**Обобщенные сведения об используемых финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным, неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в IV квартале 2022 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Вид финансовой услуги | Описание выявленной неприемлемой практики | Наименование финансовой организации |
| Кредитные организации |
| 1. | *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 № 353-ФЗ).Фактические обстоятельства:Между потребителем и кредитной организацией был заключен договор потребительского кредита на покупку автотранспортного средства. В заявлении-анкете на предоставление кредита потребителем было дано согласие на оказание ему за отдельную плату за счет кредитных денежных средств дополнительных услуг, в том числе на оказание услуги помощи на дорогах, стоимостью 380 000 рублей 00 копеек, которую оказывает ООО «ПАРТНЕР».Между Потребителем и ООО «Авто Консалт Групп» заключен договор уступки прав требования по договору об оказании услуг (договор заключен между ООО «Авто Консалт Групп» как заказчиком и ООО «Евро Холдинг» как исполнителем и является договором абонентского обслуживания), цена уступки права требования составляет сумма в размере 350 000 рублей 00 копеек (по другим документам, предоставленным в материалы обращения – 380 000 рублей[[1]](#footnote-2)). При этом стоимость самой услуги помощи на дорогах по договору оказания услуг составляет сумма 34 800 рублей 00 копеек.Банком по поручению потребителя осуществлен денежный перевод в пользу ООО «ПАРТНЕР» в сумме 380 000 рублей 00 копеек в связи с тем, что указанная организация также имеет договор поручения с ООО «Авто Консалт Групп», в соответствии с условиями которого она уполномочена принимать денежные средства от клиентов ООО «Авто Консалт Групп». Впоследствии потребитель отказался от дополнительной услуги в течение 14 дней, направив заявление в адрес всех вышеперечисленных организаций. 25.08.2022 ООО «Евро Холдинг» осуществлен возврат части платы по договору в размере 34 640 рублей 00 копеек (пропорционально сроку, в течение которого оказывалась услуга помощи на дорогах).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 и ценой уступаемого права требования данной услуги по договору цессии). | ООО «Сетелем Банк» |
| 2. | *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 от указанной услуги в течение 14 дней (в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Закона №353-ФЗ).Фактические обстоятельства:25.04.2022 в рамках заключения между потребителем и Финансовой организацией договора о предоставлении целевого потребительского кредита на приобретение автотранспортного средства № 04106951185 между потребителем и ООО «Соло» заключен договор, в рамках которого потребителю выдан сертификат на круглосуточную квалифицированную поддержку № 530147000316 по тарифному плану «Программа 2.1» стоимостью 83 700 рублей 00 копеек. Согласно условиям Сертификата страховую услугу предоставляет ООО «СК «Ренессанс Жизнь». 06.05.2022 потребитель направил в ООО «СК «Ренессанс Жизнь», то есть в четырнадцатидневный срок, заявление, содержащее требование о возврате денежных средств, удержанных за Сертификат. 27.09.2022 ООО «Сетелем Банк» от потребителя получено заявление, содержащее требование об отказе от Сертификата и возврате денежных средств, удержанных за Сертификат, в размере 83 700 рублей 00 копеек. В удовлетворении заявленного требования потребителю отказано.Суть неприемлемой практики:При заключении договора о предоставлении целевого потребительского кредита на приобретение автотранспортного средства потребителем подписано заявление на предоставление кредита, в котором дано согласие на оказание ему за отдельную плату за счет кредитных денежных средств, в том числе дополнительной услуги «Личное страхование», оказываемой Центр Групп\_Вологда.При этом потребителем заключен договор с ООО «Соло» и ему выдан сертификат на круглосуточную квалифицированную поддержку, подписав который потребитель присоединился к Правилам комплексного абонентского обслуживания с присоединением к программе коллективного страхования ООО «СК «Ренессанс Жизнь».В качестве поставщика по счету на оплату указанной дополнительной услуги по сертификату является ООО «РРТ».Таким образом, при заключении указанного договора в различных его документах указывается одновременно четыре различных юридических лица (Центр Групп\_Вологда, ООО «Соло», ООО «РРТ», ООО «СК «Ренессанс Жизнь»), что может ввести в заблуждение потребителя относительно исполнителя данной 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 лишения потребителя права на отказ от дополнительной услуги, предусмотренный законодательством Российской Федерации. | ООО «Сетелем Банк» |
| 3. | *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 № 353-ФЗ).Фактические обстоятельства:В заявлении-анкете о предоставлении автокредита, подписанном потребителем 24.04.2022 собственноручно (далее – Заявление на получение кредита), содержится указание на согласие потребителя на оказание ему за отдельную плату за счет кредитных денежных средств дополнительных услуг, в том числе на оказание услуги «Карта помощи на дорогах».Из материалов Обращения следует, что 24.04.2022 потребителем собственноручно подписано заявление о намерении заключить договор, в котором потребитель предложил ООО «Евро Аст Холдинг» уступить ему права требования по договору на оказание услуг, заключенному между ООО «Евро Холдинг» и ООО «Евро Аст Холдинг» и заключить с ним договор уступки права требования (цессии), согласовав стоимость уступаемых прав.В тот же день потребителем с ООО «Евро Аст Холдинг» был заключен Договор уступки прав требований от 24.04.2022. В силу указанного договора ООО «Евро Аст Холдинг» уступало потребителю право требования по договору на оказание услуг с исполнением по требованию (абонентский договор) от 17.04.2022, заключенному между ООО «Евро Аст Холдинг» как заказчиком и ООО «Евро Холдинг» как исполнителем (далее – Договор об оказании услуг), согласно которому ООО «Евро Холдинг» обязуется по требованию ООО «Евро Аст Холдинг» оказать услуги в соответствии с пакетом услуг «Priority» («Аварийный комиссар», «Эвакуация автомобиля», «Техническая помощь», «Трезвый водитель», «Такси», «Поиск автомобиля», «Мой адвокат», «Юридическая помощь», «Независимая авто экспертиза», «Справка из гидрометцентра», «Проживание в отеле во время ремонта автомобиля»).Цена уступаемых прав требования – 70 000 рублей 00 копеек.При этом согласно Договору об оказании услуг размер платы за право требовать от ООО «Евро Холдинг» предоставления услуг (абонентская плата) составляет 500 рублей 00 копеек в месяц (с учетом срока действия договора (16 месяцев) общая стоимость услуг по договору составила 8 000 рублей).Потребитель в 14-дневный срок направил в ООО «Евро Холдинг» заявление об отказе от услуги и содержащее требование о расторжении договора цессии, а также о возврате уплаченных денежных средств в размере 70 000 рублей 00 копеек.ООО «Евро Холдинг» в ответ на заявление об отказе от услуги сообщило потребителю о том, что 21.07.2022 потребителю осуществлен возврат денежных средств в размере 6 583 рублей 33 копейки.В связи с неполучением возврата денежных средств в полном объеме потребитель обратился в Финансовую организацию с требованиями о возврате денежных средств в размере 63 416 рублей 67 копеек, внесенных потребителем в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.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 и ценой уступаемого права требования данной услуги по договору цессии). | ПАО «БАНК УРАЛСИБ» |
| 4. | *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 № 353-ФЗ).Фактические обстоятельства:Согласно заявлению-анкете на получение кредита, подписанному потребителем собственноручно, им дано согласие на оказание ему за отдельную плату за счет кредитных денежных средств следующих дополнительных услуг:- заключение договора «Финансовая защита автомобилиста» с ООО «АВТО-ЗАЩИТА», стоимостью 135 000 рублей 00 копеек;- заключение «договора/счета сервисная карта» с ООО «Евро Аст Холдинг», стоимостью 270 000 рублей 00 копеек.Между потребителем и ООО «АВТО-ЗАЩИТА» заключен опционный договор «Финансовая Защита Автомобилиста», потребителю выдан сертификат опционного договора.Между ООО «Евро Аст Холдинг» как цедентом и потребителем как цессионарием заключен договор уступки права требования, согласно которому ООО «Евро Аст Холдинг» уступает, а потребитель принимает права требования по договору на оказание услуг, заключенному между ООО «Евро Аст Холдинг» и ООО «Евро Холдинг». За уступаемые права потребитель выплачивает ООО «Евро Аст Холдинг» компенсацию в размере 260 000 рублей 00 копеек. В соответствии с условиями договора на оказание услуг заключенного между ООО «Евро Аст Холдинг» как заказчиком и ООО «Евро Холдинг» как исполнителем (далее – Договор об оказании услуг), ООО «Евро Холдинг» обязуется по требованию ООО «Евро Аст Холдинг» оказать услуги в соответствии с пакетом услуг «Prioritv» («Аварийный комиссар», «Эвакуация автомобиля», «Техническая помощь», «Трезвый водитель», «Такси», «Поиск автомобиля», «Мой адвокат», «Юридическая помощь», «Независимая авто экспертиза», «Справка из гидрометцентра», «Проживание в отеле во время ремонта автомобиля»).При этом согласно Договору об оказании услуг размер платы за право требовать от ООО «Евро Холдинг» предоставления услуг (абонентская плата) составляет 500 рублей 00 копеек в месяц (с учетом срока действия договора (54 месяца) общая стоимость услуг по договору составила 27 000 рублей).Кроме того, между потребителем и ООО «Евро Аст Холдинг» заключен договор купли-продажи непериодических электронных изданий, согласно которому ООО «Евро Аст Холдинг» обязуется передать потребителю непериодическое электронное издание «Справочник современного автомобилиста. Как избежать распространенных ошибок на дороге и защитить себя», а потребитель обязуется принять и оплатить данное издание (стоимость издания – 10 000 рублей).Потребитель направил заявление об отказе от Опционного договора, содержащее требование о возврате денежных средств в размере 135 000 рублей 00 копеек, в ООО «АВТО-ЗАЩИТА», а также заявление об отказе от оплаченных дополнительных услуг ООО «Евро Аст Холдинг», содержащее требование о возврате денежных средств в размере 270 000 рублей 00 копеек.В то же время, уплаченные потребителем денежные средства возвращены не были.Финансовая организация сообщила, что обязательства по Опционному договору были исполнены, а стороной Договора на оказание услуг является ООО «Евро Холдинг» (а не ООО «Евро Аст Холдинг»).Суть неприемлемой практики:1. В целях исключения случаев возврата платы за дополнительные услуги при их оформлении используется конструкция опционного договора (опциона). При отказе потребителя от дополнительных услуг плата не возвращается со ссылкой на то, что предусмотренное опционным договором или опционом право предоставлено потребителю (то есть «услуга уже фактически оказана»).2. 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 и ценой уступаемого права требования данной услуги по договору цессии).3. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое электронное издание) в целях обхода норм Закона № 353-ФЗ, предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | КБ «ЛОКО-Банк» |
| 5. | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:Финансовому уполномоченному на рассмотрение поступило обращение в отношении КБ «ЛОКО-Банк» (АО) (далее – Финансовая организация) с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.Фактические обстоятельства:Между потребителем и кредитной организацией был заключен договор потребительского кредита, при заключении которого потребитель выразил согласие на заключение договора сервисная карта № 0000000734 с ИП Бакиева М.Е., стоимость услуг по которому составляет 130 000 рублей 00 копеек.Потребитель подписал заявление об акцепте публичной оферты ООО «ОН-ЛАЙН МЕД», в пункте 2 которой указано, что стоимость вознаграждения исполнителя и стоимость пакета услуг составляют 130 000 рублей 00 копеек, из которых 117 000 рублей 00 копеек – вознаграждение исполнителя (ООО «ОН-ЛАЙН МЕД»), 13 000 рублей 00 копеек – стоимость пакета услуг GOLD за 65 месяцев.Также потребителем был подписан Акт оказанных услуг по договору публичной оферты № 1 о подключении к пакетам технической и информационной поддержки с ООО «ОН-ЛАЙН МЕД».В пункте 1 указано, что исполнитель оказал, а заказчик принял следующие оказанные услуги:1.1 Заказчику разъяснено содержание каждого из имеющихся пакетов услуг;1.2 Заказчику разъяснен порядок и правила пользования пакетом услуг;1.3 Произведено согласование выбранного заказчиком пакета услуг УТИП:1.3.1 По автомобилю: LADA Niva, VIN: ХТА212300N0812696;1.3.2 По сроку действия: 65 месяцев;1.3.3 По пакету услуг: GOLD;1.4 Согласовано добавление дополнительных городов-регионов в соответствии с требованиями заказчика – Владимирская область, г. Меленки;1.5 Передача исполнителю УТИП, необходимых для дальнейшего оказания услуг;1.6 Включение заказчика в базу клиентов исполнителя УТИП;1.7. Оформление у исполнителя УТИП сертификата на право пользование пакетом услуг, передача указанного сертификата заказчику.Согласно пункту 5 Акта оказанных услуг Сертификат получен потребителем на руки.Как следует из материалов обращения, исполнителем по оказанию услуг технической и информационной поддержки являлось ООО «Евро Холдинг».ИП Бакиева М.Е. являлась агентом ООО «ОН-ЛАЙН МЕД», уполномоченным на получение от клиентов последнего сумм оплаты.Денежные средства в размере 12 806 рублей 67 копеек возвращены потребителю ООО «Евро Холдинг» (пропорционально неиспользованному периоду использования услуг технической и информационной поддержки).В возврате оставшейся части денежных средств, уплаченных за дополнительную услугу, было отказано со ссылкой на то, что ООО «ОН-ЛАЙН МЕД» фактически оказало «услугу по подключению» к услуге технической и информационной поддержки на сумму 117 000 рублей.Суть неприемлемой практики:Фактически единая дополнительные услуга искусственно «разделяется» на 2 части: собственно, сама услуга, которая предлагается потребителю (на нее приходится меньшая часть вносимой потребителем платы), и «услуга» по подключению к такой услуге (на нее приходится большая часть вносимой потребителем платы).При отказе потребителя от дополнительных услуг основная часть платы ему не возвращается со ссылкой на то, что «услуга по подключению» фактически оказана. | КБ «ЛОКО-Банк» |
| 6. | *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 № 353-ФЗ).Фактические обстоятельства:Потребителем при заключении Кредитного договора было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги за отдельную плату по заключению договора «Финансовая Защита Автомобилиста» на сумму 68 400 рублей 00 копеек с ООО «АВТО-ЗАЩИТА» за счет средств кредита, а также согласие на оказание ему дополнительной услуги за отдельную плату по заключению договора/счета сервисная карта № Ц000076945 от 25.05.2022 с ООО «КАУРИ ФИНАНС» на сумму 100 000 рублей 00 копеек.Потребителем было подписано заявление на заключение опционного договора «Финансовая Защита Автомобилиста», на основании которого потребителю выдан сертификат опционного договора Финансовая Защита Автомобилиста» № ФЗА 1051245/20220525, предоставляющий потребителю право потребовать выкуп автомобиля, на приобретение которого получен кредит, за цену, соответствующую сумме задолженности по кредиту (стоимость услуги составляет 68 400 рублей). Потребителем также подписано соглашение с ООО «РуАвто» о предоставлении опциона на заключение договора технической помощи и иных услуг на условиях направленной потребителю безотзывной оферты (стоимость услуги составляет 100 000 рублей, из которых 500 рублей засчитывается в качестве платежа по договору технической помощи и иных услуг, ООО «КАУРИ ФИНАНС» принимает денежные средства от клиентов ООО «РуАвто»).Потребитель в пределах 14 дней отказался от дополнительных услуг, направив в ООО «АВТО-ЗАЩИТА» и ООО «РуАвто» соответствующие заявления.Между тем, ООО «АВТО-ЗАЩИТА» и ООО «РуАвто» сообщили потребителю, что плата по опционному договору (плата за опцион) не подлежит возврату, так как соответствующие «услуги» оказаны.ООО «РуАвто» перечислило потребителю 500 рублей, в качестве возврата платы по договору технической помощи и иных услуг, от которых отказался потребитель.Суть неприемлемой практики:В целях исключения случаев возврата платы за дополнительные услуги при их оформлении используется конструкция опционного договора (опциона). При отказе потребителя от дополнительных услуг плата не возвращается со ссылкой на то, что предусмотренное опционным договором или опционом право предоставлено потребителю (то есть «услуга уже фактически оказана»). | КБ «ЛОКО-Банк» |
| 7. | *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 № 353-ФЗ).Фактические обстоятельства:23.06.2022 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита № 2049717-Ф.23.06.2022 потребителем подписано заявление (оферта) о присоединении к договору публичной оферты ООО «Профи Ассистанс» по программе обслуживания «Вездеход Pro», которое является предложением (офертой) о заключении договора публичной оферты, на условиях, изложенных в Правилах оказания услуг по программе обслуживания «Вездеход Pro», предоставляющего 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 06.07.2022 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) в целях обхода норм Закона № 353-ФЗ, предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | ПАО «Росбанк»  |
| 8. | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Банком «ВБРР» (АО) (далее – Финансовая организация) 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:30.12.2021 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита.При заключении указанного договора потребителем собственноручно подписано заявление на страхование заемщика от несчастных случаев и болезней.В то же день Финансовой организацией со счета потребителя на основании его распоряжения удержана плата за услугу по присоединению к Договору страхования в общем размере 395 506 рублей 59 копеек.Обязательства по кредитному договору исполнены потребителем в полном объеме досрочно, после чего он отказался от страхования.Финансовой организацией возвращены денежные средства в размере 20 294 рублей 22 копеек, составляющие страховую премию по договору страхования за вычетом части денежных средств, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого потребитель являлся застрахованным лицом по договору страхования.Из ответа Финансовой организации на запрос финансового уполномоченного следует, что стоимость услуги по присоединению к Договору страхования состоит из платежа Финансовой организации за сбор, обработку и техническую передачу страховщику информации о физическом лице, связанными с включением потребителя в список застрахованных лиц по договору страхования (далее – Услуга по организации страхования), в размере 310 755 рублей 17 копеек (без НДС, НДС – 62 151 рубль 04 копейки), который взимается единовременно, а также страховой премии, перечисляемой Финансовой организацией страховщику за включение потребителя в список застрахованных лиц по договору страхования в размере 22 600 рублей 38 копеек.Суть неприемлемой практики:Комиссия финансовой организации за организацию страхования многократно превышает страховую премию. | Банк «ВБРР» (АО) |
| 9. | *Банковский вклад**(возможные признаки мисселинга – продажа паев вместо банковского вклада)* | 9.1. Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 200 000 рублей 00 копеек в связи с размещением денежных средств потребителя в паевом инвестиционном фонде вместо пролонгации договора вклада.Фактические обстоятельства:В день окончания срока банковского вклада, денежные средства зачислены на счет потребителя.Через несколько дней потребителем подписана заявка на приобретение инвестиционных паев для физических лиц, в соответствии с которой он просил ООО «Управляющая Компания «Альфа-Капитал» выдавать инвестиционные паи открытого паевого инвестиционного фонда рыночных финансовых инструментов «Альфа-Капитал Облигации Плюс» при каждом поступлении денежных средств в оплату инвестиционных паев.При этом потребитель (1938 года рождения) указывает, что хотел продлить вклад, а вместо этого ему оформили заявку на приобретение инвестиционных паев.Суть неприемлемой практики:*Возможные признаки мисселинга – продажа паев вместо банковского вклада.*Предложение инвестиционной услуги (паев) потребителю 1938 года рождения, который, как указывает, обратился за продлением банковского вклада. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
| 9.2. Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств в размере 100 000 рублей 00 копеек, удержанных Финансовой организацией в связи с размещением денежных средств в паевом инвестиционном фонде.Фактические обстоятельства:Потребителем при обращении в Банк подписана заявка на приобретение инвестиционных паев № АП\_01\_АКЦ\_БФКО\_745779 для физических лиц, в соответствии с которой потребитель просил ООО «Управляющая Компания «ОТКРЫТИЕ» выдавать инвестиционные паи открытого паевого инвестиционного фонда рыночных финансовых инструментов «Открытие - Акции» при каждом поступлении денежных средств в оплату инвестиционных паев.При этом потребитель (1946 года рождения) указывает, что хотел открыть вклад, а вместо этого ему оформили заявку на приобретение инвестиционных паев.Суть неприемлемой практики:*Возможные признаки мисселинга – продажа паев вместо банковского вклада.*Предложение инвестиционной услуги (паев) потребителю 1946 года рождения, который, как указывает, обратился за открытием банковского вклада. | ПАО «Банк «ФК Открытие» |
| 10. | *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 от нее в течение 14 дней.Фактические обстоятельства:В анкете, предоставленной потребителю для заключения кредитного договора, указана услуга «Страхование жизни и здоровья» (услугу оказывает ООО «Соло»), стоимостью 262 850 рублей 00 копеек. При этом оплата услуги была проведена в ООО «РОЛЬФ» (агент ООО «Соло»).В сертификате, выданном потребителю в рамках указанной услуги, указано, что страховую услугу предоставляет ООО «СК «РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ». Потребитель обратился в ООО «СК «РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ» с заявлением об отказе от дополнительной услуги в течение 14 дней.После отказа ООО «СК «РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ» в удовлетворении требований о возврате денежных средств потребитель по истечении четырнадцатидневного срока обратился в ООО «РОЛЬФ», ООО «Соло», а затем в АО «Кредит Европа Банк (Россия)» (далее – Финансовая организация) с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за услугу.Финансовой организацией в удовлетворении требования отказано в связи с тем, что потребитель не обратился в 14-дневный срок к поставщику дополнительной услуги – ООО «Соло».Суть неприемлемой практики:При заключении указанного договора в различных его документах указывается одновременно три различных юридических лица (ООО «Соло» ООО «РОЛЬФ», ООО «СК «Ренессанс Жизнь»), что может ввести в заблуждение потребителя относительно исполнителя данной 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 лишения потребителя права на отказ от дополнительной услуги, предусмотренный законодательством Российской Федерации. | АО «Кредит Европа Банк (Россия)» |
| Страховые организации |
| 11. | *Страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием к ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни» (далее – Финансовая организация) о взыскании частичного изъятия страховой суммы по договору добровольного страхования.Фактические обстоятельства:Между Финансовой организацией и потребителем заключен договор страхования жизни, здоровья и трудоспособности № 50020077843 по программе «Управление капиталом 360° 55+».15.04.2022 потребитель обратился Финансовую организацию с заявлением об осуществлении частичной редукции Договора страхования с выплатой частичной выкупной суммы на основании пункта 9 Договора страхования.05.05.2022 Финансовая организация письмом на электронную почту уведомила потребителя об отказе внесения изменений в условия Договора страхования.Из сведений, предоставленных в материалы обращения, потребитель обратился в Финансовую организацию с требованием о составлении дополнительного соглашения к Договору страхования о частичном изъятии (редукции) выкупной суммы.Письмом от 02.06.2022 № 160889 Финансовая организация уведомила потребителя об отказе в удовлетворении заявленного требования в части внесения изменений в условия Договора страхования.Суть неприемлемой практики:Условиями Договора страхования потребителю представлено право осуществлять частичную редукцию Договора страхования с выплатой выкупной суммы и ДИД (пункт 9 Договора страхования).Пункт 9 Договора страхования не устанавливает необходимость получения потребителем согласия от Финансовой организации для осуществления данной сделки.Пунктом 9 Программы страхования, являющейся приложением к Договору страхования, установлен порядок осуществления редукции, который также не устанавливает необходимость получения потребителем согласия от Финансовой организации.Вместе с тем Финансовая организация отказывает потребителю в осуществлении редукции Договора страхования, на основании пункта 14 Программы страхования, согласно которому изменения в Договор страхования вносятся с согласия Финансовой организации. | ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни» |

1. Основания уплаты потребителем оставшейся суммы в размере 30 000 рублей (380 000 рублей – 350 000 рублей) в материалы обращения не предоставлены. [↑](#footnote-ref-2)