере 4 200 рублей 00 копеек в связи с удержанием платы за дополнительные услуги при предоставлении займов по договорам потребительского займа и с взиманием платы за погашение задолженности по договорам потребительского займа.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и финансовой организацией заключен договор займа, который подписан потребителем с использованием аналога собственноручной подписи (далее – АСП).  Пунктами 9 и 15 Индивидуальных условий Договора займа, предусматривающими обязанность потребителя заключить иные договоры, а также услуги, оказываемые финансовой организацией за отдельную плату и необходимые для заключения Договора займа, не установлена обязанность по заключению договоров на оказание дополнительных услуг.  Также потребителем с использованием АСП подписано Заявление на страхование, из которого следует, что потребитель выразил согласие быть застрахованным лицом на условиях, содержащихся в полисе. В рамках услуги по страхованию между потребителем и страховой организацией заключен договор страхования.  На основании поручения, данного потребителем в Заявлении на страхование, финансовой организацией в пользу страховой организации были перечислены денежные средства в размере 600 рублей 00 копеек в счет оплаты страховой премии по Договору страхования.  Впоследствии потребитель обращался в финансовую организацию с требованием о возврате денежных средств за дополнительную услугу, однако требование потребителя не было удовлетворено МКК Займ-Экспресс.  Потребитель в обращении к финансовому уполномоченному указал, что при оформлении Договора займа ему были навязаны страховые услуги.  Из предоставленных документов следует, что одномоментно с использованием того же АСП потребителем были подписаны Заявление о предоставлении займа, Индивидуальные условия Договора займа и Заявление на страхование, то есть подписание осуществлялось одним пакетом с использованием одного кода простой электронной подписи (путем введения СМС-кода).  Вместе с тем в Заявлении о предоставлении займа, подписанном потребителем с использованием АСП, не содержится информации об услуге страхования, оказываемой потребителю за отдельную плату при предоставлении потребительского займа по договору займа, и на оказание которой потребителем должно быть дано согласие в порядке, предусмотренном частью 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».  Суть неприемлемой практики:  Финансовой организацией не соблюдены условия, предусмотренные частью 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в связи с тем, что не было получено согласие потребителя на оказание дополнительной услуги по заключению договора страхования до подписания кредитного договора.  При этом имело место подписание одной электронно-цифровой подписью заявления на предоставление кредита, индивидуальных условий кредитного договора, заявления на страхование. | ООО МКК Займ-Экспресс |
| **Страховые организации** | | | |
| 38 | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о проведении ремонта транспортного средства по договору КАСКО путем выдачи направления на СТОА либо взыскании страхового возмещения в денежной форме.  Фактические обстоятельства:  После очистки Транспортного средства от снега потребителем были обнаружены механические повреждения задней правой двери и задней правой арки колеса. Причины образования повреждений в указанном постановлении не зафиксированы. В возбуждении уголовного дела отказано по причине отсутствия события преступления.  Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о наступлении страхового случая.  Финансовая организация письмом уведомила потребителя об отказе в выплате страхового возмещения, так как по предоставленным потребителем документам невозможно определить в результате какого события было повреждено Транспортное средство.  Из постановления об отказе в возбуждении уголовного дела следует, что после очистки Транспортного средства от снега потребителем были обнаружены механические повреждения задней правой двери и задней правой арки колеса. Причины образования повреждений в указанном постановлении не зафиксированы. В возбуждении уголовного дела отказано по причине отсутствия события преступления.  В полисе страхования, который подписывался потребителем, предусмотрены следующие страховые риски:  «Дорожно-транспортное происшествие» (далее – ДТП) (наезд, столкновение, опрокидывание); «ДТП с иным участником» (где виновник иной участник); «Падение предмета» (в том числе снега и льда); «Противоправные действия третьих лиц» (далее – ПДТЛ); «Стихийные бедствия»; «Повреждение ТС камнями»; «Пожар, взрыв»; «Терроризм»; «Повреждение животными»; «Авария».  В полисе страхования содержится отсылочная норма на п. 3.1.1. Правил страхования, в котором дается конкретизация, что является «противоправными действиями третьих лиц»:  «д) «ПДТЛ» – повреждение, тотальное повреждение или утрата отдельных частей, узлов или агрегатов застрахованного транспортного средства и/или ДО, произошедшие в результате таких преступлений, как кража, грабеж, разбой, хулиганство или умышленное причинение вреда, а также общественно опасных деяний, содержащих часть или все признаки этих преступлений, уголовные дела по которым не могут быть возбуждены (подлежат прекращению) за исключением случаев, когда отсутствует событие преступления;»  Суть неприемлемой практики:  Формулировка содержания договорного условия о страховом риске «ПДТЛ» сводит возможность выплаты страхового возмещения по рассматриваемому риску к минимуму, поскольку ограничивает случаи страхового возмещения по страховому риску «противоправные действия третьих лиц» только правонарушениями в виде преступлений. При этом внимание потребителя на данное обстоятельство при заключении договора страхования отдельно не обращалось. | АО «ГСК «Югория» |
| 39 | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда транспортному средству по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП был причинен ущерб принадлежащему потребителю ТС.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и финансовой организацией в отношении ТС заключен Договор КАСКО с ограниченным покрытием.  Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по Договору ОСАГО.  Финансовая организация осуществила потребителю выплату страхового возмещения в рамках Договора КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  Финансовая организация в нарушение обязанности произвести страховое возмещение по договору ОСАГО, произвольно меняет основание для страхового возмещения с Договора ОСАГО на договор КАСКО с ограниченным покрытием, а также создает условия для меньшего размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению. | АО «ГСК «Югория» |
| 40 | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда транспортному средству по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП был причинен ущерб принадлежащему потребителю ТС.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и финансовой организацией в отношении ТС заключен Договор КАСКО с ограниченным покрытием.  Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по предложенной финансовой организации форме, которая не предусматривала возможности осуществить выбор основания, в соответствии с которым будет производится страховое возмещение: договор ОСАГО или договор КАСКО.  Финансовая организация осуществила потребителю выплату страхового возмещения в рамках Договора КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  У потребителя отсутствовала возможность осуществить выбор договора, на основании которого будет производиться страховое возмещение.  Самостоятельно выбирая, основание для выплаты страхового возмещения в пользу Договора КАСКО с ограниченным покрытием, создает условия для меньшего размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению. | АО «ГСК «Югория» |
| 41 | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда транспортному средству по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП был причинен ущерб принадлежащему потребителю ТС.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и финансовой организацией в отношении ТС заключен Договор КАСКО с ограниченным покрытием.  Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по Договору ОСАГО.  Финансовая организация осуществила потребителю выплату страхового возмещения в рамках Договора КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  Финансовая организация в нарушение обязанности произвести страховое возмещение по договору ОСАГО, произвольно меняет основание для страхового возмещения с Договора ОСАГО на договор КАСКО с ограниченным покрытием, а также создает условия для меньшего размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению. | АО «ГСК «Югория» |
| 42 | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о с требованием о взыскании страхового возмещения по Договору КАСКО.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по Договору КАСКО.  Финансовая организация уведомила потребителя о наступлении конструктивной гибели Транспортного средства.  Потребитель обратился в финансовую организацию с досудебной претензией об осуществлении выплаты страхового возмещения по Договору КАСКО в размере 312 500 рублей 00 копеек.  Финансовая организация уведомила потребителя об отсутствии правовых оснований для удовлетворения заявленных требований.  Согласно пункту 11.7 Договора страхования по риску «Ущерб» устанавливается безусловная франшиза в размере 70 % от страховой суммы, если в случае урегулирования на условиях полной гибели застрахованного транспортного средства страхователь (выгодоприобретатель) не отказался от своих прав на застрахованное транспортное средство в пользу страховщика.  В связи с наступлением полной гибели Транспортного средства и отсутствии отказа потребителя от своих прав на застрахованное имущество по Договору страхования применяется безусловная франшиза в размере 70 % от страховой суммы, что составляет 338 380 рублей 00 копеек (70 % от страховой суммы в размере 483 400 рублей 00 копеек).  В связи с тем, что сумма страхового возмещения в размере 300 000 рублей 00 копеек, подлежавшая выплате по Договору КАСКО, не превысила безусловную франшизу в размере 338 380 рублей 00 копеек, требование потребителя об осуществлении выплаты страхового возмещения не было удовлетворено.  Суть неприемлемой практики:  Финансовой организацией предлагается заведомо несправедливое условие, нарушающее баланс интересов сторон, что выражается в установлении завышенного размера безусловной франшизы в 70% от страховой суммы в случае полной гибели транспортного средства, когда потребитель не отказывается от своих прав на годные остатки.  С учетом того, что отказ от годных остатков является правом, а не обязанностью потребителя, указанные условия договора страхования должны рассматриваться как нарушающие права потребителя (он необоснованно лишается либо прав на годные остатки, либо права на страховое возмещение). | АО «СОГАЗ» |
| 43 | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда транспортному средству по договору ОСАГО.  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП был причинен ущерб принадлежащему потребителю ТС.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и финансовой организацией в отношении ТС заключен Договор КАСКО с ограниченным покрытием.  23.12.2022 Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по договору КАСКО в том случае, если размер ущерба превысит размер франшизы, а в противном случае – по договору ОСАГО.  Финансовая организация выплатила потребителю страховое возмещение в размере 223 600 рублей 00 копеек по договору КАСКО.  25.01.2023 Потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением (претензией) в произвольной форме о доплате страхового возмещения по договору ОСАГО ввиду того, что был не согласен с размером страхового возмещения.  Финансовая организация выплатила потребителю страховое возмещение в размере 55 500 рублей 00 копеек по договору КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  Финансовая организация в нарушение обязанности произвести страховое возмещение по договору ОСАГО, произвольно меняет основание для страхового возмещения с Договора ОСАГО на договор КАСКО с ограниченным покрытием, а также создает условия для меньшего размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению. | ПАО СК «Росгосстрах» |
| 44 | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием об обязании финансовой организации забрать годные остатки транспортного средства, о взыскании страхового возмещения по договору КАСКО в размере 765 000 рублей 00 копеек.  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП, произошедшего 25.11.2022, был причинен ущерб транспортному средству.  От потребителя в финансовую организацию поступило заявление о передаче годных остатков транспортного средства финансовой организации.  10.03.2023 финансовая организация уведомила потребителя о том, что выплата страхового возмещения на условиях конструктивной гибели транспортного средства может быть произведена только за вычетом стоимости годных остатков транспортного средства. В соответствии с программой страхования годные остатки остаются в собственности страхователя.  Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения потребителю за вычетом стоимости годных остатков.  Согласно пункту 6.1 программы страхования годные остатки транспортного средства остаются в собственности страхователя (выгодоприобретателя).  В то же время в соответствии с пунктом 5 статьи 10 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в случае утраты, гибели застрахованного имущества страхователь, выгодоприобретатель вправе отказаться от своих прав на него в пользу страховщика в целях получения от него страховой выплаты в размере полной страховой суммы.  Суть неприемлемой практики:  Условия программы страхования программы страхования вступают в противоречие с нормой пункта 5 статьи 10 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и нарушает права потребителя на получение страхового возмещения в полном объеме. | ПАО СК «Росгосстрах» |
| 45 | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору ОСАГО.  Фактические обстоятельства:  В результате ДТП был причинен ущерб принадлежащему потребителю ТС.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и финансовой организацией в отношении ТС заключен Договор КАСКО с ограниченным покрытием.  Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по предложенной финансовой организации форме, которая не предусматривала возможности осуществить выбор основания, в соответствии с которым будет производится страховое возмещение: договор ОСАГО или договор КАСКО.  Финансовая организация произвела страховое возмещение в рамках Договора КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  У потребителя отсутствовала возможность осуществить выбор договора, на основании которого будет производиться страховое возмещение.  Самостоятельно выбирая, основание для выплаты страхового возмещения в пользу Договора КАСКО с ограниченным покрытием, создает условия для меньшего размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению. | ООО «Зетта Страхование» |