

Эксперты «Общероссийского народного фронта» (ОНФ) провели исследование по кредитным организациям, проанализировав более тысячи жалоб от граждан. По итогам анализа заместитель председателя думского комитета по экономической политике, член центральной ревизионной комиссии ОНФ Виктор Климов отправил обращения по поводу двух банков к руководителям Центробанка РФ и Роспотребнадзора (есть в распоряжении «Известий»).

«Результаты выборочного отбора поступающих жалоб показывают, что наибольшее количество обращений поступают на банки ООО «КБ «Ренессанс Кредит» и ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», – говорится в обращениях.

Как рассказали в пресс-службе ОНФ, своеобразным лидером по количеству жалоб, которые приходят в Общество защиты прав потребителей, стал банк «Ренессанс», на втором месте – «Хоум Кредит». Также в поле зрения экспертов попали национальный банк «Траст» и ВТБ24. Пока обращения в ЦБ и Роспотребнадзор депутат направляет только в отношении двух – «Ренессанса» и «Хоум Кредита».

– Но эта практика, безусловно, будет продолжена, и мы обязательно направим такие же обращения по всем кредитным организациям, на которые больше всего жалуются граждане, – отметил Виктор Климов.

«Мониторинг показал, что основными нарушениями являются навязывание дополнительных страховых услуг, сокрытие информации о страховке при заключении договора, нарушение порядка зачисления платежей, поступающих на погашение задолженности, и т.д.», – говорится в отправленных письмах.

В ОНФ «Известиям» пояснили, что самые распространенные нарушения – это навязывание кредитными организациями дополнительных услуг заемщикам. В частности, к банку «Ренессанс» имеются претензии по поводу обязательного включения услуги страхования жизни при оформлении потребительского кредита. Причем речь идет о весьма серьезных суммах: в одной из жалоб – более 21 тыс. рублей при кредите на 40 тыс. рублей, в другой – свыше 58 тыс. рублей при кредите на 190 тыс. рублей, а в третьей – почти 150 тыс. рублей при сумме полученного кредита в 280 тыс. рублей. Как утверждают в своих жалобах заемщики, зачастую эта дополнительная услуга

преподносится им как обязательное условие одобрения кредитной заявки, а нередко даже включается в кредитный договор вообще без уведомления. У клиентов банка «Хоум Кредит» претензии схожие. Кроме навязывания дополнительных услуг чаще всего они жалуются на несоразмерные штрафы при досрочном погашении кредитов, на проблемы организации погашения кредита, длительный срок возврата клиентам денег в случае отказа от услуги или покупки товара в кредит.

Виктор Климов отмечает, что «Народный фронт» не просто требует устранить частные отступления от норм закона, но обращает внимание надзорных органов на наиболее типичные нарушения прав заемщиков, которые обобщены экспертами ОНФ.

– Мы ставим перед собой задачу, чтобы нарушения в отношении потребителей были пресечены, – утверждает депутат Госдумы. – А дальше если факты будут подтверждены, то каждый потребитель вправе обратиться в суд с требованием возместить нанесенный ему ущерб.

По его словам, в сфере потребительских кредитов кроме навязывания дополнительных услуг также практикуются такие «нагрузки», как комиссии за обслуживание счетов, взыскание пеней и штрафов раньше, чем списание погашения задолженностей, и так далее. «Все эти проблемы не были урегулированы до конца прошлого года, пока не был принят закон о потребительском кредите, который вступает в силу уже с 1 июля этого года, – говорит Климов. – Этот закон устраняет подавляющее большинство ловушек, в которые попадали до сих пор многие получатели потребительских кредитов, жестко регламентируя все некомфортные для потребителя позиции. Первое нововведение – это требование к оформлению договора: в самом начале должна быть размещена вся существенная для заемщика информация, в том числе – о полной стоимости кредита. Кроме того, закон прямо запрещает навязывание различных дополнительных услуг заемщику, предоставляет ему право на «период охлаждения», в течение которого он может передумать и вернуть кредит, заплатив только проценты по нему, без всяких штрафов за досрочное погашение, и многие другие меры защиты».

Однако в ОНФ уверены, что, несмотря на новый закон, который вступит в силу 1 июля, необходимо наладить и механизмы общественного контроля, которые позволят обеспечить соблюдение прав граждан. В рамках проекта «Общероссийского народного фронта» «За права заемщиков» будет проведен мониторинг того, как участники рынка соблюдают новые правила. Недавно эксперты проекта уже проанализировали ситуацию на сером рынке кредитования и выявили топ-10 самых распространенных опасностей, которые грозят заемщикам.

В свою очередь, в пресс-службе банка «Ренессанс Кредит» заявили, что банк уделяет серьезное внимание вопросам предоставления своим клиентам высококачественного сервиса.

– Наши специалисты проводят тщательную работу по каждому обращению потребителя вне зависимости от канала, по которому оно поступило: через отделение, по электронной почте, через сайт банка. Максимально оперативно мы предоставляем своим клиентам обратную связь и в кратчайшие сроки стремимся разрешить возникшие сложности. Кроме того, на постоянной основе банк реализует различные мероприятия, направленные на уменьшение числа таких клиентских обращений. Что касается страхования, оно является дополнительной опцией, которой может воспользоваться клиент при оформлении кредита. Заемщик определяет необходимость подключения данной услуги исходя из собственных потребностей, – высказали свою позицию в банке «Ренессанс Кредит».

В кредитной организации уточнили, что деятельность банка осуществляется в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

В банке «Хоум Кредит» говорят, что оформление услуги страхования является добровольным и не влияет на решение банка о выдаче кредита, а все условия страхования являются абсолютно открытыми и включены в кредитную документацию.

– У заемщиков есть возможность отказаться от страховки. В этом случае вся сумма страховой премии будет возвращена заемщику. В мае наши партнеры – страховые компании – предложили обновленные услуги страхования, которые призваны еще лучше защитить наших клиентов от непредвиденных обстоятельств. Согласно новым условиям, клиент может снизить размер ежемесячного платежа в случае инвалидности, потери трудоспособности на 14 и более дней или потери работы. А при полном досрочном погашении кредита клиенты могут вернуть часть страхового взноса, пропорциональную оставшемуся неиспользованным сроку кредита, – пояснили в пресс-службе банка.

Кроме того, «Известиям» рассказали, что в банке «Хоум Кредит» учреждена должность финансового примирителя, который подчиняется напрямую совету директоров и не зависит от исполнительных органов банка.

– Обращения от «Общероссийского народного фронта» в наш банк не поступали, – также заявили в «Хоум Кредите».

В Центробанке и Роспотребнадзоре «Известиям» сообщили, что станут рассматривать жалобу «Народного фронта», как только она к ним поступит.

Член экспертного совета Института социально-экономических и политических исследований Алексей Зудин отметил, что все перечисленные претензии к банкам хорошо известны. Это именно те претензии, которые длительное время обсуждались и СМИ, и в Сети как наиболее типичные.

– ОНФ подтверждает свою репутацию организации, которая наиболее активно осуществляет функции общественного контроля. К инициативам «Общероссийского народного фронта» органы власти относятся достаточно чутко и внимательно, поэтому и на этот раз это обращение не останется без конструктивного ответа. Уверен, что последует определенная реакция. Наиболее адекватный способ борьбы с описанными нарушениями – внесение корректив в законы, в нормативную базу, в правоприменительную практику российских судов, – считает Зудин.

Источник: [Известия](#) , 27.05.14

Авторы: ☐ Субботина С., Климачева Е.