

# **КОДЕКС ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ**

Проект 2

Москва, 2008

Кодекс Ответственного потребительского кредитования разработан Ассоциацией региональных банков России по инициативе ЗАО «ДжиИ Мани Банк» г. Москва, с целью создания условий, направленных на защиту прав и законных интересов Заемщиков и Кредиторов, укрепление доверия к банковской системе России, повышение устойчивости финансовой системы, создание условий для предотвращения и пресечения недобросовестной конкуренции в сфере потребительского кредитования.

Это свод этических норм и принципов работы кредитных организаций в секторе потребительского кредитования.

Россия, 105120, Москва, 3-й Сыромятнический пер., д. 3/9  
Тел./факс: 785-29-90, 785-29-89, 785-29-93, 8-499-764-99-42  
E-mail: asros@asros.ru  
<http://www.asros.ru>

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПРЕАМБУЛА</b> .....	6
<b>2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ</b> .....	6
<b>3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	8
<b>3.1. Цели и задачи</b> .....	8
<b>3.2. Общие принципы Ответственного потребительского кредитования</b> .....	9
<b>3.2.1. Честность и открытость</b> .....	9
<b>3.2.2. Соблюдение Ответственным кредитором норм профессионального поведения</b> .....	9
<b>3.2.3. Соблюдение Ответственным кредитором законодательства</b> ...	10
<b>3.2.4. Недопущение дискриминации</b> .....	11
<b>3.2.5. Соблюдение конфиденциальности</b> .....	11
<b>3.3. Специальные принципы Ответственного потребительского кредитования</b> .....	11
<b>3.3.1. Создание условий для принятия Заемщиком взвешенного решения о получении кредита</b> .....	11
<b>3.3.2. Прозрачность продуктов, услуг и процессов Ответственного кредитора</b> .....	12
<b>3.3.3. Предупреждение неисполнения Заемщиком принятых на себя обязательств и внимательное отношение к финансовым затруднениям Заемщика</b> .....	13
<b>4. ОТВЕТСТВЕННЫЙ КРЕДИТОР И ЗАЕМЩИК</b> .....	15
<b>4.1. Предоставление информации Ответственным кредитором и Заемщиком</b> .....	15
<b>4.1.1. Реклама потребительского кредита</b> .....	15
<b>4.1.2. Предоставление информации об условиях, на которых заключается договор потребительского кредита, и консультирование Заемщиков</b> .....	15
<b>4.1.3. Консультирование потребителя при заключении договора потребительского кредита</b> .....	17

4.1.4. Предоставление информации при заключении договора потребительского кредита .....	18
4.1.5. Предоставление информации в течение срока действия договора потребительского кредита.....	18
4.1.6. Заключение договора потребительского кредита при посредничестве Ответственного кредитного брокера .....	19
4.2. Договор потребительского кредита и сопутствующие договоры .....	20
4.2.1. Правила (общие условия) потребительского кредитования ....	20
4.2.2. Полная стоимость кредита.....	21
4.2.3. Предоставление денежных средств по договору потребительского кредита.....	22
4.2.4. Договоры на оказание сопутствующих услуг (сопутствующие договоры).....	22
4.2.5. Страхование при Ответственном потребительском кредитовании.....	23
4.2.6. Особенности Ответственного потребительского кредитования при использовании кредитных карт и расчетных карт с правом на овердрафта.....	24
4.2.7. Отказ в предоставлении потребительского кредита.....	24
4.2.8. Право Заемщика на досрочный возврат денежных средств, предоставленных по договору потребительского кредита .....	25
4.2.9. Право Заемщика на отказ от получения потребительского кредита .....	25
4.3. Обеспечение возвратности потребительского кредита .....	26
4.3.1. Оценка кредитоспособности Заемщика .....	26
4.3.2. Действия Ответственного кредитора в случае нарушения Заемщиком договора потребительского кредита .....	27
4.4. Общественный контроль, защита прав заемщика и разрешение споров в сфере Ответственного потребительского кредитования.....	29
4.4.1. Общественный контроль в сфере Ответственного потребительского кредитования.....	29
4.4.2. Защита прав Заемщика .....	29

5. ВНУТРЕННИЕ СТАНДАРТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОРА .....	29
5.1. Совершенствование правил и процедур Ответственного потребительского кредитования.....	29
5.1.1. Стандарты.....	29
5.1.2. Меры по повышению качества оказания услуг и совершенствованию настоящего Кодекса .....	30
5.2. Исполнение норм Кодекса .....	31
5.2.1. Соблюдение норм Кодекса .....	31
5.2.2. Рассмотрение запросов Ответственным кредитором .....	31
5.2.3. Совершенствование и применение Кодекса .....	31

## 1. ПРЕАМБУЛА

*Признавая значимость обычаев делового оборота, а также выработанных профессиональными союзами и ассоциациями унифицированных стандартов и правил для реализации общепризнанных принципов Ответственного потребительского кредитования;*

*Осознавая роль и значение потребительского кредитования для развития национальной экономики в целом и банковского сектора в частности;*

*Соглашаясь с тем, что следование Принципам Ответственного кредитования отвечает общим интересам участников рынка, государства и общества, увеличивает доверие к банковской системе и повышает ее устойчивость;*

*Принимая на себя совместную ответственность за развитие рынка потребительского кредитования, информирование реальных и потенциальных потребителей кредитных услуг о механизмах функционирования рынка кредитования и повышение доверия между потребителями, государством и участниками рынка,*

*Кредитные организации — члены Ассоциации региональных банков России, добровольно согласившиеся с применением положений настоящего Кодекса Ответственного потребительского кредитования к отношениям, возникающим при потребительском кредитовании между ними и Заемщиками, обязуются следовать устанавливаемым в нем принципам и правилам в отношениях с добросовестными Заемщиками.*

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

В целях настоящего Кодекса используются следующие основные понятия и термины.

**Ответственный Кредитор** — кредитная организация, предоставляющая кредитные продукты физическим лицам, добровольно

---

принявшая и выполняющая принципы настоящего Кодекса Ответственного Кредитования.

**Потребительское кредитование** — оказание финансовых услуг по предоставлению кредитором Заемщику денежных средств на основании договора потребительского кредита.

**Сопутствующие услуги** — услуги по ведению банковского счета, оценке, страхованию, информационные и консультационные услуги, иные услуги, оказание которых предусмотрено договором потребительского кредита и условия оказания которых установлены в договоре потребительского кредита или в отдельных договорах (сопутствующие договоры).

**Договор потребительского кредита** — договор, заключаемый Заемщиком с кредитной организацией о предоставлении кредита, или договор на оказание потребителю финансовых услуг, связанных с использованием банковской карты.

**Добросовестный Заемщик** — Заемщик, предоставляющий Кредитору правдивую и точную информацию, вовремя и в срок, исполняющий свои обязательства перед кредитором. В случае невозможности исполнить свои кредитные обязательства по объективной причине Добросовестный заемщик предпринимает все возможные действия для уведомления об этом Кредитора с целью найти оптимальное решение в сложившейся ситуации.

**Правила (общие условия) потребительского кредитования** — условия договора потребительского кредита, заранее определенные Ответственным кредитором для неоднократного применения и предложенные потребителю при заключении договора.

**План (график) платежей по потребительскому кредиту** — информация о размерах и сроках уплачиваемых Заемщиком кредитору платежей при добросовестном исполнении Заемщиком своих обязательств по договору потребительского кредита.

**Ответственный кредитный брокер** — зарегистрированное в Российской Федерации в качестве индивидуального предпринимате-

ля физическое лицо или российское юридическое лицо (коммерческая организация), которое действует в интересах Заемщика и (или) Ответственного кредитора и осуществляет деятельность по оказанию услуг, связанных с заключением договоров потребительского кредита между Ответственным кредитором и заемщиком.

### 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 3.1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1. Целями Настоящего Кодекса является создание условий, направленных на защиту прав и законных интересов Заемщиков и Кредиторов, укрепление доверия к банковской системе России, повышение устойчивости финансовой системы, создание условий для предотвращения и пресечения недобросовестной конкуренции в сфере потребительского кредитования.

2. Настоящим Кодексом с учетом положений Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О банках и банковской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона «О кредитных историях», закона «О защите прав потребителей», Федерального закона «О рекламе», Федерального закона «О защите конкуренции» и иных нормативных актов, регулирующих отношения в сфере потребительского кредитования, устанавливаются общие и специальные принципы ответственного потребительского кредитования и внутренние стандарты, соблюдаемые при:

- ✓ рекламе потребительского кредитования;
- ✓ определении состава, порядка и сроков предоставления всей необходимой информации, как при заключении, так и в течение срока действия договора потребительского кредита;
- ✓ определении содержания договора потребительского кредита и сопутствующих договоров;
- ✓ реализации прав и исполнении обязанностей по договору потребительского кредита;

- ✓ применении мер, направленных на защиту прав и законных интересов Заемщиков и Ответственных кредиторов и ответственность за нарушение этих прав;
- ✓ применении мер, направленных на обеспечение возвратности потребительского кредита;
- ✓ взаимодействию Ответственных кредиторов с Заемщиками и иными лицами при потребительском кредитовании;
- ✓ применении мер, направленных на внесудебное и судебное разрешение споров в сфере потребительского кредитования.

#### 3.2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

##### ■ 3.2.1. Честность и открытость

Ответственный кредитор и его сотрудники при проведении операций, связанных с выдачей и обслуживанием потребительского кредита, а также при предоставлении Заемщикам необходимой информации действуют честно и открыто.

##### ■ 3.2.2. Соблюдение Ответственным кредитором норм профессионального поведения

1. Ответственный кредитор действует в отношении с Заемщиками открыто, добросовестно и в полном соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Ответственный кредитор обеспечивает необходимый уровень знаний и компетенции своих сотрудников, представителей, агентов в сфере потребительского кредитования, а также гарантирует уважительное отношение к Заемщику.

3. Если Заемщику потребуются дополнительные консультации в области, не связанной с деятельностью Ответственного кредитора, последний может рекомендовать Заемщику обратиться к услугам экспертов, специализирующихся в соответствующей сфере.

4. Ответственный кредитор предпринимает все необходимые действия (обучение, контроль качества), для недопущения среди

своих сотрудников, представителей, агентов практики заключения договора потребительского кредитования, посредством искаженного, неверного или неполного информирования клиента, относительно возможности получения им кредита, а также оказания давления на заемщика.

5. В системе премирования сотрудников, установления вознаграждений представителей, агентов, занимающихся продажей кредитных продуктов и оценкой кредитоспособности заемщиков, Ответственный кредитор учитывает показатели соблюдения этими лицами принципов и положений Кодекса Ответственного потребительского кредитования.

6. Ответственный кредитор не ограничивает права заемщика обратиться за судебной защитой своих прав. По своему выбору Заемщик Ответственного кредитора может обратиться в суд по месту своего жительства, по месту заключения договора или по месту нахождения Ответственного кредитора.

7. Ответственный кредитор предпринимает все возможные действия для досудебного разрешения споров.

### ■ 3.2.3. Соблюдение Ответственным кредитором законодательства

1. Ответственный кредитор ведет свою работу в рамках законодательства Российской Федерации, и своевременно получает информацию о вносимых в него изменениях.

2. Ответственный кредитор в своей деятельности учитывает, что потребительское кредитование осуществляется в условиях развивающегося законодательства и прилагает усилия к поддержанию у своих сотрудников достаточного уровня осведомленности путем ознакомления с публикациями, участия в семинарах, рабочих группах и занятиях, проводимых с целью поддержания высокого профессионального уровня своих сотрудников.

3. Ответственный кредитор проводит постоянный мониторинг деятельности своих сотрудников и партнерских организаций для обеспечения соответствия их деятельности законодательству Российской Федерации.

### ■ 3.2.4. Недопущение дискриминации

Ответственный кредитор предоставляет услуги высокого качества и с уважением относится ко всем Заемщикам, независимо от их социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также цвета кожи, физических недостатков, семейного положения, финансового положения, профессии или образования.

### ■ 3.2.5. Соблюдение конфиденциальности

1. Ответственный кредитор строго соблюдает конфиденциальность предоставляемой Заемщиком информации, предпринимает все необходимые меры для охраны персональных данных и сохранения банковской тайны и раскрывает охраняемую информацию только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации или с согласия Заемщика.

2. Ответственный Кредитор использует информацию, предоставленную клиентом, только для определения кредитоспособности Заемщика и для его последующего обслуживания или в условиях, для которых она была предоставлена.

## 3.3. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

### ■ 3.3.1. Создание условий для принятия Заемщиком взвешенного решения о получении кредита

1. Ответственный кредитор предоставляет Заемщику необходимую информацию о потребительском кредитовании, которая позволит Заемщику в полной мере оценить условия кредитного продукта и принять взвешенное решение. Информация, предоставляемая и распространяемая Ответственным кредитором, должна быть максимально доступна и понятна для Заемщика и не должна вводить его в заблуждение.

2. Ответственный кредитор избегает практики оказания давления на Заемщика в процессе принятия им решения. В своей профессиональной деятельности Ответственный кредитор избегает введения в заблуждение существующих и потенциальных Заемщиков, утаивания существенной информации о кредитных продуктах, фальсификации документов, а также предостерегает от подобных действий Заемщика.

### ■ 3.3.2. Прозрачность продуктов, услуг и процессов Ответственного кредитора

1. Ответственный кредитор предоставляет Заемщикам полную и достоверную информацию о существенных условиях кредитных продуктов и требованиях, предъявляемых к Заемщикам до момента подписания договора Заемщиком, в том числе о размере годовой процентной ставки, полной стоимости кредита, обо всех видах и размерах комиссий, штрафов, пеней и т. д.

2. Ответственный кредитор использует ясное языковое изложение информации. Кредитные договоры и информационные материалы, включая выписки по счетам, отчеты об использовании банковских карт, маркетинговые и рекламные материалы, предоставляемые Заемщикам, излагаются ясным и доступным языком, с целью избежать двусмысленности или возможного недопонимания Заемщиками, не обладающими специальными знаниями в финансовой области.

3. Ответственный кредитор обеспечивает доступность информации о своих услугах и информации о себе. В местах обслуживания Заемщиков Ответственный кредитор размещает документы, подтверждающие право Ответственного кредитора на осуществление потребительского кредитования, информацию о часах своей работы, адреса и телефоны.

4. Ответственный кредитор устанавливает понятные и прозрачные правила по учету и погашению задолженности, а также определяет право Заемщика на отказ от получения кредитного продукта и право на досрочное исполнение своих обязательств по договору потребительского кредитования. Ответственный кредитор делает

все возможное, чтобы данные правила и положения были известны и понятны заемщикам.

5. Ответственный кредитор излагает все условия договора шрифтом одного размера, а также по просьбе Заемщика предоставляет договор потребительского кредита для предварительного ознакомления Заемщика до момента его подписания.

6. Ответственный кредитор определяет эффективный и понятный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб Заемщика, а также доводит его до сведения Заемщиков и неукоснительно соблюдает его.

7. Ответственный кредитор делает все возможное, чтобы обеспечить Заемщикам возможность связи с ним и доводит до сведения Заемщиков способы такой связи.

### ■ 3.3.3. Предупреждение неисполнения Заемщиком принятых на себя обязательств и внимательное отношение к финансовым затруднениям Заемщика

1. Ответственный кредитор внимательно относится к возможным финансовым затруднениям Заемщика.

2. Ответственный кредитор обеспечивает эффективный порядок оценки кредитоспособности Заемщика до заключения договора потребительского кредитования. Система оценки кредитоспособности заемщиков Ответственного кредитора построена таким образом, чтобы не допустить чрезмерного кредитного бремени для заемщика.

3. Ответственный кредитор делает все возможное, чтобы обеспечить Заемщикам максимально доступные и эффективные условия для исполнения взятых на себя обязательств по погашению задолженности.

4. Возможности и условия внесения платежей для погашения кредитной задолженности у Ответственного кредитора установлены таким образом, чтобы Заемщик имел достаточно времени для своевременного внесения платежа, с целью избежать начисления повышенных процентов и штрафов за просрочку.

5. Ответственный кредитор предоставляет Заемщику комплект информационных материалов обо всех условиях предоставления и использования кредитного продукта, а также иную информацию, полезную для заемщика с целью предотвратить просрочку платежа.

6. Стремясь заключить договор на оказание дополнительных услуг по кредитованию, Ответственный кредитор совместно с Заемщиком предпринимает шаги, чтобы не допустить ситуации, когда общее долговое бремя Заемщика не позволит ему иметь достаточный доход на обеспечение привычных ежедневных нужд.

7. Продажи дополнительных кредитных продуктов Заемщику осуществляются Ответственным Кредитором на основе предварительной оценки кредитоспособности Заемщика, при которой учитывается уже существующая задолженность Заемщика и возможность погашения нескольких кредитов одновременно.

8. Ответственный кредитор не выпускает Заемщику дополнительные кредитные продукты без предварительного письменного согласия Заемщика, которое подтверждается подписью последнего.

9. Ответственный кредитор не изменяет без предварительного письменного согласия Заемщика существенные условия по предоставленному кредитному продукту, если такие изменения могут повлечь неблагоприятные последствия для Заемщика либо вызвать у него дополнительные расходы.

10. Ответственный кредитор разрабатывает внутренние положения, регламентирующие порядок действий Ответственного кредитора при возникновении у Заемщика финансовых затруднений, с тем, чтобы объективно оценить причину возникших финансовых затруднений и найти приемлемое и для Ответственного кредитора и для Добросовестного Заемщика решение в сложившейся ситуации.

11. Ответственный кредитор информирует Заемщика о возможных валютных рисках в случае получения кредита или совершения операций с использованием кредитных средств в иностранной валюте.

## 4. ОТВЕТСТВЕННЫЙ КРЕДИТОР И ЗАЕМЩИК

### 4.1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОТВЕТСТВЕННЫМ КРЕДИТОРОМ И ЗАЕМЩИКОМ

#### ■ 4.1.1. Реклама потребительского кредита

1. В области рекламы кредитных продуктов Ответственный кредитор следует требованиям законодательства Российской Федерации о рекламе, добросовестно и достоверно излагает все существенные условия кредитных продуктов, которые влияют на стоимость кредитного продукта для Заемщика при его добросовестном поведении.

2. Ответственный кредитор прикладывает все усилия к тому, чтобы в рекламных материалах его продуктов и услуг было четко определено целевое назначения потребительского кредита или указывалось на его универсальность.

#### ■ 4.1.2. Предоставление информации об условиях, на которых заключается договор потребительского кредита, и консультирование Заемщиков

1. Ответственный кредитор прикладывает все усилия к тому, чтобы им и (или) представляющим его представителям, кредитным брокером или агентом Заемщику была предоставлена полная и достоверная информация об условиях, на которых заключается договор потребительского кредита, в письменном виде на бумажном или ином устойчивом носителе.

2. При предоставлении информации Ответственный кредитор исходит из того, что Заемщик не обладает специальными финансовыми знаниями. По запросу Заемщика Ответственный Кредитор точно и доходчиво разъясняет необходимую информацию или терминологию, содержащуюся в кредитном договоре.

3. Ответственный кредитор письменно определяет в договоре существенные и наиболее важные условия договора, в том числе сумму кредита, срок кредитования, график и способы погашения

задолженности по кредиту, размер годовой ставки, полную сумму, подлежащую выплате, размер ежемесячного платежа (либо способ его определения), все виды и размеры комиссий, полную стоимость кредита, штрафные санкции, пени и неустойки, возможность и условия досрочного погашения.

4. Каждый кредитный договор Ответственного кредитора с Заемщиком должен быть подписан лично Заемщиком в целях получения подтверждения того, что Заемщик ознакомлен с условиями кредитования. После подписания договора Ответственный кредитор выдает Заемщику его экземпляр, подписанный уполномоченным представителем Ответственного кредитора.

5. Ответственный кредитор размещает предоставляемую информацию в месте, где осуществляется обслуживание Заемщиков, и обеспечивает ее доступность для изучения Заемщиком без применения последних средств информационно-коммуникационных технологий.

6. Представитель Ответственного кредитора может по просьбе Заемщика подтвердить свои полномочия.

7. Ответственный кредитор определяет общие условия предоставления потребительского кредита в правилах (общих условиях) потребительского кредитования.

8. Ответственный кредитор приложит все усилия, чтобы информация об условиях, на которых заключается договор потребительского кредита, содержала сведения о:

- ✓ виде потребительского кредита;
- ✓ сроках кредитования: порядке и сроках рассмотрения заявления Заемщика о предоставлении денежных средств по договору потребительского кредита;
- ✓ перечне документов и сведений, предоставляемых Заемщиком для оценки его кредитоспособности; порядке и способах предоставления денежных средств Заемщику;
- ✓ порядке и способах исполнения Заемщиком своих обязательств; порядке, сроках и способах информирования Заемщика о его обязанностях в течение срока действия договора потребительского кредита;

✓ праве Ответственного кредитора изменять размер уплачиваемых Заемщиком процентов (в случае если договором предусмотрена возможность изменения годовой процентной ставки), перечне оснований (условий) такого изменения и порядке информирования Заемщика о таких изменениях;

✓ перечне возможных видов и условиях обеспечения исполнения Заемщиком своих обязательств по договору потребительского кредита, в том числе размере неустойки (штрафа, пени) и порядке ее расчета;

✓ праве Заемщика и условиях на досрочное исполнение своих обязательств по договору потребительского кредита; перечне и условиях оказания сопутствующих услуг;

✓ праве Заемщика на отказ от получения потребительского кредита.

9. В случае если договор потребительского кредита предусматривает, что предоставление Заемщику денежных средств сопровождается эмиссией расчетной карты или кредитной карты, Ответственный кредитор предоставляет Заемщику правила (условия) обслуживания и использования такой карты.

10. В случае если сопутствующие услуги оказываются Заемщику третьими лицами, Ответственный кредитор приложит все усилия для обеспечения своевременного и полного информирования Заемщика об условиях оказания таких услуг соответствующими лицами.

#### ■ 4.1.3. Консультирование потребителя при заключении договора потребительского кредита

1. Ответственный кредитор стремится выяснить у Заемщика цели получения потребительского кредита и ознакомить Заемщика со всеми видами потребительских кредитов, которые предоставляются Ответственным кредитором и могут быть использованы Заемщиком для заявленных им целей.

2. Ответственный кредитор не препятствует Заемщику осуществить самостоятельный выбор вида потребительского кредита по своему собственному усмотрению в соответствие со своей личной оценкой, а также при принятии Заемщиком решения о заключении

договора потребительского кредита. Исключение составляют те случаи, когда Ответственный кредитор, исходя из объективной оценки кредитоспособности Заемщика, дает рекомендации Заемщику об оптимальном решении при выборе вида потребительского кредита.

#### ■ 4.1.4. Предоставление информации при заключении договора потребительского кредита

1. При заключении договора потребительского кредита Ответственный кредитор дополнительно к информации, указанной в разделе 3 и п. 4.1.2 настоящего Кодекса предоставляет Заемщику информацию:

- ✓ об обязательных условиях договора потребительского кредита;
- ✓ о перечне платежей Заемщика по сопутствующим договорам (при их наличии).

2. Ответственный кредитор предоставляет план (график) платежей Заемщика по договору потребительского кредита.

3. Расчет общей суммы платежей и плана (графика) платежей по договору потребительского кредита осуществляется с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и исходя из того, что:

- ✓ обязательства по договору потребительского кредита будут исполняться сторонами надлежащим образом;
- ✓ годовая процентная ставка по договору потребительского кредита неизменна в течение срока действия договора потребительского кредита, если возможность ее изменения не предусмотрена договором потребительского кредита;
- ✓ денежные средства по договору потребительского кредита предоставляются Заемщику в момент заключения договора или в срок, установленный в договоре.

#### ■ 4.1.5. Предоставление информации в течение срока действия договора потребительского кредита

1. После предоставления денежных средств по договору потребительского кредита Ответственный кредитор в течение одного

рабочего дня с момента получения письменного запроса Заемщика бесплатно сообщает ему сведения о:

- ✓ текущем размере задолженности Заемщика с отдельным указанием размера основного долга, процентов, неустоек, штрафов и других сумм, из которых складывается текущий размер задолженности Заемщика, сроках платежей по погашению задолженности;
- ✓ лимите кредитования;
- ✓ полной стоимостью кредита, рассчитанной в соответствии с законодательством и договором потребительского кредита.

2. При поступлении заявления Заемщика о досрочном возврате Ответственному кредитору всей суммы предоставленных по договору потребительского кредита денежных средств или ее части Ответственный кредитор в течение одного рабочего дня с момента получения такого заявления сообщает Заемщику о сумме, причитающейся к возврату.

3. Ответственный кредитор в согласованном сторонами порядке информирует Заемщика об изменении процентной ставки по кредиту не позднее одного месяца до начала действия срока, в течение которого будет применяться измененная годовая процентная ставка.

4. В случае досрочного возврата части кредита или изменения годовой процентной ставки Ответственный кредитор предоставляет новый план платежей по потребительскому кредиту.

#### ■ 4.1.6. Заключение договора потребительского кредита при посредничестве Ответственного кредитного брокера

1. Ответственный кредитный брокер действует в отношении с Заемщиками на основе положений и принципов настоящего Кодекса.

2. Ответственный кредитный брокер добросовестно исполняет обязанность по проверке полноты и достоверности предоставленных Заемщиком сведений, необходимых для заключения договора потребительского кредитования.

## 4.2. ДОГОВОР ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА И СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОГОВОРЫ

### ■ 4.2.1. Правила (общие условия) потребительского кредитования

1. Правила (общие условия) потребительского кредитования разрабатываются и утверждаются Ответственным кредитором самостоятельно в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящим Кодексом.

2. Ответственный кредитор обеспечивает соответствие Правил (общих условий) потребительского кредитования законодательству Российской Федерации и не допускает положений, ущемляющих права Заемщиков. Ответственный кредитор не включает в Правила (общие условия) потребительского кредитования положения, которые исключают или ограничивают ответственность Ответственного кредитора за неисполнение им своих обязательств перед Заемщиком.

3. Ответственный кредитор включает в Правила (общие условия) потребительского кредитования следующие условия:

- ✓ вид потребительского кредита;
- ✓ сведения об Ответственном кредиторе, в том числе его фирменное наименование, местонахождение его постоянно действующего исполнительного органа (иного органа или лица, имеющих право действовать от имени Ответственного кредитора без доверенности), контактный телефон, основной государственный регистрационный номер юридического лица, а также информацию о лицензии (лицензиях) на право осуществления Ответственным кредитором банковской деятельности, в том числе о сроке ее действия и об органе ее выдавшем;
- ✓ срок кредитования;
- ✓ размер предоставляемых по договору потребительского кредита денежных средств и (или) в случае необходимости лимит кредитования и порядок предоставления денежных средств в пределах установленного лимита;
- ✓ порядок и способ предоставления денежных средств Заемщику;

- ✓ порядок и способ исполнения Заемщиком своих обязательств;
- ✓ порядок, сроки и способы информирования Заемщика о его обязанностях в течение срока действия договора потребительского кредита;
- ✓ валюту кредита;
- ✓ годовую процентную ставку;
- ✓ полную стоимость кредита;
- ✓ совокупный размер денежных обязательств Заемщика по сопутствующим договорам, заключаемым с Ответственным кредитором.

4. Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы включать в общие условия (правила) кредитования положения, предоставляющие Заемщикам следующие права:

- ✓ право Заемщика на отказ от получения потребительского кредита;
- ✓ право Заемщика на досрочное исполнение своих обязательств по договору потребительского кредита;

5. Ответственный кредитор обеспечивает, чтобы Правила (общие условия) потребительского кредитования были напечатаны шрифтом одинакового размера и занимали равноценное место на странице (полосе).

### ■ 4.2.2. Полная стоимость кредита

Ответственный кредитор сообщает Заемщику полную стоимость кредита до подписания кредитного договора.

В случае если договор потребительского кредита предусматривает возможность изменения процентов и иных расходов, которые учитываются при вычислении полной стоимости кредита, и их численное определение на момент расчета невозможно, при заключении договора потребительского кредита Ответственный кредитор сообщает Заемщику первоначальную полную стоимость кредита.

### ■ 4.2.3. Предоставление денежных средств по договору потребительского кредита

Предоставление денежных средств по договору потребительского кредита осуществляется способом, установленным в договоре потребительского кредита. Денежные средства по договору потребительского кредита считаются предоставленными в момент, определенный договором потребительского кредита.

### ■ 4.2.4. Договоры на оказание сопутствующих услуг (сопутствующие договоры)

1. Заключение договора потребительского кредита может сопровождаться заключением Заемщиком договоров на оказание сопутствующих услуг (сопутствующие договоры).

2. Цена сопутствующих договоров составляет сопутствующие платежи Заемщика. К сопутствующим платежам по потребительскому кредиту относятся:

- ✓ страховые премии, уплачиваемые Заемщиком по договорам страхования;
- ✓ вознаграждения (комиссии), уплачиваемые Заемщиком за открытие и ведение банковских счетов Заемщика, необходимость открытия которых указана в договоре потребительского кредита;
- ✓ иные платежи за услуги, оказание которых предусмотрено в договоре потребительского кредита или сопутствующих договорах.

3. При заключении договора потребительского кредита Ответственный кредитор доводит до сведения Заемщика необходимость получения согласия Заемщика на заключение предусмотренных договором потребительского кредита, правилами (общими условиями) потребительского кредитования сопутствующих договоров.

4. Ответственный кредитор вправе изменять размер вознаграждения и (или) тарифов на оказание сопутствующих услуг,

если иное не предусмотрено договором потребительского кредита или сопутствующими договорами. В случае изменения размера вознаграждения и (или) тарифов Ответственный кредитор сообщает Заемщику о таком изменении в порядке, согласованном сторонами.

5. Ответственный кредитор разъясняет Заемщику порядок и очередность списания денежных средств с текущего счета Заемщика при оплате сопутствующих платежей, основного долга и процентов.

### ■ 4.2.5. Страхование при Ответственном потребительском кредитовании

1. Ответственный кредитор, при заключении договора потребительского кредита с Заемщиком предоставляет последнему право добровольно выбрать кредитный продукт с договором страхования или без него.

2. Ответственный кредитор требует от Заемщика застраховать риски только в том случае, если это предусмотрено законодательством или особенностями конкретного кредитного продукта.

3. В случае если Ответственный Кредитор устанавливает требования по аккредитации страховщиков, с которыми Заемщику рекомендуется заключить сопутствующий договор страхования, Кредитор обеспечивает получение Заемщиком полной, достоверной и достаточной информации о страховщиках, не навязывает определенного страховщика. Ответственный кредитор предоставляет Заемщикам информацию о критериях выбора и вхождения соответствующих страховых организаций в перечень аккредитованных Ответственным кредитором.

4. Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы сумма страхового возмещения, получаемая им в качестве выгодоприобретателя в счет погашения задолженности Заемщика, не превышала фактический размер такой задолженности.

#### ■ 4.2.6. Особенности Ответственного потребительского кредитования при использовании кредитных карт и платежных карт с правом на овердрафт

1. Договор на оказание Заемщику финансовых услуг, связанных с использованием кредитной карты или расчетной карты с правом на овердрафт, заключается в письменной форме.

2. Ответственный кредитор включает в договор на оказание Заемщику финансовых услуг, связанных с использованием кредитной карты или расчетной карты с правом на овердрафт, следующие условия:

✓ лимит кредитования или порядок его определения, а также порядок предоставления денежных средств в пределах установленного лимита;

✓ валюта кредита;

✓ годовая процентная ставка;

✓ полная стоимость кредита.

3. Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы увеличение лимита кредитования по кредитным картам и расчетным картам с правом на овердрафт происходило либо по инициативе Заемщика, либо с его согласия, если такое увеличение производится по инициативе Ответственного кредитора. При этом согласие Заемщика может быть получено способом, предусмотренном в соответствующем договоре, например:

возможность увеличения лимита кредитования предусмотрена в договоре;

об увеличении лимита Заемщик уведомляется по почте с установлением срока на отказ от такого увеличения;

если от Заемщика не получен отказ в установленный срок, осуществляется увеличение лимита кредитования.

#### ■ 4.2.7. Отказ в предоставлении потребительского кредита

Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы в случае отказа в заключении договора потребительского кредита, Заемщику были объяснены общие причины отказа, а также проведена

консультация Заемщика по вопросу устранения обстоятельств, препятствующих предоставлению ему кредита. При этом Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы: указать Заемщику на обстоятельства, снижающие его кредитоспособность и (или) рекомендовать обратиться в бюро кредитных историй для получения и проверки содержания кредитной истории; предложить Заемщику иной вид потребительского кредита.

#### ■ 4.2.8. Право Заемщика на досрочный возврат денежных средств, предоставленных по договору потребительского кредита

Ответственный кредитор стремится к тому, чтобы дополнительные платежи Заемщика, связанные с возмещением расходов, понесенных Ответственным кредитором в связи с досрочным возвратом денежных средств, предоставленных по договору потребительского кредита, не превышали фактически понесенных расходов Ответственного кредитора.

В случае предоставления потребительского кредита, возврат которого осуществляется по мере возникновения задолженности (нерегулярными платежами), Ответственный кредитор регулярно сообщает Заемщику в порядке, установленном договором потребительского кредитования, что Заемщик не ограничен суммой минимального платежа.

#### ■ 4.2.9. Право Заемщика на отказ от получения потребительского кредита

Заемщик имеет право на отказ от получения потребительского кредита полностью или частично, уведомив Ответственного кредитора до установленного договором срока его предоставления, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором потребительского кредита.

### 4.3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВОЗВРАТНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА

#### ■ 4.3.1. Оценка кредитоспособности Заемщика

1. Ответственный кредитор прилагает максимум усилий для реалистичной оценки возможностей потенциального Заемщика по погашению потребительского кредита (кредитоспособности Заемщика), основываясь на фактах, полученных из всех имеющихся источников информации, доступных Ответственному кредитору на законном основании.

2. Ответственный кредитор обеспечивает эффективный порядок оценки кредитоспособности Заемщика до заключения договора потребительского кредитования. Система оценки кредитоспособности заемщиков Ответственного кредитора построена таким образом, чтобы не допустить чрезмерного кредитного бремени для заемщика, которое не позволит ему иметь достаточный доход на обеспечение привычных ежедневных нужд.

3. Ответственный кредитор избегает предоставления потребительских кредитов Заемщикам, чьи возможности по погашению данных кредитов, по оценке Ответственного кредитора, представляются сомнительными.

4. Ответственный кредитор проводит оценку кредитоспособности Заемщика с учетом влияния реалистичных сценариев изменения процентных ставок и, если это применимо, курсов иностранных валют на размер будущих платежей Заемщика.

5. Продажи дополнительных кредитных продуктов Заемщику осуществляются Ответственным кредитором на основе предварительной оценки кредитоспособности Заемщика, при которой учитываются уже существующие задолженности Заемщика и возможность погашения нескольких кредитов одновременно.

6. Для оценки кредитоспособности Заемщика Ответственный кредитор вправе привлекать третьих лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе кредитного брокера, бюро кредитных историй. Ответственный кредитор и

привлекаемые им третьи лица обеспечивают защиту информации при ее обработке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Ответственный кредитор предпринимает все возможные действия (обучение, контроль качества) чтобы привлекаемые им третьи лица (агенты, кредитные брокеры) обладали необходимым уровнем знаний и компетенции в сфере потребительского кредитования.

8. В системе премирования сотрудников, установление вознаграждений представителей, агентов, кредитных брокеров, занимающихся продажей кредитных продуктов и оценкой кредитоспособности заемщиков, Ответственный кредитор учитывает показатели соблюдения ими принципов и положений Кодекса Ответственного кредитования.

#### ■ 4.3.2. Действия Ответственного кредитора в случае нарушения Заемщиком договора потребительского кредита

1. Ответственный кредитор рассматривает случаи финансовых затруднений Заемщика и нарушения сроков уплаты регулярных платежей по потребительскому кредиту с пониманием, стремится к тому, чтобы создать благоприятные условия для Заемщика на время преодоления им временных трудностей с погашением кредита.

2. Ответственный кредитор (уполномоченные им лица) направляет Заемщику уведомления о наличии просроченной задолженности в соответствии с условиями, определенными в договоре потребительского кредитования. При отсутствии ясно выраженного согласия Заемщика Ответственный кредитор приложит все усилия, чтобы избежать личного вручения уведомлений и осуществления напоминаний по телефону с 22 часов до 8 часов по местному времени.

3. При неисполнении Заемщиком своих обязательств по договору потребительского кредита Ответственный кредитор предпринимает все усилия для выяснения причин и мотивов такого поведения Заемщика, а также его финансового положения. Для

этого Ответственный кредитор или уполномоченное им лицо могут в соответствии с условиями, определенными в договоре потребительского кредита:

- ✓ проводить личные встречи и переговоры с Заемщиком;
- ✓ консультировать заемщика по вопросу преодоления возникших финансовых затруднений;
- ✓ осуществлять реструктуризацию долга, включая предоставление отсрочки и рассрочки платежа;
- ✓ выполнять иные действия, предусмотренные договором потребительского кредитования.

**4.** В случае недобросовестного поведения Заемщика и нарушения им условий договора потребительского кредита, Ответственный кредитор вправе в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, потребовать досрочного возврата кредита в полном объеме.

До досрочного истребования потребительского кредита Ответственный кредитор в письменной форме уведомляет Заемщика о неисполнении им своих обязательств по договору потребительского кредита и указывает на возможность осуществления действий, необходимых для устранения допущенных нарушений, предоставляет Заемщику разумный срок для устранения выявленных нарушений.

В договоре потребительского кредитования может быть предусмотрено, что одновременно с назначением срока для исправления нарушений Ответственный кредитор проводит с Заемщиком переговоры о возможности урегулирования спора по взаимному согласию.

## **4.4. ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ, ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЕМЩИКА И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ В СФЕРЕ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ**

### **■ 4.4.1. Общественный контроль в сфере Ответственного потребительского кредитования**

Ответственный кредитор обменивается информацией и сотрудничает с общественными организациями и объединениями, ставящими своей задачей установление общественного контроля в сфере потребительского кредитования и защиту прав Заемщиков.

### **■ 4.4.2. Защита прав Заемщика**

**1.** Ответственный кредитор предпринимает все возможные действия для досудебного разрешения споров.

**2.** Ответственный кредитор не ограничивает права Заемщика обратиться за судебной защитой своих прав. По своему выбору заемщик Ответственного кредитора может обратиться в суд по месту своего жительства, по месту заключения договора или по месту нахождения Ответственного кредитора.

## **5. ВНУТРЕННИЕ СТАНДАРТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОРА**

### **5.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ**

#### **■ 5.1.1. Стандарты**

В целях создания условий для полного и всестороннего соблюдения требований данного Кодекса Ответственный кредитор стремится к установлению единых стандартов деятельности в следующих областях:

- ✓ разработка новых кредитных продуктов и видов потребительского кредита;
- ✓ маркетинг и реклама услуг по кредитованию, оказываемых Ответственным кредитором;
- ✓ использование различных способов и форм предложения и продажи услуг по кредитованию;
- ✓ оценка кредитоспособности Заемщиков;
- ✓ обслуживание Заемщиков;
- ✓ сбор просроченной задолженности;
- ✓ тренинги и коммуникации для сотрудников Ответственного кредитора.

### ■ 5.1.2. Меры по повышению качества оказания услуг и совершенствованию настоящего Кодекса

1. Ответственный кредитор обеспечивает необходимый уровень знаний и компетенции своих сотрудников, представителей, агентов в сфере потребительского кредитования, а также гарантирует уважительное отношение к Заемщику.

2. Ответственный кредитор проводит тренинги, способствующие повышению качества обслуживания и соблюдению принципов и положений данного Кодекса, для сотрудников, занятых в процессе выдачи и обслуживания потребительских кредитов.

3. В системе премирования сотрудников, установления вознаграждений представителей, агентов, занимающихся продажей кредитных продуктов и оценкой кредитоспособности Заемщиков, Ответственный кредитор учитывает показатели соблюдения этими сотрудниками принципов и положений Кодекса Ответственного кредитования.

4. Ответственный кредитор проводит опрос мнения сотрудников для определения проблем, которые связаны с внедрением и применением правил и принципов настоящего Кодекса, и последующее обсуждение результатов такого опроса. В случае, если заявленные сотрудниками проблемы подтверждаются и не находят своего решения в правилах и принципах, содержащихся в настоя-

щем Кодексе, Ответственный кредитор приложит все усилия для их решения и, в том числе путем обращения в Ассоциацию региональных банков России с предложением по совершенствованию положений настоящего Кодекса.

## 5.2. ИСПОЛНЕНИЕ НОРМ КОДЕКСА

### ■ 5.2.1. Соблюдение норм Кодекса

1. Ответственный кредитор обеспечивает соответствие всех решений и операций законодательству Российской Федерации, а также соблюдение надлежащих стандартов поведения и правил, установленных настоящим Кодексом.

2. Ответственный кредитор обеспечивает ознакомление своих сотрудников с настоящим Кодексом.

3. Ответственный Кредитор добровольно и своими силами устанавливает и предпринимает необходимые процедуры, процессы и проверки, чтобы обеспечить соблюдение положений настоящего Кодекса.

### ■ 5.2.2. Рассмотрение запросов Ответственным кредитором

Ответственный кредитор разрабатывает и принимает внутренние документы, содержащие процедуры рассмотрения претензий, запросов и жалоб Заемщиков, касающихся возможного нарушения Ответственным кредитором законодательства Российской Федерации, а также сообщает Заемщикам о наличии данных процедур и о возможности использовать данные процедуры.

### ■ 5.2.3. Совершенствование и применение Кодекса

Методика применения положений настоящего Кодекса и внутренние стандарты деятельности Ответственного кредитора разрабатываются и постоянно совершенствуются Ассоциацией региональных банков России в соответствии с ее уставными задачами.

Подписано в печать 26.08.2008.  
Формат 90х60 1/16. 2 печ. л.  
Тираж 1000 экз. Заказ № 729

Отпечатано в типографии ООО «БЭСТ-принт»  
107023, Москва, ул. Электрозаводская, д. 21  
Тел./факс: (495) 925 3032