

В 2024 году заметно возросло число обращений потребителей в Службу финансового уполномоченного в отношении кредитных организаций. Об этом сообщил Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин, выступая на ежегодной встрече с руководством Банка России по вопросам регулирования деятельности участников финансового рынка. Мероприятие проходило в 27-28 февраля. Юрий Воронин выступил на панельной сессии «Диалог кредитных организаций с регуляторами. Развитие финансовой системы».

Как отметил Главный финансовый уполномоченный, в компетенции службы финансового уполномоченного споры потребителей финансовых услуг с банками по своему объему занимают второе место после споров со страховыми организациями. «При этом, если споры со страховыми организациями составляют 86 процентов того, что мы рассматриваем, то споры с банками составляют чуть больше 11 процентов. При этом, если в отношении страховых организаций нам удалось за прошедшие годы добиться эффекта, так называемого, «дамоклова меча», то есть увеличения числа урегулирований на претензионной стадии, и соответственно уменьшения числа споров, выносимых непосредственно на рассмотрение финансового уполномоченного, то по банкам мы, напротив, в 2024 году наблюдаем ощутимый рост числа обращений по сравнению с предыдущим годом», — указал Юрий Воронин.

Так, по его словам, в 2024 году в сравнении с 2023 годом объем обращений в отношении банков возрос практически на 14% — с 13 322 обращений до 15 156 обращений. Основной рост в абсолютном выражении произошел в сегментах кредитования (14%, всего 9 454 обращения в 2024 году) и банковских счетов / переводов (25%, всего 4 132 обращения в 2024 году).

Драйверами роста обращений, по мнению Главного финансового уполномоченного, стали потребительское кредитование и списание средств с банковских счетов. Существенная доля обращений потребителей в сегменте кредитования касалась вопросов, связанных с возвратом платы за предложенные им при кредите продукты, являющиеся «суррогатами» дополнительных услуг, оказываемых третьими лицами.

Рост объема таких обращений напрямую связан с «уходом» банков из страхования заемщиков в альтернативные продукты («суррогаты»), о чем на протяжении 2024 года сообщал Банк России в своих ежеквартальных обзорах ключевых показателей деятельности страховщиков.

Плохо то, что такие продукты часто связаны с недобросовестными практиками в отношении потребителей, сказал Юрий Воронин. Так, одной из альтернатив страхования стала предоставляемая третьими лицами независимая гарантия, предлагаемая банками при заключении кредитного договора. Вместе с тем в отличие от страхования, независимая гарантия квалифицируется отдельными банками как услуга, которая считается оказанной в момент заключения договора (в том числе на основании того, что предоставляющие такую услугу третьи лица сообщают банкам в ответ на их запрос, что данная услуга уже была оказана), что лишает потребителя, по мнению таких банков, права на возврат платы за нее при отказе в «период охлаждения». Финансовый уполномоченный с таким подходом не соглашается и восстанавливает нарушенные права потребителей. За 2024 год Службой, по рассмотренным обращениям, выявлено более 70 случаев использования банками такой недобросовестной практики.

Другой пример «суррогата» – предоставляемые третьими лицами, так называемые, «программы обслуживания», включающие в себя различные услуги, в том числе и консультационные.

Продажа банками таких программ осуществлялась через «подключение» к ним заемщика путем уступки ему прав требования по соответствующему договору либо за счет покупки им опциона. «Подключение» к программе обслуживания любым из обозначенных способов также квалифицируется банком как услуга, оказанная в момент заключения договора, с чем финансовый уполномоченный также не соглашался.

Отметим, что за 2024 год Службой зафиксировано практически 90 случаев использования кредитными организациями подобных недобросовестных практик (помимо независимой гарантии), сообщил Главный финансовый уполномоченный.

Такая ситуация не могла не сработать на рост обращений граждан, которые к нам поступают в отношении банков, однако дело не только в количестве. Подобные недобросовестные практики позволяют вывести спор из-под действия закона о потребительском кредите, что влечет за собой невозможность защиты нарушенного

права у финансового уполномоченного, который наиболее доступен, прост и бесплатен для человека.

Еще одной причиной роста обращений в отношении банков является сохранение классических недобросовестных практик кредитных организаций. Подавляющее число недобросовестных практик, выявляемых финансовым уполномоченным, по-прежнему исходит именно от банков. За 2024 год финансовым уполномоченным выявлено более 500 случаев использования неприемлемых практик в деятельности кредитных организаций. Большинство таких практик связаны с потребительским кредитованием. Это, в частности, взимание кредитными организациями несоразмерной комиссии за «подключение» заемщиков к договорам коллективного личного страхования, заключенным между кредиторами и страховщиками. И, так называемые, единовременные услуги, отказаться от которых невозможно по определению, поскольку они уже считаются оказанными в момент заключения договора. В тех случаях, когда мы выявляем отсутствие доказательств реальности оказания такого рода услуг, то мы взыскиваем плату за них в пользу потребителя.

Еще одним фактором увеличения числа обращений в отношении кредитных организаций стало повышение активности в сфере мошенничества с денежными средствами клиентов банков.

Так, за весь 2023 год в Службу поступило чуть менее 1,5 тыс. обращений потребителей с жалобами на списание денежных средств в результате мошеннических действий, а за 2024 год – практически 2,5 тыс. И хотя по этой категории споров наши возможности не велики, тем не менее по указанным обращениям финансовым уполномоченным принято 769 решений (120 – об удовлетворении требований потребителя, 404 – об отказе в удовлетворении требований потребителя и 245 – о прекращении рассмотрения обращения), что на 77% превышает количество подобных решений, принятых финансовым уполномоченным в 2023 году (434 решения), сказал Юрий Воронин.

Для защиты потребителей от недобросовестных практик, по мнению Главного финансового уполномоченного, было бы целесообразно фиксировать взаимодействия банков с потребителями, то есть законодательно закрепить обязанность ведения и хранения аудио— или видеозаписей коммуникаций финансовых организаций с потребителями.

В этой связи Юрий Воронин отметил, что в 2024 году Службой финансового уполномоченного совместно с Банком России разработан соответствующий законопроект. Документ в настоящее время проходит процедуру согласования с государственными органами, сказал Юрий Воронин.

Википедия страхования