В соответствии с п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при отнесении споров к сфере регулирования Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" следует учитывать, что под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав.

Таким образом, предоставление физическому лицу кредита (займа) является финансовой услугой, которая относится, в том числе к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей.  
По смыслу абзац 4 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей потребитель всегда имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, сумме уплаченных процентов, предстоящих платежах с раздельным указанием суммы процентов, подлежащих уплате, и оставшейся суммы кредита.  
Таким образом, кредитная организация обязана представить информацию о выплаченной кредитной задолженности. Подтвержденная банком информация о совершенных платежах снимает необходимость поиска документов об оплате. Вариант подделки и сознательного сокрытия информации о платежах по кредиту со стороны банка маловероятен.