

Будко Анастасия Дмитриевна

магистрант, 2 курс, кафедра гражданско-правовых дисциплин
Волгоградский институт управления – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия
народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
Россия, Волгоград

**Проблемы правового регулирования навязывания дополнительных услуг при
заключении кредитного договора**

Аннотация. С юридической точки зрения навязывание дополнительных услуг представляет собой нарушение свободы волеизъявления потребителя, однако важно подчеркнуть, что не всякое предложение банком страхования или иного сервиса является противоправным. Само по себе предложение дополнительной услуги допустимо, если заемщик получил ясную информацию, имел реальную возможность отказаться, понимал влияние отказа на условия кредита и выразил самостоятельное согласие. Проблема возникает тогда, когда дополнительная услуга фактически превращается в условие доступа к кредиту, тогда как по закону она должна оставаться добровольной. Следовательно, правовая природа запрета состоит не в исключении дополнительных продуктов из банковской практики, а в запрете превращать их в скрытую цену кредита или инструмент давления на потребителя, поэтому в научной литературе эта проблема часто объясняется через категорию «информационной асимметрии».

Ключевые слова: дополнительные услуги, проблемные аспекты, кредитный договор, потребитель, банк, заемщик, страховщик, страхование, возврат страховой суммы.

Budko Anastasia Dmitrievna

Master's student, 2nd year, Department of Civil Law Disciplines
Volgograd Institute of Management – Branch of the Russian Presidential Academy of National
Economy and Public Administration
Russia, Volgograd

**Problems of legal regulation of the imposition of additional services when
concluding a loan agreement**

Abstract. From a legal standpoint, the imposition of additional services constitutes a violation of the consumer's freedom of choice, but it is important to note that not every insurance or other service offered by a bank is illegal. The offer of an additional service is acceptable if the borrower has received clear information, has the real opportunity to refuse, understands the impact of the refusal on the loan terms, and has expressed their own consent. The problem arises when an additional service is actually turned into a condition for accessing a loan, when it should remain voluntary under the law. Consequently, the legal nature of the ban is not to exclude additional products from banking practice, but to prohibit them from becoming a hidden price of credit or a tool for exerting pressure on consumers. Therefore, this issue is often explained in the scientific literature using the category of «information asymmetry».

Keywords: additional services, problematic aspects, loan agreement, consumer, bank, borrower, insurer, insurance, refund of the insurance amount.

Современное регулирование вопроса предоставления дополнительных услуг при выдаче кредита физическим лицам смещает акцент с абстрактной свободы договора на реальность и доказуемость согласия, поскольку законодатель исходит из того, что согласие заемщика должно быть не предполагаемым, а выраженным, не скрыты в массиве

документов, а оформленным отдельно и понятно, не замененным технической отметкой кредитора, а совершенным самим потребителем.

Особое значение в этой связи имеют изменения, вступившие в силу с 1 сентября 2025 года в соответствии с Федеральным законом от 07.04.2025 № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»» [1] (далее по тексту – Закон № 69-ФЗ), в рамках которого новая редакция статьи 16 усилила общий запрет навязывания дополнительных товаров, работ и услуг. Также в сфере кредитования действует специальный режим, который регулируется Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» [2] (далее по тексту – Закон № 353-ФЗ), который детализирует порядок оформления согласия заемщика на дополнительные услуги. Таким образом, законодательная модель строится на сочетании трех элементов: предварительное раскрытие информации, самостоятельное согласие заемщика и последующее право на отказ, однако, как показывает практика, наличие этих элементов в законе не гарантирует их добросовестного применения.

Первая проблема состоит в неопределенности границы между допустимым стимулированием и недопустимым навязыванием. Так, банк вправе предложить заемщику разные процентные ставки в зависимости от наличия страхования, поскольку страхование может снижать кредитный риск. Закон № 353-ФЗ прямо допускает возможность увеличения процентной ставки по кредиту при отказе заемщика от личного страхования, но одновременно обязывает кредитора предоставить возможность получить кредит без такой услуги, если обязательное страхование не предусмотрено федеральным законом [2].

На практике, однако, возникает вопрос: когда разница в ставке является экономически обоснованной, а когда превращается в санкцию за отказ от дополнительной услуги. Если ставка без страхования настолько выше, что заемщик фактически вынужден согласиться на страхование, формальная свобода выбора теряет содержание. Следовательно, регулирование должно учитывать не только наличие альтернативного варианта, но и его реальную доступность, иначе банк может выполнить закон формально, предложив «кредит без страховки», но сделать его экономически бессмысленным.

Вторая проблема связана с многоуровневой структурой дополнительных услуг. Так, часто заемщик оплачивает не только страховую премию, но и комиссию за подключение к программе коллективного страхования, информационно-консультационную услугу, сервисное сопровождение или вознаграждение посредника. Следует отметить, что Закон № 353-ФЗ требует раскрывать соотношение страховой премии и иных платежей, из которых формируется стоимость услуги, однако на практике потребитель не всегда понимает, какая часть уплаченной суммы реально относится к страховой защите, а какая является платой банку или посреднику, что, в свою очередь, создает затруднения при возврате средств: страховщик может вернуть только часть премии, поскольку основная экономическая нагрузка была включена в комиссию за подключение [2].

Третья проблема – участие третьих лиц. Дополнительная услуга может оказываться не банком, а страховой компанией, медицинским сервисом, юридической организацией или иным партнером, при этом формально банк указывает, что не является исполнителем услуги, а потому не отвечает за ее возврат. Законодатель частично решил эту проблему, введя обязательство для банка вернуть средства заемщику или мотивированно отказать, но в том случае, если третье лицо отказывается вернуть денежные средства, то есть, на практике заемщик сталкивается с усложненной процедурой, в рамках которой ему нужно сначала обратиться к третьему лицу, затем ждать истечения срока, затем направлять требование кредитору, что для массового потребителя остается трудным.

Четвертая проблема заключается непосредственно в доказывании факта навязывания. Так, если в документах имеется подпись заемщика под заявлением о согласии, суду необходимо оценить, было ли это согласие реальным, однако заемщик часто не располагает доказательствами устных объяснений сотрудника банка, интерфейса онлайн-заявки, скриптов продаж или внутренней мотивации менеджеров, поэтому перенос бремени

доказывания наличия согласия на продавца, исполнителя или кредитора является важным, но недостаточным механизмом, поскольку наличие подписанного документа не всегда означает информирование и свободное волеизъявление.

Пятая проблема – цифровизация кредитования. При оформлении кредита через сайт или мобильное приложение заемщик взаимодействует не с сотрудником, а с интерфейсом, поэтому навязывание в данном случае выражается в дизайне формы: предустановленные галочки, яркие кнопки согласия и малозаметные кнопки отказа, объединение нескольких согласий в один чекбокс, использование формулировок «рекомендуемая защита» или «обязательный пакет». Закон прямо запрещает автоматические отметки и условия, предполагающие изначальное согласие, но правоприменению еще предстоит выработать более точные критерии оценки цифровых интерфейсов.

Банк России играет значимую роль в предупреждении навязывания дополнительных услуг, в частности, регулятор формирует стандарты поведения финансовых организаций, рассматривает обращения граждан, применяет надзорные меры и влияет на законодательные изменения. Так, в 2025 году Банк России запустил сервис оперативного информирования о недобросовестных практиках, а в перечне ситуаций, о которых можно сообщить, прямо названо навязывание дополнительных услуг при оформлении кредита или займа [4].

Согласно указаниям Банка России от 20 ноября 2015 г. № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» при осуществлении добровольного страхования страховщик должен предусмотреть условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая [3]. Вместе с тем, несмотря на наличие у страховщика возможности увеличить стандартный закрепленный законом срок, на практике он остается неизменным и недостаточным для реализации физическим лицом своего права отказа от дополнительной услуги.

При этом надзорный механизм имеет преимущественно публично-правовое значение, поскольку он полезен для выявления массовых практик, но не всегда заменяет индивидуальную защиту нарушенного права. Так, если заемщик хочет вернуть деньги, ему обычно необходимо направить заявление об отказе от услуги, претензию исполнителю или кредитору, а при неудовлетворении требования – обратиться к финансовому уполномоченному или в суд в зависимости от характера спора и субъекта. Следует отметить, что научная статья И.В. Игнатъевой о защите прав потребителей финансовых услуг также подчеркивает, что при споре с финансовой организацией потребителю необходимо обращаться с письменной претензией, а при ее неудовлетворении – использовать механизм финансового уполномоченного [6, с. 226].

Во-первых, представляется необходимым закрепить более четкие критерии допустимой разницы процентных ставок при наличии и отсутствии дополнительной услуги. Следует отметить, что закон допускает увеличение ставки при отказе от страхования, однако не всегда ясно, насколько такое увеличение соразмерно снижению риска. В прикладном плане представляется необходимым ввести обязанность кредитора раскрывать экономическое обоснование разницы в ценообразовании или стандартизировано показывать заемщику расчет стоимости кредита со страхованием, стоимости кредита без страхования, цены услуги и итоговой переплаты.

Во-вторых, следует развивать требования к цифровому интерфейсу оформления кредита, и размер предустановленных отметок уже существует, но необходимо дополнить его правилами о равнозначности кнопок согласия и отказа, запрете объединения согласий, обязательном отдельном экране с перечнем платных дополнительных услуг, а также сохранении цифрового следа выбора заемщика, что позволило бы снизить количество споров о том, видел ли заемщик услугу и мог ли от нее отказаться.

В-третьих, необходимо усилить ответственность кредитора за действия партнеров, то есть, если дополнительная услуга продается в кредитном процессе, через документы банка или через его цифровой интерфейс, заемщик воспринимает ее как часть банковского продукта, поэтому ссылка на самостоятельность третьего лица не должна освобождать кредитора от обязанности содействовать возврату денежных средств и раскрывать полную информацию о продукте.

В-четвертых, требует развивать судебные презумпции в пользу потребителя, в рамках которых если дополнительная услуга была оформлена одновременно с кредитом, оплачена из суммы кредита, а отказ от нее ухудшал условия или затруднял выдачу кредита, суд должен более строго проверять реальность согласия. Как видится, такой подход соответствует идее защиты экономически слабой стороны и позиции Верховного Суда о необходимости оценивать фактическую возможность заемщика влиять на условия договора [5].

На основании вышеизложенного, следует заключить, что навязывание дополнительных услуг при заключении кредитного договора является сложной межотраслевой проблемой, находящейся на пересечении гражданского, потребительского, банковского и административного регулирования, а ее сущность заключается не только в продаже ненужной услуги, но и в нарушении принципа добровольности, искажении реальной стоимости кредита, использовании информационного превосходства кредитора и формализации согласия заемщика.

Современное российское законодательство содержит достаточно развитую систему запретов и гарантий, вместе с тем, правовое регулирование сохраняет ряд проблем: неясность границы между законным ценовым дифференцированием и экономическим принуждением, сложность возврата средств при участии третьих лиц, трудность доказывания навязывания, недостаточная адаптация норм к цифровым интерфейсам и неоднородность судебной практики, поэтому дальнейшее совершенствование должно быть направлено не только на расширение формальных границ заемщика, но и на обеспечение их реальной исполнимости.

В практическом плане наиболее эффективная модель защиты должна включать в себя прозрачное раскрытие полной стоимости кредита, самостоятельное и документально подтверждаемое согласие на каждую дополнительную услугу, простой механизм отказа, ответственность кредитора за партнерские продукты, надзор Банка России за массовыми практиками банков по предоставлению дополнительных услуг и содержательный судебный контроль за реальностью волеизъявления. Представляется, что только при таком подходе кредитный договор сможет выполнять свою экономическую функцию без превращения заемщика в объект скрытого навязывания дополнительных платных сервисов.

Список источников

1. О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 07.04.2025 № 69-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 14.04.2025. – № 15. – Ст. 1795.

2. О потребительском кредите (займе): Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 29.12.2025) // Собрание законодательства РФ. – 23.12.2013. – № 51. – Ст. 6673.

3. О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования: Указание Банка России от 20.11.2015 № 3854-У (ред. от 21.08.2017) (Зарегистрировано в Минюсте России 12.02.2016 № 41072) // Вестник Банка России. – № 16. – 20.02.2016.

4. Банк России запустил сервис оперативного информирования о возможных нарушениях прав потребителей // Центральный Банк Российской Федерации. – 2026. – URL: https://www.cbr.ru/press/event/?id=24667&utm_source (дата обращения: 08.04.2026).

5. ВС напомнил о запрете навязывать услуги страхования при заключении кредитного договора // Адвокатская газета. – 2026. – URL: <https://www.advgazeta.ru/novosti/vs-napomnil-o-zaprete-navyazyvat-uslugi-strakhovaniya-pri-zaklyuchenii-kreditnogo-dogovora/> (дата обращения: 18.04.2026).

6. Игнатъева, И. В. Защита прав и интересов потребителей финансовых услуг / И. В. Игнатъева // Право и государство: теория и практика. – 2025. – № 2. – С. 226-229.