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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Вид финансовой услуги | | | Описание выявленной неприемлемой практики | Наименование финансовой организации и пример обращения (номер) | |
| **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 113 649 рублей 24 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 113 649 рублей 24 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 11 876 рублей 85 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 160 822 рублей 36 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 160 822 рублей 36 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 539 рублей 41 копейка.  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 c требованием о взыскании денежных средств в размере 217 700 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 241 161 рубль 18 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 351 рубль 91 копейка.  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 460 000 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 495 577 рублей 95 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 23 187 рублей 71 копейка.  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 требованиями о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 100 283 рубля 82 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 3 353 рубля 96 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 с Финансовой организации денежных средств в размере  275 058 рублей 63 копейки, удержанных финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 275 058 рублей 63 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 11 806 рублей 61 копейка.  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, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования  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 – 235 758 рублей 90 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 345 рублей 62 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 с Финансовой организации денежных средств в размере 400 703 рубля 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 400 703 рубля 01 копейка. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 14 181 рубль 14 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 231 323 рубля 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  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 – 252 876 рублей 82 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 951 рубль 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. | ПАО «Промсвязьбанк» | |
| 10 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 378 956 рублей 03 копейки, удержанных Финансовой организацией в счет оплаты вознаграждения Финансовой организации за присоединение к договору коллективного страхования 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 – 392 862 рубля 33 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 13 906 рублей 91 копейка.  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 328 463 рубля 35 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет оплаты вознаграждения Финансовой организации за присоединение к договору коллективного страхования 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 – 328 463 рубля 33 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 14 098 рублей 84 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» | |
| 12 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 201 277 рублей 91 копейки, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Управляй кредитом».  Фактические обстоятельства:  Порядок предоставления и использования Сервис-Пакета «Управляй кредитом» установлен общими условиями предоставления кредитов и выпуска банковских карт физическим лицам Финансовой организации (далее – Общие условия). В соответствии с пунктом 8.5.3 Общих условий в рамках Сервис-Пакета «Управляй кредитом» по Кредитному договору Финансовая организация предоставляет потребителю следующие возможности (опции): «Периодическое изменение даты платежа», «Пропуск платежа», «Временное уменьшение суммы платежа», «Кредитные каникулы».  Суть неприемлемой практики:  При изменении даты платежа, пропуске платежа, уменьшении суммы платежа, 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, подключение Сервис-Пакета «Управляй кредитом» по сути является внесением изменений в Кредитный договор, условия которого согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке. Соответственно, опции, входящие в Сервис-Пакет «Управляй кредитом» (по изменению даты платежа, пропуску платежа, уменьшению суммы платежа, предоставлению кредитных каникул), не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляют собой действия сторон договора по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугой по смыслу статьи 779 ГК РФ. | КБ «Ренессанс Кредит» (ООО) | |
| 13 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании переплаченных процентов в связи с увеличением финансовой организацией процентной ставки по кредитному договору в одностороннем порядке (замена договора страхования)  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор.  При заключении кредитного договора потребитель присоединился к договорам личного, имущественного и титульного страхования.  Согласно пункту 4 индивидуальных условий кредитного договора:  «4.1. Настоящая процентная ставка действует в случае, если Заемщик воспользовался своим правом по присоединению к Комплексу программ страхования в рамках:  – Имущественного страхования.  – Личного страхования.  – Титульного страхования.  4.2. Процентная ставка увеличивается на 1,75 (Одну целую семьдесят пять сотых) процентных пункта по отношению к каждому из перечисленных видов страхования при условии, что Заемщик воспользовался своим правом страхования аналогичных рисков в любой иной страховой компании, за исключением страховых компаний в рамках Комплекса программ страхования.  4.3. Процентная ставка по кредиту увеличивается до уровня процентной ставки, действовавшей на момент заключения настоящего Договора на сопоставимых условиях кредита, а именно на 2,75 (Две целых семьдесят пять сотых) процентных пункта при наступлении каждого из следующих событий:  1) Заемщик не исполнил обязательства по пролонгации Имущественного страхования.  2) Заемщик не подключился к Личному страхованию.  3) Заемщик не подключился к Титульному страхованию».  Договоры страхования были заключены потребителем сроком на 1 год.  По истечении срока действия договоров страхования потребитель предоставил в Финансовую организацию самостоятельно заключенные договоры страхования со страховой компанией – не являющейся партнером Финансовой организации («иной страховой компании, за исключением страховых компаний в рамках Комплекса программ страхования (п. 4.2 ИУ)»).  Финансовая организация не приняла договор личного страхования по причине несоответствия рисков (отсутствует риск «критическое заболевание», который присутствовал в ранее заключенном договоре личного страхования) (процентная ставка была повышена на 2,75)  Финансовая организация приняла договоры имущественного и титульного страхования, однако, как заключенные в иной страховой организации, не партнере Финансовой организации (пункт 4.2 ИУ) (процентная ставка повышена еще на 3,5).  Суть неприемлемой практики:  1. Договор страхования должен соответствовать не какому-либо другому договору страхования (в том числе заключенному ранее), а критериям, установленным финансовой организацией, (часть 10 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»), Финансовая организация указанные критерии не предоставила.  2. По договору потребительского кредита кредитор не вправе обусловливать предоставление кредита и процентную ставку по нему обязанностью заемщика заключить договор страхования с конкретным, указанным кредитором страховщиком (части 10 и 11 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»). | ПАО «Совкомбанк» | |
| 14 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  При заключении договора потребительского кредита в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Роспотребнадозором установлено, что Финансовая организация не предоставила потребителю в наглядной и доступной форме информацию о цене услуги по включению в программу страхования, что выразилось в указании стоимости предлагаемых услуг в процентном соотношении, а не в рублях.  Суть неприемлемой практики:  Финансовая организация не осуществила надлежащее информирование потребителя о стоимости дополнительной услуги, предлагаемой при предоставлении потребительского кредита. | ПАО «Совкомбанк» | |
| 15 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 52 639 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в связи с включением лица в программу коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.  При заключении кредитного договора потребитель выразил согласие быть застрахованным по договору коллективного страхования. Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем Финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой Финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение Финансовой организации за оказание услуги по организации страхования.  Размер платы за услугу по включению в программу страхования составил 57 221 рублей 00 копеек.  Страховая премия в пользу страховщика составила 4 582 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК | |
| 16 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 490 000 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.  При заключении кредитного договора потребитель выразил согласие быть застрахованным по договору коллективного страхования. Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем Финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой Финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение Финансовой организации за оказание услуги по организации страхования.  Размер платы за услугу по включению в программу страхования составил 490 000 рублей 00 копеек.  Страховая премия в пользу страховщика составила 43 593 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК | |
| 17 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании денежных средств в размере 156 000 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель заключил договор с ООО «Авто Консалт Групп».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.  Потребителем собственноручно подписана анкета-заявление на получение кредита в Финансовой организации, в соответствии с которой потребителю при предоставлении кредита предложена сервисная услуга «Помощь на дорогах» (исполнитель: ИП Ревягина Анастасия Федоровна) стоимостью в размере 156 000 рублей 00 копеек.  Потребителем собственноручно подписан договор уступки права требования (цессии) с ООО «Авто Консалт Групп» стоимостью в размере 156 000 рублей 00 копеек (далее – Договор цессии), в рамках которого ООО «Авто Консалт Групп» уступает, а потребитель принимает права требования в полном объеме по договору на оказание услуг с исполнением по требованию, заключенному между ООО «Авто Консалт Групп» и ООО «Евро Холдинг».  Согласно разделу 2 Договора оказания услуг размер платы за право требовать от ООО «Евро Холдинг» предоставления услуг (абонентская плата) составляет 300 рублей 00 копеек в месяц. ООО «Авто Консалт Групп» оплачивает 100 % от стоимости услуг за весь срок действия Договора оказания услуг в общей сумме 15 600 рублей 00 копеек – в день подписания договора оказания услуг.  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 цена уступки права требования многократно превышает цену услуг 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). | 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 200 000 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в связи с заключением договора личного страхования.  Фактические обстоятельства:  Потребителем собственноручно подписано заявление на кредит, в соответствии с которым он выразил согласие на оказание услуги по подключению к программе коллективного страхования по договору страхования между ООО «ЛАЙФ ИНШУРЕНС» и АО «ОСК». Размер платы за услугу: 200 000 рублей 00 копеек.  Страховая премия в пользу АО «ОСК»: 22 800 рублей 00 копеек  Плата ООО «ЛАЙФ ИНШУРЕНС» за услуги:  – согласование перечня документов, необходимых для осуществления страхования потребителя, стоимостью 8 860 рублей 00 копеек;  – консультирование и информирование по страховым программам стоимостью 31 896 рублей 00 копеек;  – подбор и согласование индивидуальных условий программы страхования стоимостью 31 896 рублей 00 копеек;  – формирование пакета документов для оформления заявления стоимостью 12 404 рубля 00 копеек;  – техническая работа стоимостью 8 860 рублей 00 копеек;  – услуги по подготовке заявления стоимостью 12 404 рубля 00 копеек;  – согласование со страховой компанией условий, на которых осуществляется присоединение к Договору страхования, стоимостью 35 440 рублей 00 копеек;  – согласование с банком-кредитором возможности оплаты страховой премии и услуг по заявлению о присоединении к Договору страхования за счет кредитных средств стоимостью 35 440 рублей 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Действия ООО «ЛАЙФ ИНШУРЕНС» как страхователя не создавали для потребителя отдельного имущественного блага, поскольку отдельной услугой вне договора страхования не являлись. Возложение на потребителя обязанности отдельно оплачивать действия, которые и так возложены на страхователя, в том числе коллективным договором, не соответствует закону. Стоимость «услуг» ООО «ЛАЙФ ИНШУРЕНС» по организации страхования в несколько раз превышает размер страховой премии. | Банк ВТБ (ПАО) | |
| 19 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о снижении процентной ставки по кредитному договору до 5,8% годовых, начиная с 03.10.2022 до 15.10.2029, о взыскании излишне уплаченных денежных средств за период с 03.10.2022 по 27.12.2022 в размере 15 429 рублей 04 копейки в связи с увеличением Финансовой организацией процентной ставки по договору потребительского кредита в одностороннем порядке.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор. Процентная ставка изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора. При заключении кредитного договора потребитель выразил добровольное согласие быть застрахованным и заключил по Договору страхования № 1.  Впоследствии потребитель отказался от Договора страхования № 1 и заключил Договор страхования № 2 с иным страховщиком с целью сохранения дисконта по процентной ставке по кредитному договору.  Финансовая организация увеличила процентную ставку по кредитному договору ввиду несоответствия Договора страхования № 2 Перечню требований Финансовой организации к полисам/договорам страхования.  В то же время Договор страхования № 1, принятый Финансовой организацией в целях применения дисконта к процентной ставке по кредитному договору, в рамках тех же условий страхования не соответствует Перечню требований Финансовой организации к полисам/договорам страхования.  Суть неприемлемой практики:  Действия Финансовой организации по непринятию для целей сохранения дисконта Договора страхования № 2, который не соответствует Перечню требований Финансовой организации к полисам/договорам страхования в рамках тех же условий, что и принятый Финансовой организацией Договор страхования № 1, не могут быть признаны добросовестными. | Банк ВТБ (ПАО) | |
| 20 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную за дополнительную услугу предоставленной при заключении кредитного договора в связи с отказом в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился с требованием о взыскании денежных средств в размере 134 000 рублей 00 копеек, уплаченных по договору о выдаче независимой гарантии № 22/33330, заключенному между потребителем и ООО «Юридический партнер» (далее – Договор независимой гарантии).  Потребителем подписано Заявление-анкета о предоставлении автокредита, в котором он дал согласие на оказание ему дополнительной услуги «Личное страхование», оказываемой ООО «Юридический партнер», стоимость услуги составляет 134 000 рублей 00 копеек.  Информация о предоставлении дополнительной услуги по уплате потребителем платы по договору о выдаче независимой гарантии в Заявлении-анкете о предоставлении автокредита не содержится.  Суть неприемлемой практики:  Несоответствие наименования услуги в заявлении на кредит («личное страхование») и услуги, предусмотренной фактически заключенным договором («независимая гарантия»). Имеет место предоставление заемщику «квазистраховых» услуг. | ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК» | |
| 21 | *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, предоставленную при заключении договора потребительского кредита, в связи с отказом от нее в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией был заключен договор потребительского кредита на приобретение автотранспортного средства, при заключении которого потребителем дано согласие на оказание ему услуги «Личное страхование» (далее – Услуга), стоимостью 67 000 рублей 00 копеек.  При этом в заявлении на кредит указано, что услугу оказывает АО «ОСК», а получателем денежных средств за оказанную услугу является ООО «Автокапитал».  Фактически же услугу оказало ООО «Финансовый Ассистент».  На основании подписанного потребителем заявления на присоединение к программе «Страхование жизни» между потребителем и ООО «Финансовый Ассистент» заключен договор, в рамках которого потребителю выдан Полис комплексного страхования жизни (далее – Полис).  Полис выдан ООО «Финансовый Ассистент» и помимо сведений о страховании содержал указание и на иные услуги.  Согласно Акту приема-передачи, подписанному между потребителем и ООО «Финансовый Ассистент», потребителю оказаны следующие услуги:  - «устная консультация по кредитным продуктам» (10 % от стоимости договора);  - «проверка кредитной нагрузки» (10 % от стоимости договора);  - «проверка автомобиля на юридическую чистоту» (10 % от стоимости договора).  Потребитель направил в ООО «Финансовый Ассистент» уведомление об отказе от договора (далее – Заявление об отказе), содержащее требования направить документальное подтверждение фактически понесенных ООО «Финансовый Ассистент» расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, и перечислить сумму денежных средств, уплаченных потребителем в пользу ООО «Финансовый Ассистент», за вычетом данных расходов.  ООО «Финансовый Ассистент» уведомило потребителя об отказе в возврате денежных средств, поскольку договор носит абонентский характер и оплата по нему производится абонентом вне зависимости от объема фактически оказанных услуг. Потребитель обратился в Финансовую организацию с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за Полис, в размере 67 000 рублей 00 копеек. Финансовая организация отказала в удовлетворении заявленных требований.  В акт приема-передачи оказанной Услуги включены пункты 4 и 5, которые содержат указание, что потребителю оказаны услуги на 30 % от общей стоимости Сертификата (устная консультация по кредитным продуктам, проверка кредитной нагрузки, проверка автомобиля на юридическую чистоту), какие-либо претензии по объему, качеству, стоимости и срокам оказания услуг по Сертификату у потребителя отсутствуют.  Суть неприемлемой практики:  1. Полисом комплексного страхования жизни назван документ, выданный не страховщиком и не являющийся страховым полисом. Таким образом потребитель вводится в заблуждение относительно существа оказываемых ему услуг (в особенности с учетом того, что часть их услуг, указанных в Полисе, не относится к страховым).  2. Полис, исходя из его текста, не позволяет потребителю определить объем консультационных услуг, предусмотренный Полисом, в то время как исполнитель составляет акт приема-передачи оказанной услуги, в котором фиксируется стоимость отдельных консультаций как процент от общей цены договора (стоимости Полиса).  3. При заключении указанного договора в различных его документах указывается одновременно три различных юридических лица (АО «ОСК», ООО «Автокапитал», ООО «Финансовый ассистент»), что может ввести в заблуждение потребителя относительно исполнителя услуги.  Соответственно, в случае отказа от данного договора потребителю сложно правильно определить то юридическое лицо, которое является исполнителем дополнительной услуги и которому следует направить заявление об отказе от дополнительной услуги. Указанное обстоятельство создает предпосылки для фактического лишения потребителя права на отказ от дополнительной услуги, предусмотренный законодательством Российской Федерации. | ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК» | |
| 22 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 92 500 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель заключил договор о предоставлении независимой гарантии с ООО «Юридический партнер».  Фактические обстоятельства:  Потребителем подписано Заявление-анкета о предоставлении автокредита, в котором он дал согласие на оказание ему дополнительной услуги «Личное страхование», оказываемой ООО «Юридический партнер», стоимость услуги составляет 92 500 рублей 00 копеек.  Информация о предоставлении дополнительной услуги по уплате потребителем платы по договору о выдаче независимой гарантии в Заявлении-анкете о предоставлении автокредита не содержится.  Потребитель в 14-дневный срок отказался от договора независимой гарантии, направив заявление ООО «Юридический партнер», однако получил отказ в возврате уплаченных денежных средств по причине того, что услуги по «независимой гарантии» оказаны – гарантия выдана.  Финансовая организация отказала в возврате потребителю денежных средств по тем же основаниям.  Суть неприемлемой практики:  1. Несоответствие наименования услуги в заявлении на кредит («личное страхование») и услуги, предусмотренной фактически заключенным договором («независимая гарантия»). Имеет место предоставление заемщику «квазистраховых» услуг.  2. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от такой услуги, предусмотренного статьей 7 Закона «О потребительском кредите (займе)», при этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ООО «ДРАЙВ КЛИК БАНК» | |
| 23 | *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, предоставленную при заключении кредитного договора в связи с отказом в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.  В тот же день потребителем подписано заявление о присоединении к договору публичной оферты ООО «Профи Ассистанс» по программе обслуживания «Вездеход Pro», предоставляющей право на получение услуг (доступа к сервису) согласно выбранной потребителем программе обслуживания «Вездеход Pro», а также приобретение непериодического электронного издания «Off-road», размещенного на техническом носителе (USB flash накопителе). Цена Договора составляет 150 000 рублей 00 копеек, которая складывается из стоимости доступа к сервису услуг, составляющего 7 500 рублей 00 копеек, и стоимости товара – непериодического электронного издания, составляющей 142 500 рублей 00 копеек. ООО «Профи Ассистанс» указало, что непериодическое электронное издание, размещенное на USB flash накопителе, входит в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (возврату), утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463. ООО «Профи Ассистанс» сообщило, что в связи с получением заявления от 06.10.2022 Договор «Вездеход Pro» в части оказания услуг является расторгнутым, денежные средства в размере 7 500 рублей 00 копеек будут возвращены потребителю. Остальные денежные средства являются оплатой товара и возврату не подлежат.  Суть неприемлемой практики:  Дополнительные услуги, оказываемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое электронное издание «Off-road», размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Законом РФ «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. | ПАО Банк «ФК Открытие» | |
| 24 | *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 в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  При предоставлении кредита потребителем 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 от 01.07.2022 (исполнитель – ООО «Евро Холдинг»).  Стоимость услуг по Договору на оказание услуг от 01.07.2022 за период его действия составляет 8 000 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 от 01.07.2022 (пропорционально неиспользованному периоду), то есть от 8 000 рублей. Оставшаяся часть уплаченной потребителем суммы не возвращается (так как «услуги» по Договору цессии» оказаны).  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 цена уступки права требования многократно превышает цену услуг 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» | |
| 25 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 40 046 рублей 93 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель был подключен к пакету услуг «Кредитные возможности».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор.  Пунктом 9 индивидуальных условий кредитного договора (далее – Индивидуальные условия) установлена обязанность потребителя подключить пакет услуг «Кредитные возможности».  При заключении кредитного договора потребителем было собственноручно подписано заявление на подключение пакета услуг «Кредитные возможности» Финансовой организации (далее – Заявление на пакет услуг), в рамках которого предоставляются следующие услуги:  - выпуск пластиковой карты в рамках договора банковского счета и использования банковской карты Финансовой организации;  - опция «Пропусти платеж»;  - опция «Управляй ставкой»;  - подключение услуг СМС-информирования к банковской карте;  - включение потребителя в список застрахованных лиц по договору страхования заемщиков кредитов от несчастных случаев и болезней и финансовых рисков, связанных с потерей работы, заключенного между страховщиком и ООО  «СеверИнвестПроект» как страхователем.  Финансовая организация в ответ на заявление потребителя о возврате денежных средств, уплаченных за пакет услуг «Кредитные возможности», уведомила его, что из суммы в размере 100 122 рублей 00 копеек, удержанной Финансовой организацией за подключение потребителя к данному пакету услуг, 13 863 рубля 07 копеек составили страховую премию, уплаченную в пользу страховщика по договору страхования, 32 732 рубля 26 копеек являются платой ООО «СеверИнвестПроект» за включение потребителя в список застрахованных лиц по договору страхования, а 53 526 рублей 67 копеек являются вознаграждением Финансовой организации за предоставление потребителю возможности пользоваться кредитом на 5 процентов годовых ниже, чем без подключения пакета услуг.  Суть неприемлемой практики:  Под видом платы (комиссии) за оказание дополнительных услуг кредитная организация взимает плату за «предоставление потребителю возможности пользоваться кредитом на 5 процентов годовых ниже, чем без подключения пакета услуг», то есть потребитель уплачивает денежные средства исключительно за снижение процентной ставки по кредиту.  Таким образом, в нарушение действующего законодательства фактически имеет место взимание кредитной организацией скрытого процента. | АО «БАНК СГБ» | |
| 26 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с денежных средств в размере 22 275 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (до 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования. Общая стоимость услуги – 22 275 рублей 00 копеек.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 2 475 рублей 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. | АО «Россельхозбанк» | |
| 27 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организации в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 74 608 рублей 43 копейки.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 11 582 рубля 90 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» | |
| 28 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организации в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 20 586 рублей 01 копейка.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 5 889 рублей 52 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. | АО «Россельхозбанк» | |
| 29 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организации в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 94 798 рублей 56 копеек.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 21 639 рублей 99 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» | |
| 30 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организации в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 90 462 рубля 93 копейки.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 14 204 рубля 46 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» | |
| 31 | *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, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 113 964 рубля 32 копейки.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 22 055 рублей 44 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. | АО «Россельхозбанк» | |
| 32 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 45 728 рублей 31 копейка, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребитель стал застрахованным лицом по договору коллективного страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен кредитный договор (после 01.09.2020).  Процентная ставка изменяется в зависимости от соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение финансовой организации за оказание Услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги – 75 519 рублей 37 копеек.  Сумма, удерживаемая в счет компенсации страховой премии, уплаченной Финансовой организацией за страхование потребителя – 12 750 рублей 66 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» | |
| 33 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании денежных средств, составляющих сумму, уплаченную им за дополнительную услугу предоставленной при заключении кредитного договора в связи с отказом в течении 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона «О потребительском кредите (займе)»).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.  При предоставлении кредита потребителем заключен договор уступки прав требований с ООО «Евро Аст Холдинг» (далее – Договор уступки прав требования), согласно которому ООО «Евро Аст Холдинг» уступает, а потребитель принимает права требования в полном объеме по договору на оказание услуг от 17.04.2022, заключенному между ООО «Евро Холдинг» и ООО «Евро Аст Холдинг».  Согласно Договору уступки прав требования компенсацию за уступаемые права требования потребитель оплачивает ООО «Евро Аст Холдинг» в размере 70 000 рублей 00 копеек.  Согласно разделу 2 Договора оказания услуг размер платы за право требовать от ООО «Евро Холдинг» предоставления услуг (абонентская плата) составляет 500 рублей 00 копеек в месяц. ООО «Евро Аст Холдинг» оплачивает 100 % от стоимости услуг за весь срок действия Договора оказания услуг в общей сумме 8 000 рублей 00 копеек – в день подписания договора оказания услуг.  По информации, предоставленной потребителем и Финансовой организацией, 21.07.2022 ООО «Евро Холдинг» произвел возврат денежных средств потребителю в размере 6 583 рубля 33 копейки.  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 цена уступки права требования многократно превышает цену услуг 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). | ПАО «БАНК УРАЛСИБ» | |
| 34 | *Потребительское кредитование* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 42 617 рублей 60 копеек, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительные услуги при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которых он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между Финансовой организацией и потребителем заключен Кредитный договор на условиях тарифа «Перспектива Лайт АПЛ 14\_300».  В соответствии с индивидуальными условиями договора потребительского кредита потребителю предоставлен кредитный лимит (лимит кредитования) в размере 292 422 рубля 00 копеек.  Согласно пункту 4 Индивидуальных условий процентная ставка составляет 14,90 % годовых.  Вместе с тем, в индивидуальных условиях Кредитного договора, содержащихся в материалах Обращения, в строке 9 «Обязанность заемщика заключить иные договоры» указана информация, касающаяся вопроса об обязанности заключения 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 «Перспектива Лайт АПЛ 14\_300», на условиях которого Заемщиком заключен Кредитный договор, в строке 9 отдельно не указан.  В то же время потребителем заключен Договор страхования от несчастных случаев и болезней. Потребителем оплачена страховая премия по Договору страхования в размере 54 522 рубля 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 договору кредита.  Суть неприемлемой практики:  В индивидуальных условиях кредитного договора, содержащихся в материалах обращения, в строке 9 «Обязанность заемщика заключить иные договоры» указана информация, касающаяся вопроса об обязанности заключения договора страхования для применения пониженной процентной ставки по договору потребительского кредита (займа) для кредитных тарифов, которые не имеют отношения к потребителю. При этом его кредитный тариф в строке 9 отдельно не указан.  Таким образом, индивидуальные условия кредитного договора содержат информацию, которая к нему не относится и вводит потребителя в заблуждение относительно наличия обязанности заключить договора страхования для получения дисконта по процентной ставке, а следовательно и о природе заключенного договора страхования (потребитель считает его обеспечительным). | АО «Почта Банк» | |
| 35 | *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, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита. Процентная ставка изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия кредитного договора. При заключении кредитного договора потребитель выразил согласие стать застрахованным лицом по Договору коллективного страхования.  Плата за присоединение к программе страхования уплачивается потребителем финансовой организации и включает компенсацию страховой премии, уплачиваемой Финансовой организацией в пользу страховщика, и вознаграждение Финансовой организации за оказание услуги по организации страхования.  Общая стоимость услуги составляет 251 351 рубль 35 копеек.  Сумма страховой премии, уплачиваемой Финансовой организацией страховщику за страхование потребителя, составляет 14 189 рублей 19 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» | |
| 36 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств, удержанных за услугу по подключению к договору страхования при предоставлении займа, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор займа. При предоставлении займа потребителю предложена услуга по подключению к договору страхования, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования (далее – Услуга страхования).  Процентная ставка фиксированная и не изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия договора займа. Договор страхования не прекращает свое действие при досрочном полном погашении займа, выгодоприобретателем по данному договору является потребитель.  В соответствии с заявлением о предоставлении займа потребителю предложена Услуга страхования стоимостью 100 рублей 00 копеек в день.  Как следует из расчета начислений по договору займа при погашении задолженности по договору займа с потребителя удержаны денежные средства за Услугу страхования в размере 2 800 рублей 00 копеек.  Согласно условиям договора страхования Финансовой организацией, как страхователем, уплачивается страховщику страховая премия в размере 34 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. | ООО МКК «Кредиттер» | |
| 37 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств в размере 2 911 рублей 65 копеек, удержанных за услугу по подключению к договору страхования при предоставлении займа, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор займа. При предоставлении займа потребителю предложена услуга по подключению к договору страхования, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования (далее – Услуга страхования).  Процентная ставка фиксированная и не изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия договора займа. Договор страхования не прекращает свое действие при досрочном полном погашении займа, выгодоприобретателем по данному договору является потребитель.  Из поступившего в Финансовую организацию последнего платежа в счет погашения задолженности по договору займа были удержаны денежные средства в размере 2 911 рублей 65 копеек в счет оплаты комиссии за Услугу страхования.  Финансовой организацией предоставлено платежное поручение о перечислении в пользу страховщика страховой премии и список застрахованных лиц, подтверждающие присоединение потребителя к договору страхования и перечисление страховой премии в размере 34 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. | ООО МКК «Кредиттер» | |
| 38 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств в размере 568 рублей 21 копейка, удержанных за услугу по подключению к договору страхования при предоставлении займа, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор займа. При предоставлении займа потребителю предложена услуга по подключению к договору страхования, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования (далее – Услуга страхования).  Процентная ставка фиксированная и не изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия договора займа. Договор страхования не прекращает свое действие при досрочном полном погашении займа, выгодоприобретателем по данному договору является потребитель.  Из поступившего в Финансовую организацию последнего платежа в счет погашения задолженности по договору займа были удержаны денежные средства в размере 568 рублей 21 копейка в счет оплаты комиссии за Услугу страхования.  Финансовой организацией предоставлено платежное поручение о перечислении в пользу страховщика страховой премии и список застрахованных лиц, подтверждающие присоединение потребителя к договору страхования и перечисление страховой премии в размере 10 рублей 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. | ООО МКК «Кредиттер» | |
| 39 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств в размере 1 400 рублей 00 копеек, удержанных за услугу по подключению к договору страхования при предоставлении займа, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор займа. При предоставлении займа потребителю предложена услуга по подключению к договору страхования, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования (далее – Услуга страхования).  Процентная ставка фиксированная и не изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия договора займа. Договор страхования не прекращает свое действие при досрочном полном погашении займа, выгодоприобретателем по данному договору является потребитель.  Из поступившего в Финансовую организацию последнего платежа в счет погашения задолженности по договору займа были удержаны денежные средства в размере 1 400 рублей 00 копеек в счет оплаты комиссии за Услугу страхования.  Финансовой организацией предоставлено платежное поручение о перечислении в пользу страховщика страховой премии и список застрахованных лиц, подтверждающие присоединение потребителя к договору страхования и перечисление страховой премии в размере 27 рублей 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. | ООО МКК «Кредиттер» | |
| 40 | *Деятельность микрофинансовых организаций* | | | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств в размере 3 770 рублей 00 копеек, удержанных за услугу по подключению к договору страхования при предоставлении займа, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор займа. При предоставлении займа потребителю предложена услуга по подключению к договору страхования, в результате оказания которой он стал застрахованным лицом по договору страхования (далее – Услуга страхования).  Процентная ставка фиксированная и не изменяется в зависимости от наличия соблюдения потребителем условия по обеспечению личного страхования в течение срока действия договора займа. Договор страхования не прекращает свое действие при досрочном полном погашении займа, выгодоприобретателем по данному договору является потребитель.  Финансовой организацией предоставлено заявление на предоставления микрозайма, согласно которому стоимость Услуги страхования составляет 130 рублей в день, а с учетом максимального срока пользования услугой (90 дней) ее полная стоимость (максимальный платеж) составляет 11 700 рублей 00 копеек. Стоимость услуги включает в себя страховую премию в размере 0,0033% от суммы страховой выплаты (30 000 рублей) или один рубль в день (с учетом округления до целого рубля), которая при максимальном сроке пользования услугой составит 90 рублей.  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. | ООО МКК «Кредиттер» | |
| Страховые организации | | | | | | |
| 41 | | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг  К финансовому уполномоченному обратился потребитель с требованием о выплате дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД).  Фактические обстоятельства:  Потребитель указывает что при обращении в банк в целях заключить договор вклада был заключен договор индивидуального страхования жизни (далее – ИСЖ).  Фактически договором предусмотрено что дополнительный инвестиционный доход за весь период действия программы в случае дожития застрахованного до окончания действия договора страхования рассчитывается как разность между накоплениями и гарантированной страховой суммой. В данном случае, ДИД не превысил гарантированную страховую сумму. К выплате 0.  Суть неприемлемой практики:  Договором страхования (инвестиционной декларацией) предусмотрено, что денежные средства в размере доли страховой премии, которые подлежат инвестированию, по тексту именуются как«Вклад».  Несмотря на то, что по тексту имеется определения понятия «Вклад» в том смысле, которое ему придается договором страхования, а также что в памятке отражено, что «Договор страхования не является договором банковского вклада в кредитной организации», наличие в Договоре страхования понятий аналогичных с банковскими продуктами, учитывая специфику реализации договоров ИСЖ (как правило приобретаются в банках при обращении потребителей в целях открытия вклада), вводит в заблуждение потребителей относительно истинной природы договора, а также относительно того, на что они могут рассчитывать по истечении срока его действия. | | | ООО «СК «Ренессанс Жизнь» |
| 42 | | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием к финансовой организации о доплате выкупной суммы по договору страхования, «Дополнительный инвестиционный доход».  Фактические обстоятельства:  Согласно пункту 2.5.3.2 Договора страхования с календарного дня, следующего за последним днем периода охлаждения, размер гарантированной выкупной суммы определяется согласно таблице размеров гарантированных выкупных сумм (далее – Таблица) или, если применимо, в соответствии с пунктом 2.5.3.3 Приложения № 1.  В пункте 2.5.3.3 Договора страхования установлено, что «страховщик и страхователь пришли к соглашению, что при наступлении указанного в данном подпункте обстоятельства у страховщика возникает право определить размер подлежащей выплате гарантированной выкупной суммы не в соответствии с таблицей, содержащейся в пункте 2.5.3.2 Приложения № 1, а в следующем размере: где ГВС = P / (1 + (ставка/100%))^t, ГВС размер гарантированной выкупной суммы для периода действия Договора страхования начиная с календарного дня, следующего за последним днем периода охлаждения, Р - сумма страховой премии, указанная в Договоре страхования, знак «^» означает в формуле «в степени», t - оставшийся до конца Договора страхования срок в годах. При этом, для неполного года используется дробное значение без округления; срок в годах определяется как оставшееся количество дней действия Договора страхования, ставка – это максимальное значение между 5.7% и ключевой ставкой Банка России на рабочий день, предшествующий дате прекращения Договора страхования.  Страховщик вправе, но не обязан, руководствоваться указанным в настоящем подпункте размером гарантированной выкупной суммы при наступлении следующего обстоятельства: если значение ключевой ставки Банка России на дату прекращения Договора страхования будет больше значения данной ставки на дату заключения Договора страхования на 2% и более».  В рассматриваемом случае выкупная сумма в соответствии с таблицей составила 2 034 000 рублей 00 копеек. Страховщик осуществил выплату выкупной суммы, руководствуясь пунктом 2.5.3.3 Договора страхования, в размере 1 878 315 рублей 18 копеек, что меньше чем выкупная сумма, определенная в соответствии с Таблицей.  Суть неприемлемой практики:  Право страховщика в одностороннем определить порядок расчета выкупной суммы нарушает права потребителя. Потребитель при желании расторгнуть договор страхования не может оценить последствия расторжения договора страхования, поскольку точный размер выкупной суммы ему не известен. | | | ООО СК «Сбербанк страхование жизни» |
| 43 | | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании дополнительного инвестиционного дохода по договору добровольного страхования жизни.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и страховой организацией в 2017 году заключен договор добровольного страхования жизни по программе «Смартполис». Договор страхования заключен на основании правил страхования № 0019.СЖ.03.00 в редакции от 23.03.2016. Одним из страховых рисков по договору страхования является «дожитие застрахованного до установленной даты», при наступлении страхового случая по которому предусмотрена выплата дополнительного инвестиционного дохода.  Правилами страхования (пункт 9.3) предусмотрено, что страховщик вправе полностью или в течение определенного периода времени не начислять и не выплачивать дополнительный инвестиционный доход в связи с наступлением любого(-ых) обстоятельств, перечисленных в данном пункте, препятствующих владению, пользованию и распоряжению активами страховщика (в том числе обращению ценных бумаг).  Таким образом, правила страхования предусматривают право страховщика на односторонний отказ от исполнения обязательства по выплате дополнительного инвестиционного дохода.  Суть неприемлемой практики:  Правилами страхования предусмотрено право страховой организации на односторонний отказ от исполнения обязательства по выплате дополнительного инвестиционного дохода. | | | ООО СК «Сбербанк страхование жизни» |
| 44 | | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании дополнительного инвестиционного дохода по договору добровольного страхования жизни (далее – ДИД).  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и страховой организацией в 2019 году заключен договор добровольного страхования жизни по программе «Драйвер Гранд». Договор страхования заключен на основании правил добровольного инвестиционного страхования жизни физических лиц № 1. Одним из страховых рисков по договору страхования является «Дожитие Застрахованного до окончания срока страхования», при наступлении страхового случая по которому предусмотрена выплата дополнительного инвестиционного дохода.  Правилами страхования (пункт 13.3) предусмотрено, что страховщик вправе полностью или в течение определенного периода времени не начислять и не выплачивать ДИД в связи с наступлением любого из рисков, связанных с инвестированием, прописанных в договоре страхования.  Таким образом, правила страхования предусматривают право страховщика на односторонний отказ от исполнения обязательства по выплате дополнительного инвестиционного дохода.  Суть неприемлемой практики:  Правилами страхования предусмотрено право страховой организации на односторонний отказ от исполнения обязательства по выплате дополнительного инвестиционного дохода. | | | ООО СК «Росгосстрах Жизнь»  (№ У-23-20220, № У-23-17532) |
| 45 | | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  О взыскании неустойки за нарушение срока проведения восстановительного ремонта транспортного средства по договору КАСКО.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в финансовую организацию за выплатой страхового возмещения по Договору КАСКО. Финансовая организация признала случай страховым и выдала направление на СТОА, 13.05.2022 транспортное средство передано в ремонт, 23.11.2022 получено от СТОА в отремонтированном виде.  Согласно пункту 14.2.5.1.3 Правил страхования ремонт поврежденного транспортного средства на СТОА осуществляется в срок не более 180 (ста восьмидесяти) рабочих дней с момента поступления на СТОА необходимых для проведения ремонта запасных частей и подтверждения Страховщиком объема работ с учетом положений пунктов 14.2.5.1.1, 14.2.5.1.2 Правил страхования.  Данный срок может быть изменен в случаях, если ремонтными и эксплуатационными нормами и рекомендациями завода-изготовителя установлены иные сроки ремонта.  Суть неприемлемой практики:  1. В правилах страхования установлен срок для ремонта порожденного транспортного средства, значительно превышающий разумный (более 8 месяцев), в который не включено время поставки на СТОА запасных частей.  2. Условие правил страхования, которое предусматривает исключение из срока ремонта время с момента заказа до момента получения ремонтной организацией запасных частей, деталей, узлов и материалов необходимых для осуществления ремонта, позволяет страховщику не исполнять обязательства по договору страхования неограниченное время. | | | АО «ГСК «Югория» |
| 46 | | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  Об организации восстановительного ремонта ТС на СТОА.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в финансовую организацию за выплатой страхового возмещения путем организации ремонта на СТОА. Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме почтовым переводом.  На официальном сайте Финансовой организации (https://sberbankins.ru/products/osago/#mtab-chastye-voprosy/goto-yyosago) не размещены сведения о наличии договоров со СТОА, указана следующая информация:  «В настоящее время действие договоров по ремонту ТС в рамках законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств, заключенных ООО СК «Сбербанк страхование» со станциями технического обслуживания, приостановлено. В связи с тем, что в текущей ситуации ни одна из данных станций технического обслуживания не отвечает требованиям, предусмотренным п. 15.2 ст. 12 Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», и у Страховщика отсутствует возможность организации проведения восстановительного ремонта на данных СТОА, ООО СК «Сбербанк страхование» не размещает на своем сайте информацию о заключенных договорах.».  Суть неприемлемой практики:  Финансовая организация не заключила не одного договора со СТОА, отвечающей требования п. 15.2 ст. 12 Закона об ОСАГО, в связи с чем потребители фактически лишены возможности получения страхового возмещения в натуральной форме. | | | ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ» |
| 47 | | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  Требования о взыскании доплаты страхового возмещения по договору ОСАГО неустойки за нарушение срока выплаты страхового возмещения, расходов на оплату нотариальных услуг.  Фактические обстоятельства:  В Финансовую организацию от потребителя поступило заявление о выплате страхового возмещения по Договору ОСАГО и выбрана натуральная форма страхового возмещения.  Указанный потребителем адрес проживания в заявлении: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола.  Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения в денежной форме, не организуя ремонт транспортного средства, сославшись на отсутствие у нее договора со СТОА, соответствующей требования Закона об ОСАГО.  В то же время согласно сайту финансовой организации и представленному списку СТОА на территории Республики Марий Эл в г. Йошкар-Ола имеется соответствующая критериям, установленным Законом об ОСАГО, СТОА: ИП Ермаков Александр Николаевич.  В ответ на запрос Финансового уполномоченного Финансовая организация уведомила, что СТОА ИП Ермакова Александра Николаевича осуществляет ремонт транспортных средств по тендеру. Данная СТОА не осуществляет ремонт транспортных средств физических лиц, соответственно на момент обращения потребителя отсутствовала возможность осуществления восстановительного ремонта транспортного средства на данной СТОА. Однако, данная уточняющая информация на официальном сайте и в представленном списке СТОА не содержалась.  Суть неприемлемой практики:  До потребителя не доводится надлежащая информация о СТОА, с которыми у страховщика заключены договоры в целях организации ремонта транспортных средств в рамках договоров ОСАГО. | | | САО «ВСК» |
| 48 | | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  Требования о выдаче направления на устранение недостатков выполненного ремонта либо о взыскании расходов по устранению недостатков выполненного ремонта по договору КАСКО в денежной форме, неустойки за нарушение срока проведения восстановительного ремонта, расходов на оказание юридических услуг.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в финансовую организацию за выплатой страхового возмещения по Договору КАСКО. Финансовая организация выдала направление на СТОА, Транспортное средство было передано на СТОА, в ответ на претензии потребителя Финансовая организация указала, что ремонт транспортного средства будет проведен после поступления на склад всех запасных частей.  Согласно статье 68 Правил страхования, если иное не предусмотрено соглашением сторон, максимальный срок ремонта транспортного средства не может превышать 50 (пятидесяти) рабочих дней со дня, следующего за днем передачи транспортного средства в организацию для проведения ремонтно-восстановительных работ. В указанный срок ремонта транспортного средства не включается время с момента заказа до момента получения ремонтной организацией запасных частей, деталей, узлов и материалов, необходимых для осуществления ремонта (устранения повреждений транспортного средства).  Суть неприемлемой практики:  Условие правил страхования, которое предусматривает исключение из срока ремонта время с момента заказа до момента получения ремонтной организацией запасных частей, деталей, узлов и материалов необходимых для осуществления ремонта, позволяет страховщику не исполнять обязательства по договору страхования неограниченное время. | | | СПАО «Ингосстрах» |
| 49 | | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  Требования о взыскании неустойки за нарушение срока проведения восстановительного ремонта по договору обязательного страхования гражданской ответственности.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в Финансовую организацию за выплатой страхового возмещения по Договору ОСАГО. Финансовая организация выдала направление на станцию технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА). Между Финансовой организацией, СТОА и потребителем заключено трехстороннее соглашение об объеме работ по восстановительному ремонту поврежденного транспортного средства, сроке и условиях проведения восстановительного ремонта на СТОА, согласно которому потерпевший дает свое согласие на срок восстановительного ремонта не более 30 рабочих дней после получения запасных частей СТОА.  Суть неприемлемой практики:  Исключение из срока ремонта времени с момента заказа до момента получения ремонтной организацией запасных частей, деталей, узлов и материалов, необходимых для осуществления ремонта, позволяет страховщику не исполнять обязательства по договору страхования неограниченное время. | | | ООО «СК «Согласие» |