**Обобщенные сведения об используемых финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным, неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в I квартале 2024 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 504 562 рублей 86 копеек Финансовой организации в качестве оплаты Услуги.Согласно пункту 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 процентной ставки), 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:09.08.2023 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 «Карта Автопомощи» стоимостью 90 000 рублей 00 копеек за счет средств кредита (далее – Услуга).В тот же день потребителем собственноручно подписано заявление о присоединении к договору публичной оферты ООО «Профи Ассистанс» по программе обслуживания «TERRA DRIVER» (далее – Договор), предоставляющей право на получение услуг (доступа к сервису) согласно выбранной потребителем программе обслуживания «TERRA DRIVER», а также приобретение непериодического электронного издания «Snowmobile», размещенного на техническом носителе (USB flash накопителе). Цена Договора составляет 90 000 рублей 00 копеек и складывается из стоимости доступа к круглосуточному сервису услуг, составляющего 4 500 рублей 00 копеек, а также стоимости товара – непериодического электронного издания, составляющей 85 500 рублей 00 копеек. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Профи Ассистанс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств. В связи с получением заявления потребителя ООО «Профи Ассистанс» осуществило возврат денежных средства в части оказания услуг в размере 4 500 рублей 00 копеек. Плата за товар потребителю не возвращена.Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что ООО «Профи Ассистанс» осуществлен возврат денежных средств. Суть неприемлемой практики:Дополнительные услуги, предлагаемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое электронное издание «Snowmobile», размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обмену или возврату в случае его надлежащего качества, в целях обхода норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | 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 «Карта Автопомощи» стоимостью 80 000 рублей 00 копеек за счет средств кредита (далее – Услуга).В тот же день между потребителем и ООО «Ассистанс 54» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Ассистанс 54» предоставления помощи на дорогах, по программе «Автодруг-3» (далее – Услуга).Цена договора составляет 80 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 4 000 рублей 00 копеек, 76 000 рублей 00 копеек – цена консультации. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Ассист54», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.Плата за абонентское обслуживание в размере 4 000 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию в размере 76 000 рублей 00 копеек 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 консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | 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 481 576 рублей 75 копеек Финансовой организации в качестве оплаты Услуги.Согласно пункту 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 процентной ставки), 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 с использованием простой электронной подписи подписано распоряжение о перечислении со счета денежных средств в размере 348 928 рублей 52 копеек Финансовой организации в качестве оплаты Услуги.Согласно пункту 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 процентной ставки), 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).Потребителем собственноручно подписано заявление о предоставлении кредита, в соответствии с которым потребитель выразил согласие на оказание услуги по подключению к программе добровольного коллективного страхования (далее – Программа страхования), заключенным между ООО «Лайф Иншуранс» и АО «ОСК» (далее – Услуга).В рамках Услуги потребителю предоставляется комплекс услуг: услуги по страхованию, оказываемые АО «ОСК», и услуги по присоединению к Программе страхования, оказываемые ООО «Лайф Иншуренс», которые реализуются в рамках договора оказания услуг. Общая стоимость Услуги (100 000 рублей 00 копеек) складывается из страховой премии по договору страхования, которая составляет 11 112 рублей 00 копеек, и платы за иные услуги, в том числе связанные с присоединением потребителя к Программе страхования, – 88 888 рублей 00 копеек.Потребителем подписано заявление на присоединение к Программе страхования, в котором потребитель выразил согласие на заключение договора возмездного оказания по присоединению к Программе страхования.Между потребителем и ООО «Лайф Иншуранс» заключен договор возмездного оказания услуг, согласно которому ООО «Лайф Иншуранс» обязуется оказать возмездные разовые консультационные услуги (по страховым программам, по порядку урегулирования страхового случая по различным видам страхования, по страховым спорам в области страхования жизни и здоровья, страхования имущества и финансовых рисков консультирование о порядке изменения и расторжения договора страхования, консультирование по порядку досудебного урегулирования спора, подбор и согласование индивидуальных условий программы страхования, согласование и формирование с клиентом документов, необходимых для осуществления страхования конкретного физического лица в соответствие с выбранной программой страхования).Также потребителем подписан акт приема-передачи по договору оказания услуг, согласно которому потребителю оказаны услуги, перечисленные в договоре оказания услуг в размере 88 888 рублей 00 копеек.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Лайф Иншуранс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.ООО «Лайф Иншуренс» осуществило возврат части денежных средств в размере 11 112 рублей 00 копеек, составляющих страховую премию по договору страхования.Суть неприемлемой практики:При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги.Кроме того, ряд действий ООО «Лайф Иншуренс», являющегося страхователем по коллективному страхованию, к которому присоединяется потребитель, входят в предмет договора страхования, представляя собой действия по его исполнению стороной договора (страхователем), в связи с чем не могут рассматриваться как самостоятельная услуга, удовлетворяющая потребности потребителя, отдельные от предмета страхования. | 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 «Карта Автопомощи» стоимостью 100 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день потребителем собственноручно подписано заявление о присоединении к договору публичной оферты ООО «Глобал Ассистанс» (далее – Договор).Цена Договора составляет 100 000 рублей 00 копеек и складывается из стоимости юридических услуг – 1 000 рублей 00 копеек, а также товара – электронного непериодического издания, содержащегося на техническом носителе (USB-флеш-накопителе), стоимостью 99 000 рублей 00 копеек.В Договоре потребитель подтвердил, что получил электронное непериодическое издание, размещенное на USB-флеш-накопителеПотребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Глобал Ассистанс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 100 000 рублей 00 копеек. В связи с получением заявления потребителя ООО «Глобал Ассистанс» осуществило возврат денежных средства в части оказания услуг в размере 1 000 рублей 00 копеек. Плата за товар потребителю не возвращена.Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что ООО «Профи Ассистанс» осуществлен возврат денежных средств. Суть неприемлемой практики:Дополнительные услуги, предлагаемые потребителю при предоставлении кредита, маскируются под товар (непериодическое издание, размещенное на техническом носителе), не подлежащий в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обмену или возврату в случае его надлежащего качества, в целях обхода норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих обязанность вернуть заемщику денежные средства в случае его отказа от дополнительной услуги. | 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 с использованием простой электронной подписи подписано распоряжение о перечислении со счета денежных средств в размере 233 320 рублей 00 копеек Финансовой организации в качестве оплаты Услуги.Согласно пункту 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 процентной ставки), 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 «Карта Автопомощи» стоимостью 110 000 рублей 00 копеек за счет средств кредита (далее – Услуга).В тот же день между потребителем и ООО «М5 Урал» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «М5 Урал» предоставления помощи на дорогах, по программе «Автодруг-3» (далее – Услуга).Цена договора составляет 110 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 5 500 рублей 00 копеек, 104 500 рублей 00 копеек – цена консультации. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «М5 Урал», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.Плата за абонентское обслуживание в размере 5 500 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию в размере 104 500 рублей 00 копеек 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 консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | 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 услуги «Продленная гарантия» стоимостью 150 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день на основании собственноручно подписанной анкеты-заявления между потребителем и ООО «Юридический партнер» заключено соглашение о предоставлении 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, уплаченных за нее.ООО «Юридический партнер» сообщило о принятии решения о возврате потребителю денежных средств в размере 1 500 рублей 00 копеек, при этом указав, что денежные средства в размере 148 500 рублей 00 копеек являются расходами ООО «Юридический партнер» в связи с предоставлением потребителю независимой гарантии, которые возврату не подлежат.Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что что ООО «Юридический партнер» сообщило Финансовой организации о возврате потребителю денежных средств за вычетом стоимости Услуги, фактически оказанной потребителю до дня получения ООО «Юридический партнер» заявления об отказе.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, 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 составляет 97 521 рубль 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 15 617 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, 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 составляет 114 700 рублей 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 9 184 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, 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 составляет 18 400 рублей00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 2 184 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 100 000 рублей 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 11 250 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 181 380 рублей 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 20 859 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 165 725 рублей 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 19 473 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 269 501 рубль 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 23 976 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 55 062 рубля 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 553 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 74 000 рублей 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 740 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 кредитаФактические обстоятельства:Потребитель при заключении договора потребительского кредита в качестве застрахованного лица подключен к договору коллективного страхования жизни, здоровья и финансовых рисков заемщиков кредитов, 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 составляет 174 551 рубль 00 копеек, из которых размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 15 523 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 кредитного договора 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 – 262 462 рубля 03 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 9 288 рублей 70 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 кредитного договора 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 – 165 280 рублей 27 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 5 318 рублей 86 копеек.Суть неприемлемой практики:Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк»  |
|  | *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 Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.Стоимость Услуги по страхованию – 116 360 рублей 26 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 3 743 рубля 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 кредитного договора 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 – 207 728 рублей 22 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 7 351 рубль 63 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 кредитного договора 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 – 155 097 рублей 76 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 6 658 рублей 96 копеек.Суть неприемлемой практики:Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк»  |
|  | *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 Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.Стоимость Услуги по страхованию – 369 764 рубля 88 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 13 089 рублей 28 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 кредитного договора 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 – 56 172 рубля 66 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 1 507 рублей 20 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 кредитного договора 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 – 68 160 рублей 82 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 1 723 рубля 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 кредитного договора 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 13 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 кредитного договора 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 – 96 885 рублей 74 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 3 660 рублей 53 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 кредитного договора 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 – 138 356 рублей 16 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 16 627 рублей 66 копеек.Суть неприемлемой практики:Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | 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 кредитного договора 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 – 176 939 рублей 72 копейки. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 16 109 рублей 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 кредитного договора 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 – 188 969 рублей 99 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 111 рублей 57 копеек.Суть неприемлемой практики:Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | ПАО «Промсвязьбанк»  |
|  | *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 Программе добровольного страхования «Защита заемщика» (далее – Услуга по страхованию), присоединение к которой влияло на размер процентной ставки по кредиту.Стоимость Услуги по страхованию – 215 426 рублей 85 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 19 613 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 кредитного договора 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 – 245 935 рублей 89 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 10 555 рублей 92 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 кредитного договора 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 – 192 137 рублей 27 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 248 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 кредитного договора 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 – 248 833 рубля 56 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 8 808 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:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему услуги «Сервисная программа помощи на дорогах (Автокарта)», предоставляемой ООО «АССИСТ КОНТРАКТ», стоимостью 70 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). В тот же день между потребителем и ООО «АССИСТ КОНТРАКТ» заключен договор, согласно которому потребителю предоставляется доступ к электронным информационным материалам «Персональная энциклопедия автомобилиста и автопредпринимателя». Предоставление потребителю доступа к платформе осуществляется путем выдачи логина и пароля. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «АССИСТ КОНТРАКТ», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств за Услугу. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент выдачи логина и пароля, предоставляющих доступ к электронным информационным материалам.Суть неприемлемой практики: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. | 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 услуги «Продленная гарантия», предоставляемой ООО «ФК», стоимостью 75 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день на основании собственноручно подписанной анкеты-заявления между потребителем и ООО «Финансовый консультант» заключен лицензионный договор по тарифному плану «Продленная гарантия», по которому потребитель имеет право требовать от ООО «Финансовый консультант» предоставления комплексного обслуживания в соответствии с выбранным пакетом опций (далее – Договор).Потребителем подписан акт приема-передачи программного обеспечения, в соответствии с которым потребитель подтвердил, что получил неисключительные пользовательские права в виде доступа к личному кабинету (логин и пароль) и активировал личный кабинет в день заключения Договора.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Финансовый консультант», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.В возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент предоставления доступа к личному кабинету путем выдачи логина и пароля.Суть неприемлемой практики: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. | 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 услуги «Дебетовая автокарта с услугой Автопомощник», предоставляемой Финансовой организацией, стоимостью 49 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).Услуга включает в себя предоставление потребителю дебетовой карты «Автопомощник» и сертификата на оказание информационно-юридического сервиса «Автопомощник», в рамках которого услуги предоставляет ООО «Юридические Решения».В рамках оказания Финансовой организацией Услуги потребителю была выдана карта «Автопомощник», плата за выпуск карты составляет 49 000 рублей 00 копеек. Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги, однако в возврате денежных средств отказано на том основании, что потребителем пропущен срок для возврата комиссии.Суть неприемлемой практики:Несмотря на предоставление в рамках услуги по выпуску банковской карты «Автопомощник» дополнительных услуг третьих лиц, плата установлена только за выпуск карты, при этом услуга по выпуску карты оказана в момент заключения кредитного 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. | 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 услуги «Автокарта ВИП\_старые авто», предоставляемой ООО «Юридические решения», стоимостью 75 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же потребителем подписан сертификат, в соответствии с которым потребителю предоставляется комплекс услуг помощи на дорогах, а также доступ к интеллектуальной системе данных и информации.Также потребителем подписан акт приемки-сдачи выполненных работ, согласно которому ООО «Юридические Решения» предоставило логин и пароль для доступа к интеллектуальной системе данных и информации на сайте, содержащей документы и ресурсы. Стоимость оказанной услуги составляет 65 250 рублей 00 копеек.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Юридические решения», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств за Услугу. Отказывая в удовлетворении требований потребителя, Финансовая организация рекомендовала потребителю обратиться в ООО «Юридические Решения» для расторжения договора. Суть неприемлемой практики: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. | 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 – 19 354 рубля 71 копейка. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, в общем размере составляет 3 489 рублей 39 копеек (316 рублей 80 копеек – страховая премия по программе медицинского страхования «Дежурный врач»; 1 851 рубль 38 копеек – страховая премия по страхованию от несчастных случаев и болезней; 1 321 рубль 21 копейка – страховая премия по страхованию от потери работы).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 – 196 429 рублей 62 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 50 249 рублей 67 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: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 – 26 474 рубля 99 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 9 685 рублей 53 копейки.Суть неприемлемой практики:Несоразмерность платы за услугу по присоединению к договору страхования – плата за услугу по включению заемщика в программу страхования в несколько раз превышает страховую премию. | АО «Россельхозбанк»» |
|  | *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 – 72 653 рубля 06 копеек. При этом размер страховой премии, подлежащей уплате Финансовой организацией страховщику, составляет 19 906 рублей 75 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 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 «Прайм-Адресный 169» (далее – Кредитный договор). Кредитный договор подписан потребителем посредством использования простой электронной подписи.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 169», на условиях которого потребителем заключен договор потребительского кредита, в строке 9 отдельно не указан.В то же время потребителем заключен договор страхования добровольного страхования клиентов финансовых организаций «МАКСИМУМ 2» (далее – Договор страхования). Потребителем оплачена страховая премия по договору страхования в размере 90 000 рублей 00 копеек.Одновременно с заявлением о предоставлении кредита и распоряжением на перевод денежных средств страховщику с использованием той же электронной подписи потребителем были подписаны индивидуальные условия Кредитного договора.После досрочного полного погашения кредита потребитель отказался от договора страхования и обратился требованием о возврате страховой премии по нему, указав, что документов для оформления дополнительной услуги по страхованию он не подписывал, а также пояснил, что Кредитный договор и Договор страхования были подписаны одномоментноКак 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 потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор).При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Платежная гарантия», предоставляемой ООО «АВТО-ЗАЩИТА», на сумму 69 807 рублей 47 копеек (далее – Услуга). Потребителем собственноручно подписано заявление о предоставлении независимой гарантии.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 за Услугу. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, 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 «Сервисная карта МААБ000753» стоимостью 52 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга), оказываемой ООО «М-АВТО».В тот же день между потребителем и ООО «Сити Ассист» заключен договор, в соответствии с которым потребителю предоставляется доступ к электронным информационным материалам «Персональная энциклопедия автомобилиста и автопредпринимателя», размещенным в закрытой части сайта https//autoeducate.ru.Предоставление потребителю доступа к платформе осуществляется путем выдачи логина и пароля. Услуга по предоставлению потребителю доступа к платформе считается оказанной в момент получения логина и пароля. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Сити Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств. В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент выдачи логина и пароля.Суть неприемлемой практики: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. | 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 «Свой Автоюрист», оказываемой ООО «АВТО-ЗАЩИТА», стоимостью 11 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). Потребителем собственноручно подписано заявление на заключение с ООО «АВТО-ЗАЩИТА» абонентского договора оказания юридических услуг «СВОЙ АВТОЮРИСТ», на основании которого потребителю выдан сертификат, предусматривающий, что потребителю предоставляются следующие услуги: устная правовая консультация, проведение телефонных переговоров с контрагентом, экстренная устная правовая консультация, рекомендация типовых форм документов, письменная правовая консультация – стоимостью 1 000 рублей 00 копеек, а также письменная консультация о порядке постановки на учет автомобиля – стоимостью 10 000 рублей 00 копеек. Также потребителем подписан акт приемки-сдачи оказанных услуг, согласно которому ООО «АВТО-ЗАЩИТА» оказало потребителю следующие услуги: письменная консультация о порядке постановки на учет автомобиля стоимостью 10 000 рублей 00 копеек.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 возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что потребителю оказана письменная консультация стоимостью 10 000 рублей 00 копеек.Суть неприемлемой практики:При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иных 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 потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Свой Автоюрист», оказываемой ООО «АВТО-ЗАЩИТА», стоимостью 30 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). Потребителем собственноручно подписано заявление на заключение с ООО «АВТО-ЗАЩИТА» абонентского договора оказания юридических услуг «СВОЙ АВТОЮРИСТ», на основании которого потребителю выдан сертификат, предусматривающий, что потребителю предоставляются следующие услуги: устная правовая консультация, проведение телефонных переговоров с контрагентом, экстренная устная правовая консультация, рекомендация типовых форм документов, письменная правовая консультация – стоимостью 2 000 рублей 00 копеек, а также письменная консультация о порядке постановки на учет автомобиля, памятка штрафы за нарушения правил дорожного движения, письменная консультация о правовых основаниях и порядке действий в случае остановки автомобиля – стоимостью 28 000 рублей 00 копеек.Также потребителем подписан акт приемки-сдачи оказанных услуг, согласно которому ООО «АВТО-ЗАЩИТА» оказало потребителю следующие услуги: письменная консультация о порядке постановки на учет; памятка штрафы за нарушения правил дорожного движения; письменная консультация о правовых основаниях и порядке действий в случае остановки автомобиля общей стоимостью 28 000 рублей 00 копеек.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, уплаченных за Услугу. В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что потребителю оказана письменная консультация стоимостью 28 000 рублей 00 копеек.Суть неприемлемой практики:При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость иных 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 потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Гарантия 000022814», предоставляемой ООО «Д.С. АВТО», стоимостью100 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). Потребителем собственноручно подписано заявление о предоставлении независимой гарантии.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 100 000 рублей 00 копеек. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, 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 в анкете-заявлении на получение потребительского кредита было дано согласие на оказание ему дополнительной услуги «Сервисная карта», предоставляемой ООО «Сити Ассист», стоимостью 70 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).Между потребителем и ООО «Сити Ассист» заключен договор, согласно которому потребителю предоставляются услуги в виде сервиса помощи на дорогах и доступа к электронным информационным материалам «Персональная энциклопедия автомобилиста и автопредпринимателя».Предоставление потребителю доступа к платформе осуществляется путем выдачи логина и пароля. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Сити Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 70 000 рублей 00 копеек. ООО «Сити Ассист» осуществило частичный возврат денежных средств в размере 3500 рублей 00 копеек в части оказания помощи на дорогах. В возврате денежных средств за доступ к электронным информационным материалам «Персональная энциклопедия автомобилиста и автопредпринимателя» отказано.Суть неприемлемой практики: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. | 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 86 476 рублей 25 копеек (далее – Услуга). Потребителем подписано заявление на заключение с ООО «АВТО-ЗАЩИТА» соглашения о выдаче независимой гарантии «Платежная гарантия», на основании которого потребителю выдан сертификат. 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 86 476 рублей 25 копеек. Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что обязательства ООО «АВТО-ЗАЩИТА» по договору независимой гарантии исполнены в полном объеме.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 21 064 рубля 86 копеек (далее – Услуга). Потребителем подписано заявление на заключение с ООО «АВТО-ЗАЩИТА» соглашения о выдаче независимой гарантии «Платежная гарантия», на основании которого потребителю выдан сертификат. 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 21 064 рубля 86 копеек.ООО «Юридический партнер» сообщило о возврате потребителю денежных средств в размере 1 500 рублей 00 копеек, при этом указав, что денежные средства в размере 148 500 рублей 00 копеек являются расходами ООО «Юридический партнер» в связи с предоставлением потребителю независимой гарантии, которые возврату не подлежат.Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что обязательства ООО «АВТО-ЗАЩИТА» по договору независимой гарантии исполнены в полном объеме.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 «Иное», предоставляемой ООО «Юридический партнер», стоимостью 110 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). 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 за Услугу. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.Суть неприемлемой практики:1. Отражение в анкете-заявлении на получение потребительского кредита Услуги как «Иное» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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 кредитаФактические обстоятельства:При заключении Кредитного договора потребителем было дано согласие на оказание ему дополнительной платной услуги «Ставка автомобилиста» (далее – Услуга) стоимостью 309 630 рублей 00 копеек.Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4 % пункта по сравнению со стандартной процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 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 кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга) стоимостью 21 600 рублей 00 копеек.Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 Банк «ФК Открытие»  |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании денежных, 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 «Иное», в рамках оказания которой потребителю выдан сертификат безотзывной независимой гарантии, предоставляемой ООО «Д.С.АВТО», на сумму 193 200 рублей 00 копеек (далее – Услуга). 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 за Услугу. Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.Суть неприемлемой практики:1. Отражение в анкете-заявлении на получение потребительского кредита Услуги как «Иное» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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, 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 подписана анкета-заявление на получение потребительского, в соответствии с которой посредством проставления собственноручной отметки потребителем было дано согласие на оказание ему ГК «СБСВ-КЛЮЧАВТО» дополнительной услуги «Иное» стоимостью в размере 330 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга). Между потребителем и ООО «Кар Профи Ассистанс» заключен опционный договор, на основании которого потребителю предоставляется право требования подключения к программе обслуживания «Combo L MED» и выдачи сертификата.Потребителем также подписан акт о подключении к программе обслуживания, согласно которому ООО «Кар Профи Ассистанс» осуществило в полном объеме подключение потребителя, стороны подтвердили, что договор исполнен надлежащим образом, стороны друг к другу претензий не имеют.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Кар Профи Ассистанс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 330 000 рублей 00 копеек. В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в полном объеме. Суть неприемлемой практики:1. Отражение в анкете-заявлении на получение потребительского кредита Услуги как «Иное» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 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 дополнительные услуги при предоставлении кредита по договору потребительского кредита.Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 Банк «ФК Открытие» |
|  | *Потребительское кредитование* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании денежных, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительные услуги, предложенные потребителю 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 предложены услуга «Продленная гарантия», предоставляемая ООО «М-Ассистанс», стоимостью 255 884 рублей 18 копеек (далее – Услуга № 1), а также услуга «Сервисная или дорожная карта», оказываемая ООО «РИНГ-СИТИ», стоимостью 14 000 рублей 00 копеек (Услуга № 2).В результате оказания Услуги № 1 между потребителем и ООО «М-Ассистанс» заключен договор, в соответствии с которым ООО «М-Ассистанс» предоставляет потребителю абонентское обслуживание – право получения по требованию следующих услуг: «оценка автомобиля», кроме того в рамках договора потребителем заключен договор о выдаче независимых гарантий «Продленная гарантия» и «Оплата кредита». Общая цена Услуги № 1 составляет 255 884 рублей 17 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания составляет 9 000 рублей 00 копеек, плата за выдачу независимых гарантий составляет 246 884 рублей 17 копеек. В результате оказания Услуги № 2 между потребителем и ООО «РИНГ-СИТИ» заключен договор, в соответствии с которым ООО «РИНГ-СИТИ» предоставляет потребителю абонентское обслуживание – право получения по требованию следующих услуг: «круглосуточная эвакуация автомобиля», кроме того в рамках договора потребителем заключен договор о выдаче независимой гарантий.Общая цена Услуги № 2 составляет 14 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания составляет 3 000 рублей 00 копеек, плата за выдачу независимой гарантии составляет 11 000 рублей 00 копеек. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «М-Ассистанс» и ООО «РИНГ-СИТИ», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлениями об отказе от Услуг № 1, № 2 и возврате денежных средств.«М-Ассистанс» осуществило возврат платы за абонентское обслуживание, в возврате платы за независимую гарантию отказано на том основании, что услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии. Данные о возврате потребителю денежных средств ООО «РИНГ-СИТИ» отсутствуют.Финансовая организация сообщила потребителю об отказе в удовлетворении его требований, пояснив, что не является стороной договоров, а также что услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.Суть неприемлемой практики:Содержание Услуг № 1 и № 2 по договору (в части выдачи независимой гарантии) сформулировано так, что они считаются оказанными в полном объеме в момент выдачи независимых гарантий. 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 кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 3,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 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).При заключении Кредитного договора потребителю предложена дополнительная услуга «Иное», предоставляемая ООО «Д.С.АВТО», стоимостью 229 987 рублей 00 копеек (далее – Услуга). Между потребителем и ООО «Д.С.АВТО» заключен договор, в рамках которого потребителю выдан сертификат безотзывной независимой гарантии.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 229 987 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:1. Отражение в анкете-заявлении на получение потребительского кредита Услуги как «Иное» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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. | Банк ПАО «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 кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 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 кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Ставка Автомобилиста» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 4,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой.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 процентной ставки), 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 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:03.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 53 459 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 42 767 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 04.10.2023 и 26.10.2023 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, 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:15.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 327 930 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 262 344 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 04.10.2023 и 01.12.2023 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, 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:02.10.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 134 992 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 107 993 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 04.12.2023 и 09.01.2024 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, 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:15.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 313 346 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 250 676 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 16.08.2023 и 09.01.2024 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, 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:12.09.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 373 093 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 298 474 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, представленным Финансовой организацией, 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. 21.11.2023 и 18.12.2023 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, 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:23.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 298 514 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 238 811 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, представленным Финансовой организацией, 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. 23.11.2023 и 14.12.2023 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, 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 обстоятельства08.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 119 751 рубль 58 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 95 801 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 22.11.2023 и 13.12.2023 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, 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:20.10.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 333 396 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 266 716 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 05.12.2023 и 21.12.2023 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:28.10.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 248 149 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 198 519 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 14.12.2023 и 27.12.2023 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:25.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 31 302 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 25 041 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 08.11.2023, 29.12.2023 и 09.01.2024 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:31.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 19 522 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 15 617 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 20.12.2023 и 01.02.2024 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, 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. | 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 кредитаФактические обстоятельства:19.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 354 290 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 283 432 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 31.10.2023 и 11.12.2023 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:27.09.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 198 061 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 158 448 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 16.11.2023 и 15.01.2024 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:22.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 57 029 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 45 623 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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 26.12.2023 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:03.11.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 79 471 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 63 576 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 08.01.2024 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, 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 кредитаФактические обстоятельства:15.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 398 116 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 318 492 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, представленным Финансовой организацией, 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. 15.12.2023 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») 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 кредитаФактические обстоятельства:13.06.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 167 542 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 134 033 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 14.07.2023 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.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») 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 кредитаФактические обстоятельства:24.08.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 42 924 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 34 339 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 24.08.2023 и 02.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об отказе от услуги «Ваша низкая ставка».В ответ на заявление потребителя от 24.08.2023 Финансовая организация указала, что заявление об отказе от Услуги оформлено потребителем некорректно, требуется предоставление реквизитов счета, открытого в Финансовой организации, а не в стороннем банке.05.03.2024 Финансовой организацией осуществлен возврат денежных средств в размере 42 924 рубля 00 копеек.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») 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 кредитаФактические обстоятельства:22.05.2023 потребитель при заключении договора потребительского кредита (далее – Кредитный договор) подключил услугу «Ваша низкая ставка» (далее – Услуга) стоимостью 269 895 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 215 916 Мультибонусов; - увеличение лимита на бесплатные переводы при использовании СБП в соответствии со Сборником тарифов для физических лиц по расчетно-кассовому обслуживанию Финансовой организации. 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. 09.01.2024 и 01.02.2024 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») 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 процентных 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:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Гарантия минимальной ставки» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору 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:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги «Твоя ставка» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 3 процентных 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:05.05.2022 между потребителем и Финансовой организацией с использованием простой электронной подписи заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор), предусматривающий выдачу кредита наличными. При этом весь пакет документов, включая заявление на предоставление кредита и Кредитный договор, был подписан с использованием одной простой электронной подписи.В соответствии с пунктом 4.1 индивидуальных условий Кредитного договора стандартная процентная ставка по Кредитному договору составляет 28,49 % годовых.В соответствии с пунктом 4.1.1 индивидуальных условий Кредитного договора на дату заключения Кредитного договора процентная ставка составляет 19,49 % годовых. Процентная ставка по Кредитному договору равна разнице между стандартной процентной ставкой и дисконтом, предоставляемым потребителю в случае оформления договора страхования жизни и здоровья, соответствующего требованиям Финансовой организации и влияющего на размер процентной ставки по Кредитному договору, в части размере 9% годовых.Между потребителем и страховой организацией заключен договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья» (далее – Договор страхования № 1).Также между потребителем и страховой организацией заключен договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья + защита от потери работы» (далее – Договор страховая № 2).В заявлении на предоставление кредита содержится согласие потребителя на заключение Договоров страхования № 1 и № 2, а также согласие потребителя на увеличение суммы запрашиваемого кредита на стоимость дополнительных услуг и на оплату дополнительных услуг за счет кредита (в том числе на оплату страховой премии по договорам страхования в размере 3 311 рублей 24 копейки и 165 013 рублей 63 копейки).Договор страхования № 1 содержит аналогичные с Договором страхования № 2 страховые суммы, страховые риски по Договору страхования № 1 аналогичны страховым рисками по Договору страхования № 2, за исключением риска потери работы, который отсутствует в Договоре страхования № 1. При этом срок страхования по Договору страхования № 1 составляет 13 месяцев, тогда как срок страхования по Договору страхования № 2 составляет 84 месяца (то есть равен сроку возврата кредита по Кредитному договору), территорией страхования по Договору страхования № 1 является весь мир (за исключением зон боевых действий), территорией страхования по Договору страхования № 2 по рискам «Смерть Застрахованного» и «Инвалидность Застрахованного» – весь мир, за исключением отдельных территорий, по риску «Потеря работы» – Российская Федерация.В то же время требованиям Финансовой организации соответствует именно Договор страхования № 1 (с учетом установленных в Договоре страхования № 2 исключений из страхового покрытия: исключены «происшедшие вследствие стойких нервных или психических расстройств (включая эпилепсию)», тогда как кредитный договор прямо указывает на то, что событие, наступившее в результате эпилепсии, должно признаваться страховым случаем), в связи с чем только он может считаться заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору.Однако при заключении договоров страхования, с учетом их условий, включая сроки действия, у потребителя имелись основания полагать, что и Договор страхования № 1, и Договор страхования № 2 заключены в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору.Суть неприемлемой практики:Потребитель вводится в заблуждение относительно необходимости заключения двух договоров страхования, в том числе необеспечительного Договора страхования № 2, для получения дисконта к процентной ставке, а, следовательно, и относительно условий заключенного Договора страхования № 2 (потребитель считает его заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору).При этом страховая премия по необеспечительному договору страхования (Договор страхования № 2) многократно превышает страховую премию по Договору страхования № 1, заключенного в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору. | 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 процентных 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 процентных 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 5 процентных 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 процентных 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:22.04.2021 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор), предусматривающий выдачу кредита наличными. В соответствии с пунктом 4.1 индивидуальных условий Кредитного договора стандартная процентная ставка по Кредитному договору составляет 16,39 % годовых.В соответствии с пунктом 4.1.1 индивидуальных условий Кредитного договора на дату заключения Кредитного договора процентная ставка составляет 15,39 % годовых. Процентная ставка по Кредитному договору равна разнице между стандартной процентной ставкой и дисконтом, предоставляемым потребителю в случае оформления договора страхования жизни и здоровья, соответствующего требованиям Финансовой организации и влияющего на размер процентной ставки по Кредитному договору, в размере 1 % годовых.Между потребителем и страховой организацией заключен договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья» (далее – Договор страхования № 1).Также между потребителем и страховой организацией заключен договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья + защита от потери работы» (далее – Договор страховая № 2).В заявлении на предоставление кредита содержится согласие потребителя на заключение Договоров страхования № 1 и № 2, отметки о согласии потребителя на заключение договоров страхования проставлены типографским способом.Страховой премии по Договору страхования № 1 составляет 3 667 рублей 88 копеек.Страховой премии по Договору страхования № 2 составляет 112 666 рублей 92 копейки.Договор страхования № 1 содержит аналогичные с Договором страхования № 2 страховые суммы, страховые риски по Договору страхования № 1 аналогичны страховым рисками по Договору страхования № 2, за исключением риска потери работы, который отсутствует в Договоре страхования № 1. При этом срок страхования по Договору страхования № 1 составляет 13 месяцев, тогда как срок страхования по Договору страхования № 2 составляет 60 месяца (то есть равен сроку возврата кредита по Кредитному договору), территорией страхования по Договору страхования № 1 является весь мир (за исключением зон боевых действий) при этом территорией страхования по Договору страхования № 2 по рискам «Смерть Застрахованного» и «Инвалидность Застрахованного» – весь мир, за исключением отдельных территорий, по риску «Потеря работы» – Российская Федерация.В то же время требованиям Финансовой организации соответствует именно Договор страхования № 1 в связи с чем только он может считаться заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору.Однако при заключении договоров страхования, с учетом их условий, включая сроки действия, у потребителя имелись основания полагать, что и Договор страхования № 1, и Договор страхования № 2 заключены в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору.Суть неприемлемой практики:Потребитель вводится в заблуждение относительно необходимости заключения двух договоров страхования, в том числе необеспечительного Договора страхования № 2, для получения дисконта к процентной ставке, а, следовательно, и относительно условий заключенного Договора страхования № 2 (потребитель считает его заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору).При этом страховая премия по необеспечительному договору страхования (Договор страхования № 2) многократно превышает страховую премию по Договору страхования № 1, заключенного в целях обеспечения исполнения обязательств по Кредитному договору. | 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 10 процентных 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 процентных 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 процентных 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 процентных 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 в связи с несогласием потребителя с удержанием Финансовой организацией комиссии за услугу рассрочка.Фактические обстоятельства:Потребитель в рамках кредитного договора путем подписания Дополнительного соглашения подключил за отдельную плату услугу «Рассрочка» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность увеличить невозобновляемый лимит кредитования и устанавливает беспроцентный период пользования данным лимитом. За предоставление Услуги Финансовой организацией удержана комиссия.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, 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 10,99 процентных 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к программе «Финансовая защита». Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к программе «Финансовая защита» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются следующие опции: уменьшение размера ежемесячного платежа при увеличении срока кредита; кредитные каникулы; пропуск платежа; отказ от взыскания задолженности по кредиту.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 пропуска платежа, уменьшения размера платежа, предоставления кредитных каникул, отказа от взыскания), 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 с требованиями, в том числе 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 «Гарантия низкой ставки» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору до 5,50 % годовых вместо базовой процентной ставки (21,30 % годовых), а также опции «Уменьшение размера Ежемесячного платежа при увеличении срока Кредита», «Пропуск 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 (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 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 «Гарантия оптимальной ставки» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 32,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой, а также опции «Уменьшение размера Ежемесячного платежа при увеличении срока Кредита», «Пропуск 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 (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 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 «Гарантия оптимальной ставки» (далее – Услуга).Предоставление Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору на 32,00 % пункта по сравнению с базовой процентной ставкой, а также опции «Уменьшение размера Ежемесячного платежа при увеличении срока Кредита», «Пропуск 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 (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 с требованием о взыскании денежных средств, удержанных Финансовой организацией в счет платы за дополнительную услугу при предоставлении кредита по договору потребительского кредита, в результате оказания которой потребителю был предоставлен сервисный пакет «Управляй легко». Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на предоставление ему дополнительной услуги, в результате оказания которой он был подключен к сервисному пакету «Управляй легко» (далее – Услуга).Предоставление Услуги предоставляет потребителю следующие опции: снижение ставки по кредитному договору, изменение даты платежа, пропуск платежа.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, изменения даты платежа, пропуска платежа), 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 Синара  |
|  | *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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Управляй кредитом Б».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к программе «Управляй кредитом Б» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются в том числе следующие опции: пропуск платежа, временное уменьшение суммы платежа.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 пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа), 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. | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Все и сразу».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к программе «Все и сразу» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются следующие 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 (в части периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), 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. | 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, в результате оказания которых потребитель был подключен к сервис-пакетам «Управляй кредитом А» и «Управляй кредитом Б».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к сервис-пакетам «Управляй кредитом А» (далее – Услуга № 1) и Управляй кредитом Б» (далее – Услуга № 2).При подключении Услуги № 1 потребителю предоставляются следующие опции: периодическое изменение даты платежа, кредитные каникулы.При этом подключение к Услуге № 1 влияет на размер процентной ставки по кредитному договору.При подключении Услуги № 2 потребителю предоставляются в том числе следующие опции: пропуск платежа, временное уменьшение суммы платежа.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 периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.Соответственно, Услуга № 1 и Услуга № 2 и не создают 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. | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Все и сразу».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к программе «Все и сразу» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются следующие 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 (в части периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), 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. | 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, в результате оказания которых потребитель был подключен к сервис-пакетам «Управляй кредитом А» и «Управляй кредитом Б».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к сервис-пакетам «Управляй кредитом А» (далее – Услуга № 1) и Управляй кредитом Б» (далее – Услуга № 2).При подключении Услуги № 1 потребителю предоставляются следующие опции: периодическое изменение даты платежа, кредитные каникулы.При этом подключение к Услуге № 1 влияет на размер процентной ставки по кредитному договору. При подключении Услуги № 2 потребителю предоставляются в том числе следующие опции: пропуск платежа, временное уменьшение суммы платежа.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 периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.Соответственно, Услуга № 1 и Услуга № 2 и не создают 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. | 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-пакетам «Управляй кредитом А» и «Управляй кредитом Б».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к сервис-пакетам «Управляй кредитом А» (далее – Услуга № 1) и Управляй кредитом Б» (далее – Услуга № 2).При подключении Услуги № 1 потребителю предоставляются следующие опции: периодическое изменение даты платежа, кредитные каникулы.При этом подключение к Услуге № 1 влияет на размер процентной ставки по кредитному договору. При подключении Услуги № 2 потребителю предоставляются в том числе следующие опции: пропуск платежа, временное уменьшение суммы платежа.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 периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), которые согласуются потребителем и Финансовой организацией в индивидуальном порядке.Соответственно, Услуга № 1 и Услуга № 2 и не создают 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. | КБ «Ренессанс Кредит» |
|  | *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 пакету опций «Проще простого».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату к программе «Проще простого» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются в том числе следующие опции: периодическое изменение даты платежа, пропуск платежа, временное уменьшение суммы платежа.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 периодического изменения даты платежа, пропуска платежа, временного уменьшения суммы платежа, кредитных каникул), 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. | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Pro удобства».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги – сервис-пакета «Pro удобства» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются в том числе следующие опции: периодическое изменение даты платежа, пропуск 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 (в части изменения даты платежа, пропуска платежа, предоставления кредитных каникул), 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. | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Финансовая защита». Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на предоставление ему дополнительной услуги, в результате оказания которой он был подключен к сервис-пакету «Финансовая защита» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются следующие опции: изменение даты платежа, пропуск платежа, уменьшение суммы платежа, кредитный 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 (в части изменения даты платежа, пропуска платежа, уменьшения суммы платежа, предоставления кредитных каникул), 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. | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Pro удобства».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги – сервис-пакета «Pro удобства» (далее – Услуга).При подключении Услуги потребителю предоставляются в том числе следующие опции: периодическое изменение даты платежа, пропуск 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 (в части изменения даты платежа, пропуска платежа, предоставления кредитных каникул), 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.  | 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, в результате оказания которой потребитель был подключен к сервис-пакету «Управляй кредитом».Фактические обстоятельства:Потребитель при заключении кредитного договора дал согласие на подключение за отдельную плату дополнительной услуги – сервис-пакета «Управляй кредитом» (далее – Услуга). Подключение Услуги дает возможность снижения процентной ставки по кредитному договору до 15,00 % годовых вместо базовой процентной ставки в размере 28,00 %. При подключении Услуги потребителю предоставляются следующие 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 (в части изменения даты платежа, пропуска платежа, уменьшения суммы платежа, предоставления кредитных каникул), 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. | 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 «Дилерский / Партнерский сертификат», оказываемый ИП Рыковым Максимом Александровичем, стоимостью 120 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).Потребителем собственноручно подписано заявления о предоставлении независимой гарантии, на основании которого между потребителем и ООО «Д.С. АВТО» заключен договор на получение безотзывной независимой гарантии «Программа 5.1.5», потребителем также собственноручно подписан 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 120 000 рублей 00 копеек. В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, 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 УРАЛСИБ» |
|  | *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 «Помощь на дорогах» стоимостью 95 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга), перечисление суммы кредита на оплату данной услуги производится в ООО «Сити Ассист».В тот же день между потребителем и ООО «Сити Ассист» заключен договор, в соответствии с которым потребитель вправе требовать от ООО «Сити Ассист» предоставления помощи на дорогах по программе Автодруг-2, а также воспользоваться разовой устной консультационной услугой.Цена договора составляет 95 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 4 750 рублей 00 копеек, 90 250 рублей 00 копеек – цена консультации. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Сити Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.Плата за абонентское обслуживание в размере 4 750 рублей 00 копеек возвращена, в возврате платы за консультацию в размере 90 250 рублей 00 копеек 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 консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, 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 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 «личное страхование, предоставляемая ООО «Юридический партнер», стоимостью 65 200 рублей 00 копеек (далее – Услуга).При этом сведения о содержании Услуги в заявлении о предоставлении кредита отсутствуют.Согласно пункту 11 Индивидуальных условий целью использования потребителем потребительского кредита в том числе указана оплата страховых платежей.В тот же день потребителем было подписано заявление о выдаче независимой гарантии, на основании которого между потребителем и ООО «Юридический партнер» заключен договор о предоставлении независимой гарантии.Потребителем также подписано распоряжение на перечисление денежных средств со следующими платежными реквизитами: «Сумма и реквизиты для оплаты страхования / услуги Личное страхование» получатель Юридический партнер».Финансовой организацией со счета перечислены денежные средства в размере 65 200 рублей 00 копеек в пользу ООО «Юридический партнер» с целью оплаты Услуги, назначение платежа: «Перечисление средств за личное страхование».Потребитель обратился в ООО «Юридический партнер»», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств за Услугу. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.Суть неприемлемой практики:1. Условия кредитной документации противоречивы и составлены Финансовой организацией таким образом, что потребитель лишен возможности получить достоверную информацию о сути, оказываемой ему Услуги, поскольку в различных документах Услуга описывается по-разному, а прямое изложение ее содержания в кредитной документации отсутствует. Соответственно потребитель лишен возможности сделать правильный осознанный выбор о необходимости приобретения дополнительных Услуг.2. 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 | ООО «Драйв Клик 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 «Автодруг», оказываемой ООО «Дор Ассист», стоимостью 120 000 рублей 00 копеек. В тот же день между потребителем и ООО «ДорАссист» заключен договор, по условиям которого потребитель вправе требовать от ООО «Дор Ассист» предоставления помощи на дорогах, а также воспользоваться устной консультацией. Цена договора составляет 120 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания – 6 000 рублей 00 копеек, стоимость консультации – 114 000 рублей 00 копеек. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Дор Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.Часть плата за абонентское обслуживание в размере 5 900 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 консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, 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:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор потребительского кредита (далее – Кредитный договор). В заявлении о предоставлении кредита потребителем дано согласие на оказание ему дополнительной услуги наименованием «Услуги» стоимостью 26 000 рублей 00 копеек.В тот же день между потребителем и ООО «Сити Ассист» заключен договор, по условиям которого ООО «Сити Ассист» обязуется предоставить доступ к электронным информационным материалам «Персональная энциклопедия автомобилиста и автопредпринимателя», размещенных в закрытой части сайта autoeducate.ru.Предоставление потребителю доступа к платформе осуществляется путем выдачи логина и пароля. Услуга по предоставлению потребителю доступа к платформе считается оказанной в момент получения логина и пароля.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Сити Ассист», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в полном объеме.Суть неприемлемой практики:1. Отражение в заявлении о предоставлении потребительского кредита Услуги как «Услуги» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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. | АО «Экспобанк»  |
|  | *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 – «страхование жизни», предоставляемая ООО «Автоэкспресс», стоимостью 110 376 рублей 00 копеек (далее – Услуга), состоящая из услуг по страхованию, а также консультационных и правовых услуг.В тот же день между потребителем и ООО «Автоэкспресс» заключен договор об оказании услуг, в рамках которого ООО «Автоэкспресс» обязуется предоставить потребителю консультационные, информационные, правовые услуги, связанные с приобретением автомобиля (далее – Услуга 1).В соответствии с пунктом 1.2.4 Договора ООО «Автоэкспресс» обязуется при обращении с письменным заявлением-согласием потребителя от своего имени и за свой счет застраховать потребителя от рисков, связанных с причинением вреда жизни и здоровью (далее – Услуга 2).Также потребителем подписано заявление о включении в список застрахованных лиц к договору добровольного коллективного страхования по программе добровольного коллективного страхования «Финзащита», заключенным между ООО «Автоэкспресс» и АО «Д2 Страхование».Вознаграждение ООО «Автоэкспресс» по Услуге 1 составляет 94 923 рубля 36 копеек, по Услуге 2 – 15 452 рубля 64 копейки.Кроме того, потребителем подписан акт приема-передачи оказанных услуг. Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Автоэкспресс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств в размере 110 376 рублей 00 копеек. ООО «Автоэкспресс» вернуло часть платы в размере 15 357 рублей 51 копейки за страхование. В возврате денежных средств за консультационные, информационные, правовые услуги отказано на том основании, что Услуги 1 стоимостью 94 923 рублей 36 копеек оказаны потребителю в полном объеме. Суть неприемлемой практики:Потребитель, подписывая единый документ, одновременно приобретает две услуги в рамках договора: страхование и консультации.При этом цена консультационной услуги многократно превышает цену услуг по страхованию.Содержание консультационных услуг по договору сформулировано так, что они считаются оказанными 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. | АО «Экспобанк» |
|  | *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 «Услуги», предоставляемая ООО «Ассист Мобиль», стоимостью 20 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день между потребителем и ООО «Ассист Мобиль» заключен договор об оказании услуг консультационно-справочного центра по программе «Сопровождение-1».Цена договора составляет 20 000 рублей 00 копеек, из которых стоимость абонентского обслуживания консультационно-справочного центра (абонентская плата) – 1 000 рублей 00 копеек, стоимость консультации –19 000 рублей 00 копеек.Потребителю выдан сертификат, согласно которому потребителю оказана консультация.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Автоэкспресс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств.ООО «Ассист Мобиль» осуществило частичный возврат денежных средств за Услугу в размере 1 000 рублей 00 копеек.В возврате денежных средств за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в полном объеме.Суть неприемлемой практики:1. Отражение в заявлении о предоставлении потребительского кредита Услуги как «Услуги» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. При заключении договора на оказание дополнительных услуг подписывается акт, в котором указывается на факт оказания таких услуг в части предоставления консультаций. При этом стоимость оказанной части услуг выделена в договоре на оказание дополнительных услуг отдельно и многократно превышает стоимость абонентского обслуживания, что влечет существенное уменьшение суммы возвращаемых денежных средств в случае отказа потребителя от дополнительной услуги. | АО «Экспобанк»  |
|  | *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 «Услуги», предоставляемая ООО «Д.С. АВТО», стоимостью 74 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день на основании заявления потребителя о предоставлении независимой гарантии, между потребителем и ООО «Д.С. АВТО» заключен договор, в рамках 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 возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в момент выдачи независимой гарантии.Суть неприемлемой практики:1. Отражение в заявлении о предоставлении потребительского кредита Услуги как «Услуги» в отсутствие сведений, позволяющих установить фактический состав и содержание предложенных при предоставлении кредита услуг, несет в себе риски злоупотребления при исполнении финансовой организацией обязанности по возврату денежных средств, предусмотренной частью 2.11 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».2. 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 «Экспобанк»  |
|  | *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 о предоставлении потребительского кредита, в котором потребителем дано согласие на получение, в том числе дополнительной услуги «Юридические услуги», оказываемой ООО «Кар Профи Ассистанс», стоимостью 160 000 рублей 00 (далее – Услуга).При заключении Кредитного договора между потребителем и ООО «Кар Профи Ассистанс» заключен опционный договор № L 11430 (далее – Опционный договор), в соответствии с пунктом 1.1 которого ООО «Кар Профи Ассистанс» обязуется по требованию потребителя обеспечить подключение потребителя к программе обслуживания «Combo L U». Потребителю также выдан сертификат, удостоверяющий подключение потребителя к программе обслуживания «Combo L- U».Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился в ООО «Кар Профи Ассистанс», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств за Услугу. В возврате платы за Услугу отказано на том основании, что Услуга является оказанной в полном объеме путем подключения потребителя к программе обслуживания и выдачи сертификата.Суть неприемлемой практики:Содержание Услуги по договору сформулировано так, что она считается оказанной в полном объеме одновременно с заключением договора и имеет безотзывный характер. 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. | АО «Кредит Европа Банк (Россия)» |
|  | *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 собственноручно подписано заявление о предоставлении потребительского кредита, в соответствии с которым потребителю за отдельную плату была предложена в том числе дополнительная услуга «Услуга помощи на дорогах», оказываемая ООО «Соло», стоимостью 81 000 рублей 00 копеек (далее – Услуга).В тот же день потребителю ООО «Соло» выдан сертификат, состоящий из индивидуальных условий для использования программы для ЭВМ «Справочно-правовая система ЕЮС» (далее – Индивидуальные условия Сертификата) и услуг помощи на дорогах (далее – Услуга «Помощь на дорогах»).Цена сертификата составляет 81 000 рублей 00 копеек и складывается из стоимости Индивидуальных условий Сертификата (размер сублицензионного вознаграждения) – 78 000 рублей 00 копеек и Услуги «Помощь на дорогах» – 3 000 рублей 00 копеек.Потребитель в четырнадцатидневный срок обратился ООО «Соло», а в последующем и в Финансовую организацию с заявлением об отказе от Услуги и возврате денежных средств за Услугу. ООО «Соло» осуществило частичный возврат денежных средств за Услугу «Помощь на дорогах» в размере 3 000 рублей 00 копеек.Финансовая организация отказала в возврате денежных средств на том основании, что, предоставив Сертификат, ООО «Соло» оказало услуги по заключенному договору.Суть неприемлемой практики: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. | АО «Кредит Европа Банк (Россия)» |
| **Страховые организации** |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании дополнительного инвестиционного дохода по договору страхования жизни.Фактические обстоятельства:20.07.2017 между Финансовой организацией и потребителем заключен договор страхования жизни со сроком действия страхования с 28.07.2017 по 27.07.2022. Страховая сумма по риску «Дожитие» составляет 900 000 рублей 00 копеек.В соответствии с пунктом 9.1 Правил страхования по итогам инвестиционной деятельности за каждый календарный год страховщик объявляет фактическую инвестиционную норму доходности.В соответствии с пунктом 9.2 Правил страхования дополнительный инвестиционный доход (далее – ДИД) по Договору страхования определяется Страховщиком как результат размещения средств страховых резервов, относящихся к Договору страхования, полученный за счет превышения объявленной нормы доходности над гарантированной по Договору страхования нормой доходности. Для целей начисления ДИД принимается во внимание суммарная величина математического резерва и резерва бонусов, сформированных по Договору страхования на начало соответствующего календарного года, за минусом задолженности Страхователя перед Страховщиком.Согласно пункту 9.3 Правил страхования, ДИД по Договору страхования первый раз начисляется на конец года вступления договора страхования в силу, пропорционально количеству дней, в течение которых договор страхования действовал в этом календарном году.В соответствии с пунктом 9.5.1 Правил страхования в случае наступления страхового случая по страховому риску «дожитие» ДИД для целей определения размера страховой выплаты рассчитывается на дату окончания срока страхования.29.07.2022 потребитель обратился в адрес Финансовой организации с заявлением о наступлении страхового события по риску «Дожитие», в котором просил осуществить страховую выплату по Договору страхования.12.08.2022 Финансовая организация осуществила выплату денежных средств в размере 975 632 рубля 00 копеек, в которую входит страховая выплата по риску «Дожитие» в размере 900 000 рублей 00 копеек и дополнительного инвестиционного дохода в размере 75 632 рубля 00 копеек.Потребитель обратился в Финансовую организацию с претензией, в которой требовал осуществить доплату дополнительного инвестиционного дохода.Финансовая организация уведомила потребителя об отсутствии правовых оснований для удовлетворения заявленного требования, указав, что математический резерв по полису на начало 2017 года составил 0 рублей, а за 2022 год инвестиционных доход по договору страхования Финансовой организацией не начислялся в связи с тем, что на дату окончания срока страхования сведений об объявленной норме доходности за 2022 год не имелось.Суть неприемлемой практики:Условия Договора страхования сформулированы таким образом, что потребитель, рассчитывая на получение ДИД по окончанию действия договора страхования в соответствие с условиями, фактически лишается возможности получить ДИД за первый и последний год страхования.Так, на момент истечения срока действия договора страхования (наступления страхового случая по риску «Дожитие») фактическая инвестиционная норма доходности за 2022 год, определяемая по итогам инвестиционной деятельности за данный календарный год, не могла быть определена Финансовой организацией.При этом на начало первого года действия Договора страхования (2017 год) отсутствует сформированный по Договору страхования математический резерв, в связи с чем потребитель лишен возможности получить ДИД за первый год действия договора страхования пропорционально количеству дней, в течение которых договор страхования действовал в этом календарном году.Кроме того, потребитель, не имея возможности ознакомиться с внутренними документами Финансовой организации, которыми устанавливаются порядок формирования страховых резервов; порядок объявления норм доходности; показатели, использующиеся в расчете данных норм, фактически лишен возможности оценить на что он может рассчитывать на дату окончания действия Договора страхования.  | ООО СК «Сбербанк страхование жизни» |
|  | *Страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании выкупной суммы по договору страхования, о взыскании дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД).Фактические обстоятельства: 23.08.2019 между потребителем и Финансовой организацией заключен Договор страхования жизни и выдан Страховой полис по программе «Семейный актив» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 07.09.2019 по 06.09.2037.В соответствии с условиями Договора страхования оплата страховой премии производится ежеквартально. Размер для оплаты в рассрочку первого и каждого последующего страхового взноса составляет 41 535 рублей 00 копеек. Сроки оплаты страховой премии (первого страхового взноса) до 07.09.2019, очередные страховые взносы до 07.09, 07.12, 07.03, 07.06 каждого года периода оплаты страховых взносов на срок 18 лет с даты начала действия Договора страхования.07.12.2022 потребитель обратился в Финансовую организацию с обращением, содержащим требование о возврате уплаченных страховых взносов по Договору страхования. 17.03.2023 Финансовая организация уведомила потребителя о неоплате очередного страхового взноса, в связи с чем потребителю предоставлен льготный период до 05.05.2023, после чего в случае неоплаты очередного страхового взноса, Договор страхования будет прекращен. 26.12.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с претензией, содержащей требования о выплате выкупной суммы по Договору страхования, а также ДИД. 29.12.2023 Финансовая организация уведомила потребителя о том, что Договор страхования представлен к расторжению по инициативе страховой компании в связи с неоплатой очередного страхового взноса. Для выплаты необходимо предоставить письменное заявление на выплату выкупной суммы установленного образца, приложив копию паспорта и реквизиты.Пунктом 7.3 Правил страхования предусмотрено, что при досрочном прекращении договора страхования в соответствии с подпунктами 7.1.2 – 7.1.6 Правил страхования страховщик выплачивает страхователю (а в случае смерти страхователя - физического лица – его наследникам) выкупную сумму в пределах сформированного страхового резерва на день прекращения договора страхования. При этом возврат уплаченной страховой премии не производится.Согласно пункту 7.4 Правил страхования размер выкупной суммы рассчитывается как гарантированная выкупная сумма, определенная в соответствии с размером, установленным страховым полисом (приложением к нему), для периода действия договора страхования, соответствующего дате досрочного прекращения, увеличенная на размер дополнительного инвестиционного дохода, начисленного страховщиком по договору страхования жизни / по договору комбинированного страхования в части страхования жизни (если полагается).В случае наличия задолженности страхователя по уплате страховых взносов на дату досрочного прекращения договора страхования страховщик уменьшает размер выкупной суммы на размер задолженности страхователя.Действие Договора страхования прекращено 06.05.2023 в связи с неоплатой очередного страхового взноса. Суть неприемлемой практики:Договор страхования действовал не весь страховой период (с 07.03.2023 по 07.06.2023), за который должен был быть оплачен страховой взнос.Финансовая организация, вычитая весь страховой взнос на основании пункта 7.4 Правил страхования, действует недобросовестно. | ООО СК «Сбербанк страхование жизни» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) путем организации и оплаты восстановительного ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.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 невозможности организовать и оплатить восстановительный ремонт транспортного средства на СТОА, а также о выплате страхового возмещения в денежной форме почтовым переводом.Так, на момент рассмотрения заявления об исполнении обязательства в регионе проживания потребителя у Финансовой организации отсутствовали действующие договоры со СТОА, отвечающие требованиям и критериям, установленным пунктом 15.2 статьи 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ).При этом согласно разъяснениям Финансовой организации в настоящее время на территории Российской Федерации все заключенные договоры между станциями, осуществляющими восстановительный ремонт в рамках договоров ОСАГО, и Финансовой организацией 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 пунктом 15.1. статьи 12 Закона № 40-ФЗ (путем ремонта поврежденного транспортного средства на СТОА) ввиду расторжения Финансовой организацией всех заключенных ранее договоров со СТОА, осуществляющими восстановительный ремонт в рамках договоров ОСАГО.При этом на официальном сайте Финансовой организации не размещены сведения о наличии договоров со станциями технического обслуживания автомобилей. | ООО СК «Сбербанк страхование» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД) по договору страхования.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Вокруг света» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 03.11.2021 по 03.11.2023.Страховая премия по Договору страхования составила 3 500 000 рублей 00 копеек.Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления.Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 875 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 35 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 4 200 000 рублей 00 копеек. Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 42 000 рублей 00 копеек и ДИД в размере 105 000 рублей 00 копеек («Дожитие застрахованного лица до 03.02.2022»).За остальные периоды («Дожитие застрахованного лица до 03.05.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2022, «Дожитие застрахованного лица до 03.02.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.05.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2023») ДИД не начислялся, так как Финансовой организацией не был получен доход в связи с техническими ограничениями, наложенными на иностранные переводы.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую совокупную сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании уплаченной суммы страховой премии по договору добровольного страхования жизни.Фактические обстоятельства: Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Аэронавтика» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 28.09.2021 по 28.09.2023.Страховая премия по Договору страхования составила500 000 рублей 00 копеек. Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 125 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 5 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 600 000 рублей 00 копеек.Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 6 000 рублей 00 копеек и ДИД в общем размере 204 932 рубля 64 копейки.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страховой премии по договору добровольного страхования жизни, дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД) по договору добровольного страхования жизни.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Вокруг света» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 03.11.2021 по 03.11.2023.Страховая премия по Договору страхования составила 500 000 рублей 00 копеек.Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления.Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 125 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 5 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 600 000 рублей 00 копеек. Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 6 000 рублей 00 копеек и ДИД в размере 15 000 рублей 00 копеек («Дожитие застрахованного лица до 03.02.2022»).За остальные периоды («Дожитие застрахованного лица до 03.05.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2022, «Дожитие застрахованного лица до 03.02.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.05.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2023») ДИД не начислялся, так как Финансовой организацией не был получен доход в связи с техническими ограничениями, наложенными на иностранные переводы.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страховой премии по договору добровольного страхования жизни, дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД) по договору добровольного страхования жизни.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Вокруг света» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 03.11.2021 по 03.11.2023.Страховая премия по Договору страхования составила 7 000 000 рублей 00 копеек.Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления.Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 1 750 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 70 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 8 400 000 рублей 00 копеек. Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 84 000 рублей 00 копеек и ДИД в размере 210 000 рублей 00 копеек («Дожитие застрахованного лица до 03.02.2022»).За остальные периоды («Дожитие застрахованного лица до 03.05.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2022, «Дожитие застрахованного лица до 03.02.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.05.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2023») ДИД не начислялся, так как Финансовой организацией не был получен доход в связи с техническими ограничениями, наложенными на иностранные переводы.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД) по договору добровольного страхования жизни.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Вокруг света» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 03.11.2021 по 03.11.2023.Страховая премия по Договору страхования составила 2 000 000 рублей 00 копеек.Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления.Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 500 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 20 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 2 400 000 рублей 00 копеек.Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 24 000 рублей 00 копеек и ДИД в размере 60 000 рублей 00 копеек («Дожитие застрахованного лица до 03.02.2022»).За остальные периоды («Дожитие застрахованного лица до 03.05.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2022», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2022, «Дожитие застрахованного лица до 03.02.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.05.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.08.2023», «Дожитие застрахованного лица до 03.11.2023») ДИД не начислялся, так как Финансовой организацией не был получен доход в связи с техническими ограничениями, наложенными на иностранные переводы.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страхового возмещения по риску «Дожитие до окончания срока договора страхования», дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД) по договору добровольного страхования жизни.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «Новый уровень. Сила Китая» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 09.12.2021 по 09.12.2023.Договором страхования предусмотрена ежеквартальная выплата по рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока, а также ежеквартальная выплата ДИД в случае его начисления.Страховая премия по Договору страхования составила 1 500 000 рублей 00 копеек.Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие застрахованного лица» до определенного договором срока (каждые три месяца) составляет 375 рублей 00 копеек. Страховая сумма по страховым рискам «Дожитие до окончания срока страхования», «Смерть застрахованного по любой причине» – 15 000 рублей 00 копеек по каждому страховому риску, то есть в сто раз меньше размера премии.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного от несчастного случая» – 2 400 000 рублей 00 копеек.Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договора страхования в общем размере 18 000 рублей 00 копеек. ДИД не начислялся, так как Финансовой организацией не был получен доход в связи с техническими ограничениями, наложенными на иностранные переводы.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного от несчастного случая», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «РСХБ-Страхование жизни» |
|  | *Личное страхование* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страховой выплаты, в том числе дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД), до размера уплаченной страховой премии по договору страхования жизни.Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования жизни и добровольного медицинского страхования со сроком страхования, не кратным году, с выплатой дополнительного инвестиционного дохода в конце срока страхования и условной защитой капитала по программе «FORWARD» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 04.10.2023 по 03.01.2024. Страховая премия по Договору страхования составила 2 500 000 рублей 00 копеек и уплачена единовременно.Страховыми рисками по Договора страхования являются: «Дожитие застрахованного до 03.01.2024», «Смерть застрахованного», «Смерть застрахованного в результате авиакатастрофы», «Возникновение обстоятельств, требующих оказания медицинских и иных услуг при амбулаторном обследовании».Страховая сумма по страховому риску «Дожитие застрахованного до 03.01.2024», «Смерть застрахованного» установлена в размере 2 500 рублей 00 копеек.Страховая сумма по страховому риску «Смерть застрахованного в результате авиакатастрофы» – 3 250 000 рублей 00 копеек.Страховая сумма по страховому риску «Возникновение обстоятельств, требующих оказания медицинских и иных услуг при амбулаторном обследовании» – 13 750 рублей 00 копеек.Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением на страховую выплату по Договору страхования, в связи с наступлением события, имеющего признаки страхового по риску «Дожитие застрахованного до 03.01.2024».Финансовая организация осуществила потребителю страховую выплату по окончанию действия Договору страхования в общем размере 2 211 500 рублей 00 копеек, из которых 2 500 рублей 00 копеек – страховая выплата по риску «Дожитие застрахованного до 03.01.2024», ДИД – 2 209 000 рублей 00 копеек.Суть неприемлемой практики:Страховая премия по Договору страхования в несколько раз превышает страховую сумму по риску «дожитие».При этом вероятность наступления страхового случая по риску «Смерть застрахованного в результате авиакатастрофы», страховая сумма по которому в несколько раз превышает страховые суммы по другим рискам, гораздо ниже, чем по остальным страховым рискам. | ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» |
|  | *Личное страхование* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страховой премии при досрочном расторжении договора страхования.Фактические обстоятельства:Между потребителем и кредитной организацией заключен договор потребительского кредита.В тот же день между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья + защита от потери работы» (далее – Договор страхования № 1) и договор страхования по программе «Страхование жизни и здоровья» (далее – Договор страхования № 2).Страховые риски по Договору страхования № 2 аналогичны страховым рисками по Договору страхования № 1, за исключением риска потери работы, который отсутствует в Договоре страхования № 2.При этом страховая премия по Договору страхования № 1 значительно больше страховой премии по Договору страхования № 2.В связи с досрочным полным погашением задолженности по кредитному договору потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о расторжении Договора страхования № 1 и возврате части страховой премии по данному договору.Финансовая организация отказала потребителю в возврате страховой премии, поскольку заключение данного договора не влияло на условия кредитного договора, следовательно, он не является заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита.В то же время условиям кредитного договора соответствует именно Договор страхования № 2. С учетом установленных в Договоре страхования № 1 исключений из страхового покрытия (исключены «происшедшие вследствие стойких нервных или психических расстройств (включая эпилепсию)», тогда как кредитный договор прямо указывает на то, что событие, наступившее в результате эпилепсии, должно признаваться страховым случаем), только Договор страхования № 2 может считаться заключенным в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору.При указанных обстоятельствах у потребителя имелись основания полагать, что и Договор страхования № 1, и Договор страхования № 2 заключены в целях обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору.Суть неприемлемой практики:Потребителю при заключении им кредитного договора предлагается заключить два договора страхования со схожими страховыми рисками, один из которых является обеспечительным, а второй соответствует основным критериям, установленным кредитным договором, не подпадая под них в отдельной части. Соответственно, второй договор не обеспечивает исполнение обязательств заемщика по договору потребительского кредита. При этом страхования премия по обеспечительному договору страхования значительно меньше, чем по необеспечительному.Тем самым, создается ситуация, при которой потребитель вводится в заблуждение относительно необходимости заключения договора страхования для получения более выгодных условий по договору потребительского кредита, в действительности лишаясь возможности возвратить часть денежных средств, уплаченных им за страхование при заключении кредитного договора. | ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» |
|  | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору добровольного страхования транспортного средства (далее – договор КАСКО).Фактические обстоятельства:Между потребителем и Финансовой организацией заключен Договор КАСКО.Согласно разделу «Дополнительные условия» Договора КАСКО выплата страхового возмещения по риску «Повреждение» за исключением случаев «Полной гибели» транспортного средства, осуществляется путем организации и оплаты страховщиком ремонта поврежденного транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА), имеющей договорные отношения со страховщиком, по выбору и по направлении страховщика.Согласно пункту 11.3.1 правил страхования в случае выплаты страхового возмещения путем организации и оплаты страховщиком ремонта поврежденного транспортного средства и/или дополнительного оборудования срок выплаты продлевается до момента окончания восстановительного ремонта транспортного средства организацией, осуществляющей ремонт (в том числе с учетом загруженности, сроков поставки запасных частей и т.д.). В любом случае срок ремонта не может превышать 6 (шесть) месяцев с даты начала ремонтных работ, если иное не согласовано со страхователем (выгодоприобретателем).Суть неприемлемой практики:Срок ремонта транспортного средства согласно Правилам страхования составляет 6 месяцев.  | АО «АльфаСтрахование» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании убытков вследствие ненадлежащего исполнения обязательства по организации восстановительного ремонта транспортного средства по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки за нарушение срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб транспортному средству потребителя.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.07.09.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО, в котором просил выдать направление на станцию технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) и выразил согласие на проведение ремонта транспортного средства на СТОА, не соответствующей требованиям законодательства по критерию доступности места проведения ремонта, в том числе при условии удаленности СТОА свыше 50 км, по результатам рассмотрения которого Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения в денежной форме.Согласно списку СТОА-партнеров, предоставленному Финансовой организацией, у Финансовой организации заключены договоры на проведение восстановительного ремонта транспортных средств с 3-мя СТОА, находящимися в пределах 50 км от места жительства и места ДТП.Финансовой организацией получены письма от данных СТОА об отказе от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства.В то же время соответствии с предоставленным списком СТОА, у Финансовой организации на дату обращения с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО имелась возможность организовать ремонт на СТОА, находящейся на расстоянии 97 км от места жительства потребителя и 92 км от места ДТП, что соответствует волеизъявлению потерпевшего и критерию разумности в части удаленности СТОА, однако данный ремонт не был организован. Документы, подтверждающие отсутствие у Финансовой организации возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства на указанной СТОА, Финансовой организацией не предоставлены.Суть неприемлемой практики:Финансовая организация, без какого-либо обоснования не организовала восстановительный ремонта транспортного средства на СТОА, с которой у Финансовой организации заключен договор на проведение восстановительного ремонта транспортных средств, не соответствующей требованиям законодательства по критерию доступности места проведения ремонта, несмотря на соответствующее заявление потерпевшего. | АО «АльфаСтрахование» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страховой премии по договору добровольного страхования.Фактические обстоятельства:17.05.2018 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования (далее – Договор страхования № 1).Также 19.05.2023 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования по программе «Авантаж Копилка» на период страхования с 19.05.2023 по 19.05.2030 (далее – Договор страхования № 2).19.05.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением на страховую выплату в связи с дожитием до окончания срока действия по риску «Дожитие» по Договору страхования № 1, указав, что страховую выплату необходимо распределить следующим образом: 100 000 рублей 00 копеек – в счет оплаты страховой премии по Договору страхования № 2, 250 000 рублей 00 копеек – выплатить в безналичном порядке на приложенные банковские реквизиты. В соответствии с актом прекращения Договора страхования № 1 часть страховой выплаты в размере 100 000 рублей 00 копеек учтена в счет оплаты по Договору страхования № 2. Акт составлен 22.05.2023.Общий размер страховой премии по Договору страхования № 2 составляет 700 000 рублей 00 копеек, страховая премия уплачивается в рассрочку в соответствии с графиком: в размере 33 333 рубля 33 копейки – 21.05.2023, в размере 33 333 рубля 33 копейки – до 04.06.2023, в размере 33 333 рубля 34 копейки – до 18.06.2023, далее в размере 100 000 рублей 00 копеек ежегодно до 20.05.2024, 20.05.2025, 20.05.2026, 20.05.2027, до 20.05.2028, до 20.05.2029 (всего 9 взносов).В соответствии с условиями Договора страхования № 2 при досрочном расторжении договора по заявлению страхователя до даты уплаты 3-го страхового взноса страхователю осуществляется возврат уплаченных страховых взносов в полном объеме при условии отсутствия событий, имеющих признаки страхового случая.В Договоре страхования № 2 указано, что страховые взносы уплачиваются в соответствии с графиком.Из Договора страхования № 2 следует, что третий страховой взнос подлежал уплате до 18.06.2023.07.07.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением на досрочное прекращение Договора страхования № 2 и возврате страховой премии, указав, что что страховой взнос в размере 100 000 рублей 00 копеек был внесен одномоментно, потребитель был введен в заблуждение (не был уведомлен) о необходимости ежегодного внесения денежных средств в размере 100 000 рублей 00 копеек.Финансовая организация отказала в возврате страховой премии.Суть неприемлемой практики:Рассрочка по оплате страхового взноса за первый страховой период фактически отсутствовала, сведений о том, что денежные средства в частях, установленных Договором страхования № 2, вносились потребителем, не имеется.Финансовая организация, располагая по состоянию на дату заключения Договора страхования № 2 денежными средствами потребителя в размере 100 000 рублей 00 копеек, «искусственно разделила» их на 3 взноса в рамках условий Договора страхования № 2, как представляется, с целью сокращения периода, в течение которого страхователь при досрочном расторжении договора по его заявлению может потребовать возврат уплаченных страховых взносов в полном объеме. | ООО «СК «ИНГОССТРАХ-ЖИЗНЬ» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании доплаты страхового возмещения в рамках договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – Договор ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен вред принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.04.09.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО.В заявлении потребитель в качестве способа урегулирования события указал организацию и оплату восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме, поскольку ни одна СТОА, с которыми у Финансовой организации заключены договоры на организацию восстановительного ремонта, не соответствуют установленным Правилам ОСАГО требованиям.22.09.2023 Финансовая организация произвела потребителю выплату страхового возмещения в части стоимости восстановительного ремонта транспортного средства.25.10.2023 Финансовая организация произвела потребителю доплату страхового возмещения в части стоимости восстановительного ремонта транспортного средства и выплату неустойки.Согласно предоставленной Финансовой организацией информации о перечне станций технического обслуживания автомобилей, с которыми у нее были заключены договоры на дату принятия решения по заявлению о страховом событии, в регионе проживания потребителя (Новгородская обл.) у Финансовой организации имелись заключенные договоры со СТОА ИП Белов И.Г., ООО «Векторлайн», которые соответствуют критериям к организации восстановительного ремонта в отношении Транспортного средства.21.11.2023 Финансовая организация от СТОА ИП Белов И.Г. получен акт об отказе от ремонтных работ в отношении Транспортного средства по причине отсутствия возможности приобретения запасных частей.22.11.2023 Финансовая организация от СТОА ООО «Векторлайн» получен акт об отказе от ремонтных работ в отношении Транспортного средства по причине отсутствия возможности приобретения запасных частей.Суть неприемлемой практики:Отказы СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлены за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | СПАО «Ингосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании убытков вследствие ненадлежащего исполнения Финансовой организацией обязательства по организации восстановительного ремонта транспортного средства по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен вред принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.07.08.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО.13.09.2023 Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения в пользу потребителя в размере 101 900 рублей 00 копеек. В ответе на запрос Финансовая организация сообщила об отсутствии заключенных договоров со СТОА с критериями доступности для потерпевшего места проведения восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства (от места дорожно-транспортного происшествия и от места жительства потерпевшего до станции технического обслуживания более 50 километров).Вместе с тем в соответствии со списком СТОА, предоставленным Финансовой организацией, на момент обращения потребителя в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по месту его жительства у Финансовой организации заключены договоры на проведение восстановительного ремонта транспортного средства со СТОА ООО «АВТОГЕОМЕТРИЯ», ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО («Пилотаж»/ ИП Камаев А.А.), ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО (ООО «ЦАР»/ Автоэксперт). При этом документы, подтверждающие отсутствие возможности проведения восстановительного ремонта транспортного средства на СТОА ООО «АВТОГЕОМЕТРИЯ», ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО («Пилотаж»/ ИП Камаев А.А.), ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО (ООО «ЦАР»/Автоэксперт), Финансовому уполномоченному не предоставлены.Вместе с тем документы подтверждающие отсутствие возможности проведения восстановительного ремонта Транспортного средства на СТОА ООО «АВТОГЕОМЕТРИЯ», ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО(«Пилотаж»/ ИП Камаев А.А.), ООО «ВЕКТОРЛАЙН» точка ремонта ОСАГО (ООО «ЦАР»/Автоэксперт), Финансовому уполномоченному не предоставлены.Суть неприемлемой практики:На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | СПАО «Ингосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании доплаты страхового возмещения без учета износа комплектующих изделий в рамках договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – Договор ОСАГО), а также неустойки в связи с нарушением срока осуществления страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен вред принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.30.12.2020 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО.В заявлении потребитель в качестве способа урегулирования события указал организацию и оплату восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).19.01.2021 Финансовая организация уведомила потребителя об отсутствии возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства на СТОА и 21.01.2021 осуществила выплату потребителю страхового возмещения в части стоимости восстановительного ремонта транспортного средства в денежной форме.27.12.2023 СТОА, с которой у Финансовой организации был заключен договор на осуществление восстановительного ремонта транспортных средств и которая соответствовала требованиям, установленным пунктом 15.2 статьи 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», подготовлен отказ от проведения восстановительного ремонта транспортного средства.Суть неприемлемой практики:Отказ СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлен за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | СПАО «Ингосстрах»  |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании убытков вследствие ненадлежащего исполнения обязательства по организации восстановительного ремонта транспортного средства по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – Договор ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен вред принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.20.06.2022 представитель потребителя обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО.Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме в связи с невозможностью организации восстановительного ремонта транспортного средства.В соответствии с предоставленным Финансовой организацией списком станций технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) у Финансовой организации на дату обращения потребителя имелась возможность организовать ремонт на СТОА ИП Кардакова М.В., однако ремонт осуществлен не был.В подтверждении невозможности осуществления ремонта на указанной СТОА Финансовая организация предоставила письмо от СТОА ИП Кардакова М.В. от 11.08.2022 о прекращении деятельности, в котором было указано, что по ранее выданным направлениям на ремонт обязательства будут исполнены.Вместе с тем на дату окончания срока по урегулированию заявленного убытка (11.07.2022) письмо от СТОА ИП Кардакова М.В. о прекращении деятельности Финансовой организацией получено не было, направления на ремонт, выданные до 11.08.2022, в соответствии с вышеуказанным письмом являлись действующими и СТОА гарантировала исполнение обязательств по выданным направлениям на ремонт.Суть неприемлемой практики:Извещение СТОА о прекращении деятельности поступило за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | АО «СОГАЗ» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании убытков вследствие ненадлежащего исполнения обязательства по организации восстановительного ремонта транспортного средства по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб транспортному средству потребителя.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.27.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО, по результатам рассмотрения которого Финансовая организация 14.11.2023 осуществила выплату страхового возмещения в денежной форме.В соответствии с предоставленным списком станций технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) у Финансовой организации заключены договоры на проведение восстановительного ремонта транспортных средств по договорам ОСАГО со СТОА ИП Ротиков Д.С., ООО «Автогарант», ИП Набокин И.В.30.10.2023 Финансовой организацией получено письмо от СТОА ООО «Автогарант» об отказе от осуществления восстановительного ремонта Транспортного средства. 31.10.2023 Финансовой организацией получено письмо СТОА ИП Ротиков Д.С. об отказе от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства. 21.11.2023 Финансовой организацией получено письмо от СТОА ИП Набокин И.В. об отказе от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства. Суть неприемлемой практики:Отказ СТОА (ИП Набокин И.В.) от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлен за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | АО «СОГАЗ» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения (убытков) по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.19.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО путем организации ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА). 10.11.2023 Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме в связи с отсутствием возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства.Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации в регионе проживания потребителя, у Финансовой организации имеются договоры со СТОА, отвечающими критериям, установленным пунктом 15.2 статьи 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ), а именно: ООО «СИБИРЬ-СЕРВИС», ООО «ОПОРА» (ИП Савин Е.В.), ООО «М88», ООО «Драйв Моторс» (ООО «Палитра-Сервис»).Финансовой организацией представлены отказы от проведения восстановительного ремонта транспортного средства СТОА ООО «М88» от 16.01.2024, ООО «Драйв Моторс» от 17.01.2024, ООО «СИБИРЬСЕРВИС» от 16.01.2024, ООО «ОПОРА» от 17.01.2024. Вместе с тем представленные сведения об отказе от проведения восстановительного ремонта транспортного средства СТОА были получены Финансовой организацией 16.01.2024 и 17.01.2024, то есть уже после осуществления потребителю выплаты страхового возмещения в денежной форме.Суть неприемлемой практики:Отказы СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлены за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании неустойки за нарушение сроков ремонта транспортного средства по договору добровольного страхования транспортного средства (далее – Договор КАСКО).Фактические обстоятельства:25.08.2022 между потребителем и Финансовой организацией заключен Договор КАСКО. Договором КАСКО установлено, что страховое возмещение осуществляется в натуральной форме путем осуществления ремонта на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) по направлению страховщика.Из положений Правил страхования следует, что если иное не предусмотрено соглашением сторон, срок ремонта транспортного средства не может превышать 60 (шестидесяти) рабочих дней со дня, следующего за днем передачи транспортного средства на СТОА для проведения ремонтно-восстановительных работ. В срок ремонта не включается время с момента заказа до момента получения СТОА запасных частей, деталей, узлов и агрегатов для устранения повреждений. В результате ДТП, произошедшего 11.04.2023, причинен вред застрахованному транспортному средству.13.04.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору КАСКО.05.05.2023 Финансовая организация уведомила потребителя о признании заявленного события страховым случаем, выдала потребителю направление на ремонт транспортного средства на СТОА.08.05.2023 потребитель передал транспортное средство на СТОА для осуществления восстановительного ремонта.08.11.2023 потребитель обратился в адрес Финансовой организации с претензией, содержащей требование о выплате неустойки в связи с длительным ремонтом на СТОА по направлению Финансовой организации.15.11.2023 Финансовая организация уведомила потребителя о том, что сроки ремонта на СТОА увеличены по причине увеличения сроков поставки запчастей.Транспортное средство в отремонтированном виде было передано потребителю 21.12.2023. Финансовая организация отказала потребителю в выплате неустойки, поскольку согласно Правилам страхования в срок ремонта не включается время с момента заказа до момента получения СТОА запасных частей, а срок поставки запасных частей был увеличен.Суть неприемлемой практики: Правила страхования в части срока ремонта транспортного средства сформулированы таким образом, что предельный срок поставки запасных частей не определен, в связи с чем фактически не определен и предельный срок ремонта транспортного средства (то есть срок осуществления страхового возмещения), что нарушает права потребителя. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) без учета износа комплектующих изделий транспортного средства, убытков из расчета стоимости ремонта по среднерыночным ценам.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.09.11.2023 потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО путем организации ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация уведомила потребителя о выплате страхового возмещения в денежной форме в связи с отсутствием возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства.Согласно списку СТОА, размещенному Финансовой организацией на официальном сайте, в регионе проживания потребителя у Финансовой организации имеется договор со СТОА, отвечающей требованиям и критериям, установленным пунктом 15.2 статьи 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ), по ремонту транспортного средства, а именно со СТОА ИП Блинова Д.С. Согласно письменным пояснениям Финансовой организации, «возможность СТОА произвести ремонт в каждом конкретном случае определяется, в том числе, исходя из результатов дефектовки транспортного средства на СТОА, может зависеть от технического оснащения СТОА для конкретного вида ремонта, определяемого после дефектовки транспортного средства, наличия в продаже запасных частей для конкретной марки и модели, срока обязательств производителя, в течение которого он обеспечивает возможность ремонта и обслуживания транспортного средства, осуществляет изготовление и поставку запасных частей, т.е. определить, имеет ли та или иная СТОА техническую возможность проведения ремонта до выдачи направления на ремонт на СТОА и предоставления транспортного средства на СТОА для дефектовки, не представляется возможным».Впоследствии Финансовая организация предоставила отказ от 31.08.2023 от проведения восстановительного ремонта от СТОА ИП Блинова Д.С. по причине того, что срок ремонта превышает 30 дней.Вместе с тем отказ от СТОА предоставлен в отношении не транспортного средства потребителя, а иного транспортного средства и направлен до даты ДТП потребителя.Суть неприемлемой практики:Отказ от СТОА предоставлен в отношении не транспортного средства потребителя, а иного транспортного средства.  | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании доплаты страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки за несоблюдение сроков выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.10.10.2023 Финансовой организацией получено заявление от потребителя о выплате страхового возмещения в рамках Договора ОСАГО без указания формы возмещения.На момент принятия решения по заявлению о выплате страхового возмещения у Финансовой организации имелись договорные отношения со СТОА ООО «ОПОРА», ИП Марланд А.А., ИП Варавва П.Д., ООО «Ривьера-Авто», ООО «На Подгорной», которые соответствуют критериям к организации восстановительного ремонта транспортного средства, установленным Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ).В материалы обращения Финансовой организацией предоставлены отказы от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства от 10.10.2023 от СТОА ООО «ОПОРА», ИП Марланд А.А., ИП Варавва П.Д.30.10.2023 Финансовая организация произвела потребителю выплату страхового возмещения в размере 43 900 рублей 00 копеек.01.12.2023 Финансовая организация произвела доплату потребителю страхового возмещения в размере 41 800 рублей 00 копеек.При этом предоставленные Финансовой организацией отказы от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства от СТОА ООО «Ривьера-Авто», ООО «На Подгорной» не датированы, сведения и документы, подтверждающие дату получения Финансовой организацией отказов от указанных СТОА, не предоставлены.Суть неприемлемой практики:На дату принятия решения по заявлению о страховом возмещении у Финансовой организации основания для отказа в выдаче потребителю направления на СТОА (ООО «Ривьера-Авто», ООО «На Подгорной») отсутствовали. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), убытков, возникших вследствие ненадлежащего исполнения обязательства по организации восстановительного ремонта.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.23.05.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО, в котором просил осуществить страховое возмещение путем организации восстановительного ремонта на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) в г. Архангельск.Финансовая организация осуществила страховое возмещение в денежной форме.Согласно списку СТОА, предоставленному Финансовой организацией, у страховщика заключены договоры на организацию восстановительного ремонта со СТОА в г. Архангельск (ИП Колтовой Д.Е., ООО «Автоград», ИП Маслова С.Ю.). Финансовой организацией предоставлены отказы ИП Колтовой Д.Е., ООО «Автоград», ИП Маслова С.Ю. от осуществления восстановительного ремонта.Вместе с тем указанные отказы поступили в Финансовую организацию 10.05.2023, то есть до принятия и рассмотрения заявления о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО.Сведения и документы, свидетельствующие об отказе СТОА от ремонтных работ в период рассмотрения заявления потребителя, Финансовой организацией не предоставлены.Суть неприемлемой практики:Отказы СТОА от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства поступили в Финансовую организацию до принятия и рассмотрения заявления об осуществлении страхового возмещения по Договору ОСАГО, в связи с чем при их направлении не могли быть учтены конкретные повреждения транспортного средства потребителя и возможность либо невозможность их устранения в установленный срок.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки в связи с нарушением срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.20.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО.В заявлении потребитель просил осуществить страховое возмещение путем организации и оплаты восстановительного ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация осуществила страховое возмещение в денежной форме. Согласно сведениям, размещенным на официальном сайте Финансовой организации, у Финансовой организации заключены договоры со следующими СТОА: ООО «Мобилити-АТ»; ООО «Планета», соответствующими требованиям к организации восстановительного ремонта транспортного средства. Данные СТОА принимают в ремонт любые транспортные средства иностранного / отечественного производства и любого года выпуска.Финансовая организация предоставила отказ СТОА ООО «Планета» от проведения восстановительного ремонта транспортного средства из-за отсутствия у поставщика необходимых для выполнения ремонта материалов / запасных частей. Вместе с тем дата составления указанного отказа от проведения восстановительного ремонта СТОА ООО «Планета» 27.02.2024.Финансовая организация предоставила отказ СТОА ООО «Мобилити-АТ» от проведения восстановительного ремонта транспортного средства из-за отсутствия у поставщика необходимых для выполнения ремонта материалов / запасных частей. Вместе с тем в указанном отказе СТОА ООО «Мобилити-АТ» отсутствовала дата составления отказа от проведения восстановительного ремонта.Сведения и документы, свидетельствующие об отказе СТОА от ремонтных работ в период рассмотрения заявления о прямом возмещении убытков до выплаты страхового возмещения, Финансовой организацией не предоставлены.Суть неприемлемой практики:Дата направления отказов СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства неизвестна или находится за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.Соответственно, на дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки в связи с нарушением срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.Гражданская ответственность причинителя вреда на момент ДТП была застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП не была застрахована.03.11.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО.В заявлении потребитель просил осуществить страховое возмещение путем организации и оплаты восстановительного ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация осуществила страховое возмещение в денежной форме.Согласно списку СТОА, предоставленному Финансовой организацией, у Финансовой организации заключен договор со СТОА ООО «АА-АВТО ГРУПП», соответствующей требованиям к организации восстановительного ремонта транспортного средства.Финансовая организация предоставила отказ от СТОА ООО «АА-АВТО ГРУПП» от проведения восстановительного ремонта транспортного средства из-за отсутствия у поставщика необходимых для выполнения ремонта материалов / запасных частей. Вместе с тем дата составления указанного отказа от проведения восстановительного ремонта СТОА ООО «АА-АВТО ГРУПП» 13.02.2024.Сведения и документы, свидетельствующие об отказе СТОА от ремонтных работ в период рассмотрения заявления о выплате страхового возмещения до выплаты страхового возмещения, Финансовой организацией не предоставлены.Суть неприемлемой практики:Отказ СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлен за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | ПАО СК «Росгосстрах» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения в связи с причинением вреда здоровью по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – Договор ОСАГО).Фактические обстоятельства: В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП), был причинен вред здоровью потребителя, являвшегося пассажиром автобуса.Гражданская ответственность водителя автобуса на момент ДТП была застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.11.05.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО.Финансовая организация письмом от 12.05.2023 уведомила потребителя об отсутствии правовых оснований для выплаты страхового возмещения в связи с причинением вреда здоровью, поскольку вред здоровью потребителю был причинен во время перевозки автобусом и для решения вопроса о возмещении вреда, причиненного при перевозке пассажирским транспортом, потребителю следует обратиться к страховщику, который застраховал гражданскую ответственность причинителя вреда в рамках обаятельного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров.Вместе с тем в соответствии с информацией, размещенной на официальном сайте Национального союза страховщиков ответственности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ответственность перевозчика при осуществлении перевозок пассажиров автобусом на момент ДТП была застрахована в Финансовой организации по договору обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика. Суть неприемлемой практики:Финансовая организация не уведомила потребителя о том, что она является в том числе страховщиком причинителя вреда в рамках обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров.  | САО «ВСК» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.10.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением об исполнении обязательства по договору ОСАГО. Форма выплаты страхового возмещения не выбрана. 24.10.2023 Финансовая организация перечислила на предоставленные банковские реквизиты потребителя страховое возмещение по договору ОСАГО.Согласно предоставленным сведениям у Финансовой организации на момент обращения потребителя имелись договоры со станциями технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) по проведению восстановительного ремонта транспортного средства потребителя, а именно: - ООО «УРЦЭО»; - ООО «СБ Виктория»; - ООО «СЛР-Сервис»; - ООО «ВОСТОК».Финансовой организацией представлены отказы от СТОА ООО «СБ Виктория» от 16.10.2023, от СТОА ООО «СЛР-Сервис» от 17.10.2023, от СТОА ООО «УРЦЭО» от 16.10.2023, а также отказ от СТОА ООО «ВОСТОК» от 07.02.2024 в проведении восстановительного ремонта транспортного средства. Вместе с тем отказ СТОА ООО «ВОСТОК» от 07.02.2024 от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлен за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО, а также после направления обращения финансовому уполномоченному.Суть неприемлемой практики:Отказ СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлен за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.Соответственно, на дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | САО «ВСК» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании убытков вследствие ненадлежащего исполнения обязательства по организации восстановительного ремонта транспортного средства по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее –ОСАГО).Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб транспортному средству потребителя.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.23.08.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом возмещении по Договору ОСАГО, в котором просил выдать направление на ремонт на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) и выразил согласие на проведение ремонта транспортного средства на СТОА, не соответствующей требованиям законодательства по критерию доступности места проведения ремонта, в том числе при условии удаленности СТОА свыше 50 км, по результатам рассмотрения которого Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения в денежной форме.В соответствии с предоставленным списком СТОА у Финансовой организации заключены договоры на проведение восстановительного ремонта транспортных средств по договорам ОСАГО со следующими СТОА, находящимися в пределах 50 км от места жительства и места ДТП: ИП Назарко К.Е., ООО «Королева Авто».31.08.2023 Финансовой организацией получено письмо от СТОА ИП Назарко К.Е. об отказе от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства.04.09.2023 Финансовой организацией получено письмо от СТОА ООО «Королева Авто» об отказе от осуществления восстановительного ремонта транспортного средства.Вместе с тем согласно списку СТОА-партнеров, предоставленному Финансовой организацией, ближайшая от места жительства потребителя и места ДТП СТОА, осуществляющая восстановительный ремонт транспортных средств без ограничения по сроку эксплуатации, является СТОА ООО «ГК Мега». Расстояние от места жительства потребителя до СТОА ООО «ГК Мега» составляет 93 км, от места ДТП до СТОА ООО «ГК Мега» составляет 85 км, что соответствует волеизъявлению потерпевшего и критерию разумности в части удаленности СТОА, однако данный ремонт не был организован. Документы, подтверждающие отсутствие у Финансовой организации возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства на указанной СТОА, Финансовой организацией не предоставлены.Суть неприемлемой практики:Финансовая организация, без какого-либо обоснования не организовала восстановительный ремонта транспортного средства на СТОА, с которой у Финансовой организации заключен договор на проведение восстановительного ремонта транспортных средств, не соответствующей требованиям законодательства по критерию доступности места проведения ремонта, несмотря на соответствующее заявление потерпевшего. | САО «ВСК» |
|  | *Добровольное страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страховой выплаты по договору страхования жизни, а также дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД).Фактические обстоятельства: 05.08.2021 между застрахованным лицом и Финансовой организацией заключен договор инвестиционного страхования жизни по программе «ИСЖ Купонный Конструктор 71+» (далее – Договор страхования) со сроком страхования 5 лет.Договором страхования застрахованы риски: «Смерть в результате несчастного случая», «Дожитие и смерть застрахованного по любой причине с отсроченной выплатой.Выгодоприобретателем на случай смерти застрахованного лица является потребитель.Согласно свидетельству о смерти застрахованный умер 26.12.2021.Потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховой выплате в связи со смертью застрахованного. Финансовая организация отказано в страховой выплате, а также выплате ДИД, так как страховая выплата осуществляется в конце срока действия Договора страхования. Так, из раздела 1 Условий страхования следует, что по страховому риску «Смерть Застрахованного» в течение срока страхования выгодоприобретателю осуществляется единовременно страховая выплата, равная сумме страховой премии, оплаченной на дату страхового случая по договору страхования и ДИД. Выплата производится в конце срока действия договора.В соответствии с пунктом 6 Договора страхования периодичность выплаты ДИД – ежегодно.При этом в соответствии с пунктом 4.2 Приложения № 1 к Договору страхования периодичность начисления (наблюдения) инвестиционного дохода: ежегодно. Пунктом 4.7 Приложения № 1 к Договору страхования предусмотрено, что при наступлении страхового случая страхователю выплачивается ДИД, начисленный в наступившие до даты страхового случая даты наблюдения, но не выплаченный страхователю до даты страхового случая. Страхователю также может быть начислен и выплачен ДИД в пределах стоимости опционного контракта (соответствующей части опционного контракта), в который была инвестирована часть страховой премии Договора страхования, определенной на дату, непосредственно предшествующую дате страхового случая.Суть неприемлемой практики:Условия Договора страхования в части установления безусловного срока страхования по риску «Смерть Застрахованного» и выплаты выгодоприобретателю страховой суммы по данному риску не ранее истечения срока страхования, вне зависимости от даты наступления страхового события по этому риску, то есть факта смерти застрахованного, не соответствует основным принципам страхования и ставит выгодоприобретателя в крайне невыгодное положение по сравнению с профессиональным участником правоотношений.При этом страховщик получает возможность до истечения срока договора пользоваться страховой суммой, не начисляя и не выплачивая при этом выгодоприобретателю проценты, что в данном случае ущемляет права потребителя как выгодоприобретателя. Также, с момента наступления страхового случая страховщик освобождается от обязанности начисления ДИД несмотря на то, что пользуется денежными средствами до окончания срока действия Договора страхования. Более того, при наступлении страхового случая до окончания срока страхования, например, в первый год страхования, у Финансовой организации не возникает обязанности по выплате ДИД, поскольку начисление ДИД прекращается в дату страхового случая, который наступил до первой даты наблюдения, в которую ДИД подлежал начислению. | ООО CК «БКС Страхование жизни» |
|  | *Страхование жизни* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страховой выплаты по договору страхования жизни, а также дополнительного инвестиционного дохода (далее – ДИД).Фактические обстоятельства:21.01.2022 между застрахованным лицом и Финансовой организацией был заключен Договор инвестиционного страхования жизни по программе «ИСЖ Купонный Конструктор 76+» (далее – Договор страхования) со сроком страхования 5 лет (с 10.02.2022 по 09.02.2027).Договором страхования предусмотрен в том числе риск «Дожитие и смерть застрахованного по любой причине с отсроченной выплатой».Одним из выгодоприобретателей на случай смерти застрахованного лица является потребитель. Из раздела 1 Условий страхования следует, что по страховому риску «Смерть Застрахованного» в течение срока страхования выгодоприобретателю осуществляется единовременно страховая выплата, равная сумме страховой премии, оплаченной на дату страхового случая по договору страхования и дополнительный инвестиционный доход. По страховому риску с отсроченной выплатой страховая выплата производится в конце срока действия договора.29.08.2022 наступила смерть застрахованного лица.03.10.2022 Финансовой организацией получено заявление от потребителя с требованием об осуществлении страховой выплаты в связи с наступлением смерти застрахованного лица.03.10.2022 Финансовая организация письмом уведомила потребителя о признании заявленного события страховым случаем и об осуществлении страховой выплаты в конце срока действия Договора страхования.Суть неприемлемой практики:Условия Договора страхования в части установления безусловного срока страхования по риску «Смерть Застрахованного» и выплаты выгодоприобретателю страховой суммы по данному риску не ранее истечения срока страхования, вне зависимости от даты наступления страхового случая по этому риску, то есть факта смерти застрахованного, не соответствует основным принципам страхования и ставит выгодоприобретателя в крайне невыгодное положение по сравнению с профессиональным участником правоотношений. При этом страховщик получает возможность до истечения срока договора пользоваться страховой суммой, не начисляя и не выплачивая при этом выгодоприобретателю проценты, что в данном случае ущемляет права потребителя как выгодоприобретателя. | ООО СК «БКС Страхование жизни» |
|  | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании неустойки за нарушение срока осуществления ремонта по договору добровольного страхования транспортного средства.Фактические обстоятельства:05.06.2023 между потребителем и Финансовой организацией заключен Договор страхования транспортных средств (далее – Договор страхования).По Договору страхования застрахованы имущественные интересы потребителя, связанные с рисками «Полное КАСКО», то есть совокупность рисков «Ущерб», «Полная гибель», и «Хищение, угон».Согласно условиям Договора страхования способ получения страхового возмещения при возмещении транспортного средства – ремонт на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) по направлению страховщика.11.08.2023 в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство получило повреждения. 15.08.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о страховом случае и страховом возмещении по Договору страхования, предоставив документы, предусмотренные Правилами страхования.Финансовой организацией заявленное событие признано страховым случаем и 22.08.2023 Финансовая организация по электронной почте отправила на СТОА ООО «Максимум Сервис», а также потребителю направление на ремонт транспортного средства (далее – Направление на ремонт).30.08.2023 между СТОА ООО «Максимум Сервис» и потребителем заключен договор хранения.Согласно акту приема – передачи имущества от 30.08.2023 СТОА ООО «Максимум Сервис» приняла на хранение транспортное средство.Согласно, предоставленному Финансовой организацией, письму от СТОА ООО «Максимум Сервис» транспортное средство находится на территории дилерского центра по договору хранения. Предварительный срок выполнения ремонта по Направлению на ремонт – 12 неделя 2024 года.Как следует из материалов обращения потребителем транспортное средство не было предоставлено на СТОА для ремонта.Суть неприемлемой практики:Фактически транспортное средство было предоставлено СТОА для осуществления восстановительного ремонта (именно так, как представляется, это понял страхователь), вместе с тем между СТОА и потребителем заключен договор о том, что транспортное средство предоставлено для хранения, а не для осуществления восстановительного ремонта.Ремонт транспортного средства на момент вынесения решения Финансового уполномоченного не начинался, а возможен только на 12-ой неделе 2024 года, то есть по истечении более, чем через 6 месяцев после выдачи направления на ремонт и передачи потребителем поврежденного транспортного средства на СТОА. | ООО Страховая Компания «Гелиос» |
|  | *КАСКО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании страхового возмещения по договору добровольного страхования транспортного средства (далее – КАСКО).Фактические обстоятельства: 08.02.2022 между потребителем и Финансовой организацией заключен договор страхования по программе страхования «Классик» (далее – Договор страхования) со сроком действия с 11.02.2022 по 10.02.2023.Договором страхования предусмотрена форма выплаты: ремонт на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) дилера по направлению Финансовой организации.Согласно пункту 3.1.1 Правил страхования одним из страховых рисков, на случай наступления которого проводится страхование транспортного средства является «Противоправные действия третьих лиц».В соответствии с пунктом 15.2.1.3 Правил страхования в случае противоправных действий третьих лиц страхователь дополнительно обязан предоставить:а) справку или иной документ органов внутренних дел по форме, установленной действующим на момент выдачи справки законодательством Российской Федерации по факту совершения противоправных действий третьих лиц. В справке или ином документе должно быть указано: дата, время, место события, обстоятельства происшествия с указанием, что транспортное средство повреждено установленными или не установленными (неизвестными) лицами и перечнем поврежденных элементов транспортного средства;б) заверенную копию постановления о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела. В случае противоправных действий третьих лиц, ответственность за совершение которых предусмотрена законодательством об административных правонарушениях – копию постановления об административном правонарушении;в) копию постановления об административном правонарушении в случае противоправных действий третьих лиц, ответственность за совершение которых предусмотрена административным законодательством.19.10.2022 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения. В обстоятельствах события потребителем указано следующее: обнаружены повреждения транспортного средства, полученные при неизвестных обстоятельствах.Из постановления об отказе в возбуждении уголовного дела от 02.09.2022 следует, что 30.08.2022 потребителем на транспортном средстве были обнаружены повреждения. В возбуждении уголовного предусмотренного частью 1 статьи 167 Уголовного Кодекса Российской Федерации отказано ввиду отсутствия события преступления. При этом в постановлении отсутствуют сведения об обстоятельствах происшествия, а также указание на то, что транспортное средство было повреждено установленными или не установленными (неизвестными) лицами. Финансовая организация уведомила потребителя об отказе выплате страхового возмещения, так как предоставленные документы не подтверждают факт наступления страхового случая по Договору страхования и из них не представляется возможнымопределить, является ли повреждение транспортного средства следствием событий, предусмотренных Правилами страхования.Суть неприемлемой практики:По риску «Противоправные действия третьих лиц» обстоятельства получения повреждения, как правило неизвестны, а постановление об административном правонарушении не может быть составлено при отсутствии сведений о виновном лице.Соответственно, требование об указании обстоятельства происшествия, факта повреждения транспортного средства установленными или не установленными (неизвестными) лицами, а также необходимости предоставления постановления об административном правонарушении сводят возможность получения страхового возмещения по заявленному риску практически к нулю.  | АО «ГСК «Югория» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг: К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованием о взыскании убытков из расчета стоимости ремонта по среднерыночным ценам по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки за нарушение срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб принадлежащему потребителю транспортному средству.21.11.2023 потребитель обратился в финансовую организацию с заявлением о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО путем организации ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).06.12.2023 Финансовая организация выплатила потребителю страховое возмещение в денежной форме в связи с отсутствием возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства.Согласно сведениям с официального сайта Финансовой организации в регионе проживания потребителя у Финансовой организации имеются договоры со СТОА, а именно: - СТОА ИП Варавва П.Д; - СТОА ИП Соколовой О.Н.;- СТОА ИП Шилина С.Е.;- СТОА ИП Марланд А.А.Финансовая организация предоставила акты об отказе от ремонтных работ от 25.12.2023, из содержания которых следует, что указанные СТОА не имеют возможности организовать восстановительный ремонт транспортного средства в связи с отсутствием возможности закупки запасных частей.Вместе с тем Финансовой организацией не представлено документов, подтверждающих невозможность проведения восстановительного ремонта на указанных СТОА в период рассмотрения заявления об исполнении обязательства – до 11.12.2023.Суть неприемлемой практики:Отказы СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлены за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | АО «ГСК «Югория» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки за нарушение срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб транспортному средству потребителя.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.23.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО и просил осуществить страховое возмещение путем организации и оплаты восстановительного ремонта на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация осуществила страховое возмещение в денежной форме.Согласно списку СТОА, предоставленному Финансовой организацией, у Финансовой организации заключен договор со СТОА ООО «СОЮЗ-АВТО», соответствующей требованиям к организации восстановительного ремонта транспортного средства.Финансовая организация предоставила отказ СТОА ООО «СОЮЗ-АВТО» от проведения восстановительного ремонта транспортного средства из-за отсутствия у поставщика необходимых для выполнения ремонта материалов / запасных частей.Вместе с тем в указанном отказе СТОА отсутствовала дата составления отказа от проведения восстановительного ремонта.Суть неприемлемой практики:Финансовой организацией представлены отказ СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства без даты составления отказа, в связи с чем у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | АО «ГСК «Югория» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании доплаты страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – Договор ОСАГО), а также неустойки в связи с нарушением срока осуществления страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) был причинен вред принадлежащему Максименкову Н.Н. транспортному средству.Потребителю по договору цессии в полном объеме перешло право требования, возникшее из обязательства компенсации ущерба, причиненного принадлежащего Максименкову Н.Н. транспортному средству в результате ДТП.Финансовая организация осуществила выплату страхового возмещения в денежной форме с учетом износа заменяемых деталей.При этом Финансовая организация указала, что поскольку у нее не было договоров со станциями технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) в регионе проживания первоначального потребителя и месте ДТП, которые отвечают всем требованиям Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ), в том числе критериям доступности для потерпевшего места проведения восстановительного ремонта для марки транспортного средства, выплата страхового возмещения была произведена путем перечисления денежных средств.Вместе с тем согласно информации с официального сайта Финансовой организации в радиусе 50 километров от места проживания собственника транспортного средства и места ДТП у Финансовой организации имелись договорные отношения со СТОА ООО «Техцентр в Отрадном».При этом список СТОА на официальном сайте Финансовой организации также содержит сведения о том, что указанная СТОА не соответствует требованиям Правил ОСАГО.С целью установления критериев несоответствия указанной СТОА требованиям, установленным Правилами ОСАГО и Закона № 40-ФЗ, был инициирован запрос в Финансовую организацию о предоставлении разъяснений относительно того, каким конкретно требованиям не соответствуют указанные на официальном сайте Финансовой организации СТОА.17.01.2024 Финансовая организация в ответ на запрос предоставила пояснения о том, что СТОА осуществляет ремонт транспортных средств отечественного производства – не более трех лет с даты выпуска транспортных средств; транспортных средств иностранного производства – не более пяти лет с даты выпуска транспортных средств.Кроме того, проводимый ремонт на данном СТОА не соответствует требованиям и критериям, установленными пунктами 15.1 и 15.2 статьи 12 Закона № 40-ФЗ, так как СТОА использует при ремонте бывшие в употреблении детали, узлы и агрегаты, а также неоригинальные запасные части.С целью установления критериев несоответствия указанной СТОА требованиям, установленным Правилами ОСАГО и Закона № 40-ФЗ, был инициирован дополнительный запрос в Финансовую организацию о предоставлении договоров со СТОА, указанных в списке на официальном сайте.18.01.2024 Финансовая организация в ответ на запрос предоставила копию договора, заключенного с ООО «Техцентр в Отрадном» (далее – Договор).Так, согласно пункту 2.8 Договора исполнитель (СТОА) обязуется производить восстановительный ремонт транспортного средства с использованием только новых деталей, узлов и агрегатов.Суть неприемлемой практики:Информация, размещенная на официальном сайте Финансовой организации, является некорректной, вводит в заблуждение относительно наличия заключенных договоров со СТОА, соответствующих требованиям к организации восстановительного ремонта транспортных средств в рамках ОСАГО.  | САО «РЕСО-Гарантия» |
|  | *ОСАГО* | Требование потребителя финансовых услуг:К финансовому уполномоченному обратился потребитель финансовых услуг с требованиями о взыскании убытков в связи с ненадлежащим исполнением Финансовой организацией обязательства по организации восстановительного ремонта по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО), неустойки в связи с нарушением срока выплаты страхового возмещения.Фактические обстоятельства:В результате дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП) причинен ущерб транспортному средству потребителя.Гражданская ответственность потребителя на момент ДТП застрахована в Финансовой организации по Договору ОСАГО.06.10.2023 потребитель обратился в Финансовую организацию с заявлением о прямом возмещении убытков по Договору ОСАГО и просил осуществить страховое возмещение путем организации и оплаты восстановительного ремонта на станции технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА).Финансовая организация осуществила страховое возмещение в денежной форме.Согласно сведениям, размещенным на официальном сайте Финансовой организации, в перечне СТОА, с которыми у Финансовой организации заключены договоры на проведение восстановительного ремонта транспортных средств в рамках ОСАГО имеются следующие СТОА ООО «ПЕРВЫЙ КУЗОВНОЙ», ООО «СМАРТ СЕРВИС».Длина маршрута, проложенного по дорогам общего пользования от места жительства потреби теля и места ДТП до указанных СТОА, согласно общедоступным данным географических карт, не превышает 50 километров.Финансовой организацией предоставлены уведомления ООО «ПЕРВЫЙ КУЗОВНОЙ» от 16.01.2024 и ООО «Автоцентр БРОКЕРС» от 15.01.2024, сообщающие об отказе от проведения восстановительного ремонта транспортного средства.Суть неприемлемой практики:Отказы СТОА от проведения восстановительного ремонта транспортного средства направлены за пределами срока рассмотрения заявления потребителя об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО.На дату принятия решения по заявлению потребителя о страховом возмещении у Финансовой организации отсутствовали основания для отказа в выдаче направления на СТОА. | ПАО «Группа Ренессанс Страхование» |