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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Вид финансовой услуги** | **Описание выявленной неприемлемой практики** | **Наименование финансовой организации** |
| **Кредитные организации** | | | |
|  | *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 потребителю была подключена услуга «Назначь свою ставку».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной платной услуги «Назначь свою ставку» (далее – Услуга), а также собственноручно подписано распоряжение о перечислении со счета денежных средств в размере 63 295 рублей 67 копеек Финансовой организации в качестве оплаты Услуги.  Согласно п. 15 Индивидуальных условий Кредитного договора оказание Услуги означает снижение размера процентной ставки по нему.  Суть неприемлемой практики:  При снижении процентной ставки потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно оказание Услуги не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ПАО РОСБАНК |
|  | *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 потребителю была подключена услуга «Назначь свою ставку».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной платной услуги «Назначь свою ставку» (далее – Услуга), а также собственноручно подписано распоряжение о перечислении со счета денежных средств в размере 331 699 рублей 99 копеек финансовой организации в качестве оплаты услуги.  Согласно п. 15 Индивидуальных условий Кредитного договора оказание Услуги означает снижение размера процентной ставки по нему.  Суть неприемлемой практики:  При снижении процентной ставки потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно оказание Услуги не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ПАО «РОСБАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «независимая гарантия», предоставляемой ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР», на сумму 128 894 рублей 00 копеек (далее – Услуга), стоимость которой включена в сумму кредита.  Потребителем собственноручно подписано заявление на заключение с ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР» договора о выдаче независимой гарантии.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в  ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 128 894 рублей 00 копеек.  ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР» осуществило частичный возврат денежных средств, уплаченных потребителем по договору (1% от уплаченной суммы), в возврате оставшейся части денежных средств отказало со ссылкой на то, что независимая гарантия выдана, в связи с чем договор о ее выдаче исполнен.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР» подтвердило оказание потребителю услуги в полном объеме до даты получения заявления об отказе от договора.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ПАО «РОСБАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному поступило обращение от потребителя в отношении Финансовой организации 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 Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги по предоставлению независимой гарантии, предоставляемой ООО «Д.С. Авто», стоимостью 130 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребителем собственноручно подписано заявление на заключение с ООО «Д.С. АВТО» договора о предоставлении независимой гарантии безотзывного характера.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С. Авто», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 130 000 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ПАО «РОСБАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному поступило обращение от потребителя в отношении Финансовой организации 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 Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Независимая гарантия» стоимостью 198 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Между потребителем и ООО «Д.С. АВТО» заключен договор о предоставлении независимой гарантии, на основании которого потребителю выдан сертификат.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С. АВТО», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 198 000 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что ООО «Д.С. АВТО» подтвердило оказание потребителю услуги в полном объеме до даты получения заявления об отказе от договора.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ПАО РОСБАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 179 585 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 15 971 рубль 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 125 660 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 21 851 рубль 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 67 660 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 080 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. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 153 405 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 26 676 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. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 70 200 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 053 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 85 575 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 629 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. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 107 300 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 592 рубля 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 53 884 рубля 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 4 685 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. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов от 12.11.2012, заключенному между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 72 547 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 6 089 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. | ПАО «АК БАРС» БАНК |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 460 134 рубля 94 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 21 529 рублей 36 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 140 209 рублей 38 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 869 рублей 45 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 158 203 рубля 36 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 091 рубль 12 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 123 016 рублей 60 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 280 рублей 83 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 57 220 рублей 73 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 1 898 рублей 51 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 323 615 рублей 07 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 13 888 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 402 811 рублей 59 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 22 130 рублей 04 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 178 064 рублей 38 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 6 303 рубля 29 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 55 660 рублей 13 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 1 181 рубль 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. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 401 772 рубля 45 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 18 797 рублей 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. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 137 254 рубля 68 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 4 858 рублей 54 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 194 163 рубля 48 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 334 рубля 09 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 172 872 рублей 30 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 7 419 рублей 30 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 364 795 рублей 70 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 12 914 рублей 32 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 43 930 рублей 65 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 752 рубля 29 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 400 907 рублей 34 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 14 191 рубль 69 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 155 796 рублей 16 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 513 рублей 73 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 208 864 рубля 89 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 966 рублей 50 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 173 279 рублей 29 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 6 133 рубля 26 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 399 454 рубля 03 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 14 140 рублей 25 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 115 405 рублей 90 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 508 рублей 74 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 251 037 рублей 57 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 775 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 103 015 рублей 02 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 4 311 рублей 80 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 61 964 рубля 38 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 1 112 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 83 578 рублей 15 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 2 688 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. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 294 588 рублей 43 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 12 246 рублей 05 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 123 041 рубль 13 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 113 рублей 71 копейку.  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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 139 701 рубль 62 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 16 787 рублей 29 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита подключен в качестве застрахованного лица к Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 87 454 рубля 93 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 2 211 рублей 29 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Инвестиционные продукты* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств.  Фактические обстоятельства:  Потребитель, 1941 года рождения, обратился в Финансовую организацию с целью заключения договора банковского вклада, но фактически потребителем подана заявка на приобретение инвестиционных паев в ООО «Управляющая компания Промсвязь».  Суть неприемлемой практики:  Предложение потребителю 1941 года рождения инвестиционного продукта вместо договора банковского вклада. | ПАО «Промсвязьбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Независимая Безотзывная Гарантия»», предоставляемой ООО «Д.С. Дистрибьютор», на сумму 194 940 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребителем собственноручно подписано заявление на заключении с ООО «Д.С. Дистрибьютор» договора о предоставлении независимой гарантии безотзывного характера.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в  ООО «Д.С. Дистрибьютор», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 194 940 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований и пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | АО «ОТП Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Независимая безотзывная гарантия», предоставляемой ООО «Д.С. Авто», на сумму 198 000 рублей 00 копеек  (далее – Услуга), стоимость которой включена в сумму кредита.  Потребителем подписано заявление на заключении с ООО «Д.С. Авто» договора о предоставлении независимой гарантии безотзывного характера.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С. Авто», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований и пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | АО «ОТП Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Независимая гарантия», предоставляемой ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР», на сумму 220 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребителем собственноручно подписано заявление о выдаче независимой гарантии.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «ЮРИДИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 220 000 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | АО «ОТП Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг в отношении Финансовой организации 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 финансовой организацией заключен кредитный договор.  В заявлении о предоставлении кредита указано, что потребителю оказывается дополнительная платная услуга «Сервис помощи на дорогах» стоимостью 90 000 рублей 00 копеек.  Между потребителем и ООО «Ассист Коннект» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Ассист Коннект» помощи на дорогах по программе «Автодруг 2» (далее – Услуга).  Цена договора составляет 90 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 4 500 рублей 00 копеек, 85 500 рублей 00 копеек – вознаграждение ООО «Ассист Коннект» за консультационные услуги.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Ассист Коннект», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Плата за абонентское обслуживание в размере 4 500 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию в размере 85 500 рублей 00 копеек отказано на том основании, что услуга оказана.  После обращения потребителя к финансовому уполномоченному плата за консультацию в размере 85 500 рублей 00 копеек возвращена потребителю.  Суть неприемлемой практики:  При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления различных консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иной части услуг, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | АО «ОТП Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 125 000 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 7 500 рублей 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования - плата за услуга по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | Банк «Левобережный» (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 48 950 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 725 рублей 00 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования - плата за услуга по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 29 044 рублей 97 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 4 475 рублей 34 копейки.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования - плата за услуга по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 159 267 рублей 05 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 26 293 рубля 39 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования - плата за услуга по включению в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребителю при заключении договора потребительского кредита предоставлена услуга по включению его в качестве застрахованного лица в Договор коллективного страхования, заключенный между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 66 248 рублей 79 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 10 275 рублей 32 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребителю при заключении договора потребительского кредита предоставлена услуга по включению его в качестве застрахованного лица в Договор коллективного страхования, заключенный между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 78 518 рублей 95 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 21 922 рублей 50 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» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребителю при заключении договора потребительского кредита предоставлена услуга по включению его в качестве застрахованного лица в Договор коллективного страхования, заключенный между Финансовой организацией как страхователем и страховщиком (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которому влияло на размер процентной ставки по кредиту.  Стоимость Услуги по страхованию – 76 311 рублей 36 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате финансовой организацией страховщику, составляет 21 251 рубль 09 копеек.  Суть неприемлемой практики:  Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между Финансовой организацией и потребителем финансовых услуг заключен договор потребительского кредита на условиях тарифа «Суперхит - Адресный\_9,9\_500».  В индивидуальных условиях договора потребительского кредита, 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».  При этом тариф «Суперхит - Адресный\_9,9\_500», на условиях которого потребителем заключен договор потребительского кредита, 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 56 640 рублей 00 копеек.  После досрочного полного погашения кредита потребитель отказался от договора страхования и обратился требованием о возврате страховой премии по нему.  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 потребительского кредита.  Суть неприемлемой практики:  Индивидуальные условия договора потребительского кредита содержат информацию, которая к нему не относится, что не позволяет потребителю сделать осознанный выбор о необходимости заключения договора страхования и вводит его в заблуждение относительно того, на что он может рассчитывать при отказе от страхования в связи с досрочным погашением кредита.  При этом у потребителя складывается представление, что страховые услуги приобретаются в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору, а отказ от их приобретения может повлиять на принятие кредитором решения о заключении кредитного договора или на отдельные условия предоставления потребительского кредита. | АО «Почта Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между Финансовой организацией и потребителем финансовых услуг заключен договор потребительского кредита, содержащихся в материалах Обращения, на условиях тарифа «Прайм-Адресный Льготный 129\_500».  В индивидуальных условиях договора потребительского кредита, 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».  При этом тариф «Прайм-Адресный Льготный 129\_500», на условиях которого потребителем 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 90 000 рублей 00 копеек.  После досрочного полного погашения кредита потребитель отказался от договора страхования и обратился требованием о возврате страховой премии по нему.  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 потребительского кредита.  Суть неприемлемой практики:  Индивидуальные условия договора потребительского кредита содержат информацию, которая к нему не относится, что не позволяет потребителю сделать осознанный выбор о необходимости заключения договора страхования и вводит его в заблуждение относительно того, на что он может рассчитывать при отказе от страхования в связи с досрочным погашением кредита.  При этом у потребителя складывается представление, что страховые услуги приобретаются в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору, а отказ от их приобретения может повлиять на принятие кредитором решения о заключении кредитного договора или на отдельные условия предоставления потребительского кредита. | АО «Почта Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных в связи с несогласием с удержанием Финансовой организацией комиссии за снятие наличных денежных средств с банковского счета.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой заключен договор банковского счета и договор о выпуске и обслуживании расчетной (дебетовой) карты, в рамках которых на имя потребителя открыт счет, оформлена расчетная карта в соответствии с Условиями предоставления и использования карты по программе «Дебетовая карта», тарифами Финансовой организации.  Потребителем через банкомат Финансовой организации была совершена операция по снятию наличных денежных средств в размере 200 000 рублей 00 копеек. Согласно чеку банкомата размер комиссии за операцию составил  0 рублей 00 копеек.  Финансовой организацией за совершение операции по снятию наличных денежных средств удержана комиссия в размере 500 рублей 00 копеек.  Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением, содержащим требования о возврате комиссии за снятие наличных.  Финансовая организация в ответ на заявление отказала потребителю в удовлетворении требования, указав, что начисление комиссии было произведено в соответствии с условиями договора.  Впоследствии Финансовой организацией принято решение о возмещении потребителю стоимости комиссии за снятие наличных.  Суть неприемлемой практики:  Взимание Финансовой организацией комиссии за снятие наличных при отсутствии информирования потребителя о наличии такой комиссии, что нарушает требования, предусмотренные статьей 29 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и главой 3 Положения Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием». | АО «Почта Банк» |
|  | *Инвестиционные продукты* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в Финансовую организацию с целью заключения договора вклада, но фактически был заключен договор инвестиционного страхования жизни.  Распоряжение о переводе денежных средств в пользу страховщика подписано в офисе банка простой электронной подписью.  Потребитель 1933 года рождения указывает, что согласие на использование электронной подписи не давал, договор страхования не подписывал, о заключении договора страхования его не информировали.    Суть неприемлемой практики:  Предложение потребителю 1933 года рождения заключить договор инвестиционного страхования жизни вместо договора банковского вклада. | АО «Почта Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги по выдаче независимой гарантии «Платежная гарантия», предоставляемой ООО «АВТО-ЗАЩИТА», на сумму 55 728 рублей 00 копеек (далее – Услуга), стоимость которой включена в сумму кредита.  Потребителем собственноручно подписано заявление о предоставлении независимой гарантии безотзывного характера.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «АВТО-ЗАЩИТА», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований и пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги по выдаче независимой гарантии под названием «Платежная гарантия», предоставляемой ООО «АВТО-ЗАЩИТА» (далее – Услуга).  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «АВТО-ЗАЩИТА», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 65 118 рублей 82 копейки.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю предложена дополнительная услуга «Платежная гарантия», предоставляемая ООО «АВТО-ЗАЩИТА», на сумму 62 050 рублей 20 копеек (далее – Услуга).  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «АВТО-ЗАЩИТА», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 62 050 рублей 20 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребителем собственноручно подписано заявление на получение кредита (далее – Заявление), согласно которому потребителю за отдельную плату предложена дополнительная платная услуга «Сервисная карта ТСА-00584», оказываемая ООО «Ассист-Н», стоимостью 300 000 рублей 00 копеек.  Вместе с тем отметки в графах Заявления «согласие заемщика «да», «нет» потребителем не проставлены.  Между потребителем и ООО «Ассист-Н» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Ассист-Н» предоставления помощи на дорогах по программе «Автодруг-3 (далее – Услуга).  Цена договора составляет 300 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания (услуги помощи на дорогах) –  15 000 рублей 00 копеек, 285 000 рублей 00 копеек – вознаграждение  ООО «Ассист-Н» за консультацию.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Ассист-Н», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Плата за абонентское обслуживание в размере 15 000 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию отказано на том основании, что услуга оказана.  Суть неприемлемой практики:  При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления различных консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иной части услуг, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю предложена дополнительная услуга «Гарантия № 2023-0706-113-010423», предоставляемая ООО «Д.С.АВТО», стоимостью 31 800 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребителем подписано заявление о предоставлении независимой гарантии, на основании которого потребителю выдан сертификат, в соответствии с которым гарант предоставляет бенефициару по поручению потребителя безотзывную независимую гарантию исполнения обязательств потребителя по Кредитному договору  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С.АВТО», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 31 800 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребителем собственноручно подписано заявление на получение кредита, согласно которому потребителю за отдельную плату предложена дополнительная платная услуга «Сервисная карта 0035-07/ТК», оказываемая ООО «Тайм Ассист», стоимостью 100 000 рублей 00 копеек.  Между потребителем и ООО «Тайм Ассист» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Тайм Ассист» предоставления помощи на дорогах, по программе «Автодруг-3» (далее – Услуга).  Цена договора составляет 100 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания помощи на дорогах – 1 000 рублей 00 копеек, 99 000 рублей 00 копеек – вознаграждение ООО «Тайм Ассист» за консультацию.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Тайм Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Часть платы за абонентское обслуживание в размере 972 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию отказано на том основании, что услуга оказана.  Суть неприемлемой практики:  При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления различных консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иной части услуг, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю предложена дополнительная услуга «Независимая гарантия», предоставляемая ООО «Д.С. Дистрибьютор», на сумму 200 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С. Дистрибьютор», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю предложена дополнительная услуга «Платежная гарантия», предоставляемая ООО «АВТО-ЗАЩИТА», на сумму 32 031 рубль 29 копеек (далее – Услуга).  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «АВТО-ЗАЩИТА», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | КБ «ЛОКО-Банк» (АО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги под названием «Иное», предоставляемой ООО «Д.С. Дистрибьютор», стоимостью 202 500 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  Потребителем собственноручно подписано заявление на заключении с ООО «Д.С. Дистрибьютор» договора о предоставлении независимой гарантии безотзывного характера.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С. Дистрибьютор», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 202 500 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка автомобилиста» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребителем собственноручно подписано заявление на получение кредита, согласно которому потребителю за отдельную плату предложена дополнительная платная услуга, оказываемая ООО «РОУД ТРАСТ», стоимостью 35 000 рублей 00 копеек.  Между потребителем и ООО «РОУД ТРАСТ» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «РОУД ТРАСТ» помощи на дорогах по программе «Драйв 3» (далее – Услуга).  Цена договора составляет 35 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 1 750 рублей 00 копеек, 33 250 рублей 00 копеек – вознаграждение ООО «РОУД ТРАСТ» за устную консультацию.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «РОУД ТРАСТ», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Плата за абонентское обслуживание в размере 1 750 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию в размере 33 250 рублей 00 копеек отказано на том основании, что услуга оказана.  Суть неприемлемой практики:  Оказание разовой услуги, стоимость которой многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, носит «технический» характер и осуществляется в целях существенного уменьшения суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. Кроме того, содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме одновременно с заключением договора. Тем самым нарушается право потребителя на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребителем собственноручно подписано заявление на получение кредита, согласно которому потребителю за отдельную плату предложена дополнительная платная услуга «Сервисная или дорожная карта» стоимостью 40 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).  На основании заявления на приобретение продуктов компании  ООО «Соло» потребителю выдан Сертификат, состоящий из индивидуальных условий использования программы для ЭВМ «Справочно-правовая система ЕЮС» и Услуг «Помощь на дорогах».  Цена сертификата составляет 40 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость услуг помощи на дорогах – 1 800 рублей 00 копеек, 38 200 рублей 00 копеек – сублицензионное вознаграждение.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Соло», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  ООО «СОЛО» возвратило потребителю денежные средства в размере 1 800 рублей 00 копеек за Услуги «Помощь на дорогах», в возврате вознаграждения в размере 38 200 рублей 00 копеек отказано на том основании, что услуга оказана.  Суть неприемлемой практики:  Дополнительные услуги, предлагаемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под передачу права (неисключительная лицензия на программу для ЭВМ «Справочно-правовая система «ЕЮС») в целях обхода норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | ПАО Банк «ФК Открытие» |
|  | *Банковские счета* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет оплаты комиссии за снятие наличных денежных средств.  Фактические обстоятельства:  25.11.2020 потребителю открыт банковский счет для совершения операций с использованием карты с лимитом кредитования (овердрафта) на условиях, указанных в правилах предоставления и использования банковских карт Финансовой организации (далее – Правила), Тарифах на обслуживание банковских карт в Финансовой организации (далее – Тарифы).  В соответствии с пунктом 2.4. Правил Финансовая организация обеспечивает расчеты по счету с использованием карты со взиманием вознаграждения в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения операции по карточному счету.  Пунктом 5.1.1.2.2 Тарифов в редакции, действовавшей на дату заключения договора, комиссия за снятие наличных денежных средств в банкоматах Финансовой организации за счет лимита кредитования на сумму сверх 50 000 рублей 00 копеек в течение календарного месяца составляет 5,5 процента от суммы снятия (минимум 300 рублей 00 копеек).  С 15.05.2022 Финансовой организацией внесены изменения в Тарифы, согласно которым комиссия за снятие наличных денежных средств за счет средств кредитного лимита на сумму до 50 000 рублей 00 копеек включительно в течение 7 календарных дней с даты заключения договора не взимается, начиная с 8-го календарного дня с даты заключения договора кредитной карты и далее составляет 5,5 процентов от суммы снятия + 300 рублей 00 копеек.  С 23.01.2023 комиссия за снятие наличных денежных средств за счет средств кредитного лимита составляет 5,9 процентов от суммы снятия + 590 рублей 00 копеек.  За период с сентября 2022 по май 2023 по счету потребителя с использованием кредитной карты были совершены операции по снятию наличных денежных средств в общем размере 222 000 рублей 00 копеек с использованием банкомата.  Финансовой организацией со счета была удержана комиссия в общем размере 17 280 рублей 00 копеек за совершение потребителем операций по снятию в банкоматах наличных денежных средств.  Потребитель обратился в Финансовую организацию с требованием о возврате денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет оплаты комиссии за снятие наличных денежных средств со счета через банкомат, о восстановлении условий с возможностью снятия наличных денежных средств со счета без взимания комиссии с лимитом до 50 000 рублей 00 копеек.  Финансовая организация в ответ на обращение потребителя указала, что комиссия за операции по снятию наличных денежных средств была списана правомерно в соответствии с Тарифами Финансовой организации.  Суть неприемлемой практики:  Одностороннее изменение Финансовой организацией условий договора с потребителем, выразившееся в увеличении комиссии за снятие наличных денежных средств в банкоматах Финансовой организации, не предусмотрено действующим законодательством, а согласие потребителя на изменение условий заключенного между банком и клиентом – физическим лицом договора возможно только в случае получения от клиента согласия в той форме, в которой был заключен основной договор, причем согласие физического лица должно быть выраженно явно и однозначно. Вместе с тем согласия на соответствующие изменения получено не было, следовательно, изменение Финансовой организацией комиссии за снятие наличных денежных средств не порождает юридических последствий. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  29.07.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 277 648 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 222 118 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  05.09.2023, 21.09.2023 и 10.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создаёт для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  14.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 104 251 рубль 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 83 400 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  18.09.2023, 28.09.2023 и 02.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  27.03.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 320 658 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 256526 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  30.05.2023 и 12.07.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  03.08.2023 денежные средства за Услугу потребителю были возвращены в полном объеме.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  07.07.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 310 108 рублей 00 копеек., которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 248 086 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  07.08.2023 потребитель посредством чата-поддержки приложения Финансовой организации обратился с заявлением, содержащим требования об отказе от Услуги, Финансовой организацией отказано в принятии заявления потребителя на том основании, что отказ от услуг страхования оформляется исключительно в отделении Финансовой организации.  18.09.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги, однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от услуги, им пропущен.  18.10.2023 Финансовой организацией осуществлен возврат платы за Услугу за вычетом стоимости части, фактически оказанной потребителю услуги до дня получения заявления об отказе.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  12.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 233 133 рубля 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 186 506 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  14.08.2023 и 05.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  27.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 208 897 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 167 117 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  05.10.2023 и 10.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банка ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  19.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 313 195 рублей 00 копеек., которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору;  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемая в соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  - предельный размер поощрения в виде начисления Мультибонусов устанавливается в размере 250 556 Мультибонусов;  - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации при подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» действует 30 календарных дней с даты выдачи кредита и включает в себя:  - повышенный кэшбек (мультибонусы) 10% на категории Авиабилеты и Отели, ограниченный максимальным размером;  - увеличенный лимит на бесплатные переводы в СБП на 50 000 рублей 00 копеек (до 150 000 рублей 00 копеек).  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  03.07.2023, 04.09.2023 и 19.09.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  12.10.2023 Финансовая организация осуществила возврат части платы за Услугу.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  09.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга), стоимостью 422 996 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемую в соответствии с Правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  – предельный размер поощрения в виде начисления мультибонусов устанавливается в размере 338 396 мультибонусов;  – увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  При подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  15.11.2023 и 16.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создаёт для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  26.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка», стоимостью 203 003 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемую в соответствии с Правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  – предельный размер поощрения в виде начисления мультибонусов устанавливается в размере 162 402 мультибонусов;  – увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  При подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  24.10.2023 и 25.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создаёт для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  23.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка», стоимостью 57 839 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемую в соответствии с Правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  – предельный размер поощрения в виде начисления мультибонусов устанавливается в размере 46 271 мультибонусов;  – увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  При подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  15.11.2023 и 14.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создаёт для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  10.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка», стоимостью 176 361 рубль 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемую в соответствии с Правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации на следующих условиях:  – предельный размер поощрения в виде начисления мультибонусов устанавливается в размере 141 088 мультибонусов;  – увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации.  При подключении услуги «Ваша низкая ставка» также предоставляется бесплатное страхование от несчастных случаев на условиях промоакции с 32 календарного дня с даты подключения Подписки «Персональный бонус».  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  23.10.2023 и 02.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создаёт для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» («подключение Подписки «Персональный бонус» и страхование от несчастных случаев) по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  29.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка», стоимостью 183 045 рублей 00 копеек, которая согласно заявлению на предоставление кредита включает в себя следующие опции:  1) предоставление дисконта к процентной ставке по Кредитному договору  2) подписку «Персональный бонус», предоставляемую в соответствии с Правилами программы лояльности «Мультибонус» Финансовой организации.  В соответствии с правилами программы лояльности «Мультибонус» Опция «подключение Подписки «Персональный бонус» в составе услуги «Ваша низкая ставка» является бесплатной.  30.10.2023 и 23.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка», однако денежные средства ему не возвращены в связи с тем, что тридцатидневный срок, предусмотренный для отказа от Услуги, им пропущен.  Суть неприемлемой практики:  При предоставлении дисконта к процентной ставке потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части порядка погашения кредита), которые согласуются потребителем и финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опция по предоставлению дисконта к процентной ставке, входящая в Услугу, не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугами по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ.  При этом оставшиеся опции в составе услуги «Ваша низкая ставка» по условиям оказания услуги являются бесплатными. | Банк ВТБ (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.    Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Назначь процентную ставку» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 3 % пункта по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ПАО «Совкомбанк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  18.03.2023 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на включение в сумму кредита услуги «Сертификат Автодруг» (далее – Услуга) стоимостью 250 000 рублей 00 копеек, предоставляемой ООО «Драйв Ассист».  Между потребителем и ООО «Драйв Ассист» заключен договор (далее – Договор), в рамках которого потребителю выдан Сертификат, в соответствии с которым ООО «Драйв Ассист» обязуется по заданию потребителя оказать следующие услуги:  - предоставление потребителю права требовать от ООО «Драйв Ассист» предоставления помощи на дорогах (абонентское обслуживание);  - одна разовая устная консультация потребителя по условиям потребительских и коммерческих кредитных, наличных, страховых и лизинговых программ.  Цена Договора составляет 250 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 2 500 рублей 00 копеек, стоимость консультации – 247 500 рублей 00 копеек.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Драйв Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением о расторжении Договора и возврате денежных средств.  ООО «Драйв Ассист» осуществило возврат денежных средства за услуги помощи на дорогах в размере 2 500 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив что услуга по Договору в части предоставления консультации по условиям кредитных и страховых программ оказана потребителю в полном объеме.  Суть неприемлемой практики:  При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления различных консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иной части услуг, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | АКБ «Абсолют Банк» (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора подключен в качестве застрахованного лица к договору коллективного страхования заемщиков потребительских кредитов (займов) (далее – Услуга по страхованию).  Стоимость Услуги по страхованию – 99 000 рублей 00 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 9 900 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. | РНКБ Банк (ПАО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 5% пунктов по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.    Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 3 % пункта по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении договора потребительского кредита дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 7 % пунктов по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.    Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 5 % пунктов по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.    Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 5 % пунктов по сравнению со стандартной процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Выгодная ставка» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 7,99 % пунктов по сравнению с базовой процентной ставкой.  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | АО «АЛЬФА-БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств, удержанных в счет платы за дополнительную услугу «Гарантия низкой ставки».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Гарантия низкой ставки» (далее – Услуга).  Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору до 5,9 % годовых вместо базовой процентной ставки (16,00 % годовых).  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора (в части процентной ставки), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, Услуга не создает для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляет собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не является услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | ООО «ХКФ БАНК» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг в отношении Финансовой организации 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 Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  Потребителем собственноручно подписано заявление на получение кредита, в разделе «Информация о дополнительных услугах, предложенных иными лицами без участия банка» потребителем дано согласие на оказание ему ООО «Ассист-А» услуги «Помощь на дорогах», стоимостью 209 000 рублей 00 копеек.  Между потребителем и ООО «Ассист-А» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Ассист-А» предоставления помощи на дорогах по программе «Автодруг-3», а также воспользоваться разовой устной консультацией по условиям потребительских и коммерческих кредитных, наличных, страховых и лизинговых программ (далее – Услуга).  Цена договора составляет 209 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 10 450 рублей 00 копеек, стоимость консультации – 198 500 рублей 00 копеек.  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Ассист-А», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.  Плата за абонентское обслуживание в размере 10 450 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию отказано на том основании, что услуга оказана. Впоследствии ООО «Ассист-А» осуществлен возврат денежных средств в полном объеме.  Суть неприемлемой практики:  При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления различных консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иной части услуг, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | ООО «Драйв Клик Банк» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании с Финансовой организации денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу «Управляй кредитом».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю подключена дополнительная услуга сервис-пакет «Управляй кредитом» (далее – Услуга) стоимостью 144 919 рублей 80 копеек.  Подключение Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору до 10,50 % годовых вместо базовой процентной ставки в размере 20,80 %.  Также в рамках Услуги Финансовая организация предоставляет потребителю следующие возможности (опции): «Периодическое изменение даты платежа», «Пропуск платежа», «Временное уменьшение суммы платежа», «Кредитные каникулы».  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора, которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опции, входящие в Услугу, не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляют собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | КБ «Ренессанс Кредит» (ООО) |
|  | *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 дополнительные услуги при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которых потребитель был подключен к сервис-пакету «Pro Удобства».  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителю за отдельную плату предоставлена дополнительная услуга по подключению к сервис-пакету  «Pro Удобства» (далее – Услуга) стоимостью 74 980 рублей 80 копеек.  В рамках Услуги Финансовая организация предоставляет потребителю следующие возможности (опции): «Периодическое изменение даты платежа», «Пропуск платежа», «Кредитные каникулы», Услуга «SMS-оповещение».  Суть неприемлемой практики:  Потребителю не оказывается какая-либо самостоятельная услуга – имеет место изменение условий оказания услуги по предоставлению кредита, обусловленной кредитным договором (изменение кредитного обязательства).  Таким образом, по сути имеет место внесение изменений в условия кредитного договора, которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.  Соответственно, опции, входящие в Услугу, не создают для потребителя отдельного имущественного блага вне кредитного обязательства (то есть самостоятельной ценности), поскольку представляют собой действия сторон по согласованию условий кредитного договора на стадии его заключения, в связи с чем не являются услугой по смыслу статьи 779 Гражданского кодекса РФ. | КБ «Ренессанс Кредит» (ООО) |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.  Фактические обстоятельства:  Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).  При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги в виде независимой гарантии, предоставляемой ООО «Д.С.Дистрибьютор», на сумму 110 000 рублей 00 копеек(далее – Услуга).  Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Д.С.Дистрибьютор», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 110 000 рублей 00 копеек.  Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.  Суть неприемлемой практики:  Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме в момент выдачи независимой гарантии. Признание услуги по выдаче «независимой гарантии» оказанной с момента ее выдачи фактически лишает потребителя права на отказ от предоставления дополнительной услуги в рамках договора потребительского кредита в четырнадцатидневный срок в соответствии с частью 2.7 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и возврат уплаченных за нее денежных средств)». При этом правовые основания для признания «услуги оказанной», с учетом того, что гарантия выдается на определенный срок, отсутствуют. | ПАО СКБ  Приморья «Примсоцбанк» |
| **Страховые организации** | | | |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда транспортному средству по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).  Фактические обстоятельства:  В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен вред принадлежащему потребителю транспортному средству.  Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП была застрахована в Финансовой организации по договору ОСАГО.  Кроме того, между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования КАСКО.  Договор страхования КАСКО предусматривает в качестве страхового риска «ДТП с иным участником» - повреждение или тотальное повреждение застрахованного транспортного средства (далее- ТС) в результате ДТП, произошедшего с участием иного установленного ТС (иных установленных ТС) при условии наступления у его (их) владельца (ев) гражданской ответственности за причинение вреда застрахованному ТС (п. 3.1.1.6 Правил страхования).  В качестве формы выплаты по данному риску договором страхования установлен «ремонт на СТОА по направлению страховщика, за исключением случае тотального повреждения ТС. С учетом износа».  При этом в соответствии с пунктами 1 и 2 особых условий договора страхования КАСКО разницу между реальной стоимостью ремонта ТС, определенной в заказ-наряде СТОА, и размером расходов на восстановительный ремонт, определенный в соответствии с пунктом 3 статьи 12.1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (на основании Единой методики определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Банком России от 04 марта 2021 г. № 755-П (далее – Единая методика)) оплачивает страхователь (выгодоприобретатель).  При отказе страхователя (выгодоприобретателя) от оплаты недостающей части стоимости ремонта страховое возмещения выплачивается в денежной форме в сумме, определенной на основании Единой методики с учетом износа, но не более страховой суммы  (пункт 3).  Страховая сумма по риску «ДТП с иным участником» установлена в размере 400 000 рублей.  Таким образом, размер страхового возмещения по договору страхования КАСКО и порядок его определения, фактически идентичны соответствующим условиям договора ОСАГО.  При этом не является страховым случаем повреждение застрахованного ТС в результате ДТП, если одним из виновников ДТП (лицом, нарушившим Правила дорожного движения) является лицо, управлявшее застрахованным ТС.  Также согласно пункту 9 особых условий договора страхования при выплате страхового возмещения страховщик приобретает право требования, которое страхователь (выгодоприобретатель) имеет к лицу, ответственному за убытки, возмещенные в результате страхования. Если страхователь (выгодоприобретатель) отказался от своего права требования к лицу, ответственному за убытки, причиненные застрахованному ТС, или осуществление этого права стало невозможным по его вине, страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения полностью или в соответствующей части и вправе потребовать возврата излишне выплаченной суммы возмещения.  Отличием договора страхования КАСКО от договора ОСАГО улучшающим положение страхователя (выгодоприобретателя) является выплата в случае, если виновник ДТП не имел полиса ОСАГО (однако на такой случай договором страхования установлен лимит страхового возмещения – 30 000 рублей).  В то же время договор страхования КАСКО предусматривает увеличенные по сравнению с ОСАГО сроки осуществления страхового возмещения (пункты 14.2.3.1 – 14.2.3.1.3 Правил страхования), например, срок осуществления ремонта ТС на СТОА – 45 рабочих дней, кроме того, он может быть продлен на 30 рабочих дней в случае непоступления на СТОА необходимых запасных частей (пункт 14.2.3.1.3 Правил страхования).  Также, следует отметить, что помимо увеличения срока осуществления страхового возмещения по договору страхования КАСКО по сравнению с договором ОСАГО, снижение размера потенциальных санкций, которые могут быть наложены на страховую организацию в случае нарушения обязательства по осуществлению страхового возмещения, обусловлено тем, что неустойка по договору ОСАГО исчисляется от суммы задолженности по страховому возмещению и ограничена размером страховой суммы (400 000 рублей), а по договору КАСКО – от суммы страховой премии и ограничена размером такой страховой премии.  Потребитель имел право обратиться в страховую организацию за выплатой страхового возмещения как по договору ОСАГО (в порядке прямого возмещения убытков), так и по договору страхования КАСКО.  В то же время форма заявления, разработанная страховой организацией, которая была предоставлена потребителю при обращении за страховым возмещением не содержит граф, в которых необходимо указать договор, по которому обращается потребитель. Заявление также не содержит каких-либо указаний ни на ОСАГО, ни на КАСКО – согласно заявлению потребитель просит осуществить страховое возмещение «по договору, выданному страховой организацией АО «ГСК «Югория».  Таким образом, из заявления не представляется возможности установить, в рамках какого договора страхования страхователь (выгодоприобретатель) заявляет свои требования.  Потребитель обратился в Финансовую организацию с претензией о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО в денежной форме в размере 378 928 рублей 00 копеек.  Финансовая организация осуществила потребителю выплату страхового возмещения в рамках договора КАСКО.  Суть неприемлемой практики:  Самостоятельно выбирая, основание для выплаты страхового возмещения в пользу договора страхования КАСКО финансовая организация создает условия для уменьшения размера своей ответственности в случае неисполнения обязанности по страховому возмещению, поскольку страховое возмещение по договору ОСАГО должно быть осуществлено более короткие сроки, а размер неустойки ограничивается страховой суммой, а не страховой премией, которая по договору страхования КАСКО составляет менее 2 тысяч рублей. | АО «ГСК «Югория» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием об организации и оплате восстановительного ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) по договору ОСАГО.  Фактические обстоятельства:  Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО путем организации ремонта транспортного средства на СТОА.  Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме почтовым переводом в связи с отсутствием возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства.  Согласно абзацу 2 пункта 17 статьи 12 Закона № 40-ФЗ страховщик размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о перечне станций технического обслуживания, с которыми у него заключены договоры на организацию восстановительного ремонта, с указанием адресов их места нахождения, марок и года выпуска обслуживаемых ими транспортных средств, примерных сроков проведения восстановительного ремонта в зависимости от объема выполняемых работ и загруженности, сведений об их соответствии установленным правилами обязательного страхования требованиям к организации восстановительного ремонта и поддерживает ее в актуальном состоянии.  Страховщик обязан предоставлять эту информацию потерпевшему (выгодоприобретателю) для выбора им станции технического обслуживания при обращении к страховщику с заявлением о страховом возмещении или прямом возмещении убытков.  Согласно разъяснениям Финансовой организации в настоящее время на территории Российской Федерации все заключенные договоры между СТОА в рамках договоров ОСАГО, и ООО СК «Сбербанк страхование» расторгнуты, в связи с систематическим неисполнением СТОА своих обязательств по осуществлению восстановительного ремонта транспортных средств.  Суть неприемлемой практики:  Потребитель лишается возможности получения страхового возмещения в натуральной форме, установленной п. 15.1. ст. 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (путем ремонта поврежденного транспортного средства на СТОА) ввиду расторжения Финансовой организацией всех заключенных ранее договоров со СТОА, осуществляющими восстановительный ремонт в рамках договоров ОСАГО. | ООО СК «Сбербанк страхование» |
|  | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:  К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения.  Фактические обстоятельства:  Между Финансовой организацией и потребителем заключен договор страхования КАСКО.  Страховая сумма по договору страхования КАСКО равна страховой стоимости застрахованного транспортного средства и составляет 1 000 000 рублей.  Договором страхования КАСКО по риску «Ущерб» установлена безусловная франшиза в размере 70% от страховой суммы, если в случае урегулирования на условиях полной гибели застрахованного транспортного средства страхователь (выгодоприобретатель) не отказался от своих прав на застрахованное транспортное средство в пользу страховщика.  При этом в соответствии с подпунктом «в» пункта 12.7 Правил страхования страховая выплата при полной гибели транспортного средства и отказе страхователя передать транспортное средство в собственность страховщика осуществляется в следующем порядке:  страхователь (выгодоприобретатель) подписывает со страховщиком соглашение, в соответствии с которым оставляет транспортное средство в собственном распоряжении. При этом размер страховой выплаты составляет 60 % от страховой стоимости транспортного средства, но не более страховой суммы, установленной для транспортного средства, если договором страхования не предусмотрено иное (договором страхования может быть предусмотрено, что страховая выплата производится за вычетом стоимости остатков транспортного средства, пригодных для реализации, стоимость которых определяется согласно заключению независимой экспертной организации).  То есть размер страховой выплаты при полной гибели транспортного средства в случаях, когда потребитель отказался передавать годные остатки транспортного средства страховщику составляется 60 % от страховой стоимости, предусмотренной договором.  Кроме того, в соответствии с пунктом 11.7 Договора страхования по риску «ущерб» устанавливается безусловная франшиза в размере 70% от страховой суммы, если в случае урегулирования на условиях полной гибели транспортного средства страхователь не отказался от своих прав на застрахованное транспортное средство в пользу страховщика.  Соответственно при наступлении полной гибели транспортного средства и отказе потребителя передать права на поврежденное транспортное средство страховщику, применяется франшиза, с учетом которой потребитель ставится в заведомо невыгодное положение, а сумма возмещения, которую он сможет получить в результате наступления страхового события равна нулю.  Кроме того, страховая стоимость транспортного средства в договоре страхования КАСКО (1 000 000 рулей) значительно ниже рыночной стоимости транспортного средства (2 026 000 рублей), в связи с чем передавать поврежденное транспортное средство страховщику для потребителя в большинстве случаев будет невыгодным.  Суть неприемлемой практики:  Финансовой организацией положения договора страхования и правил страхования составлены таким образом, что при отказе потребителя от передачи поврежденного транспортного средства страховщику, он не получит страховую выплату по договору страхования. | АО «СОГАЗ» |