

Великий разворот банков к потребителю, проявившийся в повышенном внимании всех банков к розничному кредитованию, привел не только к поиску каждым учреждением своего места под солнцем в сфере кредитования населения, но и к усилению конкуренции между игроками на рынке.



Закономерным итогом конкуренции за потребителя на фоне возрастающего внимания регуляторов и прессы к судьбам потребителей стал парад отмены банками комиссий различного толка. И, сделав этот шаг, банкиры обнаружили, что дальше в их инструментарии борьбы за потребителя осталась только конкуренция годовых процентных ставок. Но снижать ставки после определенного ралли нет возможности даже у банков с дешевым фондированием. Важнейшим фактором для дифференциации банков при отсутствии комиссий и иных дополнительных ценовых условий становится уровень обслуживания клиентов.

Социальные сети и сообщества полны различных рассказов о том, как клиенту с помощью активных, вплоть до агрессивности, продаж были навязаны невыгодный кредит и сопровождающие его финансовые услуги. И раз потребитель признан экономически слабой стороной, уровень финансовой грамотности которой повышается в основном методом проб и ошибок, бизнес, регуляторы и законодатели должны договориться о том, что еще физическое лицо может противопоставить таким агрессивным продажам. В законодательстве стран с развитым рынком кредитования такой мерой считается предоставление клиенту определенного времени на обдумывание контракта даже после его подписания и последующего получения доступа к денежным средствам (cooling-off period, в буквальном переводе - период охлаждения).

Суть концепции очень проста: если услуга клиенту навязана и условия для него невыгодны, а он это может осознать только после анализа и обдумывания, финансовый институт обязан включить в условия предоставления услуги заранее определенный краткосрочный период (обычно от 7 до 14 дней после выдачи кредита). В течение этого периода, отказавшись от услуги, клиент не несет никаких расходов по обслуживанию, включая даже проценты за пользование кредитными средствами. Ясно, что уточнение касательно оплаты процентов здесь самое важное и принципиальное.

Однако реалии нашего рынка таковы, что даже при желании банков предоставить клиенту такой период обдумывания с помощью различных креативных схем, без надлежащего изменения законов банкиры столкнутся с рядом сложностей, на которые и хотелось бы обратить внимание регуляторов и законодателей.

Казалось бы, наиболее простым способом предоставления периода обдумывания без удержания с клиента процентов за фактическое использование денежных средств при необходимости в обязательном порядке начислять проценты за пользование кредитными ресурсами (а это требование никто не отменял), становится списание - «прощение клиенту» - этих самых процентов за счет прибыли банка в случае возврата полной суммы кредита в течение заранее оговоренного периода (например, в течение тех самых первых 14 календарных дней после выдачи кредита).

Однако простота данного решения проблемы обманчива. Каким бы ни был размер списания в каждом конкретном случае (копейка, рубль, сотни или тысячи рублей) в соответствии с Налоговым кодексом у физического лица возникает материальная выгода, о которой банк как источник возникновения этой самой «выгоды» должен сообщить в налоговую инспекцию, а клиент, при достижении определенного совокупного порога такой «выгоды» - заплатить подоходный налог. Опыт развитых рынков говорит о невысоком количестве возвратов кредитов в течение периода обдумывания. Но если банк в день выдает от нескольких сотен до нескольких тысяч кредитов физлицам, одно только администрирование дополнительной информации, которую надо направить в налоговую инспекцию в случае принятия банком такого рода решений о «прощении» в массовом порядке, потребует значительных ресурсов. (В данных рассуждениях предполагается, что банки и их собственники в порыве великодушия решили из собственной прибыли оплачивать «горячность» решений своих клиентов. Хотелось бы верить в такие души прекрасные порывы, но вряд ли это случится с учетом описанной выше административной нагрузки и иных, возможно не самых приятных, для кредитного учреждения последствий.)

Пробежав по кругу «проценты - прощение - выгода - налоги», мысль банкиров, сделав переход «проценты - без процентов», неизбежно обратится от кредитов с фиксированной суммой (целевых или нецелевых - не имеет значения) к револьверным кредитным картам, для которых уже давно существует регулирование беспроцентного периода (grace period).

Суть беспроцентного периода для револьверных кредитных карт - в отсутствии начисления процентов за пользование денежными средствами, если в течение заранее определенного периода будет осуществлен возврат всей использованной суммы. Казалось бы, вот решение. Ведь если с помощью одноразового кусочка пластика предоставлять невозобновляемый кредит и позволить клиенту вернуть все средства без процентов в те самые первые 14 дней, то все будут довольны. Будет гораздо меньше рассказов об агрессивности клиентских менеджеров, заставляющих взять непомерный кредит, даже если он не нужен, клиенты будут меньше жаловаться, уменьшится количество негатива в прессе.

Однако подобное решение сродни тому, что называется пирровой победой: жертвуя картой как куском пластика для креативного соответствия «периода охлаждения» существующему регулированию, банкиры принесут в угоду этой краткосрочной победе классическую кредитную карту как свой лучший инструмент для кросс-продаж, обеспечивающий как многократно используемый платежный инструмент долгосрочные отношения с клиентом. Да и не факт, что такая выдача карты для целевого или нецелевого кредита не вызовет отторжение основного продукта у самого клиента. (В рассуждениях есть еще одно допущение - что банки безоговорочно готовы потратить значительные средства на IT-проекты, позволяющие выборочно ограничивать классическую платежную карту для достижения поставленной выше цели «запихивания» периода обдумывания в беспроцентный период).

Что же тогда остается? Вывод прост: в отличие от многих новшеств для улучшения защиты прав потребителей, которые банки могут сделать без изменения действующего законодательства (например толерантность при начислении штрафов), в данном случае без таких изменений все-таки не обойтись.

Описанные выше варианты предоставления банком клиенту периода на обдумывание совершенного им самим по собственной воле акта принятия на себя обязательств по выплате кредита исходят из статус-кво и того, что от законодателей и регуляторов потребуются значительные усилия и желание для внесения в своды законов многочисленных изменений и прежде всего принятия специального закона о потребительском кредитовании.

В действительности период обдумывания можно ввести, де-факто присоединившись к «паровозу» изменений в Гражданский кодекс, предложенных Советом по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства. В первоначальной версии текста изменений пункт 3 статьи 821 гласит, что «заемщик в течение четырнадцати дней со дня наступления предусмотренного договором срока предоставления кредита вправе отказаться от договора потребительского кредита, возвратив полученную сумму кредита с процентами за время фактического пользования кредитом. Заемщик, не отказавшийся от договора потребительского кредита, сохраняет право на досрочное исполнение договора потребительского кредита (пункт 2 статьи 810)». Более последовательной с точки зрения улучшения защиты прав потребителя и введения периода обдумывания представляется несколько иная формулировка: «Заемщик в течение четырнадцати дней со дня наступления предусмотренного договором срока предоставления кредита вправе отказаться от договора потребительского кредита без уплаты процентов за время фактического пользования кредитом. Заемщик, не отказавшийся от договора потребительского кредита в течение четырнадцати дней со дня наступления предусмотренного договором срока предоставления кредита,

сохраняет право на досрочное исполнение договора потребительского кредита (пункт 2 статьи 810)».

И если мы говорили о возможных налоговых последствиях для клиентов в случае использования права вернуть кредит без уплаты процентов, представляется логичным в п.1 статьи 212 части 2 Налогового кодекса, где указано, что «доходом налогоплательщика, полученным в виде материальной выгоды, будут: 1) материальная выгода, полученная от экономии на процентах за пользование налогоплательщиком заемными (кредитными) средствами, полученными от организаций или индивидуальных предпринимателей, за исключением: материальной выгоды, полученной от банков, находящихся на территории Российской Федерации, в связи с операциями с банковскими картами в течение беспроцентного периода, установленного в договоре о предоставлении банковской карты», добавить исключение «материальной выгоды, полученной от банков, находящихся на территории Российской Федерации, в связи с использованием налогоплательщиком своего права на отказ от исполнения договора потребительского кредита».

В случае введения в действие таких поправок конкуренция за клиента может перейти из исключительно ценовой войны банков на выживание в борьбу за введение в свою деятельность все большего количества норм и стандартов цивилизованной работы с клиентами. Тем самым и для потребителей вопрос «Брать или не брать?» перестанет после получения кредита превращаться в проблему «Быть или не быть...»