

Аналитическая записка
Кейс «Согласие на получение кредита»

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Северо-Кавказский федеральный округ
Название команды – «Финотдел»

Название работы – «Как безопасно получить кредит on-line»

Ахмадова Алина Казбековна, Юридический институт ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» Aahmadova@list.ru

Иванова Валерия Игоревна, Юридический институт ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» tralyalaa@yandex.ru

Осауленко Валерия Олеговна, Юридический институт ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» leraosaulenko@mail.ru

Подкопаева Ольга Михайловна, Юридический институт ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» podkopaeva777@yandex.ru

Широбоков Алексей Юрьевич, Юридический институт ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» shirobokov_alexey@mail.ru

Преподаватель-тренер:

Терещенко Елена Анатольевна, Заведующая кафедрой правовой культуры и защиты прав человека Юридического института ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» elena-tereshhenk@yandex.ru



Введение

На современном этапе развития финансовой системы и финансовых институтов Российской Федерации, в условиях неуклонного увеличения численности населения, вовлекаемого в использование финансовых услуг и инструментов, актуализируется проблема защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности населения, оказания потребителям финансовых услуг грамотной правовой помощи.

Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства. Вместе с тем приходится констатировать, что адекватные правовые и просветительские средства защиты их интересов находятся только в стадии развития.

Целью настоящей аналитической записки является создание командой участников информационного материала в форме рекомендации потребителю по актуальному вопросу защиты прав потребителей финансовых услуг, а именно безопасному порядку заключения договора потребительского кредитования on-line способом.

«Россияне не всегда хорошо понимают те или иные аспекты работы с финансовыми организациями и их продуктами, а эти организации, в свою очередь, переоценивают уровень финансовой грамотности своих клиентов. Так, лишь 52% россиян отмечают, что хорошо понимают параметры финансовых продуктов»¹.

В этой связи представляется необходимым изучить нормативно-правовое регулирование по конкретному вопросу формы дачи согласия на кредитование через Интернет, описать судебную практику по делам, касающимся указанных взаимоотношений потребителей с поставщиками финансовых услуг и информационную среду кредитных организаций в отношении доведения по потребителям сведений о порядке выражения одобрения на получение денежных средств. При подготовке аналитической записки планируется также проведение фокус-групповых дискуссий репрезентативных представителей целевой аудитории – студентов 2 курса, не обладающих еще гражданско-правовыми знаниями по теме кредитования.

Основная часть

Предложенный для анализа кейс «Согласие на получение кредита» связан с рассмотрением такого цивилистического понятия, как момент заключения договора и, соответственно, возникновения прав и обязанностей сторон.

Экономический
факультет

¹ Результаты исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ совместно с Российским микрофинансовым центром и Фондом Citi в январе-феврале 2018 года // Режим доступа <https://www.nafi.ru/analytics/44-rossiyan-ispytyvayut-potrebnost-v-povyshenii-finansovoy-gramotnosti>

Основные особенности заключения договора потребительского кредита установлены Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее «закон о потребительском кредите (займе)').

Статья 7 ч. 6 закона о потребительском кредите (займе) связывает заключение договора потребительского кредита с достижением сторонами согласия по 16 индивидуальным условиям договора, указанным в ч.9 ст.5 Закона. Она почти дословно повторяет общее правило п.1 ст.432 ГК РФ, согласно которому договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Сравнение приведенных положений позволяет прийти к заключению, что индивидуальные условия договора потребительского кредита наделяются законодателем качествами, присущими существенным условиям договора.

Терминологическая путаница используемого ГК РФ понятия «соглашения» и законом о потребительском кредите (займе) «согласия» вызывает в судебной практике споры, аналогичные с предложенной ситуацией кейса (схема 1).

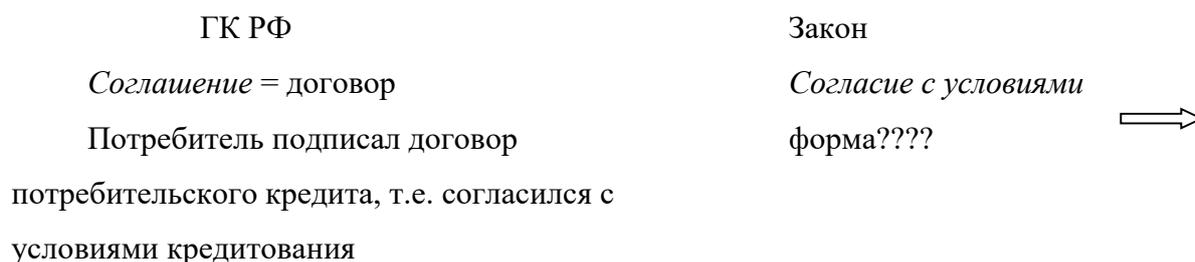


Схема 1. Терминологические различия понятий

Отсюда, важное значение для организации кредитного процесса имеет ответ на вопрос о порядке выражения сторонами согласия с индивидуальными условиями (процесс согласования воли).

Поскольку закон не содержит полное описание данного порядка, возможно отметить наличие предпосылок для различного толкования его положений в отношении 1) традиционной формы заключения договора путем явки потребителя в офис кредитного учреждения и 2) онлайн-заявки на потребительский кредит.

1) Рассмотрение заявления о предоставлении кредита предваряет заключение кредитного договора. На этой стадии банк определяет индивидуальные условия кредитного договора, изучает финансовое положение и проверяет кредитоспособность заемщика. По результатам рассмотрения заявления заемщика кредитор либо принимает решение о предоставлении кредита (заключении договора), либо отказывает заемщику. По общему

правилу, закрепленному в законе о потребительском кредите (займе), кредитор вправе не обосновывать заемщику отказ в заключении договора, если такая обязанность прямо не установлена в законе. Последствия отказа определены в ч.5 ст. 7 закона о потребительском кредите (займе). Порядок действий сторон при принятии кредитором второго решения установлен в ч.ч. 6-9 закона о потребительском кредите (займе) и может быть истолкован следующим образом. Индивидуальные условия договора уже известны и кредитору, и заемщику, но никто из них еще не выразил другой стороне своего согласия заключить договор на этих условиях. Заемщику на выражение согласия предоставляется пять дней, если кредитор не установил для этого больший срок (ч.7 ст.7 закона о потребительском кредите (займе)). Тем самым закон о потребительском кредите (займе) защищает заемщика, оставляя ему для ознакомления с индивидуальными условиями достаточное время, которое кредитор не вправе сократить. В свою очередь, кредитор с момента передачи заемщику индивидуальных условий (в течение срока, установленного для рассмотрения заявления заемщика, который может быть как меньше, так и больше пяти дней) изучает кредитоспособность заемщика и вырабатывает собственное решение. При положительном исходе он сообщает заемщику о своем согласии с индивидуальными условиями. В результате обмена согласиями по индивидуальным условиям договор будет считаться заключенным.

Следовательно, описанный в ч.ч. 6 - 9 ст.7 закона о потребительском кредите (займе) порядок заключения договора можно признать оригинальным, основанным на обмене согласиями по индивидуальным условиям, которые сообщаются сторонами друг другу. Сами индивидуальные условия формируются сторонами на предварительной стадии на основе общих условий, определенных кредитором, и условий, выраженных заемщиком в заявлении о предоставлении кредита.

2) При дистанционном заполнении заявления обычно используются средства сети Интернет. При заполнении заемщиком формы заявления на интернет-сайте кредитора в нее сразу включается требуемая информация, соответствующая выбранным заемщиком условиям кредита.

Следует обратить внимание на то обстоятельство, что заключенность договора ставится в зависимость от получения кредитором подписанных заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа). Однако закон не содержит прямое указание на форму договора, а также на форму выражения заемщиком своего согласия - подписание индивидуальных условий договора.

Дело в том что законодатель сформулировал свой подход к способам заключения письменной формы следующим образом: (ст.434 п.2 ГК РФ) Договор в письменной форме

может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Следовательно, согласие с индивидуальными условиями потребительского кредитования потребитель может выражать, не только проставляя подпись на договоре как документе (ст.160 ГК РФ), но и путем обмена иными документами, в частности выражением согласия в дистанционной форме с индивидуальными условиями потребительского кредитования.

Такой подход в практике применения несет существенные риски непонимания ситуации потребителем, что подтверждается кейсом со студенткой Машей, основанном на обращении граждан к финансовому омбудсмену П.А. Медведеву, так и проанализированной в процессе подготовки настоящей аналитической справки судебной практикой. (Описание активности анализа судебной практики см. Приложение, таблица 1, с.14).

В отношении конкретной ситуации непонимания потребителем процедуры заключения договора потребительского кредитования путем онлайн-заявки приведем следующие позиции правоприменителя по конкретным судебным спорам.

Ответчик получил займ от ООО МФК «Мани Мен» посредством направления оферты (предложения заключить договор) и ее акцепта (принятия предложения)². Ответчик с целью получения займа вошел на сайт ООО МФК «Мани Мен», ознакомился с Правилами предоставления потребительского займа, в подтверждении чего указал персональный код подтверждения, полученный СМС-сообщением на указанный им номер телефона. Далее ответчик зарегистрировался на сайте, зашел в личный кабинет, указав известный только ему логин и пароль, сформировал анкету-заявку на получение займа, указав сумму займа, срок кредита, способ получения заемных денежных средств, а также предоставив персональную информацию о себе.

Судом установлено, что согласно пункта 4.7.2 Правил предоставления потребительского займа ООО МФК «Мани Мен», при заключении Договора на получение нецелевого займа – день получения клиентом денежного перевода в отделении платежной системы, либо через день увеличения остатка электронных денежных средств на электронном средстве платежа в системе, либо на предоплаченной банковской карте международной платежной системы, эмитированной РНКО «Платежный Центр» (ООО) в

² Решение Кандалакшского районного суда Мурманской области по делу №02/2-43/2017 от 27.03.2017г. // Интернет-ресурс Судебные и нормативные акты РФ <http://sudact.ru>.

электронном виде.

Согласно пункта 2.10 Правил предоставления потребительского займа ООО МФК «Мани Мен», клиент самостоятельно подписывает анкету-заявление путем проставления кода.

Как усматривается из письменных материалов дела, Ившин А.С. был полностью проинформирован об условиях договора займа, что подтверждается офертой на предоставление займа, в которой указаны личные персональные данные Ившина А.С., кроме того указан его специальный код. Таким образом, ответчик принял на себя все права и обязанности, предусмотренные офертой на предоставление займа.

Позиция правоприменителя аналогична описанной выше представлена и в иных решениях судов³.

Возвращаясь к кейсу, следует констатировать неверным совет мамы Маши о том, что Маше надо «...просто не приходите в банк для подписания кредитного договора: мол, в таком случае кредит ей просто не выдадут». Маше следует, конечно, обратиться в управление Роспотребнадзора или в суд общей юрисдикции за защитой нарушенных прав, доказывая отсутствие информации о порядке заключения договора.

В целом анализ судебной практики выявил следующие типичные ситуации: при заключении договора потребительского кредитования сотрудники банка навязывают заключить договор страхования, объясняя, что это процедура бесплатная и что без этого договор потребительского кредитования не одобрят. Также сотрудники банка, ссылаясь на спешку, не дают ознакомиться с условиями договора и предлагают прочитать договор дома; неизвестное лицо по чужим паспортным данным посредством онлайн-заявки заключает с микрофинансовой организацией договор потребительского кредитования, при этом денежные средства приходят на карту, т.е. в данном случае прослеживаются мошеннические действия; наблюдается непрочтение или невнимательное прочтение Правил предоставления потребительского займа при заключении потребительского кредитования в режиме онлайн через сеть Интернет (онлайн-заявка). Данное обстоятельство в суде доказать практически невозможно, поскольку факт ознакомления с Правилами предоставления потребительского займа подтверждается персональным кодом, полученным СМС-сообщением на указанный клиентом номер телефона; в силу тяжелого финансового положения лица (потенциальные заемщики) вынуждены заключать договор потребительского кредитования со значительно превышающей ставкой рефинансирования (кабальный договор). Установление такого процента является злоупотреблением правом со

³ Решение Кировского городского суда Мурманской области по делу 2-471/2016 от 26.05.2016г. // Интернет-ресурс Судебные и нормативные акты РФ <http://sudact.ru>.

стороны кредитора (займодавца), а у заемщиков нет возможности выплачивать платежи с такой ставкой рефинансирования.

Сфера финансовых услуг, оказываемых кредитными учреждениями, достаточно сложна и требует теоретических познаний в области юриспруденции, банковского и финансового права, информационных технологий. Потребитель зачастую не обладает такими профессиональными познаниями и становится заложником проблемных ситуаций с заключением и исполнением договора потребительского кредитования.

При составлении аналитической справки командой участников олимпиады решено провести анализ сайтов банков. Методика проведения информационного анализа основывается на методологии мониторинга рынка финансовых услуг, проводимых Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) и апробированных в рамках подпроекта «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»⁴ и представлена в Приложении таблица 2, с.14-15.

Для определения круга анализируемых кредитных организаций воспользовались рейтинговыми данными сайта Banki.ru. <http://www.banki.ru>, крупнейшего независимого финансового портала Рунета. Выбранный критерий для анализа: наличие или отсутствие необходимой информации на самом сайте банка или в Анкете-Заявлении при оформлении кредита онлайн, а именно, предоставление клиенту информации о том, что, заполняя, размещенную на сайте банка Анкету-Заявление, клиент автоматически дает согласие на заключение договора, т.е. автоматически присоединяется к нему и дополнительно согласия при этом давать не должен (заключение кредитного договора посредством присоединения). Также наличие информации о праве отказа от заключения кредитного договора уже после заполнения на сайте банка Анкеты-Заявления.

Анализ официальных сайтов поставщиков финансовых услуг позволил сформулировать и проверить следующую гипотезу по вопросу заключения договора потребительского кредитования онлайн-способом:

Гипотеза: Реализация права на получение своевременной, необходимой и достоверной информации во многом возлагается на самого потребителя – потенциального заемщика. Для проверки гипотезы командой проанализировано текстовое содержание документов, регламентирующих правила предоставления кредита, документы,

⁴ Режим доступа: <http://konfop.ru>

размещенные в свободном доступе на сайте банков, на предмет наличия в них следующих положений:

Параметр: Условия заключения кредитного договора не являются текстовой частью договора с Клиентом-потребителем и не прописаны в Анкете-заявлении на оформлении кредита, а размещаются на официальном сайте банка. Заполнение онлайн Анкеты-заявки является фактическим ознакомлением и согласием на получение кредита (заключение кредитного договора посредством присоединения). Таблица-анализ сайтов банков приведена в Приложении к настоящей аналитической записке (Таблица 3 с. 15-16).

Изучив сайты каждого из десяти банков, можно сделать вывод о том, что лишь на сайте одного из десяти банков в Анкете-Заявлении содержалась информация о возможности отзыва онлайн-заявки, путем направления соответствующего уведомления. Ни один из банков на своем сайте не разместил доступную для потребителя информацию, четко указывающую клиенту на особенность заключения кредитного договора путем заполнения онлайн Анкеты-Заявления (а именно, заключение кредитного договора посредством присоединения).

Таким образом, информация, размещенная на сайте, не освещает всех нюансов, связанных с заключением кредитного договора, а доступность понимания потребителю как наиболее «слабой стороне» следует констатировать как низкую.

Данная отрицательная тенденция приводит к неблагоприятным последствиям для лица, желающего оформить кредит «не выходя из дома».

Оформляя на сайте банка анкету-заявление на получение кредита, необходимо понимать, что она является кредитным договором. Подписывая ее, клиент, как правило, подтверждает факт ознакомления и выражает свое согласие со всеми условиями договора и тарифами банка, которые размещены на сайте банка. Обязательно необходимо ознакомиться с ними до подписания анкеты-заявления.

Риск порочности сделки заключенной описываемым способом высокий. Предпримем попытку проиллюстрировать высказанную идею на примерах из зарубежного законодательства.

Директива № 2008/48/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О договорах потребительского кредитования и отмене Директивы Совета ЕС 87/102/ЕЭС» (вместе с Европейскими стандартами информации в отношении овердрафта, потребительского кредита, предлагаемого определенными организациями (параграф 5 статьи 2), долгового преобразования) принята в г. Страсбурге 23.04.2008. Документ вступил в силу 21 июня 2008 года (официальный сайт законодательства Европейского Союза <http://eur-lex.europa.eu> по состоянию на 27.02.2017). Россия не участвует.

Пункт 2 ст.10 Директивы ЕС 2008/48 о потребительском кредитовании включает 22 условия, которые должны содержаться в договоре потребительского кредита и излагаться в ясной и сжатой форме (a clear and concise manner), среди них: срок договора, сумма кредита, процентная ставка, эффективная годовая процентная ставка, график платежей и т.д. Директива не устанавливает правовых последствий нарушения этого требования, что, однако, не вызывает сложностей: ее положения применяются не непосредственно, а подлежат имплементации в национальных законодательствах.

В германском законодательстве о потребительском кредите, например, для того чтобы избежать ситуации вынужденного возврата заемщиком кредита при порочности договора, устанавливаются специальные последствия отсутствия в договоре любого из его обязательных условий (абзацы второй - седьмой § 494 BGB - Гражданского уложения Германии от 8 декабря 2010 г.). Договор считается действительным, несмотря на указанные выше пороки, если заемщик получил сумму кредита либо предъявил требование о ее выдаче.

Представляется, что российский законодатель не имел намерения ограничивать в законе о потребительском кредите (займе) порядок заключения договора потребительского кредита (займа). Допустимы любые способы действий кредитора и заемщика, предусмотренные ГК РФ и удовлетворяющие требованиям статьи 7 закона о потребительском кредите (займе).

Описанная модель заключения договора онлайн-способом предоставляет кредитору наибольшую свободу выбора.

В то же время неясно, каким образом можно ограничить риски судебных разбирательств при ее использовании.

Сфера финансовых услуг, оказываемых банками и иными организациями, в настоящее время характеризуется, с одной стороны, ростом числа оказываемых населению услуг, а с другой - наличие не всегда добросовестного поведения участников финансового рынка.

Кредит является средством удовлетворения материальных потребностей населения, бизнеса, публично-правовых образований и иных субъектов. Особой значимостью обладает сектор потребительского кредитования, который позволяет населению с помощью заемных средств удовлетворять различные потребности без предварительного длительного накопления. Стабилизация ситуации в экономике создает предпосылки для роста кредитования, в том числе и потребительского.

По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), в штуках количество новых кредитов на покупку потребительских товаров в 2017 году превысило 15 миллионов. Это почти на 21 процент больше, чем в 2016 году⁵.

Актуальность и популярность потребительского кредитования очень высока. Так в пресс-службе ВТБ отметили, что во второй половине 2017 года спрос на кредиты наличными увеличился на 5 процентов, на кредитные карты - почти в два раза. По прогнозам банка, в 2018 году уровень потребительского кредитования продолжит расти. Этому будет способствовать снижение ставок, рост реальных зарплат, низкая инфляция и продолжение реализации отложенного спроса на товары и услуги, которое началось в прошлом году.

В условиях роста благосостояния населения и дисциплинированности заемщиков, началась стремительная активизация сектора онлайн-кредитования. Данная сфера растет в семь раз быстрее банковской, увеличиваются как суммы займов, так и их общее число.

Если изучить спрос на кредиты наличными до 100 тысяч рублей, то, на конец 2017 года онлайн-компании выдали гражданам 30,3 миллиарда рублей, эта сумма на 67 процентов больше, чем в 2016 году. Средний размер онлайн-кредита составил 13 800 рублей, что на 13 процентов больше, чем в 2016 году. У банков граждане денег в долг берут больше (средний чек - 35 500 рублей), но растет эта сумма медленней по сравнению с онлайн сектором (в 2017 году всего на 3 процента)⁶.

Несмотря на положительные тенденции развития потребительского кредитования, не стоит забывать и об имеющихся проблемах в данной отрасли. К ним традиционно относятся относительная высокая задолженность по кредитам, сравнительно невысокая финансовая грамотность.

В рамках Олимпиады по финансовой грамотности проведен анализ мнения молодежи по вопросам пользования услугой кредитования онлайн. Данный метод исследования позволил определить преимущества и недостатки кредитования онлайн, выявить проблемы при пользовании данным финансовым продуктом.

Отчет о проведении фокус-групп размещен в Приложении (с.16-21) к настоящей аналитической записке. Итак,

1. Респонденты обладают минимальными знаниями об услуге кредитования онлайн, не знакомы с существующей технологией по данному вопросу, в связи, с этим имеют низкий уровень правовой культуры. Предпочтительным вариантом выбирают поход в банк.

⁵ Занять у банка стало дешевле. Сниженные ставки привлекают заемщиков // Российская газета - Спецвыпуск №7496 (33) <https://rg.ru/2018/02/14/snizhennye-stavki-privlekaют-zaemshchikov.html>

⁶ Онлайн-займы стали популярней банковских кредитов // Российская газета - Федеральный выпуск №7476 (13) // Режим доступа: <https://rg.ru/2018/01/22/onlajn-zajmy-stali-popularnej-bankovskih-kreditov.html>

2. Несмотря на удобства услуги онлайн-кредитования, существуют проблемы, которые препятствуют развитию и все большему ее применению. Это, во-первых, отсутствие понимания процедуры одобрения кредита, низкая степень надежности услуги, отсутствие личного контакта с банковским работником, отсутствие консультации. Во-вторых, страх попадания в мошеннические схемы. В-третьих, незнакомая терминология для обывателя, что порождает неправильное понимание собственных действий (оферта, акцепт). В-четвертых, низкий уровень финансовой грамотности населения, нежелание читать условия договора, обращать внимание на детали.

На фокус-группах на обсуждение был поставлен вопрос о возможных направлениях урегулирования проблемы, их плюсах и минусах, а также сравнительных характеристиках, препятствиях на пути разрешения описываемой проблемы.

Ниже приведен перечень предложенных респондентами рекомендаций для финансовых институтов:

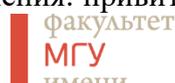
1. Создание государственного реестра банков, осуществляющих кредитование онлайн, для того, чтобы потребитель был уверен в надежности банка, в который он обращается за услугой. Как альтернативный вариант респондентами было предложено создание рейтинговой системы надежности финансовых организаций, осуществляющих вышеназванную услугу.

2. Создание личных кабинетов потребителей с обязательной привязкой кабинета к номеру телефона для налаживания системы SMS-уведомлений для лучшего понимания и постоянного напоминания потребителю об операциях и начисления по кредиту.

3. Введение системы подтверждающего звонка из банка после отправки потребителем анкеты-заявки на онлайн кредит. Такой подход позволит обеим сторонам убедиться в добросовестных намерениях друг друга, а потребителю, как слабой стороне, задать дополнительные вопросы, получить консультацию от представителя финансовой организации. При этом специфика данного финансового продукта сохраняется, ведь звонок не подразумевает поход в банк, но дает дополнительную гарантию и уверенность в выборе данной услуги.

4. Создание системы обязательных отзывов (через использование персональных данных) потребителей, ранее воспользовавшихся услугой кредитования онлайн в данном банке, на данном сайте. Это позволит будущим клиентам еще раз убедиться в надежности банка и удобстве услуги, основываясь на опыте предыдущих потребителей услуг.

5. Повышение финансовой грамотности населения: привитие понимания надобности чтения условий договора, изучения деталей.



Команда участников олимпиады, проанализировав предложенными студентами

рекомендации находят их реальными, приемлемыми. Некоторые из них в той или иной форме уже существуют и используются банками, имеют определенные положительные результаты.

Однако выделены и **препятствия на пути разрешения описываемой проблемы**. Таковым препятствием, на взгляд участников, остается низкая финансовая грамотность населения, несмотря на активно проводимые государством в этой области мероприятия. Финансовая сфера является динамично развивающейся системой и рождает для потребителя все новые загадки.

Поэтому **наиболее предпочтительным вариантом решения проблемы** остается комплекс мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

44% россиян отметили, что испытывают потребность в повышении уровня знаний и навыков в финансовой сфере. Представители финансовых организаций и их клиенты согласны, что развитием финансовой грамотности граждане должны заниматься самостоятельно (68% и 70%, соответственно)⁷.

С целью донести до потребителя информацию в доступной и понятной форме командой участников олимпиады разработаны рекомендации по алгоритму заключения договора потребительского кредитования способом онлайн. Рекомендации помещены в приложение к настоящей аналитической записке (с.21 Приложения).

В дальнейшем они будут предложены для обсуждения на ежегодно проводимом юридическим институтом СКФУ на протяжении последних 20 лет круглом столе 15 марта, проводимом в рамках Всемирного дня прав потребителей под девизом 2018 года «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными». Тема круглого стола «Механизм защиты прав потребителей финансовых услуг в цифровом пространстве: правовое регулирование, судебная практика, рекомендации потребителю».

В случае одобрения специалистами и экспертами рекомендации будут распространяться в рамках мероприятий программы Ставропольского края по повышению уровня финансовой грамотности населения по направлению защиты прав потребителей, активными волонтерами которой с 2015 года являются все участники команды.

Заключение

На сегодняшний день, потенциальные клиенты банка, желающие заключить договор потребительского кредита обладают достаточно низким уровнем финансовой грамотности. В вопросах кредитования онлайн руководствуются минимальными знаниями. Так, по

⁷Результаты исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ совместно с Российским микрофинансовым центром и Фондом Citi в январе-феврале 2018 года // Режим доступа <https://nafi.ru/analytics/44-rossiyan-ispytyvayut-potrebnost-v-povyshenii-finansovoy-gramotnosti/>

результатам анализа статистических данных и информации, предоставляемой банком, можно отметить, что необходимая информация не предоставляется, а клиент не стремится разобраться во всех нюансах данной процедуры.

Таким образом, наблюдаются как нарушения со стороны кредитора (займодавца), так и невнимательность, безграмотность в области потребительского кредита со стороны заемщика. В целом, такая отрицательная тенденция приводит к неблагоприятным последствиям для лица, желающего оформить кредит «не выходя из дома».

Определенным выходом из сложившейся ситуации является расширение просветительской работы в сфере защиты прав потребителей как уполномоченными органами государственной власти и местного самоуправления, общественными организациями, так и волонтерскими отрядами, работающими в школьной и молодежной среде.

Список литературы

1. Гришаев С.П. Потребительское кредитование. Комментарий законодательства // СПС КонсультантПлюс. 2015.
2. Дьяченко Е.М., Пономарева Н.В. Потребительское кредитование: новеллы в гражданском праве // Власть Закона. – 2015. – № 2. – С. 105 - 112.

Таблица 1. Описание активности анализа судебной практики

Активность	анализ судебной практики по делам, касающимся взаимоотношений потребителей с поставщиками финансовых услуг, рассмотренных в судах общей юрисдикции
Цель активности	выявить позиции правоприменения, сформулированные в решениях судов общей юрисдикции
Задачи активности	определить риски потребителей финансовых услуг при заключении и исполнении договора потребительского кредитования, заключенного онлайн-способом
Период обзора	период 2015-2017 гг.
Объект исследования	судебная практика по правоотношениям потребителей финансовых услуг, связанных с заключением и исполнением договора потребительского кредитования
Методика анализа	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Первый (подготовительный этап). На этом этапе должны быть решены следующие вопросы: выбор проблематики анализируемой темы, поиск и обработка форм фиксации анализируемых данных (решение, постановление, определение и т.п.). ✓ Второй этап - изучение судебных дел и фиксация фактических данных, характеризующих судебную практику. ✓ Третий этап: описание, анализ и объяснение собранных данных. ✓ Четвертый этап: выявление рисков потребителей финансовых услуг при заключении и исполнении договора потребительского кредитования, заключенного онлайн-способом

Таблица 2. Описание активности – анализ сайтов банков

Активность	анализ сайтов банковских организаций (топ 10)
Цель активности	установить степень доступности для потребителя формулировок локальных актов банков (Правил) о порядке заключения договора потребительского кредитования онлайн - способом

Задачи активности	<ul style="list-style-type: none"> ✓ сформулировать гипотезу для проведения исследования ✓ провести кабинетное исследование по проверке сформулированных гипотез, ✓ выявить соблюдение законодательных нормативных требований, степень полноты раскрытия информации при продаже финансовых услуг онлайн-способом ✓ проанализировать и обобщить полученные результаты исследований по проверке сформулированных гипотез ✓ определить наиболее часто встречающиеся нарушения или риски нарушения прав потребителей финансовых услуг.
Тема анализа	заключение договора потребительского кредитования онлайн - способом
Метод сбора данных	кабинетное исследование.

Таблица 3. Анализ сайтов банков

Банк	Параметр
Сбербанк России https://www.sberbank.ru	Условия предоставления кредита закреплены на сайте ПАО Сбербанка. Также Заявление-анкета информирует клиента о том, что направление заполненной анкеты является согласием на заключение кредитного договора. Путем передачи подписанного клиентом уведомления, возможен отказ от согласия на заключение договора. (Согласие может быть отозвано в любой момент путем передачи подписанного клиентом письменного уведомления). Соответственно, если отзыва не было, согласие является автоматически подтвержденным.
ВТБ Банк Москвы https://www.vtb.ru	При принятии Банком положительного решения о предоставлении Заемщику Кредитного лимита по результатам рассмотрения Анкеты - заявления, между Банком и Заемщиком заключается Договор путем присоединения Заемщика к настоящим Общим условиям Договора посредством подписания Заемщиком Индивидуальных условий Договора. Информация об отказе заключения кредитного договора на сайте банка и в Анкете отсутствует.
Газпромбанк www.gazprombank.ru	Заявление-анкета на получение кредита онлайн не дает исчерпывающей информации об условиях кредитования и последствий заполнения данной Анкеты-заявления.
ВТБ 24 https://www.vtb24.ru	Данные об условиях предоставления кредита посредством заполнения Анкеты-заявления онлайн четко отражены на сайте банка и удобны для восприятия клиента. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента в целом и полностью к условиям Правил и производится посредством подачи подписанного Клиентом Заявления и подписания Расписки/Условий по формам, установленным в Банке.
Россельхозбанк	Для получения кредита, Клиент заполняет и подписывает Анкету-заявление. Информация о последствиях заполнения Анкеты-Заявления на самом сайте и

https://www.rshb.ru	при заполнении Анкеты отсутствует. Условия кредитования доступны на сайте банка для ознакомления.
ФК Открытие https://www.open.ru	Условия кредитования являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения договора присоединения, заключаемого между Банком и физическими лицами. Заключение Кредитного договора осуществляется путем присоединения Клиента к Общим условиям кредитования и производится путем подачи Анкеты и подписания Договора. Информация о последствиях заполнения Анкеты-Заявления на самом сайте и при заполнении Анкеты отсутствует.
Альфа-Банк https://alfabank.ru	Заявление-анкета на получение кредита онлайн не дает исчерпывающей информации об условиях кредитования и последствий заполнения данной Анкеты-заявления.
Промсвязьбанк https://www.psbank.ru	Для получения кредита, Клиент заполняет и подписывает Анкету-заявление. Информация о последствиях заполнения Анкеты-Заявления на самом сайте и при заполнении Анкеты отсутствует.
ЮниКредит Банк https://www.unicreditbank.ru	Для получения кредита, Клиент имеет возможность отправить заявку, заполнив упрощенную форму через мобильное предложение. Информация о последствиях заполнения Анкеты-Заявления на самом сайте и при заполнении Анкеты отсутствует.
Бинбанк https://www.binbank.ru	Условия кредитования являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения договора присоединения, заключаемого между Банком и физическими лицами. Заключение Кредитного договора осуществляется путем присоединения Клиента к Общим условиям кредитования и производится путем подачи Анкеты и подписания Договора. Заявление-анкета на получение кредита онлайн не дает исчерпывающей информации об условиях кредитования и последствий заполнения данной Анкеты-заявления.

Отчет фокус-групповой дискуссии

1. Введение

В процессе реализации исследования методом фокус-групп использовалась опрос - анкета, сценарий фокус-группы, стимульный материал. В качестве стимула использовался видеоролик, освещающий тематику фокус-группового исследования. Стимульный материал сыграл провоцирующую функцию и побудил участников фокус-группы активнее выражать свои мнения.

В одной фокус-группе принимало участие 5-10 человек, подобранных по заранее сформулированным критериям. Групповая дискуссия длилась в пределах 1,5 часа и записывалась на диктофон.

После окончания каждой фокус-группы записи с диктофона расшифровывались. Несмотря на потенциально большой объем вспомогательных материалов, основными для анализа данными являются письменные расшифровки «записей фокус-групп».

2. Цели и задачи дискуссии.

Цель дискуссии	Получить информацию от респондентов для разработки рекомендаций по теме «Кредитование онлайн»
Задачи дискуссии	Выявить ✓ обладают ли потребители минимальными знаниями о нормативном регулировании кредитования онлайн, ✓ знакомятся ли потребители до или при получении кредита с официальными сайтами банков и иных кредитных, с правилами оформления договора, условиями кредитования и степень такого ознакомления, ✓ с какими ключевыми проблемами сталкиваются потребители при оформлении кредита

3. Краткое описание способов получения информации. Критерии отбора респондентов, места проведения и количество групп.

Количество фокус-групп на тему «Кредитование онлайн» в Методике проведения фокус-групповых дискуссий было установлено 2 группы – молодежь – мужчины / молодежь – девушки.

Проведено 2 фокус-групповых исследования по данной теме.

№ группы	Целевая группа				Кол-во человек	Дата проведения	Место проведения
	Пол	Возраст	Доход	Социально-профессиональная принадлежность			
	Ж	19-20 лет	Лица со средним уровнем дохода.	Студенты СКФУ		20 феврал я 2018 г.	г. Ставрополь, ул. Пушкина 1, уч. корпус 20, каб.702
	М	19-20 лет	Лица со средним уровнем дохода.	Студенты СКФУ		20 феврал я 2018 г.	г. Ставрополь, ул. Пушкина 1, уч. корпус 20, каб.702



Всего в дискуссии приняли участие 15 человек, а прошли опрос-анкету 20 человек.

п/п	Вопросы и ответы из опрос - анкеты, характеризующие пользователей финансовых продуктов, принявших участие в дискуссиях	Количество человек
1	Кто из членов Вашей семьи принимает решение о покупке финансового продукта? 1. Я сама/я сам 2. Совместно с другими членами семьи 3. Другой член семьи	2 9 9
2	Какими из финансовых продуктов Вы или Ваши близкие пользовались (пользуются)? 1. кредитная карта, 2. потребительский кредит, 3. автокредит, 4. ипотечный кредит, 5. банковские депозиты и банковский счет, 6. услуги негосударственных пенсионных фондов, 7. микрофинансирование, 8. онлайн - кредитование	Возможно несколько вариантов ответа. 7 5 2 1 4 0 2 0
3	К какой из следующих групп населения Вы, скорее всего, могли бы себя отнести? Отметьте один вариант ответа. 1. Не хватает денег даже на питание. 2. Хватает денег на питание, но не хватает на одежду. 3. Хватает денег на питание и одежду, но покупка более дорогих вещей, таких как телевизор или холодильник, вызывает проблемы. 4. Могу покупать некоторые дорогие вещи, такие как холодильник или телевизор, но не могут купить автомобиль. 5. Могу купить автомобиль, но нельзя сказать, что не стеснены в средствах. 6. Могу ни в чем себе не отказывать. 7. Трудно сказать.	6 2 4 5 3 0 0
4	Знаете ли Вы нормы Закона «О защите прав потребителей», применяли ли их когда-нибудь в повседневной жизни? 1. Да 2. Нет	13 7
5	Слышали ли Вы что-либо о кредитовании онлайн? 1. Да 2. Нет	15 5
6	Что для Вас предпочтительнее: кредитование в банке или кредитование онлайн? 1. В банке 2. Онлайн	18 2

4. Описание изучаемых общностей, мнений и установок. Приводятся иллюстрирующие цитаты из стенограммы.

Таким образом, кредитование онлайн является не распространенной финансовой услугой среди респондентов или их близких родственников. Респондентам было пояснено, что большинство банков позаботилось о своих клиентах и разработало специальные сервисы, которые позволяют получать кредит онлайн. На официальных сайтах организаций, имеющих функцию удаленного оформления займов, обязательно присутствует специальная форма для заполнения, отвечающая за выдачу кредитов онлайн. Не отходя от компьютера можно сделать все основные процедуры. Клиент должен будет заполнить анкету, отправить ее и дождаться, пока банк вынесет решение.

Зачастую, бывает, что потребитель не до конца понимает все условия кредитования онлайн, что в дальнейшем спустя время оборачивается ему в серьезную финансовую задолженность. После просмотра тематического видеоролика у всех респондентов разного возраста и пола возникли трудности с пониманием процедуры оформления кредита онлайн. Участники не сталкивались на практике с данным видом кредитования. Так, например, **Ольга (Ж_молодежь, гр.1)** указала на то, что «не только на практике не сталкивалась с кредитованием онлайн, но и никогда не слышала о существовании такой услуги». **Анастасия (Ж_молодежь, гр.1)** тоже не слышала про данную услугу. По ее мнению, лучше такой услугой не пользоваться, потому что «при потере паспорта злоумышленнику будет очень легко получить кредит, ведь из-за электронной формы такой услуги, из-за отсутствия физического контакта, банковский работник никак не сможет удостоверить личность». **Татьяна (Ж_молодежь, гр.1)** отметила, что «с развитием данной услуги возможно появление, так называемых, сайтов-близнецов, что вызовет рост мошенничества в данной сфере».

Некоторые респонденты высказывались не столь категорично и сочли появление такой услуги нормальным явлением в современное время. Например, **Динара (Ж_молодежь, гр.1)** утверждает, что «хотим мы этого или нет, но мы живем в век технологий, а, значит, появление таких финансовых продуктов абсолютно нормально, нужно лишь научиться грамотно пользоваться услугой, выбирать надежный банк и читать условия договора». **Давид (М_молодежь, гр.2)** считает, что «кредитование онлайн имеет место быть, но систему необходимо усовершенствовать». **Игорь (М_молодежь, гр.2)** согласился с высказыванием предыдущего респондента и добавил, что «необходимо добиться того, чтобы первостепенная мысль у населения была не о возможном попадании в мошенническую схему, а об удобстве и мобильности такой услуги, а ведь для этого кредитование онлайн и было придумано».

Большинство респондентов уже на середине дискуссии поменяли свою точку зрения о целесообразности существования услуги кредитования онлайн. Более того,

разработанные и выявленные идеи по усовершенствованию данной услуги единогласно были признаны респондентами осуществимыми. Все участники фокус-группового исследования оценили полезность и актуальность рекомендаций, связанных с использованием услуги онлайн кредитования, получили важные знания о данной банковской услуге, которые обязательно пригодятся на практике. Участники высказали мнение, о том, что встречи такого формата систематически необходимо проводить, повышая финансовую грамотность населения, что в свою очередь, укрепит финансовую безопасность в целом.

5. Результаты и основные выводы.

1. Респонденты обладают минимальными знаниями об услуге кредитования онлайн, не знакомы с существующей технологией по данному вопросу, в связи, с этим имеют низкий уровень правовой культуры. Предпочтительным вариантом выбирают поход в банк.

2. Несмотря на удобства данной услуги, существуют проблемы, которые противодействуют развитию и все большему ее применению. Это, во-первых, отсутствие понимания процедуры одобрения кредита, низкая степень надежности услуги, отсутствие личного контакта с банковским работником, отсутствие консультации. Во-вторых, страх попадания в мошеннические схемы. В-третьих, незнакомая терминология для обывателя, что порождает неправильное понимание собственных действий (оферта, акцепт). В - четвертых, низкая уровень финансовой грамотности населения, нежелание читать условия договора, обращать внимание на детали.

КАК БЕЗОПАСНО ПОЛУЧИТЬ КРЕДИТ ON-LINE



- ❖ Проверьте доменное имя
- ❖ Подавать заявку стоит только на официальном интернет–ресурсе
- ❖ Внимательно изучайте условия подачи заявки и получения самого кредита
- ❖ Проверьте рейтинги и отзывы об организации
- ❖ В случае одобрения заявки на кредит, официальная организация-кредитор обязана с вами связаться для получения акцепта на предоставление услуг
- ❖ При обнаружении противоречий с правилами предоставления услуг следует отказаться от услуг данной финансовой организации
- ❖ Никогда не заполняйте заявку на сайтах, у которых не указано название организации, ее местонахождение и контактный телефон
- ❖ При заполнении анкеты на получении займа следует обратить внимание на наличие подозрительных полей, информацию в которых необходимо указать
- ❖ Адрес сайта должен начинаться с https
- ❖ Внимательно читайте соглашение на обработку персональных данных
- ❖ Обращайте внимание на наличие филиальной сети у организации