

А.А. Приветкин

АНАЛИЗ ДОГОВОРОВ С БАНКАМИ В КОНТЕКСТЕ УГРОЗ ДЛЯ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Андрей Анатольевич Приветкин – профессор кафедры финансов и управления банковской деятельностью в Вооружённых Силах, ФГК ВОУ ВО «Военный университет имени князя Александра Невского» Министерства обороны Российской Федерации, кандидат экономических наук, доцент, лауреат Государственной премии Российской Федерации имени Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, г. Москва; e-mail: agent770@yandex.ru.

Рост количества и размеров потребительских и ипотечных кредитов, выданных населению, несет серьезные угрозы финансовой безопасности граждан.

В статье раскрыты «подводные камни» по заключению договоров на банковское обслуживание, описываются возможные сложности, которые могут вызвать затруднения у людей, не имеющих экономического или юридического образования. Исследование основано на анализе судебной практики и локальных актов одного из банков по вопросам банковского обслуживания физических лиц.

Ключевые слова: финансовая грамотность; Стратегия повышения финансовой грамотности; Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей; банковское обслуживание; кредитование; недобросовестное поведение участников финансового рынка.

A.A. Privetkin

ANALYSIS OF CONTRACTS WITH BANKS IN THE CONTEXT OF FINANCIAL SECURITY THREATS

Andrey Privetkin – professor, the Department of Finance and Banking Management in the Armed Forces, Federal State Public Military Educational Institution of Higher Education «Prince Alexander Nevsky Military University» of the Ministry of Defense of the Russian Federation, PhD in Economics, associate professor, winner of the G.K. Zhukov State Prize, Moscow; e-mail: agent770@yandex.ru.

The growth in the number and amount of customer loans and mortgages given to the population represent a serious threat to the financial security of citizens. We reveal the pitfalls concerning the contractual relations with banks and describe possible difficulties that may arise when people don't have economic or legal education. The research is based on the analysis of judicial practice and local normative acts of a certain bank connected with banking services rendered to private individuals.

Keywords: financial literacy; Strategy of Financial Literacy Improvement; Strategy of consumer protection government policy; banking service; dishonest behavior of financial market participants; lending.

Экономический закон роста потребностей и желание получить «все и сейчас» влекут за собой рост количества кредитов. Этому способствует как агрессивная массовая рассылка, зачастую с незаконным использованием персональных данных

россиян, так и персональная реклама банков. Данная работа начинает серию статей по оказанию помощи заемщикам в вопросах заключения кредитных договоров и последующей защиты своих прав в случае применения недобросовестных практик

(недобросовестного поведения) кредиторами.

Анализ рынка кредитования показывает, что в современных условиях растут количество и размеры потребительских и ипотечных кредитов, выданных населению:

- заемщики, получившие необеспеченный потребительский кредит во втором квартале 2022 г., на момент обращения в банк уже имели в среднем по 1,55 действующих кредитов, при этом годом ранее – 1,48;

- среднее количество действующих кредитов у всех ипотечных заемщиков на 01.07.2022 г. составило 1,77 шт., а средний долг по всем кредитам у ипотечных заемщиков – 1,61 млн руб. (+11% к 1 июля 2021 г.);

- в первом полугодии 2022 г. увеличилась доля заемщиков, имеющих просрочку свыше 90 дней по ипотечному кредиту;

- постепенно увеличивается количество заемщиков, имеющих два кредита – 30% от общего числа заемщиков на 01.07.2022 г. [14].

К началу 2022 г. года уровень закредитованности населения вырос с 49% до 55%, часть заемщиков берет новые долги, чтобы расплатиться по старым. В среднем на погашение кредитов уходит чуть больше 10% дохода, некоторые отдают на эти цели до 80%, что является тревожным сигналом. Последствия не заставляют себя ждать: в первой половине 2022 г. 121 313 россиян были признаны банкротами [17]. Последствия ошибок по ипотечному кредитованию более ужасны: высокая вероятность лишиться как квартиры, так и денежных средств, уплаченных в качестве первоначального взноса и на погашение кредита, а также дополнительно остаться должным и после изъятия квартиры [2].

Эксперты в сфере кредитования основную проблему видят в неразумном поведении заемщиков, которые соглашаются на непосильные для себя обязательства. Считается, что повышение финансовой грамотности населения должно происходить в направлениях оценки финансовых

рисков и своих финансовых возможностей. Однако это не совсем верно: изначально человек должен читать и понимать кредитные договоры, уметь видеть противоречия и возможные риски, противостоять возможному недобросовестному поведению контрагентов.

На официальном сайте Банка России раскрыты наиболее распространенные виды недобросовестного поведения участников финансового рынка:

- недобросовестное информирование – искажение и/или представление клиенту неполной информации о финансовом продукте или услуге;

- продажа неподходящих продуктов – продажа финансовых продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов;

- непрозрачное ценообразование – введение в заблуждение относительно размера комиссий, стоимости (справедливой стоимости) финансового продукта или услуги;

- связанная продажа – практика компаний, предоставляющих финансовый продукт или услугу при условии, что клиент покупает какой-либо другой продукт или услугу;

- подмена продукта – предложение одного финансового продукта (услуги) под видом другого [6].

О повышении финансовой грамотности граждан России уже много сказано и написано. В основе лежит Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы, утвержденная распоряжением Правительства России 2017 г. № 2039-р. Целью Стратегии является создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан, в т.ч. за счет использования финансовых продуктов и услуг надлежащего качества. Среди ожиданий к финансово грамотному гражданину в ходе реализации Стратегии можно выделить:

- представление о том, как искать и использовать необходимую финансовую информацию;

- рациональный выбор финансовых услуг;

- знание и умение отстаивать свои законные права как потребителя финансовых услуг;

- знание рисков на рынке финансовых услуг.

Немногим ранее распоряжением Правительства России 2017 г. № 1837-р была утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Одной из основных целей Стратегии является повышение уровня и качества жизни населения России. Для достижения целей среди приоритетных направлений предусмотрено предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях. Для его реализации предложено:

- разработать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи (при необходимости);

- определить перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством России о защите прав потребителей.

Обобщая идентичные направления обеих Стратегий, можно сделать вывод, что финансово грамотный человек должен уметь понимать содержание договоров, видеть скрытый смысл запутанных формулировок, граничащих с недобросовестными практиками (или являющихся ими), разбираться в хитросплетениях связанных документов, а также уметь отстаивать свои права в возможном споре с контрагентами (на примере банков).

Не секрет, что получая кредит, никто, как правило, не читает кредитный договор полностью, поскольку он состоит из двух частей: общих условий и индивидуальных условий [3]. Индивидуальные условия

подписываются при получении кредита, а общие условия размещаются на сайте Банка, на них дается ссылка в индивидуальных условиях. Кроме основных условий, касающихся выдачи и погашения кредита, договор потребительского кредита может содержать элементы других договоров (смешанный договор), например, вопросы обмена юридически значимыми сообщениями [1], что еще больше усложняет его содержание.

Помимо этого в дело вступают другие документы Банка, к примеру, правила дистанционного обслуживания (если кредит получается дистанционно), правила оказания услуги по страхованию (если заемщик подключается к программе страхования) и др. Поспешив вначале, потом бывает трудно доказать свою правоту, даже обратившись за помощью. Как восстановить свои права в случае их нарушения со стороны банка – об этом будет сказано в другой статье.

Рассмотрим структуру кредитного договора и связанных с его заключением документов на примере ПАО «Промсвязьбанк». Во-первых, он является одним из системно значимых банков [7], полностью принадлежит государству, входит в десятку банков с крупнейшим розничным кредитным портфелем, входит в пятерку банков с максимальным приростом розничного кредитного портфеля за 2021 г. [15]. При этом банк позиционирует себя в качестве ориентированного на военнослужащих, бюджетников и сотрудников отрасли информационных технологий. Во-вторых, имеет место негативная практика ущемления заемщиков со стороны ПАО «Промсвязьбанк» по вопросу невозврата банком комиссии за подключение к программе добровольного страхования (которая могла достигать 90% от суммы общей страховой премии комиссии) при досрочном погашении кредита. Такой случай в деятельности ПАО «Промсвязьбанк» не единичен, о чем свидетельствуют сайты отзывов¹ и в судебная практика [12; 13]. В

¹ См., например, Комиссия за оформление страховки к кредиту – 200,000 или история о том, как этот банк снова нарушает множество законов.

СМИ также обсуждается эта тема. Изначально в 2020 г. Верховный Суд Российской Федерации встал на сторону заемщиков и озвучил важную позицию: клиенту должны вернуть абсолютно все затраты при отказе от «коллективной» страховки в «период охлаждения», в т.ч. и комиссию банка за услугу включения в число участников программы страхования [16]. Банки адаптировались, в частности, ПАО «Промсвязьбанк» в Условиях программы добровольного страхования «Защита Заемщика» предусмотрело возможность возврата суммы своей комиссии в течение 14 календарных дней с даты заключения кредитного договора (т.е. в «период охлаждения»). Однако банк отказывался возвращать комиссию за пределами этого срока. Начался новый поток судебных исков, и, наконец, в 2022 г. Верховный Суд Российской Федерации снова встал на сторону заемщиков в вопросе возврата комиссий [11]².

Система документов ПАО «Промсвязьбанк» по вопросам потребительского кредитования (ипотечное имеет существенные отличия и намного сложнее с точки зрения правовых норм) включает в себя:

- Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Промсвязьбанк» (далее – Правила КБО);

- Правила предоставления кредитов на потребительские цели ПАО «Промсвязьбанк» для физических лиц в рамках комплексного банковского обслуживания (их несколько – приложения № 3-6 к Правилам КБО);

- Правила оказания ПАО «Промсвязьбанк» физическим лицам услуг в рамках программы добровольного страхования «Защита заемщика» (при оформлении добровольного страхования);

- Условия программы добровольного страхования «Защита Заемщика» (при оформлении добровольного страхования);

URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10538399>.

² См. также решения судов по категории дел «170 – О защите прав потребителей – из договоров с финансово-кредитными учреждениями» по искам к ПАО «Промсвязьбанк», например, на сайте Лефортовского районного суда г. Москвы.

- Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «PSB-Retail» в ПАО «Промсвязьбанк» (при оформлении кредита дистанционно через личный кабинет на сайте банка или приложение).

На официальном сайте доступны вспомогательные материалы: Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительских кредитов в ПАО «Промсвязьбанк»; Памятка заемщика по потребительскому кредиту. Также представлены Программы страхования в рамках добровольной программы страхования и Памятки застрахованному лицу САО «РЕСО-Гарантия» и ООО «СК "Ренессанс Жизнь"».

Анализируя представленные документы, можно подсчитать, что от заемщика перед оформлением и во время оформления кредита (подписания кредитного договора) требуется прочитать и понять все нюансы, изложенные на 40, 90 и даже 180 листах текста (для минимального набора, с учетом документов по страхованию и дополнительных документов по дистанционному банковскому обслуживанию соответственно) в пересчете на 14 размер шрифта документов, напечатанных разным размером шрифта. Не стоит забывать и сам Федеральный закон 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Попробуем раскрыть возможные наиболее опасные «подводные камни», находящиеся в этом наборе различных документов, и дать характеристику рискам, которые возникают у заемщика, если он выпустит из внимания какие-либо детали.

Начнем с Правил КБО. На момент подготовки статьи на сайте была размещена версия от 28.02.2023 г., вступающая в силу с 16.03.2023 г. Работа ПАО «Промсвязьбанк» с клиентами основывается на Договоре комплексного обслуживания физических лиц (далее – Договор КБО), определяющем условия и порядок предоставления клиентам банковских продуктов. Договор КБО заключается путем присоединения клиента к Правилам комплексного обслуживания. Договор присоединения – это договор, условия которого опреде-

лены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Это значит, что клиент не имеет права и возможности внести какие-либо изменения, он может или безоговорочно принять эти Правила, или отказаться от услуг банка [1].

Заключение Договора КБО – это присоединение к Правилам КБО – осуществляется посредством подписания подготовленного работником банка заявления по установленной банком форме. Здесь необходимо учитывать, что это заявление является одновременно заявлением на предоставление комплексного банковского обслуживания, на предоставление дистанционного банковского обслуживания, на открытие банковского счета, является офертой Банку (как трактует ПАО «Промсвязьбанк») заключить с Вами Договор КБО, предоставить доступ к системе дистанционного банковского обслуживания «PSB-Retail» и открыть текущий счет. Т.е., по логике банка, инициатива исходит от клиента. В действительности, думается, все наоборот: разместив на своем официальном сайте Правила КБО (как и другие документы), банк тем самым предлагает оферту к заключению договора присоединения. С Вашей стороны заявление – это акцепт (согласие) на заключение договора.

Форма заявления для клиента – физического лица устанавливается банком и зависит от наличия у Вас деловых отношений с банком:

- если не пользовались в Банке ни одним банковским продуктом, и ранее Договор КБО не заключался, то может содержаться условие о согласии: «Согласен на направление мне Банком, связанными лицами, привлекаемыми лицами рекламных и информационных сообщений Банка, связанных лиц, его партнеров, на любые предоставленные мной номера телефонов, адреса e-mail. Согласие дано сроком на 10 лет» (формулировка может меняться в разных редакциях формы заявления);

- если ранее уже был заключен Договор КБО, то условие о согласии не вклю-

чается, т.к. согласие, определяемое указанным условием, предоставляется клиентом банку сроком на 10 лет единовременно при заключении первого Договора КБО.

В этом заявлении будущий клиент выражает:

- согласие на ряд безоговорочных действий банка, например, по обработке и передаче третьим лицам персональных данных, получению информационных сообщений (в т.ч. рекламы), безакцептному (без запроса согласия) списанию денежных средств со всех своих счетов;

- согласие с тем, что молчание (бездействие) в ответ на размещение банком информации об изменениях в документах банка считается согласием клиента;

- отказ от некоторых претензий к банку;

- подтверждение того, что Вы уже ознакомились со всеми связанными документами, такими как разные правила и тарифы, с условием своей ответственностью за нарушения.

Некоторые эти согласия и отказы дублируются в Правилах КБО, поэтому нужно детально изучить как подписываемое заявление, так и эти Правила, обратив внимание на следующее.

1. Наличие ошибок в самих Правилах, например, заведомо невыполнимое «мобильное приложение PSB-Mobile доступно для установки на сайтах» с указанием магазинов GooglePlay и AppStore, хотя все знают, что банк находится под санкциями и приложения недоступны.

2. Заключение договоров о предоставлении банковских продуктов осуществляется путем присоединения клиентов к соответствующим Правилам в порядке и способами, определенными Правилами КБО и/или Правилами по банковским продуктам (п. 1.11). При этом все эти договоры становятся приложениями и неотъемлемой частью Договора КБО (п. 1.12).

3. За предоставление услуг в соответствии с любым из договоров может взиматься комиссионное вознаграждение в соответствии с тарифами (п. 1.15). Здесь следует обратить особое внимание, в первую очередь при дистанционном заклю-

чении договоров, поскольку подписание всех документов осуществляется одновременно, без реальной возможности ознакомления с ними до подписания (об этом подробно остановимся в следующей статье). Именно этот факт является основанием для контролирующих органов отказать в помощи в случае конфликта с банком.

4. Подписав Договор КБО, клиент заранее дает банку акцепт (согласие) по списанию без дополнительного распоряжения (согласия) денежных средств или драгоценных металлов со всех счетов (п. 1.16), право (согласие) на время действия договора и 5 последующих лет на передачу своих персональных данных третьим лицам, в т.ч. не имеющим лицензии на осуществление банковской деятельности (например, коллекторам), для направления ему информационных рассылок (в т.ч. рекламы) и с иными целями, включая трансграничную передачу в том числе, когда для такой передачи требуется получение отдельного письменного согласия (п. 1.25). Правила КБО разрешают банку передачу персональных данных третьим лицам, включив фразу «клиент согласен, что банк вправе поручить обработку его персональных данных другому лицу на основании заключаемого с этим лицом договора» (п. 1.25).

Также Правила КБО разрешают банку обработку персональных данных третьих лиц (супруга/супруги и других, не связанным отношениями с банком). При этом банк возлагает на клиента ответственность, включив в Правила КБО фразы:

- «клиент подтверждает, что им получено согласие таких лиц на обработку клиентом (включая передачу банка)»;

- «клиент подтверждает, что банк разъяснил ему порядок принятия решения на основании исключительно автоматизированной обработки его персональных данных и возможные юридические последствия такого решения, а также разъяснил порядок защиты клиентом своих прав и законных интересов» (п. 1.25).

Банк вправе без согласия и уведомления клиента передавать (уступать) все свои права и обязанности по всем догово-

рам, в т.ч. лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, осуществлять иное распоряжение этими правами (п.6.6).

5. Информирование об операциях с электронными средствами платежа (банковские карты, системы «PSB-Retail» – через интернет-банкинг или через приложение, банкоматы, электронные терминалы) считается исполненной надлежащим образом при осуществлении информирования в личный кабинет клиента и/или на адрес электронной почты. Банк включил норму, что «клиент обязуется не реже чем 1 (один) раз в день самостоятельно проверять представленные ... сведения для контроля операций по Счету(-ам)» (п. 1.18). Все действия (операции), производимые в системе «PSB-Retail» при осуществлении дистанционного информационного обслуживания фиксируются в протоколах работы программы, хранящихся в базе данных системы «PSB-Retail» на стороне банка, признаются в качестве доказательства в случаях возникновения между банком и клиентом каких-либо разногласий, связанных с информированием об этих операциях (п. 4.17).

Вместе с тем, не исключены сбои в системе, например в 2021 г. имело место формирование дубликатов платежных поручений, имеющих одинаковые номера, но различных получателей. При обращении в Банк России был получен ответ, что «установлено, что в результате технического сбоя платежные поручения № 142****848, № 142****847 в личном кабинете задублировались, т.е. сформировались документы по одному экземпляру каждого платежного поручения для ознакомления Вас с ними до подписания, а по факту выполнения операции сформировался второй экземпляр» [19]. Таким образом, уже в дальнейшем, несмотря на закрепленные в договоре КБО положения, следует проверять назначение платежа как до подписания документа, так и после проведения платежа, поскольку установленная в ПАО «Промсвязьбанк» система «PSB-Retail» может давать сбои, в результате которых деньги могут уйти к другому получателю не по Вашей вине.

6. Внесение изменений и/или дополнений в договоры, Правила и тарифы осуществляется посредством размещения предложения (оферты) о планируемых изменениях и/или дополнениях на сайте банка, размещением информации на стендах в офисах, рассылки информационных сообщений по электронной почте и другими способами. Не важно, получили или нет Вы эту информацию, «клиент вправе отказаться от акцепта оферты банка ... путем направления в адрес банка сообщения о расторжении (отказе от изменения)». При этом ответственность банк опять возлагает на клиента, определив, что «клиент обязуется не реже чем один раз в 5 (пять) календарных дней самостоятельно или через представителя обращаться в Банк (на сайт Банка) за сведениями об изменениях и дополнениях», «банк не несет ответственности за возможные убытки клиента, причиненные неосведомленностью клиента, в случае, если банк надлежащим образом выполнил свои обязательства», «моментом ознакомления клиента ... считается истечение срока, в течение которого клиент обязан знакомиться» (эти самые 5 дней) (п. 2.1–2.9).

7. Банк снимает с себя ответственность за недобросовестное использование третьим лицом средств связи и контактной информации клиента, сообщенных клиентом банку (п. 3.5) и за убытки, понесенные клиентом вследствие исполнения поручения, выданного неуполномоченными лицами (п. 3.6). Эти убытки возможны в случае, например, незаконной замены sim-карты оператором связи. Между тем, Верховный Суд Российской Федерации встал на сторону клиента банка в делах с участием ПАО «Промсвязьбанк» [10; 11]. Возможно, это стало предпосылкой для внесения в п. 3.6 фразы «если ... банк не мог установить факт выдачи поручения неуполномоченными лицами, а также установить факт подложности исполнительного и (или) иного документа». Тем самым банк в дальнейшем, в случае обращения клиента в суд в подобной ситуации, будет уже ссылаться на то, что не несет ответственности на основе договора

с клиентом. При этом в Правилах КБО никак не отражена ситуация утечки персональных данных при передаче их банком в соответствии с п. 1.25 и механизма урегулирования конфликта.

Таким образом, при заключении Договора о КБО с ПАО «Промсвязьбанк» необходимо внимательно изучить Правила КБО с учетом содержащихся в них возможных «подводных камней».

В данной статье даны первые основы по заключению договоров с банками на примере ПАО «Промсвязьбанк», показаны наиболее важные положения, на которые необходимо обратить внимание. В последующих статьях будут раскрыты особенности заключения договоров потребительского кредитования и присоединения к договорам страхования, особенности заключения договоров ипотечного кредитования, защиты своих прав в случаях их нарушения со стороны банков.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1. Федеральный закон 1994 г. № 51-ФЗ // Справ.-правовая система «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142 (дата обращения: 13.02.2023).

2. Федеральный закон 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» // Справ.-правовая система «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19396 (дата обращения: 13.02.2023).

3. Федеральный закон 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // Справ.-правовая система «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986 (дата обращения: 13.02.2023).

4. Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы: распоряжение Правительства России от 2017 г. № 2039-р // Справ.-правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278903 (дата обращения: 13.02.2023).

5. Стратегия государственной поли-

тики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года: распоряжение Правительства России 2017 г. № 1837-р // Справ.-правовая система «КонсультантПлюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_256217 (дата обращения: 13.02.2023).

6. Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка // Защита прав потребителей финансовых услуг URL: http://cbr.ru/protection_rights/np (дата обращения: 13.02.2023).

7. Информационное сообщение Банка России от 03.10.22 г. «Перечень системно значимых кредитных организаций» // Справ.-правовая система «Консультант-Плюс». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_428235 (дата обращения: 13.02.2023).

8. Информационное письмо Банка России от 17.06.2019 г. № ИН-06-59/50 о правовых последствиях обращения взыскания на принадлежащий гражданину предмет ипотеки. URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20190617_in-06-59_50.pdf (дата обращения: 13.02.2023).

9. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 06.12.2022 г. по делу № 18-КГ22-73-К4. URL: http://vsrf.ru/stor_pdf.php?id=2195484 (дата обращения: 13.02.2023).

10. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 14.01.2020 г. по делу № 5-КГ19-216 (2-3488/2018). URL: http://vsrf.ru/stor_pdf.php?id=1857070 (дата обращения: 13.02.2023).

11. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 08.02.2022 г. по делу № 5-КГ21-175-К2. URL: http://vsrf.ru/stor_pdf.php?id=2092568 (дата обращения: 13.02.2023).

12. Постановление Президиума Ярославского областного суда от 05.12.2018 г. № 44-Г-137/2018 по делу № 2-2754/2017.

URL: <https://sudact.ru/regular/doc/9Mv0LJmqzOxc> (дата обращения: 13.02.2023).

13. Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 28.01.2020 г. по делу № 88-475/2020. URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=KSOJ008&n=3265#QHy5qXT58qZVA7FD> (дата обращения: 13.02.2023).

14. Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2022 года: Информационно-аналитический материал. М.: Банк России, 2022. 18 с. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43421/inf-material_bki_2022fh.pdf (дата обращения: 13.02.2023).

15. Ежемесячный выпуск рэнкингов банков: 01.01.2022. Таблица 6. Рэнкинг по размеру розничного кредитного портфеля // Рейтинговое агентство «Эксперт РА». URL: <https://raexpert.ru/rankingtable/bank/monthly/jan2022/tab06> (дата обращения: 13.02.2023).

16. Почему Верховный суд РФ заступился за заемщиков, которым банки навязывают страховку. URL: <https://finance.rambler.ru/money/44092787> (дата обращения: 13.02.2023).

17. *Фурсова И.В.* Уровень закредитованности граждан вырос до 55%. В чем причина и как справиться с неподъемным грузом долгов // Российская газета. 2022. 28 ноября. URL: <https://rg.ru/2022/11/28/zajmu-poit-romansy.html> (дата обращения: 13.02.2023).

18. Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Промсвязьбанк». URL: https://www.psbank.ru/-/media/Files/Personal/Everyday/Complex/rules_serv_16_03_2023.pdf (дата обращения: 13.02.2023).

19. Письмо Банка России от 11.03.2022 г. № С59-6-ФПСО/814707. URL: <http://cbr.ru> (дата обращения: 13.02.2023).