

После признания всеми судами незаконными комиссий за выдачу кредита, за ведение ссудного счета и других подобных комиссий, банки не смирились с потерей части доходов. Очередным нововведением стало страхование жизни и здоровья заемщика. Причем «услуга» страхования в документах носит добровольный характер, хотя на практике банк своих заемщиков не спрашивает о желании страховать свою жизнь и здоровье, просто передает документы и указывает, где заемщикам поставить подписи. С немногочисленными потребителями, отказавшимися страховаться, банки просто отказываются заключать договора. А большинство потенциальных клиентов банков не знают, что страхование жизни и здоровья является сугубо добровольной услугой, может оказываться только по желанию клиента.

В мае 2014 года Евгения Петровна Нечаева взяла кредит в ОАО КБ «Восточный». При заключении договора ей сообщили, что необходимо

приобрести страховку. Страховщиком явилось ЗАО «СК «Резерв», чьим агентом является «Восточный».

Страховая премия составила 1 200 рублей в месяц. За два месяца Евгения Петровна уплатила банку комиссию за страхование в размере 2 400 рублей. Вернувшийся с моря сын Тимур Нечаев сообщил, что навязанный банком договор страхования является незаконным.

И в августе Евгения Петровна написала в банк и страховую компанию заявления об отказе от страхования, просила пересчитать сумму ежемесячного платежа без учета ежемесячной страховой премии и вернуть уже уплаченную страховую премию. За 1 день до конечного срока ежемесячного платежа за август женщина внесла очередной платеж, но уже без учета страхового взноса, о чем уведомила банк и просила не начислять штрафные санкции. В результате было получено SMS-сообщение от банка, что поданные заявления рассмотрены, и ей следует обратиться в любое отделение банка. Позвонив по номеру телефона «горячей линии», Евгения Петровна выяснила, что ей следует переоформить договор на новых условиях. В тот же день они с сыном пришли в отделение банка в Петропавловске-Камчатском на ул. Пограничной, д. 2.

Менеджер банка по кредитной работе по имени Наталья (назвать свою фамилию она отказалась), выяснив, с какой целью пришли клиенты, сообщила, что отделение банка закрывается, добавив, что не будет их обслуживать, так как переоформление договора очень долгий процесс, а ей давно следует быть дома. Евгения Петровна и Тимур Нечаевы все же дождались ухода предыдущего клиента (время – 18.32, банк работает до 19.00) и потребовали переоформить договор.

По поведению и манере разговора менеджера «Восточного» Евгения Петровна поняла, что сотрудница ни при каких обстоятельствах не будет ее обслуживать, несмотря на то, что рабочий день еще не закончился. Тимур Нечаев составил претензию, в которой просил переоформить договор, привлечь к дисциплинарной ответственности нерадивого сотрудника, выставляющего клиента за порог в рабочее время.

Из рассказа Тимура Нечаева: «После нескольких минут пререканий и требований принять претензию, менеджер Наталья изучила документ и заявила, что не будет его принимать, так как рабочий день закончился (время – 18:50). Затем она потребовала покинуть помещение банка, пригрозив вызовом охраны. Когда мы стали настаивать на регистрации претензии, менеджер решила упростить дело и просто разорвала документ, скомкала его клочки и выбросила их в урну, заявив, что никакой претензии не было. На мое упоминание о возможности обращения в суд Наталья заявила, что я могу обращаться в суд «хоть сейчас», добавив: «Прямо сейчас начинайте заявление писать». Далее позвонила кому-то по телефону и сообщила, что у нее находятся «неадекватные люди», которые ей «грубят».

Тимур Нечаев вызвал полицию, а менеджер банка – охрану. Время подошло к 19 часам – моменту закрытия банка.

Выйдя из помещения, Евгения Петровна и Тимур остались дожидаться сотрудников полиции. В 20 часов сотрудники банка с охраной ушли из отделения «Восточного». Участковый уполномоченный полиции появился в половине девятого вечера и записал объяснение по поводу случившегося (Документ имеется в редакции).

В конце августа Евгении Петровне по телефону сообщили, что у нее из-за неуплаты ежемесячного страхового взноса в размере 1 200 рублей образовалась «задолженность», которую необходимо срочно погасить. В тот же день Евгения Петровна вновь подала в «Восточный» претензию, в которой просила отменить

штрафные санкции. В другом заявлении она уведомила «Восточный» о недействительности договора в части внесения ежемесячных страховых взносов, повторно просила переоформить договор, освободить от уплаты ежемесячного страхового взноса, аннулировать начисленный штраф.

В начале сентября Евгения Петровна получила ответ на свое заявление, в котором

банк полагает, что она нарушила обязательства по договору, чем причинила банку ущерб. Также в письме сообщалось о возможности переоформить договор на условиях, не предусматривающих программу страхования. Придя в банк сразу же после получения ответа, Евгения Петровна попыталась переоформить договор, но менеджер сообщила, что одним из условий переоформления договора является выплата ежемесячного страхового взноса за август и начисленного штрафа в сумму основного долга по кредиту.

Как следует из п.п. 1, 2 ст. 935 ГК РФ, обязанность страховать свою жизнь и здоровье не может быть возложена на гражданина по закону. Тем более кредитор не отнесен к числу лиц, на которых возложена обязанность страховать жизнь и здоровье заемщиков. При заключении договора потребительского кредита банк не вправе требовать от заемщика осуществления какого-либо личного страхования, поскольку данное требование не имеет под собой правовой основы, не относится к предмету кредитного договора и является навязанной услугой.

Но у клиентов «Восточного» нет варианта получения кредита без страхования жизни и здоровья. В договоре не зафиксированы сведения о возможности выбора страховой компании, клиенту не представляются варианты возможного кредитования на различных условиях, например, изменение процентной ставки за пользование кредитом, в случае присоединения к программе страхования, либо без таковой.

Один из абзацев заявления о заключении договора так и сформулирован: «Я соглашаюсь с тем, что Банк имеет право отказаться от принятия Акцепта (положительного решения) о заключении Договора кредитования». Одним словом, банк наделяет себя правом отказаться от принятия положительного решения о выдаче кредита. Страховка, таким образом, является неотъемлемым условием выдачи кредита.

Следовательно, получение клиенткой «Восточного» кредита обусловлено приобретением страховых услуг, несмотря на то, что в силу п. 2 ст. 935 ГК РФ такая сделка носит добровольный характер. И предоставление одного вида услуг под условием необходимости приобретения иных видов услуг запрещено Законом РФ «О защите прав потребителей». Условия, устанавливающие обязанность клиента банка страховать здоровье, недействительны в силу ст. 168 ГК РФ.

Но Евгения Петровна не имела реальной возможности получить заем, отказавшись от оплаты услуг, связанных со страхованием.

И еще один важный момент. Согласно п. 1.3 Условий страхования ЗАО «СК «Резерв», инвалиды

1-ой группы не подлежат страхованию. С 06.12.2013 Евгения Петровна является инвалидом

1-ой группы. Таким образом, договор автоматически является недействительным в части внесения ежемесячных страховых взносов в размере 1 200 рублей. Следовательно, требование банка оплачивать ежемесячную страховую премию, в том числе оплатить ежемесячный страховой взнос за август и начисленный штраф, является незаконным и необоснованным.

Довод банка о том, что в результате «нарушения» клиенткой своих обязательств кредитному учреждению был нанесен ущерб, несостоятелен. О каком ущербе может идти речь, если ежемесячный взнос, состоящий из суммы основного долга по кредиту и суммы процентов за пользование кредитом, был оплачен полностью и в срок. Страховая премия является вознаграждением ЗАО «СК «Резерв», но никак не банка. Однако из текста ответа, данного банком, можно понять, во всяком случае, создается стойкое впечатление, что именно банк понес ущерб в результате неуплаты страховой премии по недействительному договору страхования, как будто суммы по оплатам страховых премий ЗАО «СК «Резерв» обращаются в доход банка, а не страховой компании.

Согласно ч. 2 ст. 167 ГК РФ, при недействительности сделки каждая из сторон обязана

возвратить другой все полученное по сделке. В данном случае банк получил от Евгении Петровны денежные средства по ничтожному условию сделки, которая влечет за собой правовые последствия только в виде обязанности возвратить все полученное по данному условию. Клиентке был причинен материальный ущерб. В силу п.п. 1, 2 ст. 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Помимо этого Евгении Петровне, инвалиду 1-ой группы, нанесен моральный ущерб, который выразился в затрате времени, сил и, что самое важное, здоровья на малоприятное общение с нерадивыми сотрудниками банка, на полтора часовое ожидание (полтора часа для инвалида

1-ой группы – это не полтора часа для здорового человека) сотрудников полиции и дальнейшую беседу с ними. Кроме того, по утрам и в течение дня на ее мобильный телефон стали звонить, если не сказать трезвонить, какие-то незнакомые малограмотные люди, которые представлялись сотрудниками банка из «отдела взыскания» и «департамента взыскания». Они требовали срочно погасить возникшую «задолженность», грозили применением «серьезных мер». На вопрос, откуда эта задолженность взялась, указанные субъекты внятно ответить не могли, заявляя, что «задолженность нужно срочно погасить». Во время одной из таких утренних бесед (телефон +79052102897. Аудиозапись есть в редакции), Евгения Петровна в ответ на свою просьбу поговорить с юристом услышала: «А президента тебе не дать?». Совершенно очевидно, что общаться с клиентами таким тоном и в таком ключе абсолютно недопустимо.

В начале сентября позвонила женщина, которая представилась сотрудником департамента взыскания банка по имени Ирина Олеговна (телефон +79052102347. Аудиозапись есть в редакции). Во время беседы с сыном Евгении Петровны Ирина Олеговна пояснила, что во все кредиты «Восточного» вписана страховка. Также она заявила, что, так как клиентка является пенсионером, то обязана платить страховку, так как все пенсионеры платят страховку: банк же должен подстраховываться, тем более, если клиентка является инвалидом. По словам Ирины Олеговны, именно из-за инвалидности в кредитный договор и включена страховка. Т.е. банк не предоставил бы кредит без оформления страховки.

Затем позвонил мужчина, представившийся сотрудником банка по имени Владимир Юрьевич (телефон +79052081453. Аудиозапись есть в редакции). Данный сотрудник

заявил, что банк не выдает кредиты без страховки, которая нужна в любом случае. На вопрос о том, дали бы кредит со страховкой потому, что она пенсионер, Владимир Юрьевич ответил: «Ну да, вдруг че, конечно... Вдруг, че случится». Затем задался вопросом: «Как пенсионеру можно дать кредит без страховки?»

Таким образом, становится понятно, что ОАО КБ «Восточный» не кредитует пенсионеров и инвалидов без страховки. Как это соотносится с Законом РФ «О защите прав потребителей» и ГК РФ, непонятно.

Анализ судебной практики по аналогичным делам показал, что ОАО КБ «Восточный», исходя из многочисленных решений судов различных инстанций, систематически нарушает права потребителей, навязывая последним различные ненужные услуги, из которых самой распространенной является «добровольная» страховка.

Естественно, и в нашем случае дело дошло до суда. В итоге после нескольких судебных заседаний разного уровня были вынесены решения:

[...]«Взыскать ПАО «Восточный экспресс банк» в пользу Нечаевой Е.П. расходы по юридическим услугам в размере 15 000 рублей».

«[...]Взыскать с ПАО «Восточный экспресс банк» в пользу Нечаевой Е.П. компенсацию морального вреда в размере 40000 рублей, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя в размере 20000 рублей, расходы по юридическим услугам в размере 20000 рублей, а всего 80000 рублей».

«[...]Признать недействительным договор страхования [...] заключенный между Закрытым акционерным обществом «Страховая компания «Резерв» и Нечаевой Е.П. Признать недействительным договор кредитования [...], заключенный между ОАО КБ «Восточный» и Нечаевой Е.П. в части взимания с Нечаевой Е.П. ежемесячных платежей в сумме 1 200 рублей за присоединение к Программе страхования, указанных в графике гашения кредита (заявление Клиента о заключении договора кредитования).

Взыскать с Публичного акционерного общества «Восточный экспресс банк» в пользу Нечаевой Е.П. 2 400 рублей и расходы на оплату услуг представителя в размере 5 000 рублей, всего 7 400 рублей. Взыскать с Закрытого акционерного общества «Страховая компания «Резерв» в пользу Нечаевой Е.П. расходы на оплату услуг представителя в размере 5 000 рублей».

Не дешевле ли было поступить по закону? Арифметика проста: сумма оплаты за присоединение к программе страхования составляет 43 200 рублей. А теперь банк должен выплатить клиенту по судебным искам 107 400 рублей. Выгодная сделка, не так ли?

Кстати, первое решение суда «Восточный» полностью проигнорировал.

Теперь же дело за судебными приставами. Но это отдельная история, не менее интересная, но пока она останется за рамками нашей публикации.

□ **Татьяна СЕМЕНОВА**