



НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ
ФИЗИЧЕСКОМУ ЛИЦУ
ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ
В БАНКЕ

Национальный банк Республики Беларусь
220008, г. Минск, пр-т Независимости, 20

Контакт-центр Национального банка
+375 17 306 00 02

Адрес электронной почты:
email@nbrb.by

Сайт:
www.nbrb.by

**Организационную поддержку
акции «Право на службу людям» осуществляют:**

Министерство юстиции Республики Беларусь
(minjust.gov.by)

Национальный центр правовой информации
Республики Беларусь
(ncpi.gov.by)

ООО «ЮрСпектр»
(ilex.by)



ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ФИЗИЧЕСКОМУ ЛИЦУ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ В БАНКЕ

В целях повышения качества банковских услуг, оказываемых населению при кредитовании и привлечении денежных средств во вклады (депозиты), обеспечения прозрачности их условий Национальным банком сформулированы подходы и разработаны рекомендации банкам об исключении недобросовестных практик при осуществлении розничных операций.

К недобросовестным практикам банков относятся:

представление потребителям информации, которая прямо или косвенно, в том числе посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, может ввести их в заблуждение;

распространение недостоверной, ложной или неполной информации;

непредставление либо несвоевременное представление информации, необходимой для принятия клиентом обдуманного решения по сделке;

представление либо непредставление информации, которая приводит или может привести потребителя к принятию решения по сделке, которое он бы не принял при других обычных обстоятельствах, и (или) к искажению экономических интересов потребителей;

включение в договоры условий, ограничивающих свободу выбора клиента.

Примеры недобросовестных практик банков при осуществлении операций по кредитованию и привлечению денежных средств физических лиц во вклады (депозиты):

условия кредитного договора не позволяют гражданам самостоятельно рассчитать размер ежемесячного платежа по кредитному договору;

кредитный договор не содержит информации о том, что уплата минимальных платежей не позволяет погасить всю задолженность по кредитному договору до указанного в договоре срока. При этом условиями кредитного договора предусмотрено автоматическое продление кредитного договора;

представление потребителям не соответствующих действительности пояснений о причинах отказа в предоставлении кредита, в том числе со ссылкой на несуществующий перечень лиц, в отношении которых установлен запрет

на предоставление кредита, который якобы ведется Национальным банком;

использование при доведении до потребителей информации об условиях привлечения денежных средств во вклады (депозиты), в том числе в рекламе банковских вкладов (депозитов), иных, чем размер процентов (годовая процентная ставка), выражений доходности (эффективная, базовая, номинальная и иные ставки);

включение в кредитные договоры условий, устанавливающих значительные ограничения для кредитополучателей в период действия договора (запрет на открытие текущих (расчетных) банковских счетов, оформление кредитов и получение иных банковских услуг в других банках без письменного согласия банка-кредитодателя);

настойчивое предложение (навязывание) заключения договора страхования (медицинских расходов, жизни и здоровья и др.), не связанного с обеспечением исполнения обязательств по кредитному договору, при предоставлении кредита;

непредставление заявителю информации о возможности заключения кредитного договора без заключения договора страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

непредставление заявителю информации о возможности заключения договора страхования в иных страховых организациях, отличных от предлагаемых банком;

предложение банка предоставить обеспечение по кредитному договору в случае отказа заявителя от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по кредитному договору, и др.

Рекомендации Национального банка для исключения и недопущения недобросовестных практик банков, недобросовестных условий кредитных договоров, договоров банковского вклада (депозита), заключенных с физическими лицами:

представлять для ознакомления физическим лицам в центрах банковских услуг банков и торговых объектах, осуществляющих продажу товаров с использованием банковского кредита, проекты кредитных и иных договоров, в том числе договоров страхования, текущего (расчетного) банковского счета, если их заключение осуществляется вместе с заключением кредитного договора, договора банковского вклада (депозита);

включать в условия кредитных договоров не более одного вида штрафных санкций (без учета процентов за пользование кредитом в повышенном размере) за один факт неисполнения

(ненадлежащего исполнения) кредитополучателем условий кредитного договора;

не включать в кредитные договоры условия, предоставляющие сотрудникам банков право вести с лицами, не являющимися кредитополучателями, в том числе с родственниками кредитополучателей, переговоры по вопросам погашения задолженности по кредитным договорам, образовавшейся в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) кредитополучателем обязательств по кредитному договору;

регламентировать в договорах банковского вклада (депозита) порядок начисления процентов по вкладу (депозиту) при размещении банковского вклада (депозита) в дни, приходящиеся на государственные праздники, праздничные, выходные дни, а также четко определять в договорах дни, устанавливаемые банком в качестве выходных, и (или) указывать, где данную информацию можно получить;

до заключения договора банковского вклада (депозита) представить клиенту – физическому лицу информацию об условиях привлечения денежных средств во вклад (депозит) в письменной форме (на бумажном носителе или в виде электронного документа, документа в электронном виде, в том числе посредством использования систем дистанционного банковского обслуживания). При оформлении договоров банковского вклада (депозита), а также информации об условиях привлечения денежных средств во вклад (депозит) рекомендуем использовать шрифт Times New Roman размером не менее 12 пунктов;

исключить практику использования в кредитных договорах, договорах банковского вклада (депозита) сложных смысловых конструкций, в том числе содержащих многочисленные ссылки на пункты заключаемого договора, локальные правовые акты банка, а также иные источники информации, размещенные на сайте банка;

при определении в кредитных договорах, договорах банковского вклада (депозита) размера процентов исходя из расчетной величины, привязанной к базовому показателю, в порядке, согласованном сторонами при заключении соответствующего договора (переменная процентная ставка), указывать ее размер в числовом выражении на дату заключения договора;

доступно, аргументированно и компетентно объяснять заявителям – физическим лицам причины принятия отрицательного решения о предоставлении кредита и др.

Более подробную информацию можно получить на официальном сайте Национального банка www.nbrb.by в разделе "Законодательство".