Виктор Климов (Служба финансового уполномоченного):

Банки нередко пользуются уязвимостью потребителя

Уполномоченный по правам потребителей в банковской сфере Виктор Климов рассказал «Б.О» о том, на что чаще всего жалуются клиенты финансовых организаций, о недобросовестных практиках банков, а также о планах по расширению сферы деятельности Службы финансового уполномоченного

Текст
ЮЛИЯ ПОЛЯКОВА,
КОРРЕСПОНДЕНТ Ъ, СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ **«Б.О»**



— Виктор Владимирович, Служба финансового уполномоченного (далее — Служба, — *Ред.*) работает как досудебная инстанция уже более пяти лет и рассматривает почти все категории претензий клиентов до 500 тыс. рублей. Какое количество жалоб на банки из общего объема доходят до омбудсмена?

— Мы точно не знаем, какое количество претензий предъявляется потребителями финансовым организациям и какая часть из них остается неурегулированной и доходит до нас в виде обращений. Ни по одному из сегментов финансового рынка банки — не исключение.

Очевидно, что претензионная работа банками ведется, и существенная часть споров урегулируется до обращения к нам. Это хорошо, поскольку одна из целей института — корректировка поведения участников рынка в спорах с потребителем. И она достигается. По статистике разрешения споров со страховыми компаниями этот тренд заметен. Но по ним и общее число обращений к нам выше на порядок — больше 100 тыс. за прошлый год, а по банкам — чуть больше 13 тыс. за этот же период.

Такая разница, кстати, обусловлена во многом тем, что потребитель в спорах с банками зачастую является должником, тогда как в спорах потребителя со страховщиком должник в подавляющем большинстве случаев — страховщик. А по закону финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя к финансовой организации, а не наоборот.

Общей объективной картиной масштабов претензионной работы на финансовом рынке сегодня не владеет никто. Сейчас это внутреннее дело финансовых организаций. Но уже понятно и нам, и регулятору, что такие данные

нужны. Они позволят оценить эффективность работы института досудебного урегулирования споров. Поэтому мы разработали законопроект, обязывающий, в том числе и банки, предоставлять в Банк России и в Службу сведения о количестве поступивших им претензий потребителей с требованиями, рассмотрение которых относится к компетенции финансового уполномоченного, а также о результатах рассмотрения таких претензий.

Над тем, чтобы отнести рассмотрение споров банков с потребителей, где последние являются должниками, мы также работаем. Так, на сегодняшний день в целях защиты граждан, испытывающих проблемы с погашением кредитной задолженности, президент Российской Федерации поручил внести в законодательство изменения, предусматривающие введение единого обязательного порядка досудебного урегулирования споров между кредиторами и гражданами в связи с задолженностью по кредитам (займам) с обеспечением возможности участия в указанной процедуре (на отдельных ее этапах) уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг*. Служба принимает активное участие в разработке этого законопроекта.

Включение в эту процедуру финансового уполномоченного обусловлено тем, что заемщик в отношениях с кредитной организаций с очевидностью — слабая сторона и в проблемной ситуации более, чем когда-либо, нуждается в защите. Он плохо разбирается в условиях договора, в сложном финансовом законодательстве и не умеет защищать свои права. Сказать сейчас точно, как будет выглядеть механизм привлечения финансового уполномоченного в урегулирование споров банков с потребителем-должником, затруднительно — идет непростое обсуждение. Но мы видим свою роль в том, чтобы помочь заемщику «пройти» сложившуюся ситуацию в соответствии с законом, в том, чтобы предотвратить возможные нарушения его прав со стороны кредиторов, особенно тогда, когда стороны не достигли соглашения об урегулировании задолженности и долг все-таки взыскивается с потребителя.

— На что чаще всего жалуются клиенты? Есть ли своего рода рэнкинг?

— Да, своего рода рэнкинг у нас есть. Если совсем кратко отвечать, то зачастую клиенты банков жалуются по вопросам, связанным с кредитами, — это 70% обращений за 2023 год. При этом почти 80% из них содержали требования, касающиеся предоставленных потребителям дополнительных услуг при кредите — это и страховка (в основном), и услуги «помощи на дороге» (часто их продают при кредите на автомобиль), и юридические услуги, и множество всякого рода иных услуг.

— Как непосредственно, поэтапно, происходит процесс работы омбудсмена с жалобами?

— Напомню, что «формула» работы нашего института финансового уполномоченного для потребителя звучит так: «Просто, быстро, бесплатно». Подробный рассказ о том, как именно мы «внутри» достигаем этих параметров, вероятно, займет все имеющееся у нас время, потому остановлюсь на основных моментах.

Когда обращение поступает в Службу, сотрудники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного анализируют ее на предмет соответствия требованиям Закона о финансовом уполномоченном и, что очень важно, проверяют, направил ли потребитель до обращения к финансовому уполномоченному претензию в финансовую организацию.

Почему это важно? Потому что направление претензии дает финансовой организации возможность урегулировать спор в добровольном порядке. «Претензионная стадия» — это часть механизма влияния института финансового уполномоченного на финансовые организации, у которых благодаря этой стадии всегда есть возможность не «доводить» спор до финансового уполномоченного.

Если обращение к рассмотрению принято, то об этом уведомляются как потребитель, так и финансовая организация. У последней также запрашиваются все документы, необходимые для принятия решения по спору. Это, безусловно, довольно значительный объем материалов, и если бы он поступал «в бумаге», то ни о каком быстром рассмотрении спора не было бы и речи. Поэтому все взаимодействие финансового уполномоченного с финансовыми организациями происходит в электронном виде: у каждого банка, страховщика и прочих взаимодействующих с финансовым уполномоченным финансовых организаций есть личный кабинет, через который и происходит обмен необходимыми документами.

Для рассмотрения обращения у финансового уполномоченного имеется жесткий срок — всего 15 рабочих дней (время на экспертизу не включается в этот срок). По итогам анализа всех полученных документов финансовый уполномоченный принимает решение по обращению потребителя, которое является обязательным для финансовой организации. Если финансовая организация решение не исполняет, то потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному за удостоверением, то есть за исполнительным документом.

При этом как финансовая организация, так и потребитель могут не согласиться с принятым финансовым уполномоченным решением и обратиться в суд.

— Каковы в последнее время главные ошибки или недоработки банков, из-за которых омбудсмен встает на сторону клиента?

— Недобросовестные практики — это, к сожалению, главная ошибка банков. Если, конечно, можно назвать это ошибкой. К сожалению, банки нередко пользуются уязвимостью потребителя, а точнее — заемщика. Большинство недобросовестных практик связано с потребительским кредитованием. Приведу два наглядных примера.

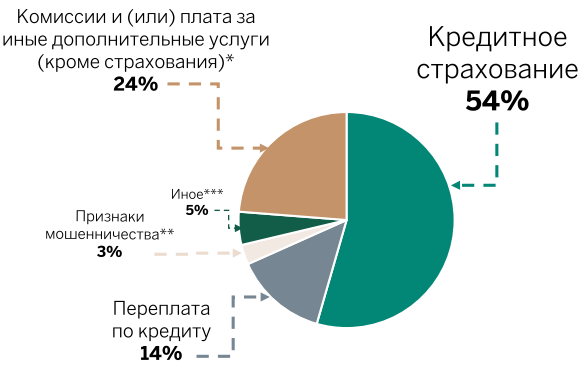
Первый — это несоразмерная комиссия за «подключение» заемщиков к договорам коллективного личного страхования, заключенным между кредиторами и некими страховщиками. Такие договоры страхования предлагаются потребителям при предоставлении кредита, и часто факт заключения договора страхования влияет на размер процентной

* Пункт «а» ч. 3 Перечня поручений по итогам совещания с членами правительства (утв. президентом РФ 07.12.2023 № Пр-2417).

Распределение рассмотренных по существу обращений в отношении кредитных организаций за 2023 г. по видам финансовых услуг

Вид финансовой услуги	Количество решений	Доля, %
Потребительское кредитование	3 200	69,9
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1 078	23,5
Банковские вклады (депозиты) и накопительные счета	224	4,8
Банкоматы и платежные терминалы	72	1,6
Банкострахование (отдельная продажа страховых продуктов)	4	0,1
Обменные операции	2	< 0,1
Всего	**4 580**	**100,0**

Распределение решений, принятых в отношении кредитных организаций за 2023 г., в категории **потребительское кредитование**



*Сертификаты помощи при ДТП, сервисные услуги, юридические услуги, поручительство, гарантия и др.

**Перевод, списание или снятие денежных средств без согласия клиента, оформление кредитного продукта без согласия Потребителя

***Требования о расторжении договора, о предоставлении кредитных каникул, о реструктуризации задолженности, о внесении изменений в БКИ, жалобы на коллекторов

ставки, что и «продают» потребителю, который «подключается» к договору страхования в качестве застрахованного лица.

Соответственно цена услуги складывается из суммы страховой премии, перечисляемой кредитной организацией страховщику, и комиссии, уплачиваемой заемщиком банку за «подключение» к программе. При этом зачастую сумма денежных средств, приходящаяся на компенсацию страховой премии, составляет 10–15% совокупной стоимости услуги, то есть 85–90% приходится на оплату услуг (комиссию) кредитной организации.

Указанная сумма при этом, как правило, включается в сумму кредита, то есть заемщик оплачивает страхование за счет кредитных средств. Так, в одном из обращений при кредите 1 млн 781 тыс. рублей плата за услугу по подключению к программе страхования составляла без малого 370 тыс. рублей (то есть 20% суммы кредита), при этом размер страховой премии, подлежащей уплате кредитной организацией страховщику, был всего 13 089 рублей 28 копеек. Второй пример — про попытку обойти положения Закона о праве потребителя отказаться от уже приобретенной услуги.

Банк в составе дополнительных услуг продает «непериодическое электронное издание», размещенное на флешке. Цена договора складывалась из стоимости доступа к услуге и стоимости самого издания, которая кратно превышает стоимость услуги и может составлять более 100 тыс. рублей. На флешке же содержится, и я лично это видел, самоучитель по управлению гидроциклом…

И эту флешку клиент не мог вернуть в банк — непериодические издания входят в утвержденный правительством перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату. «Продукт» считается использованным, если потребитель просто вставил флешку и увидел, что на ней записано.

Закон гарантирует потребителю право на отказ от дополнительных услуг, работ и товаров, предлагаемых при предоставлении кредита, и на возврат уплаченных за них средств, а все было сделано, чтобы потребитель не мог вернуть «самоучитель» даже в установленный законом период охлаждения.

— А с какими претензиями клиентов омбудсмен не готов согласиться?

— Омбудсмен не может согласиться с необоснованными требованиями. И существенная часть решений — это решения об отказе в удовлетворении требований потребителя.

Причины такой необоснованности, на мой взгляд, можно поделить на две группы. Первая — это действительная необоснованность, то есть ситуация, при которой требования потребителя ни при каком раскладе удовлетворению не подлежали бы, потому что закон этого не предполагает. Во вторую же группу причин следует включить случаи, когда требования потребителя по своей сути связаны с восстановлением его нарушенного права, но финансовым уполномоченным права потребителя не могут быть восстановлены.

Например, такая ситуация возникает при рассмотрении нами споров, связанных со списанием третьими лицами со счетов потребителей денежных средств, проще говоря, споров по «мошенникам». Как правило, материалы таких обращений не содержат признаков, указывающих на неправомерные действия банка при совершении операций. К сожалению, обычно потребитель все делает сам, подвергаясь так называемой социальной инженерии. Финансовый уполномоченный в этих ситуациях защитить потребителя не может.

Еще одна ситуация, где мы периодически не можем защитить потребителей, как ни странно, касается навязывания им

услуг банками. Регулярно на рассмотрение финансового уполномоченного поступают обращения с требованиями, связанными с ненадлежащим информированием и (или) введением потребителя в заблуждение относительно условий оказания и существа предоставляемой финансовой услуги. Как правило, соответствующее информирование осуществляется в процессе устного взаимодействия с клиентом, при этом каких-либо доказательств, подтверждающих факт некорректного раскрытия информации относительно условий предоставления финансовых услуг либо факт их навязывания, потребители не предоставляют.

В тексте обращений потребители, например, указывают на то, что им отказали в предоставлении кредита без заключения договора страхования и (или) приобретения иных услуг, либо ссылаются на то, что о существовании дополнительных услуг они узнали уже после получения суммы кредита (в том числе тогда, когда денежные средства поступили им за вычетом суммы страховой премии, уплаченной банком страховщику, либо ежемесячный платеж фактически оказался большим, нежели указано в кредитном договоре, за счет страхового взноса по договору страхования, о наличии которого потребителю не было известно).

Проблема отсутствия достаточных доказательств факта нарушений, допущенных финансовой организацией при предоставлении финансовых услуг потребителю, имеется и при рассмотрении судами описанных категорий споров.

В качестве меры, направленной на повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг, мы предлагаем закрепить обязанность ведения и хранения в ряде случаев аудиозаписей или аудиовидеозаписей коммуникаций финансовых организаций с потребителями.

— Вспомните, пожалуйста, два-три случая из своей практики, когда ваши решения повлияли на банковскую систему и/или работу конкретного банка.

— Конкретные банки не буду называть, некорректно освещать подобного рода практики отдельных компаний, хотя это и характеризует их положительно. Расскажу о том, как наша работа в целом сказывается на рынке банковских услуг.

Во-первых, мы нередко видим очень простую и понятную ситуацию: стоит потребителю направить обращение финансовому уполномоченному, как банк удовлетворяет его требования в полном объеме, а мы в итоге потребителю отказываем в связи с таким добровольным исполнением. Это явно положительное влияние Службы: банк понимает практику финансового уполномоченного, понимает, что сейчас требования потребителя неминуемо будут удовлетворены, понимает, что перспектив судебного обжалования принятого финансовым уполномоченным решения нет, что в итоге приводит его к абсолютно разумному решению удовлетворить требования потребителя до того, как их удовлетворит финансовый уполномоченный, которому еще и взнос за рассмотрение обращения уплатить придется.

Во-вторых, есть и более сложная схема влияния нашей работы на рынок банковских услуг. Буквально за последние несколько лет в регулировании в сфере защиты прав потребителей, в частности потребителей услуг банков, произошло довольно много изменений. В их числе:

1 сентября 2020 года введено правило о пропорциональном возврате страховой премии при досрочном погашении кредита по «обеспечительному» договору страхования;

30 декабря 2021 года введено регулирование вопроса о дополнительных услугах, предоставляемых третьими лицами (условия их предоставления, право заемщика на отказ от услуги и на предъявление требования о возврате части денежных средств к третьему лицу, а после — к кредитору);

1 октября 2022 года вступило в силу Указание Банка России № 6139-У, которое устанавливает в том числе право заемщика отказаться от части рисков по договору страхования в течение периода охлаждения при условии, что договор страхования в части остальных рисков продолжит действовать, потребовать при определенных условиях возврата части страховой премии по «необеспечительному» договору страхования и т.д.

Имеет место и развитие правоприменительной практики судов по спорам потребителей с кредитными организациями, например по спорам, связанным с возвратом банками части комиссии за подключение заемщика к страхованию при предоставлении кредита.

Финансовый уполномоченный воспринимает все эти новеллы в своей практике. При этом «досудебное положение» института в системе защиты прав потребителей финансовых услуг обуславливает наличие у финансового уполномоченного потребности в решении множества спорных вопросов, возникающих при практическом применении новых подходов в сфере защиты прав потребителей, до формирования по ним какой-либо судебной практики.

Наше правоприменение носит централизованный и предсказуемый характер, к тому же в ряде случаев оно уже было воспринято судами. Потому отдельные банки ориентируются на наши решения по «спорным вопросам», стараются изменять свои подходы к работе с потребителями финансовых услуг — в частности, по спорам, связанным с перечисленными мной изменениями в регулировании защиты прав потребителей.

— Может ли быть такое, что омбудсмен не примиряет стороны? Как часто такое случается? Можно ли выделить категорию жалоб, которые сложнее всего урегулировать? Куда неудовлетворенная сторона идет дальше?

— Как я уже говорил, неудовлетворенная решением финансового уполномоченного сторона может пойти в суд. При этом модель судебного обжалования асимметрична: финансовая организация вправе обжаловать решение финансового уполномоченного, а вот потребитель предъявляет иск к финансовой организации с теми же требованиями, что были заявлены в обращении к финансовому уполномоченному.

По искам финансовых организаций финансовый уполномоченный привлекается судом в качестве заинтересованного лица, поэтому у нас есть подробная статистика по таким искам. Так, из

28 943 решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, принятых финансовым уполномоченным в 2023 году, финансовыми организациями обжаловано в суде 6057 решений (20,93%). Однако в конечном счете отменено было меньше 1,5% решений финансового уполномоченного об удовлетворении требований потребителя (368 шт. по состоянию на 1 апреля 2024 года). Это свидетельствует о высокой специализации и соответственно компетентности Службы.

Если говорить именно о банках, то в 2023 году финансовым уполномоченным в отношении кредитных организаций принято 1688 положительных решений, из них обжаловано 742 решения (43,96%), а отменено в итоге 7%.

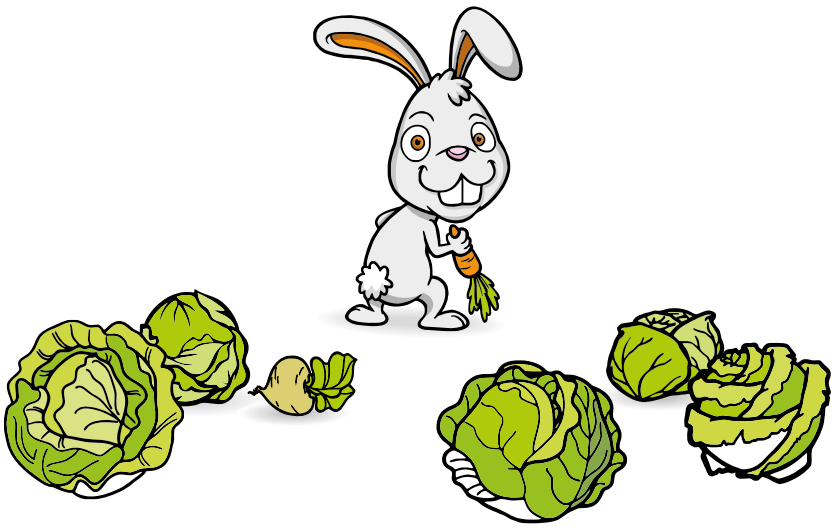
Ситуация с банками требует отдельного комментария. По сути, довольно значительный объем обжалования ими принятых финансовым уполномоченным решений вызван тем, что практика применения нового регулирования в сфере защиты прав потребителей услуг банков, о котором я уже говорил, пока не устоялась. Соответственно банки активно участвуют в формировании такой практики, в том числе путем обжалования решений финансового уполномоченного.

Кроме того, как я уже отмечал, именно от банков в основном исходят недобросовестные практики, а защита потребителя от их использования — это всегда крайне трудная с точки зрения права задача. Ведь суть недобросовестных практик как явления сводится к тому, что есть пробелы в регулировании, которыми, собственно, пользуются финансовые организации, формально права потребителя не нарушая, но по факту допуская такое нарушение. Восполнение этих пробелов при рассмотрении обращений, как правило, носит несколько спорный характер: регулирование не на все возникающие на практике вопросы дает однозначный ответ. Это позволяет банкам рассчитывать на эффективность обжалования принятого финансовым уполномоченным решения, что и является мотивом их обращения в суд.

По искам потребителей подробной статистики у нас, к сожалению, нет, в том числе потому, что финансовый уполномоченный к участию в рассмотрении судом их обращений не привлекается.

Однако финансовый рынок, в частности страховщики, еще в прошлом году сообщили нам о том, что, на их взгляд, имеется значительный объем исков потребителей к финансовым организациям, подаваемых после рассмотрения спора финансовым уполномоченным и связанных с несогласием потребителей с результатами проведенной финансовым уполномоченным при рассмотрении обращения экспертизы.

Финансовый уполномоченный самостоятельно этот вопрос разрешить, к сожалению, не может, поскольку во многом значительный объем такого рода исков потребителей (на самом деле, кстати, не потребителей, а автоюристов) связан со спецификой регулирования работы рынка экспертиз. Регулирование и надзор на этом рынке, на мой взгляд, требуют существенных изменений, сегодняшняя ситуация, когда три разные экспертизы по одному событию зачастую дают три разных (и существенно) результата, — не на пользу ни финансовому рынку, ни потребителю, ни государству. **Б.О**

www.finversia.ru
финансовая информация
finversia
Ничего лишнего...

реклама