

**НАЦЫЯНАЛЬНЫ БАНК
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ**

пр-т Незалежнасці, 20
220008, г. Мінск
тэл. (+375 17) 306 00 02, факс 327 48 79
тэлекс 252449 BELAR BY, 252753 BNK BY
www.nbrb.by, e-mail: email@nbrb.by

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

пр-т Независимости, 20
220008, г. Минск
тел. (+375 17) 306 00 02, факс 327 48 79
телекс 252449 BELAR BY, 252753 BNK BY
www.nbrb.by, e-mail: email@nbrb.by

05.07.2019 № 04-16/621

Банки и небанковские кредитно-
финансовые организации (по списку)

Ассоциация белорусских банков

Главные управления Национального
банка по областям

Об исключении недобросовестных
практик банков при осуществлении
розничных операций

В целях обеспечения прозрачности условий оказания физическим лицам банковских услуг, повышения их качества, а также обеспечения информационной открытости рынка банковских услуг Национальный банк рекомендует банкам и небанковским кредитно-финансовым организациям (далее – банки) при осуществлении операций по кредитованию и привлечению денежных средств физических лиц во вклады (депозиты) не допускать совершения действий (бездействия), признаваемых недобросовестными практиками.

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.

В качестве примеров недобросовестных практик банков при осуществлении операций по кредитованию и привлечению денежных средств физических лиц во вклады (депозиты) можно отметить следующее:

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 соответствующей 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;

предоставление потребителям сопутствующих продуктов (кредитные карты, карты рассрочки, SMS-оповещение и прочее) путем их навязывания без должного разъяснения условий кредитных договоров;

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).

С учетом изложенного отмечаем, что совершение банками вышеперечисленных действий (бездействия) будет признаваться недобросовестными практиками.

Перечень примеров недобросовестных практик банков будет размещаться на официальном сайте Национального банка в глобальной компьютерной сети Интернет и актуализироваться по мере их выявления.

Для исключения и недопущения недобросовестных практик банков, недобросовестных условий кредитных договоров, договоров банковского вклада (депозита), заключенных с физическими лицами, считаем необходимым рекомендовать:

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);

приводить названия кредитов, банковских вкладов (депозитов) в соответствии с условиями заключаемых договоров (в том числе в названии банковского вклада (депозита) отражать вид 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;

до заключения договоров разъяснять физическим лицам последствия и порядок досрочного возврата (погашения) кредита, расторжения заключенных с банком кредитных договоров и договоров банковского вклада (депозита);

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;

в случае, если условиями договора банковского вклада (депозита) предусмотрено открытие текущего (расчетного) банковского счета, осуществлять его открытие и зачисление на него суммы вклада (депозита) и (или) процентов по нему без взимания вознаграждения (платы);

исключить практику выплаты процентов (включая бонусные и иные выплаты, выдачу подарочных сертификатов) по вкладам (депозитам) до истечения предусмотренного договором банковского вклада (депозита) периода (периодов) нахождения денежных средств в банке, а также информирование вкладчиков о возможности такой выплаты, в том числе посредством соответствующей рекламы;

до заключения договора банковского вклада (депозита) представить клиенту – физическому лицу Информацию об условиях привлечения денежных средств во вклад (депозит) по форме согласно приложению 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.

Изложенные подходы к определению недобросовестных практик банков и рекомендации банкам об их исключении одобрены на заседании Правления Национального банка Республики Беларусь (протокол от 19 июня 2019 г. № 28/П).

Настоящим письмом информируем о неприменении в работе письма Национального банка от 7 марта 2017 г. № 04-16/239.

Председатель Правления



П.В.Каллаур

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ВО ВКЛАД (ДЕПОЗИТ)ⁱ

(наименование вкладчика)		
(наименование банка)		
№ п/п	Условие	Содержание условия
1.	Вид договора банковского вклада (депозита)	
2.	Валюта вклада (депозита) и сумма первоначального взноса	
3.	Порядок внесения денежных средств во вклад (депозит)	
4.	Размер процентов по вкладу (депозиту), вид процентной ставки (фиксированная, переменная) ⁱⁱ	
5.	Порядок начисления процентов по вкладу (депозиту)	
6.	Срок возврата вклада (депозита) – для договора срочного банковского вклада (депозита); обстоятельство (событие), при наступлении (ненаступлении) которого вкладополучатель обязуется возвратить вклад (депозит), – для договора условного банковского вклада (депозита)	
7.	Возможность и условия продления срока возврата вклада (депозита)	
8.	Возможность пополнения вклада (депозита), порядок внесения денежных средств	
9.	Возможность и условия досрочного возврата вклада (депозита), его части	
10.	Порядок возврата вклада (депозита), выплаты процентов	
11.	Иные условия размещения денежных средств во вклад (депозит) и начисления процентов по нему	
12.	Налогообложение доходов в виде процентов, полученных по вкладу (депозиту)	

Вкладчик _____

(подпись, дата)

ⁱ Отсутствие информации в пунктах обозначается "Отсутствует".

ⁱⁱ В случае, если размер процентов определен исходя из расчетной величины, привязанной к базовому показателю, указывается также размер процентов в числовом выражении на момент предоставления Информации об условиях привлечения денежных средств во вклад (депозит).