



Банк России



ОЦЕНКА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА (ЗАЙМА)

Отчет о проведении поведенческой экспертизы

Москва
2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Резюме	2
1. Дизайн поведенческой экспертизы.....	4
Цели исследования	4
Задачи.....	4
Гипотезы.....	4
2. Основные наблюдения.....	5
Методика	10
Полученная выборка.....	10
Приложение	13

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

При использовании материалов отчета ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: Shutterstock/FOTODOM

107016, Москва, ул. Неглинная, 12, к. В

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2025

РЕЗЮМЕ

Потребительское кредитование – одна из наиболее популярных финансовых услуг. При этом заемщик не всегда достаточно мотивирован внимательно ознакомиться с условиями потребительского кредитования, прописанными в договоре, или не всегда понимает сложно написанный текст документа. Это может вести к недопониманию заемщиком важных условий договора и, следственно, негативному опыту получения такой услуги. Задача исследования – проанализировать причины, мешающие потребителям внимательно изучить условия договора кредита (займа) перед его заключением.

В работе рассматриваются восприятие текстов условий договоров потребительского кредита (займа) и процедуры ознакомления с ними с точки зрения заемщика. Отдельное внимание уделяется причинам, снижающим мотивацию потребителей внимательно изучать условия договоров.

Результаты данной работы могут быть использованы для совершенствования требований как к самой договорной документации (форма и структура), так и к процедуре ознакомления с ними заемщиков¹.

Основные выводы поведенческой экспертизы:

1. В индивидуальных условиях² договора потребительского кредита (займа) содержатся пункты, которые заемщики не понимают и считают неважными.
2. Самый непонятный для потребителей пункт индивидуальных условий договора кредита (займа) связан с изменением суммы расходов заемщика при увеличении переменной процентной ставки.
3. Наименее важным потребители считают пункт индивидуальных условий договора кредита (займа), касающийся цели использования заемщиком потребительского кредита (займа).
4. Одновременно непонятные и неважные с точки зрения потребителей пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) – это те, в которых описываются условия определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу и бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору.
5. Потребители в целом знают о том, что в состав договора кредита (займа) входят индивидуальные и общие условия.
6. 43% заемщиков не получали или не помнят, что получали (в распечатанном или электронном виде), общие условия договора кредита (займа), 30% заемщиков не получали или не помнят, что получали, индивидуальные условия кредита (займа).
7. Потребители чаще читают и лучше понимают индивидуальные условия по сравнению с общими условиями договора кредита (займа).
8. Потребители чаще всего подписывают договор кредита (займа) дистанционным способом – в личном кабинете приложения кредитора.
9. Доверие своему кредитору и менеджеру является наиболее частой причиной, по которой потребители невнимательно читают условия договора кредита (займа).
10. Наиболее частые причины, почему заемщики отказываются читать общие и (или) индивидуальные условия договора кредита (займа), называемые самими заемщиками: невозможность внести изменения, сходство условий различных договоров и их большой объем.

¹ Здесь и далее: заемщики – физические лица, имеющие опыт кредитования (займа), потребители – физические лица, которые могут не иметь опыта кредитования (займа), а также заемщики.

² Табличная форма индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) установлена Приложением к Указанию Банка России от 23.04.2014 № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)».

11. Потребители считают, что мотивация ознакомиться с общими условиями договора кредита (займа) повысится, если сократить объем текста до 3 страниц, объединить с индивидуальными условиями, ввести обязательную отдельную галочку или подпись как подтверждение ознакомления с общими условиями, а также обязать менеджера привлекать внимание к ним.
12. Предоставление ссылки на общие условия договора кредита (займа) или предупреждение в тексте индивидуальных условий о необходимости ознакомиться с общими условиями не формирует у потребителей мотивации к ознакомлению с этими условиями.

1. ДИЗАЙН ПОВЕДЕНЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Цели исследования

1. Оценить восприятие потребителями индивидуальных и общих условий договора потребительского кредита (займа).
2. Определить параметры, которые необходимо изменить, чтобы повысить мотивацию потребителей к ознакомлению с ними.

Задачи

1. Оценить пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) на предмет их понимания и важности для потребителей.
2. Определить степень осведомленности потребителей о наличии индивидуальных и общих условий в составе договора кредита (займа), а также причин, которые мешают им знакомиться с условиями такого договора.

Гипотезы

- H_0_1 : все пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) являются одинаково важными и понятными для потребителей;
- H_1_1 : при ознакомлении с пунктами индивидуальных условий договора кредита (займа) потребители выделяют наиболее важные и понятные пункты, а также те, смысла которых они не понимают и (или) которые не считают важными;
- H_0_2 : потребители получают и детально изучают индивидуальные и общие условия договора кредита (займа);
- H_1_2 : потребители не получают и (или) тщательно не изучают индивидуальные и общие условия договора кредита (займа), потому что они длинные и сложные для понимания.

2. ОСНОВНЫЕ НАБЛЮДЕНИЯ

Оценка потребителями индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)

Наиболее важными и понятными для потребителей являются следующие пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) (рис. 1):

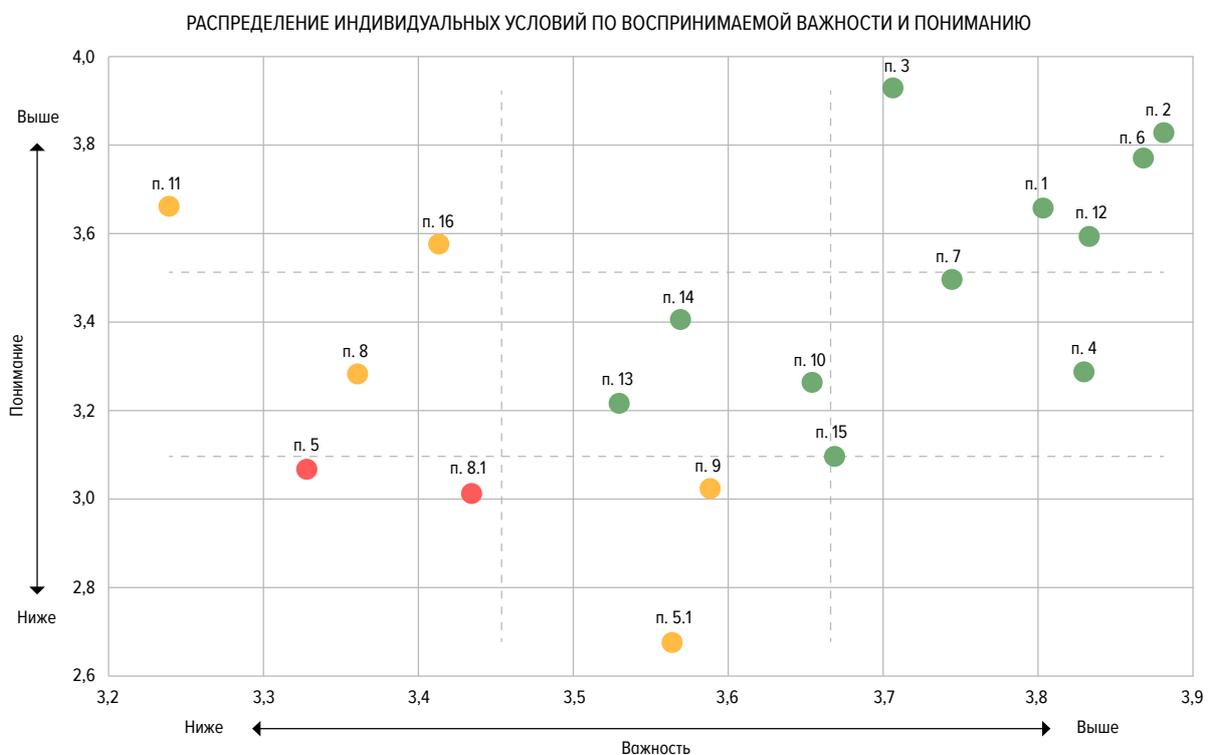
- сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения;
- срок действия договора кредита (займа), срок его возврата;
- валюта, в которой предоставляется кредит (заем);
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей;
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа);
- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения.

Самыми непонятными и неважными с точки зрения потребителей являются следующие пункты индивидуальных условий кредитного договора (займа):

- порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком;
- бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору.

ОЦЕНКА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПУНКТОВ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА (ЗАЙМА)

Рис. 1



На рисунке отражены **пункты табличной формы индивидуальных условий договора** потребительского кредита (займа), расположенные согласно оценкам пользователей, по двум шкалам – понятности и важности:

- зеленым цветом обозначены пункты индивидуальных условий, которые потребители считают понятными и важными;
- желтым цветом обозначены пункты индивидуальных условий, которые потребители считают недостаточно понятными или важными;
- красным цветом обозначены пункты индивидуальных условий, которые не являются важными и понятными для потребителей.

По результатам ранжирования пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) самым непонятным для потребителей является пункт 5.1 «Указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора» индивидуальных условий потребительского кредита (займа)», а наиболее понятным – пункт 3 «Валюта, в которой предоставляется кредит (заем)».

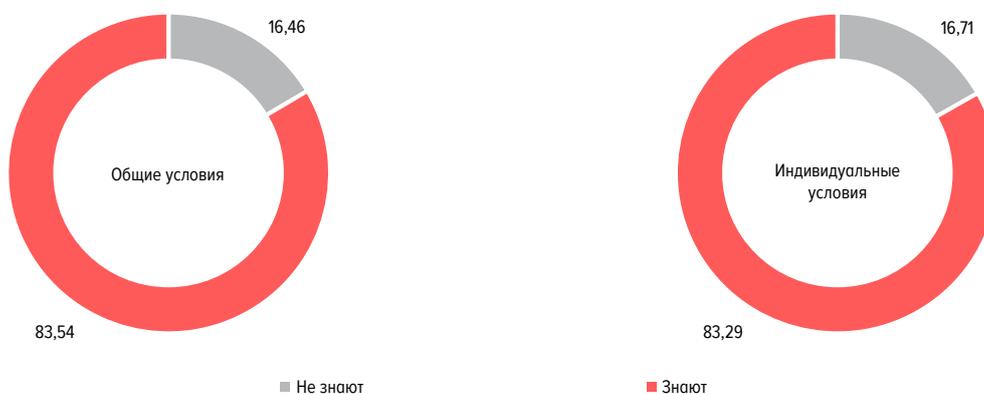
При оценке пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по важности наименее значимым для потребителей является пункт 11 «Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)», а наиболее важным – пункт 2 «Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)». Полное ранжирование пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по степени важности и понятности для потребителей описано в Приложении.

Осведомленность потребителей, которые за последние 5 лет хотя бы 1 раз брали кредит в банках или заем в микрофинансовых организациях, о том, что в состав договора кредита (займа) входят общие и индивидуальные условия

Потребители, которые за последние 5 лет хотя бы 1 раз брали кредит в банке или заем в микрофинансовой организации, в основном осведомлены о наличии индивидуальных и общих условий в составе договора кредита (займа) (рис. 2).

ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О НАЛИЧИИ ОБЩИХ ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ В ДОГОВОРЕ КРЕДИТА (ЗАЙМА) (%)

Рис. 2



Источник: Банк России.

Получение индивидуальных и общих условий договора кредита (займа) и ознакомление с ними, способ подписания договора

Большинство потребителей помнят о получении индивидуальных (69,73%) или общих (57,15%) условий по своему последнему договору кредита (займа) (рис. 3). При этом потребители чаще помнят о получении индивидуальных, чем о получении общих условий договора кредита (займа).

Потребители чаще не читают общие условия (13,56%), чем индивидуальные (6,29%). Индивидуальные условия потребители чаще читают и лучше понимают (58,73%) по сравнению с общими

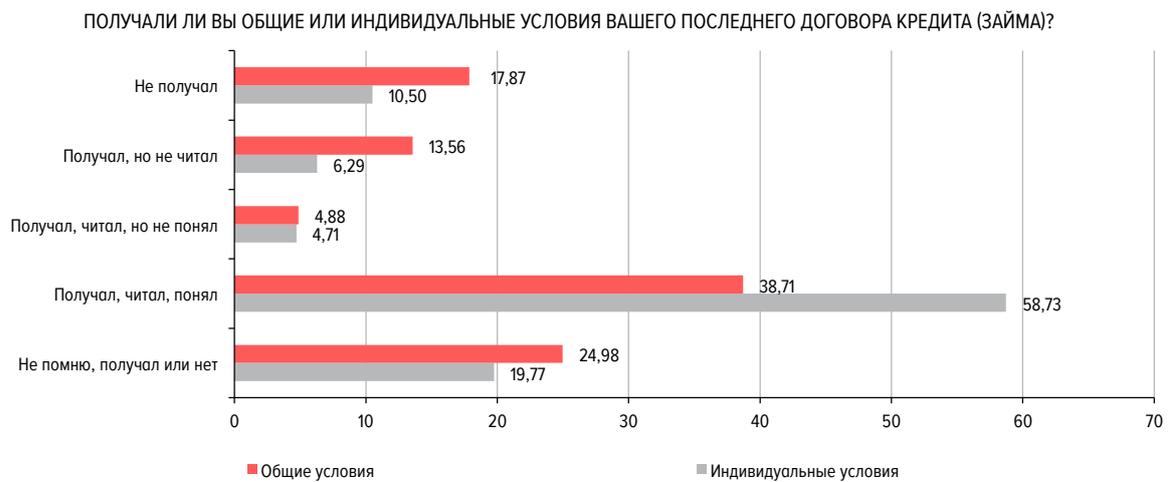
условиями (38,71%) договора кредита (займа). Доля потребителей, которые не понимают общие или индивидуальные условия договора кредита (займа) после прочтения, по результатам опроса не превышает 5% по тем и другим условиям.

В то же время остается значительная часть потребителей, которые либо не получали, либо не помнят, получали или нет, общие (42,85%) или индивидуальные условия (30,27%) при заключении последнего договора кредита (займа). Вероятно, в процессе ознакомления с договором кредита (займа) потребители не всегда идентифицируют и различают индивидуальные и общие условия.

ПОЛУЧЕНИЕ, ОЗНАКОМЛЕНИЕ И ПОНИМАНИЕ ОБЩИХ ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА)

Рис. 3

(%)



Источник: Банк России.

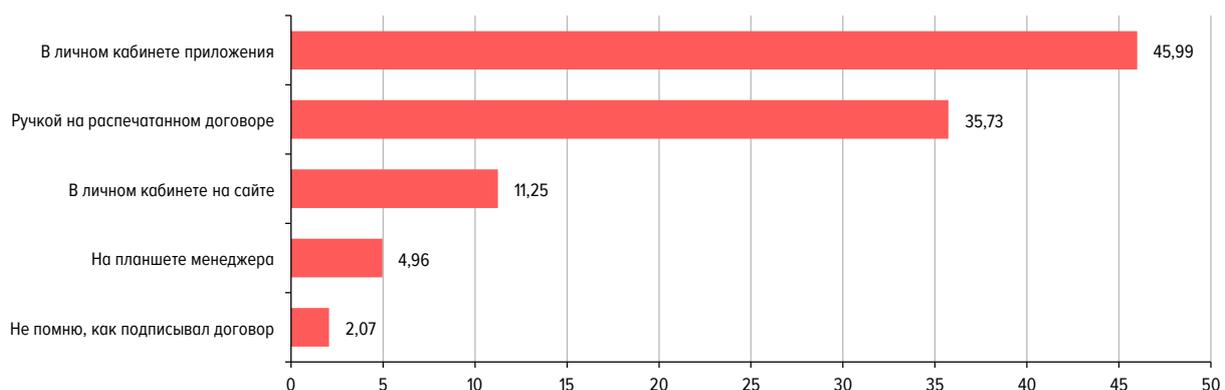
То, что потребители реже читают общие условия договора кредита (займа) по сравнению с индивидуальными условиями договора кредита (займа), может быть связано с тем, что потребители получают их в виде электронной ссылки на сайт.

Это предположение косвенно подтверждается тем, что по результатам оценки потребителями способов привлечь их внимание к ознакомлению с общими условиями договора кредита (займа) наименее популярным вариантом является «ссылка на документ (общие условия) в случае онлайн-оформления» (рис. 8). По данным опроса, свой последний договор кредита (займа) потребители чаще всего подписывали в личном кабинете соответствующего приложения кредитора (45,99%), реже – на бумаге (35,73%) (рис. 4).

СПОСОБ ПОДПИСАНИЯ ПОСЛЕДНЕГО ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА)

Рис. 4

(%)



Источник: Банк России.

Время ознакомления с условиями договора потребительского кредита (займа)

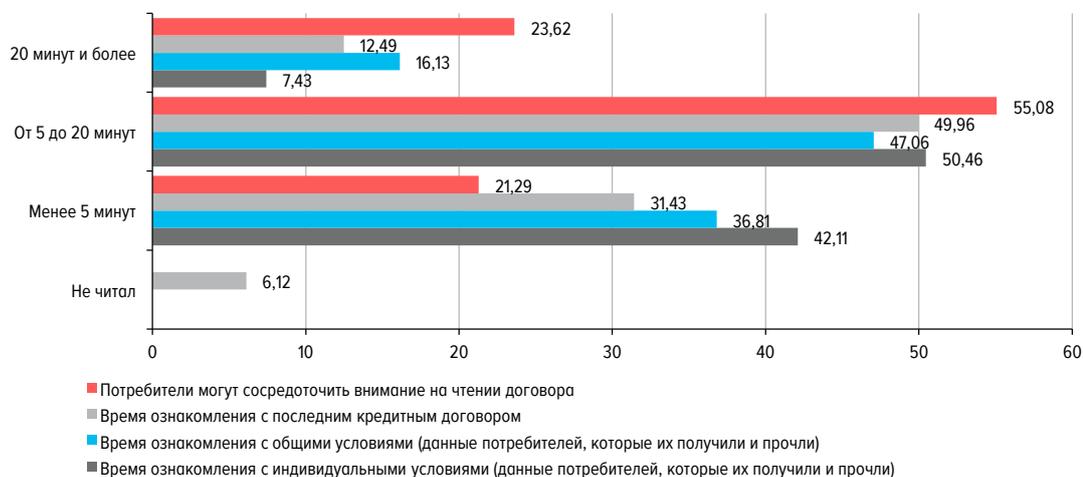
Большинство потребителей отмечают, что могут сосредоточиться на чтении договора кредита (займа), не отвлекаясь, в течение 5–20 минут (55,08%) (рис. 5).

Среди потребителей, которые имеют опыт кредитования, 49,96% отметили, что для ознакомления с последним договором кредита (займа) им потребовалось от 5 до 20 минут. При этом большинство потребителей, которые получили и прочли общие и индивидуальные условия, указали, что знакомились с ними в течение 5–20 минут.

В то же время есть потребители, которые, получив и прочитав общие (36,81%) и индивидуальные (42,11%) условия, затратили менее 5 минут на каждый из документов.

ВРЕМЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА)
(%)

Рис. 5



Источник: Банк России.

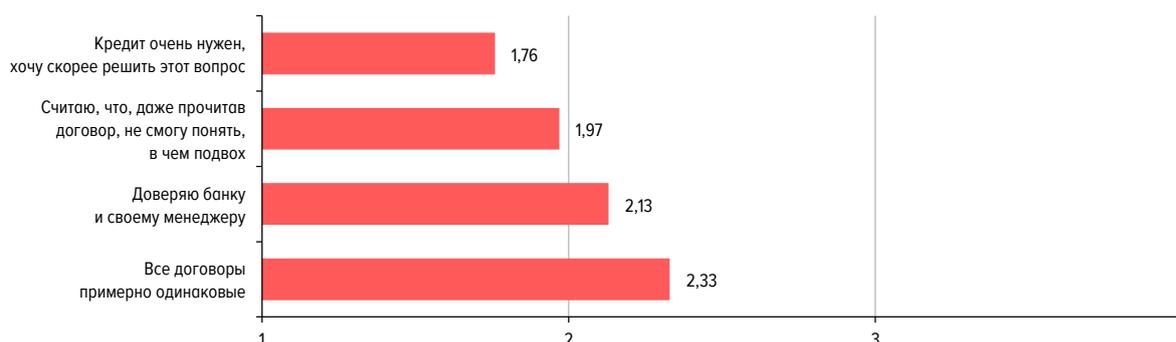
Основные причины отказа от прочтения индивидуальных и общих условий договора потребительского кредита (займа) и способы повышения мотивации к изучению условий договора

Воспринимаемое сходство условий в различных договорах кредита (займа) является наиболее частой причиной, по которой потребители невнимательно знакомятся с условиями договора кредита (займа) (рис. 6). На втором месте – доверие к кредитору и менеджеру.

ПРИЧИНЫ НЕВНИМАТЕЛЬНОГО ЧТЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА)
(БАЛЛЫ)

Рис. 6

ОЦЕНИТЕ ПРИЧИНЫ, ИЗ-ЗА КОТОРЫХ ВЫ МЕНЕЕ ВНИМАТЕЛЬНО ЧИТАЕТЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА), ПО 4-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ



Источник: Банк России.

Наиболее частые причины нежелания знакомиться с общими или индивидуальными условиями договора кредита (займа), по мнению потребителей, которые их получали, но не стали читать, следующие (рис. 7):

- «не вижу смысла читать, поскольку не могу ничего изменить»;
- «не первый раз беру кредит (заем), общие и индивидуальные условия везде одинаковые»;
- «они слишком объемные».

Реже всего потребители, получившие общие или индивидуальные условия договора кредита (займа), не читали их, потому что менеджер не привлек внимания к этим условиям.

ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОБЩИМИ ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА) (%)

Рис. 7



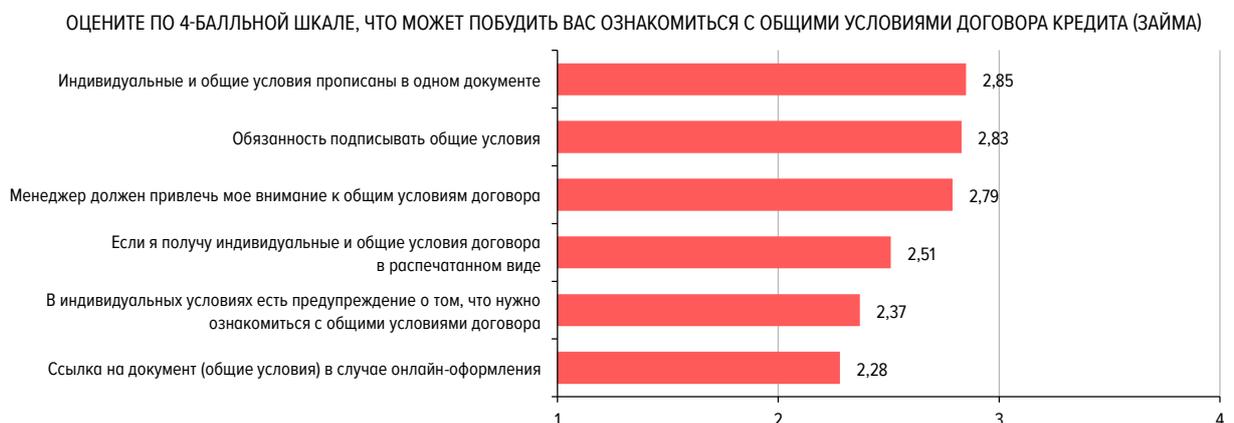
Источник: Банк России.

Наиболее мотивирующие способы привлечь внимание потребителей к ознакомлению с общими условиями договора кредита (займа), по мнению респондентов, которые не читали общие условия договора кредита (займа), следующие (рис. 8):

- «индивидуальные и общие условия прописаны в одном документе»;
- «обязанность подписывать общие условия»;
- «менеджер должен привлечь мое внимание к общим условиям договора».

СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ МОТИВАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗНАКОМИТЬСЯ С ОБЩИМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА) (БАЛЛЫ)

Рис. 8



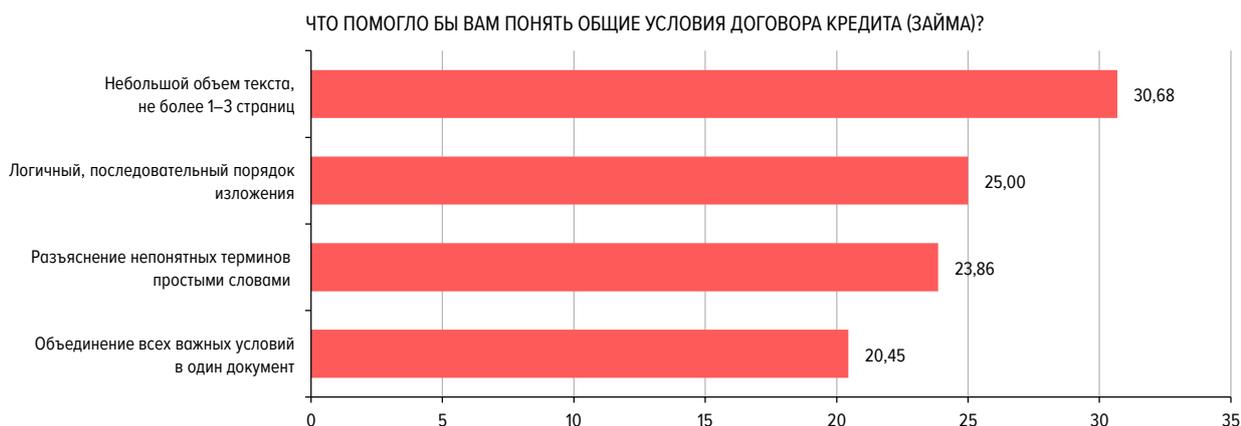
Источник: Банк России.

Наименее мотивирующие способы – предоставление ссылки на общие условия или предупреждение о необходимости ознакомления с ними, которое прописано в индивидуальных условиях.

По мнению потребителей, которые получали, читали, но не поняли общие условия договора кредита (займа), их следует изложить в небольшом документе объемом от 1 до 3 страниц (рис. 9).

СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ МОТИВАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗНАКОМИТЬСЯ С ОБЩИМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА)
(%)

Рис. 9



Источник: Банк России.

Организация проведения поведенческой экспертизы

Методика

Опросник содержал 35 вопросов, требующих оценки потребителями понятности и важности пунктов, указанных в индивидуальных условиях кредитного договора (займа); факта ознакомления и времени, необходимого для ознакомления с индивидуальными и (или) общими условиями договора кредита (займа); определения причин для отказа от ознакомления с индивидуальными и (или) общими условиями договора кредита (займа).

Сбор данных (онлайн-опрос) через телеграм-канал Банка России проводился с 26 по 29 ноября 2024 года включительно.

Полученная выборка

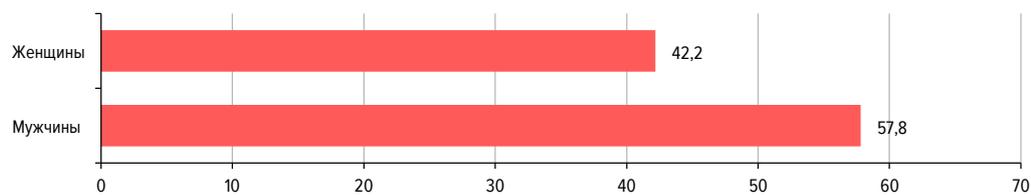
Во время экспертизы была получена 1761 анкета. Характеристики пола и возраста для общей выборки приведены на рисунках 10 и 11 соответственно.

Среди опрошенных потребителей 86,71% имеют высшее образование или ученую степень, 5,85% – только общее среднее образование (рис. 12). Большинство потребителей не имеют специализированных знаний или опыта в области юриспруденции (рис. 13).

Большинство потребителей (50,77%) имеют опыт получения кредита или займа не более 3 раз за последние 5 лет. Ни разу не воспользовались кредитом или займом за последние 5 лет 31,35% опрошенных потребителей. 17,89% потребителей использовали кредитные продукты (займы) за последние 5 лет более 3 раз.

ПОЛ УЧАСТНИКОВ ОПРОСА
(%)

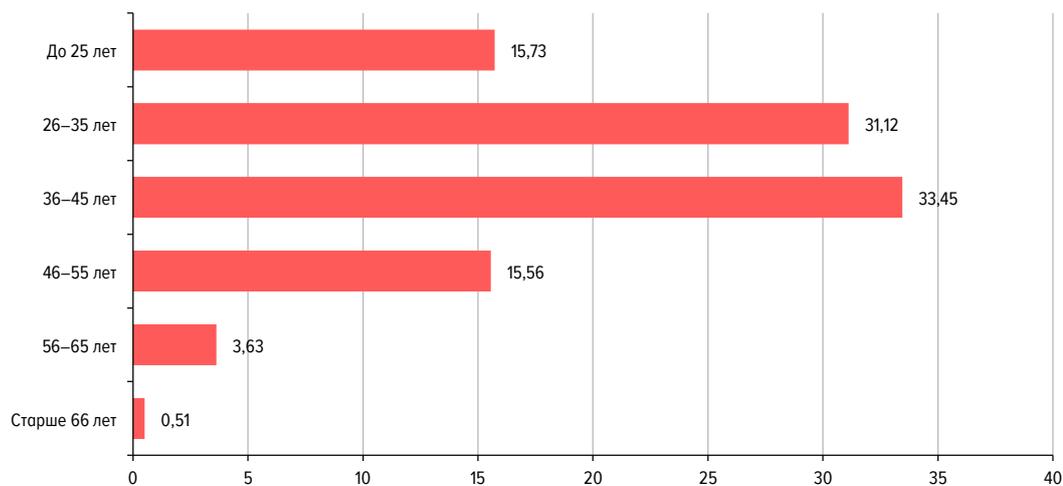
Рис. 10



Источник: Банк России.

ВОЗРАСТ УЧАСТНИКОВ ОПРОСА
(%)

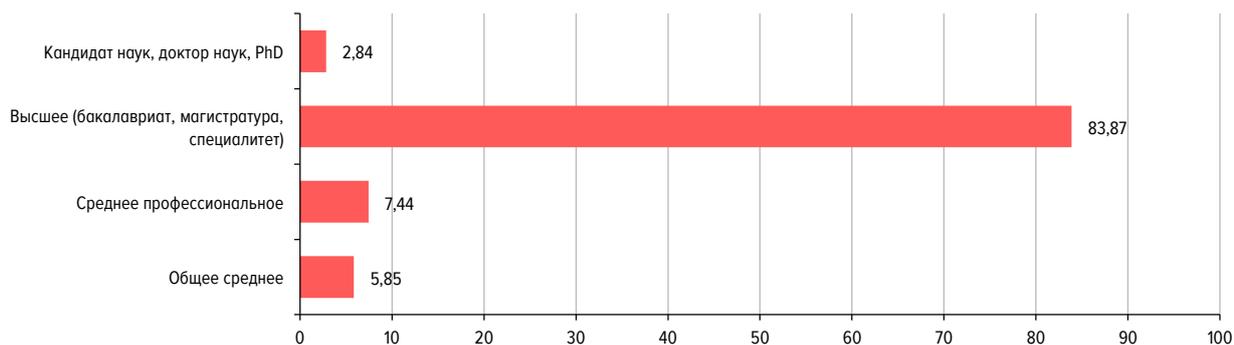
Рис. 11



Источник: Банк России.

ОБРАЗОВАНИЕ
(%)

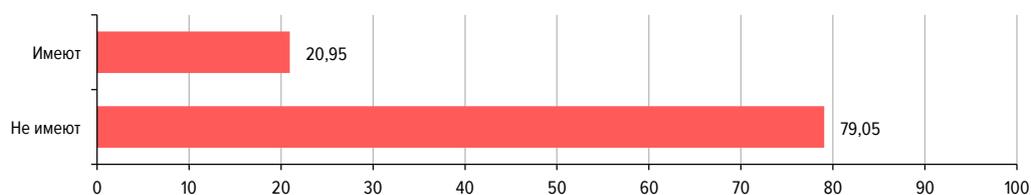
Рис. 12



Источник: Банк России.

ЗНАНИЕ ИЛИ ОПЫТ В ЮРИСПРУДЕНЦИИ
(%)

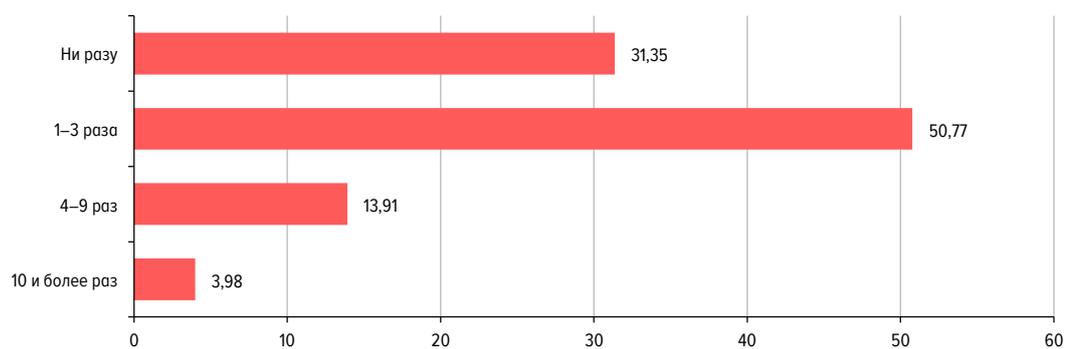
Рис. 13



Источник: Банк России.

ОПЫТ КРЕДИТОВАНИЯ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 5 ЛЕТ
(%)

Рис. 14



Источник: Банк России.

ПРИЛОЖЕНИЕ

РАНЖИРОВАНИЕ ПУНКТОВ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА КРЕДИТА (ЗАЙМА) ПО СТЕПЕНИ ВАЖНОСТИ И ПОНЯТНОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) в соответствии с табличной формой ¹	Оценка пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по степени важности (от наиболее к наименее важным)	Оценка пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по степени понятности (от наиболее к наименее понятным)
1. Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения	2. Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)	3. Валюта, в которой предоставляется кредит (заем)
2. Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)	6. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	2. Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)
3. Валюта, в которой предоставляется кредит (заем)	12. Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения	6. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей
4. Процентная ставка (процентные ставки) в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», ее значение на дату предоставления заемщику индивидуальных условий	4. Процентная ставка (процентные ставки) в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», ее значение на дату предоставления заемщику индивидуальных условий	11. Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)
5. Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком	1. Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения	1. Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения
5.1. Указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на 1 процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора	7. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа)	12. Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения
6. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	3. Валюта, в которой предоставляется кредит (заем)	16. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком
7. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа)	15. Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг	7. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа)
8. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	10. Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению	14. Согласие заемщика с общими условиями договора

¹ Табличная форма индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) установлена Приложением к Указанию Банка России от 23.04.2014 № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)».

Пункты индивидуальных условий договора кредита (займа) в соответствии с табличной формой	Оценка пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по степени важности (от наиболее к наименее важным)	Оценка пунктов индивидуальных условий договора кредита (займа) по степени понятности (от наиболее к наименее понятным)
8.1. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору	9. Обязанность заемщика заключить иные договоры	4. Процентная ставка (процентные ставки) в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», ее значение на дату предоставления заемщику индивидуальных условий
9. Обязанность заемщика заключить иные договоры	14. Согласие заемщика с общими условиями договора	8. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика
10. Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению	5.1. Указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на 1 процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора	10. Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению
11. Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)	13. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору	13. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору
12. Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения	8.1. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору	15. Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг
13. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору	16. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком	5. Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком
14. Согласие заемщика с общими условиями договора	8. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	9. Обязанность заемщика заключить иные договоры
15. Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг	5. Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком	8.1. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору
16. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком	11. Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)	5.1. Указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на 1 процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора