

## **О результатах работы Управления Роспотребнадзора по Московской области в сфере потребительского кредитования в 2011 году**

Из занимающихся потребительским кредитованием и зарегистрированных на территории Московской области 32 кредитных организаций и структурных подразделений 35 банков, зарегистрированных в г. Москве за период с 2007 по 2012 год Управлением Роспотребнадзора по Московской области были проведены проверки 157 филиалов 59 банков, предоставляющих гражданам кредиты (В 2007 году проведено 4 проверки, в 2008 г. – 20, в 2009 г. – 25, в том числе 19 плановых и 6 внеплановых, в 2010 г. – 32 плановых и 11 внеплановых, за 2011 г. – 36 плановых проверок и 19 административных расследований по обращениям граждан).

В план проверок на 2012 год включены проверки 58 филиалов 6 банков с такими же функциями.

Увеличилось число обращений граждан письменных и устных на «горячую линию» - с 15 в 2007 году, 24 в 2008, 40 в 2009 г. 40, до 67 в 2010 г. и 152 за 2011 год.

В результате проведенных проверок нарушения действующего законодательства были установлены: в 2007 году в 50 % проверенных предприятий банковской сферы, в 2008 г. – в 80 , в 2009 г. – в 82, в 2010 г. – в 70, в 2011 г. - 89 %.

Из проверенных в 2011 году 36 дополнительных офисов вышеуказанных банков в 32 объектах установлены нарушения действующего законодательства (или 89 % от проверенных объектов).

Кроме того, было проведено 19 административных расследований по контролю за соблюдением требований Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении кредитов.

За отчетный период в Управление Роспотребнадзора по Московской области поступило 96 обращений на действия банков, расположенных на территории Московской области.

К административной ответственности привлечено 32 должностных и юридических лица, которые оштрафованы на сумму 271,0 тыс. рублей.

Вместе с тем банкам выданы Представления и Предписания об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения прекращении нарушений прав потребителей.

За отчетный период специалистами Управления дано 13 заключений в суды, удовлетворено - 6.

Несмотря на невысокие суммы штрафов, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях (от 10 до 20 тыс. руб. на юридическое лицо), часть банков, пытаясь поддержать свой престиж, оспаривали постановления и предписания Управления Роспотребнадзора по Московской области в судах. В случаях поддержки судами этих жалоб приходилось направлять апелляционные жалобы в суды высшей инстанции.

В результате, суды поддерживали позицию Роспотребнадзора и банками представлялась информация об исполнении выданных Управлением Роспотребнадзора по Московской области предписаний.

Вместе с тем, банком ОАО «Банк Петрокоммерц», не согласным с результатами плановой проверки в 2010 году, наложенными штрафами и выданными Предписаниями, после многочисленных судов разных инстанций, выигранных Управлением Роспотребнадзора по Московской области, так и не была представлена информация об исполнении Предписания. В декабре 2011 года была проведена проверка исполнения Предписаний в филиалах банка, расположенных в г. Подольск и г. Электросталь. Проверка показала, что нарушения не устранены, то есть Предписания не исполнены. В результате были составлены протоколы по ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ, которые направлены для рассмотрения мировым судьей. Кроме того, поданы два иска в суды в защиту неопределённого круга лиц.

При проведении проверок в 2011 году наиболее характерными оказались нарушения, выразившиеся в:

- взимание штрафа за досрочное погашение кредита;
- включение в договоры права банка в одностороннем порядке вносить изменения в условия кредитования и тарифы без оформления дополнительного соглашения;
- определение в договорах о потребительском кредитовании датой погашения задолженности по кредиту дату поступления платежа на счёт банка, вместо - момента внесения денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию;
- включение в договоры ответственности заёмщика за просрочку исполнения денежных обязательств по погашению задолженности по кредиту, даже в случаях возможных задержек при прохождении платежей между разными кредитными организациями;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей в части ограничения возможности предъявления истцами претензий в суд вне места нахождения кредитной организации;
- не доведение информации о фирменных наименованиях организаций, местах их нахождения (адресах);
- включение в договоры о потребительском кредитовании условий, обязывающих при просрочке исполнения обязательств по возврату кредита и/или уплате процентов за пользование кредитом, а также любых иных срочных обязательств, предусмотренных договором, уплаты заёмщиком банку штрафа в размере процентов от ежемесячного платежа;
- введение граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специального термина без раскрытия его содержания, например, «аннуитетный платеж»;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей в части навязывания заключения договора страхования (личного,

добровольного, обязательного и т.д.) жизни и здоровья заёмщика в одной из аккредитованных Банком страховых компаний;

- включение в структуру выплат по кредиту платежей, не относящихся к плате за кредит;

- комиссии за приём наличных средств в погашение кредита через кассу Банка (независимо от назначения платежа);

- комиссии за снятие наличных денежных средств с банковского специального счёта, открытого в валюте, кредита в банкоматах и кассах Банка, безналичное перечисление денежных средств с банковского специального счёта;

- комиссии за зачисление безналичных средств в погашение кредита, поступивших путём перечисления из стороннего Банка;

- комиссии за выдачу кредита;

- установление очередности погашения требований Банка, в случае недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по договору в полном объеме.

Ниже приводятся примеры наиболее характерных нарушений, выявленных при плановой проверке в предприятиях оказывающих услуги потребительского кредитования в Московской области.

Так, например, возможность предъявления претензий истцами в суды общей юрисдикции только по месту нахождения банков (офисов, представительств, отделения или филиала) была включена в договоры потребительского кредитования в дополнительных офисах **ОАО «Восточный экспресс банк»** (г. Егорьевск), **АКБ «Мособлбанк» ОАО** (г. Подольск), **ОАО «Московский кредитный банк»** (г. Подольск), **Номос-Банк (ООО)** (г. Ступино).

До сведения потребителей на вывеске не доводилась информация о фирменных наименованиях организаций, местах их нахождения (адресах) в дополнительных филиалах **ОАО «Мастер - Банк »** (г.г. Орехово-Зуево, Люберцы, Электросталь, Клин).

В дополнительном офисе **ОАО «Восточный экспресс банк»** (г. Егорьевск) заключение договора страхования (личного, добровольного, обязательного и т.д.) предлагалось в одной из аккредитованных Банком страховых компаний.

В дополнительных офисах **ООО «Номос-Банк»** (г.г. Ступино, Щёлково) в договоры о потребительском кредитовании включалась уплата комиссии в размере 1200,00 рублей РФ за выдачу кредита и соответственно в другом дополнительном офисе установлена комиссия за выдачу кредита на потребительские нужды « при предоставлении кредита на сумму до 150 000 российских рублей включительно сроком на 1 год и процентной ставкой 14,9 % процентов годовых -2500 российских рублей».

Вместе с тем, в дополнительном офисе **ООО «Номос-Банк»** (г. Щёлково) в договор о потребительском кредитовании включается условие, при несвоевременном погашении кредита за пользование кредитом кредитор начисляет, а Заемщик обязан уплатить проценты из расчета 48% (Сорок

восемь) процентов годовых на сумму просроченной задолженности (основного долга по кредиту) за каждый календарный день просрочки.

Кроме того, в Условия предоставления «НОМОС-БАНКом» (ОАО) кредитов на потребительские нужды физическим лицам и типовой форме кредитного договора с физическим лицом предусмотрено, что при несвоевременном погашении кредита за пользование кредитом Банк начисляет, а Заемщик обязан уплатить проценты из расчета 0,5% от суммы просроченной задолженности за каждый календарный день просрочки.

Также, **ООО «Номос-Банк»** (г. Щёлково) в кредитных договорах с физическими лицами и типовой формы кредитного договора с физическим лицом было установлено, что Заемщик обязан «осуществить погашение кредита и уплату процентов по нему в полном объеме, размещая для этих целей на Счете (ах) погашения не позднее 19:30 МСК даты погашения кредита сумму платежа, определенную графиком».

В договоры о потребительском кредитовании **ОАО «Московский кредитный банк»** (г. Подольск) незаконно включались условия, что в случае не обеспечения заёмщиком наличия денежных средств на счёте Заёмщика на момент списания денежных средств Банк имеет право начислить заемщику штраф в размере 10% от ежемесячного платежа.

Также, допущено нарушение в дополнительном офисе «Подольск» **ОАО «Московский кредитный банк»**, выразившиеся во введении граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специальных терминов без раскрытия их содержания, например, «аннуитетный платеж».

Кроме того, в **ОАО ««Восточный экспресс банк»** (г. Егорьевск) в договоры было включено следующее, что в случае недостаточности денежных средств «Клиента» для исполнения им обязательств по настоящему Договору в полном объеме, устанавливается очередность погашения требований Банка право банка в одностороннем порядке, вносить изменения в условия и тарифы потребительского кредитования.

На потребителей возлагались финансовые услуги, не основанных на нормах права денежных обязательств, так как в структуру выплат по кредиту изначально входили платежи:

- комиссия за прием наличных средств в погашение кредита через кассу Банка (независимо от назначения платежа) в размере 110 рублей;
- комиссия за снятие наличных денежных средств с БСС, открытого в валюте кредита в банкоматах и кассах Банка/ безналичное перечисление денежных средств с банковского специального счета в размере 2.9 %;
- комиссия за зачисление безналичных средств в погашение кредита, поступивших путем перечисления из стороннего Банка в размере 10 рублей.

Наибольшее количество обращений за отчетный период поступало на **ОАО КБ «Московский областной банк»** (г. Подольск) - 7 обращений. По результатам проведения административного расследования были составлены Протоколы об административном правонарушении в отношении юридического лица по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ. Выдано предписание о

прекращении нарушений прав потребителей. Сумма штрафа составила 70,0 тыс. рублей.

Повысился рост обращений жителей Подмосковья на нарушение прав потребителей **ОАО «Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации»**.

Так, при проведении внеплановой документарной проверке по жалобе потребителя **Егорьевского ОСБ № 2692 ООО «Сбербанк Росси»** было установлено, что согласно договора кредитования Заёмщик уплачивал банку единовременный платёж (тариф) за обслуживание ссудного счёта. По результатам проверки составлен протокол об административном правонарушении на юридическое лицо по ст.14.8.ч.2 КоАП РФ. Выдано предписание.

При проведении внеплановой проверки по обращению гражданина в **Ступинском отделении № 6626 ОАО «Сбербанк России»** (г. Ступино) установлено, что в кредитные договоры включалось условие взимания при открытии ссудного счёта с заёмщика комиссия (плата). В отношении юридического лица ОАО «Сбербанк России» возбуждено дело по ст.14.8.ч.2 КоАП РФ и сумма штрафа составила 10,0 тыс. рублей.

В отделении **Сбербанк России (ОАО) г. Щелково** установлено включение в договор условия, которое ограничивает возможность заёмщика в случае возникновения спора выбрать удобный для него вариант подсудности. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ст.14.8.ч.2 КоАП РФ. Постановлением по делу об административном правонарушении юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере 10,0 тыс. руб.

В обращении потребитель просил привлечь **ОАО Сберегательный банк РФ № 2561/072** (дополнительный офис) **г. Дубна** к административной ответственности за нарушение прав потребителя на получение необходимой о достоверной информации об услуге – уклонение сотрудником банка от своих обязанностей по требованию потребителя предоставить сведения по исполнению платежного поручения, что является нарушением требований ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.3 ст. 865 Гражданского Кодекса РФ: банк обязан незамедлительно информировать плательщика по его требованию об исполнении поручения. Изложенные в обращении факты подтвердились при проведении внеплановой выездной проверки. За выявленное нарушение наложено административное взыскание на должностное лицо (заведующую дополнительным офисом) по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – предупреждение.

При проведении административного расследования по обращению потребителя на нарушение его прав **ОАО «Банк Возрождение»** было установлено, что во время последней пролонгации договора ставка по вкладу «Возрождение-Мультивалютный» в Красногорском филиале банка заявителю была снижена с 5% до 0,1 %, о чем клиент не был уведомлен. За допущенное нарушение в отношении юридического лица возбуждено дело об

административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Сумма штрафа 5,0 тыс. рублей.

При проведении внеплановой проверки **ОАО «КБ «Восточный экспресс банк»** (г. Электросталь) по заявлению потребителя о нарушении прав при составлении кредитного договора: включение в договор условий об обязательном открытии банковского счёта, о взимании комиссий за выдачу кредита и за приём денежных средств в счёт погашения кредита и др. видов комиссий, об обязательном страховании жизни и трудоспособности заёмщика. На момент проверки указанные нарушения подтвердились. В отношении юридического лица возбуждено дело об административном правонарушении. Составлено два протокола об административном правонарушении по ст.14.8.ч.1.и.ч.2 КоАП РФ. Вынесено Постановление по делу об административном правонарушении и сумма штрафа составила по ст.14.8.ч.2 КоАП РФ - 20,0 тыс. рублей, по ч.1- предупреждение. Дано Предписание о прекращении нарушений прав потребителей.

Как правило, причинами выявленных в ходе проверок нарушений в заключённых с потребителями договорах является наличие подобных нарушений, прежде всего, в предлагаемых банками типовых договорах кредитования. К сожалению, отсутствие необходимых знаний и навыков, осведомлённости о финансовых рисках не даёт возможности будущему заёмщику делать обоснованный выбор, знать, куда обращаться за помощью, и принимать другие эффективные меры для улучшения своего финансового благосостояния.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 12.02.2011 г. № 180-р о реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансового образования в Российской Федерации», одной из основных задач Роспотребнадзора на сегодняшний день является доведение до населения основ потребительской грамотности. В Подмосковье этим вопросом, в основном, будут заниматься Управление Роспотребнадзора по Московской области, Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» и Московское областное отделение Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России».

**Главная цель защиты прав потребителей финансовых услуг состоит в устранении дисбаланса власти, информации и ресурсов между потребителями и финансовыми учреждениями.**

**Защита прав потребителей будет осуществляться посредством двух механизмов:**

- 1) финансовое регулирование;
- 2) образование потребителей по темам, касающимся финансовых услуг.

**Эффективные программы по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг будут направлены на:**

- обеспечение потребителей чёткой и сопоставимой информации о финансовых услугах;

- запрещение вводящей в заблуждение или мошеннической практики в сфере предоставления финансовых услуг;
- обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми учреждениями и домохозяйствами;
- обеспечение доступа к образованию потребителей в отношении рисков и финансовых выгод, связанных с использованием розничных финансовых услуг.

Результаты данных действий должны содействовать установлению действительно равноправных отношений между кредитными организациями и гражданами-потребителями финансовых услуг, укреплению степени доверия между ними и как результат - более цивилизованному и гармоничному развитию всего финансового рынка.

Также, в Управление Роспотребнадзора по Московской области регулярно поступают жалобы граждан на действия «коллекторов». В случаях информации об угрозах в адрес заёмщиков данные обращения доводятся до сведения органов внутренних дел, а заявителям даются соответствующие разъяснения действующего законодательства.

Позиция Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека однозначна - «сборщики долгов» априори не могут быть идентифицированы в качестве субъектов законодательства о защите прав потребителей и участников потребительских правоотношений, в связи с чем Роспотребнадзор информирует заявителей, что правовую оценку действиям «коллекторов» могут дать соответствующие правоохранительные органы, прежде всего – прокуратура.

В настоящее время очевидных правовых основ для привлечения банками «коллекторских агентств» для работы с гражданами-должниками, тем более в случаях неоднозначных и спорных размеров задолженности, нет. Безотносительно к типу договора (договор цессии, агентский договор и т.п.), заключаемому между кредитной организацией и субъектом «коллекторской деятельности» на передачу последнему *права(!)* на взыскание задолженности с гражданина – стороны кредитного договора с банком, кредитная организация определенно допускает нарушение пункта 1 статьи 857 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которому «банк гарантирует тайну банковского счета и банковского вклада, **операций по счету и сведений о клиенте**», и положений статьи 26 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», устанавливающей, что кредитная организация гарантирует «**тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов**».

При этом, гарантия тайны банковского счета и банковского вклада хорошо соблюдались при проверках банковских организаций специалистами Роспотребнадзора. В дополнительных офисах банков первично предъявлялась только одна обезличенная часть договора (это «Правила

кредитования»). И только после запросов предоставлялась вторая - «Согласие на кредит» по типовой форме подписанной заемщиком и банком.

Несостоятельным на этом фоне выглядит тезис о якобы допустимости установления в рамках договорных отношений между банком и заемщиком соглашения о возможности несоблюдения банком банковской тайны, сформулированный в информационном письме Ассоциации российских банков (АРБ) от 9 сентября 2011 года, которое было размещено на сайте АРБ.

По версии АРБ еще *«при заключении кредитного договора стороны заранее согласовывают условие о том, что заемщик разрешает банку предоставить любому лицу, с которым банк пожелает в будущем заключить договор цессии, сведения, составляющие банковскую тайну, необходимые для составления и исполнения этого договора. В описанной ситуации режим банковской тайны заранее исключается по воле заемщика для случая заключения договора об уступке права на получение ссудной задолженности. Поэтому состоявшаяся впоследствии уступка права требования по кредитному договору не может нарушить прав потребителя, поскольку сведения об операциях по кредитному договору выводятся из под действия нормы о банковской тайне еще при заключении кредитного договора»*.

Высший Арбитражный Суд Российской Федерации (далее – ВАС РФ) 14 июля 2011 г. вынес уже второе определение об отказе в передаче дела в Президиум ВАС РФ, связанное со случаями неправомерного включения в договоры с гражданами условий, предусматривающих переуступку прав требования кредитора третьему лицу, не наделенному специальным правом на заключение и исполнение сделок с потребителями.

Более подробная оценка цессии, в результате которой новым кредитором гражданина может оказаться «коллектор» или иное лицо, не обладающее соответствующей правосубъектностью, дана при рассмотрении арбитражным судом заявления ОАО «Восточный экспресс банк» об оспаривании постановления Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области от 28 августа 2009 г. № 61 о назначении административного наказания в виде административного штрафа за совершение административного правонарушения, определенного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ.

Таким образом, в случае обнаружения при проверках фактов включения в договоры кредитования условий, предусматривающих переуступку прав требования кредитора третьему лицу, не наделенному специальным правом на заключение и исполнение сделок с потребителями, специалистами Роспотребнадзора в отношении банков будут возбуждаться соответствующие дела об административных правонарушениях.

9 сентября 2011 года в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека прошло расширенное заседание коллегии Роспотребнадзора, на котором был рассмотрен вопрос «Об актуальных аспектах осуществления Роспотребнадзором и его



территориальными органами федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг».

В заседании приняли участие представители Генеральной прокуратуры Российской Федерации, которые инициировали проведение в 2012 г. проверок «коллекторских агентств». В связи с этим, в план работы Управления Роспотребнадзора на 2012 год включены проверки 17 «коллекторских агентств», расположенных на территории Подмосковья.