



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

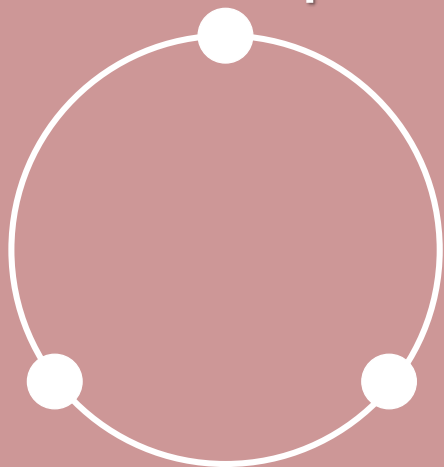
М.В. Мамута
Руководитель службы

Ноябрь 2017



Защита прав, финансовая доступность и финансовая грамотность – приоритеты «Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов»

Защита прав
потребителей
финансовых услуг
и инвесторов



Финансовая
доступность

Финансовая
грамотность

1. Повышение уровня и качества жизни граждан за счет использования инструментов финансового рынка
2. Снижение разрыва между навязанными ожиданиями и реальностью
3. Повышение доверия граждан и субъектов МСП к финансовому рынку
4. Содействие экономическому развитию



10 месяцев 2016 года

10 месяцев 2017 года

Общее количество обращений

82,4
тыс.

Темп роста:

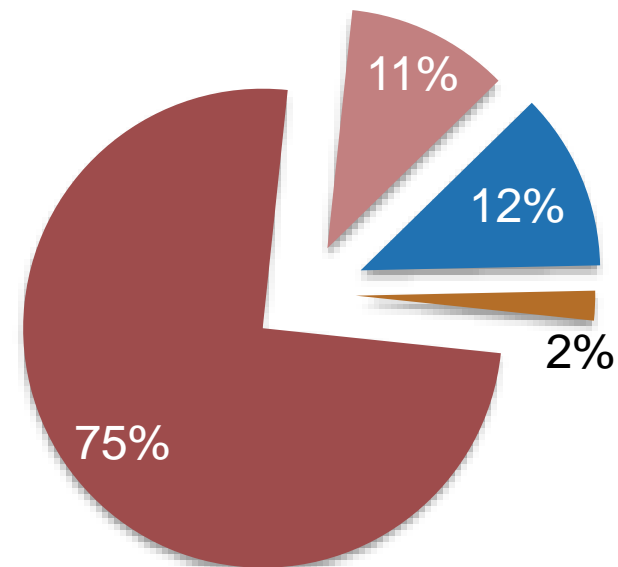
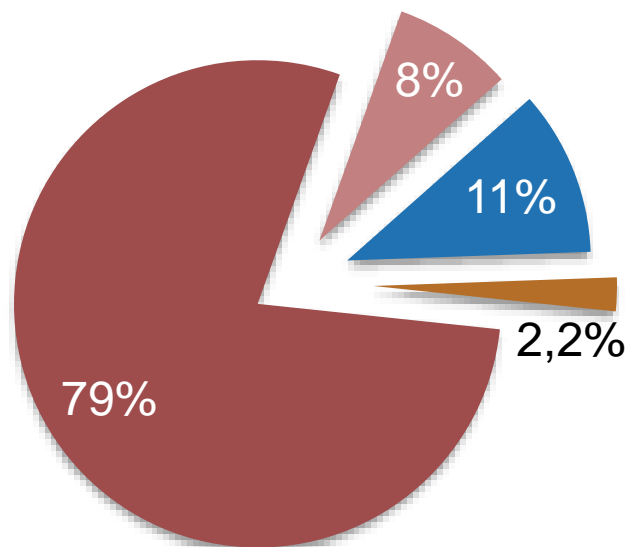
120,6 %

(в основном за счёт увеличения числа жалоб в отношении участников корпоративных отношений, и субъектов страхового дела)

99,4
тыс.

Распределение поступивших обращений

- Субъекты страхового дела
- Участники корпоративных отношений (эмитенты) и профучастники
- МФО, КПК
- Прочие





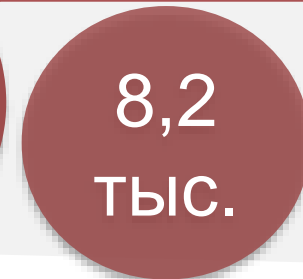
2015 год



2016 год



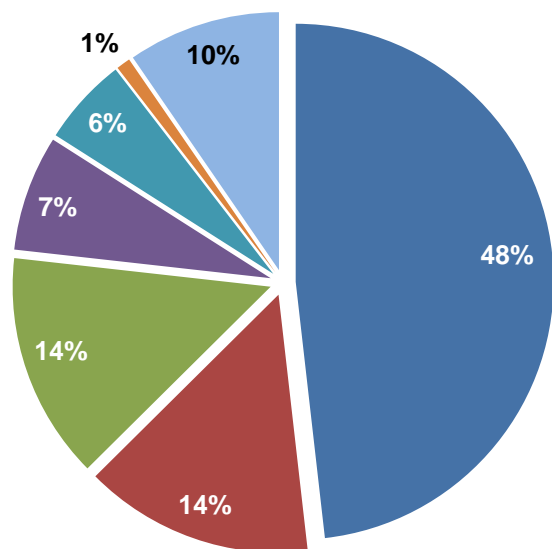
10 месяцев 2016 года



10 месяцев 2017 года



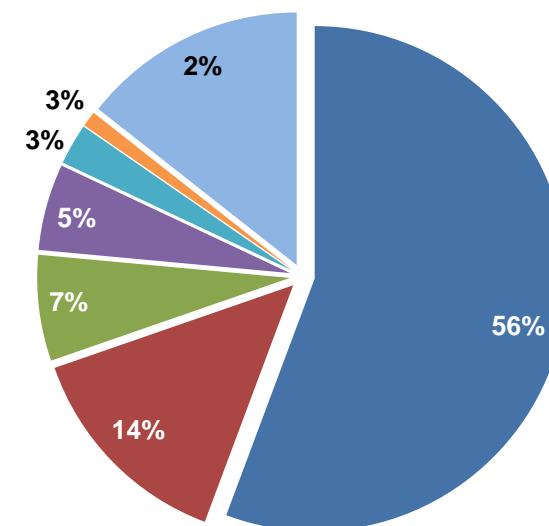
10 месяцев 2016 года



Распределение поступивших жалоб

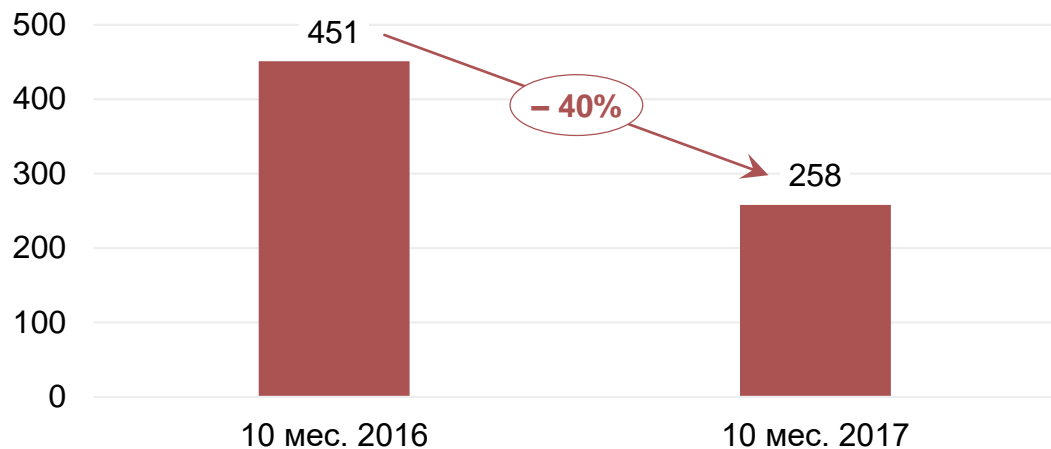
- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Деятельность по предоставлению микрозаймов. Другие вопросы
- Соблюдение договора микрозайма
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов
- Начисление процентов/неустойки по договорам микрозаймов
- Деятельность по привлечению денежных средств
- Иные

10 месяцев 2017 года

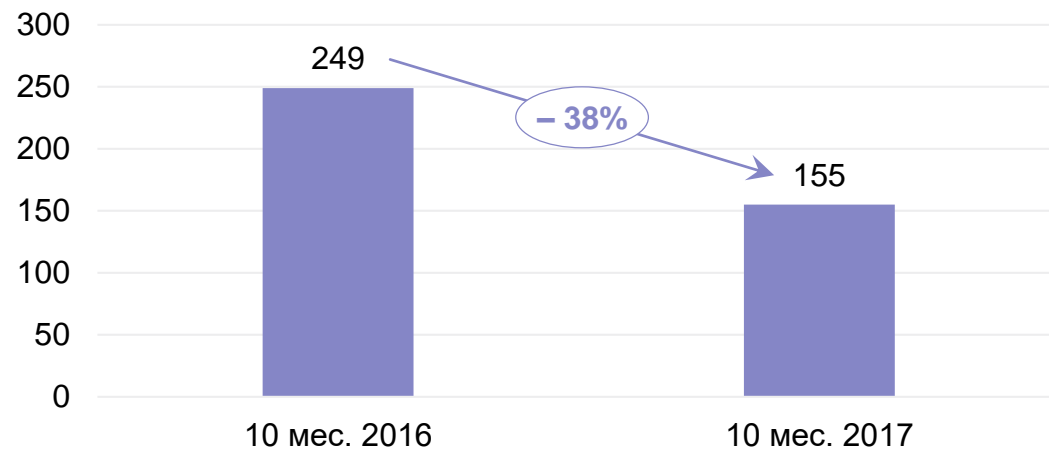




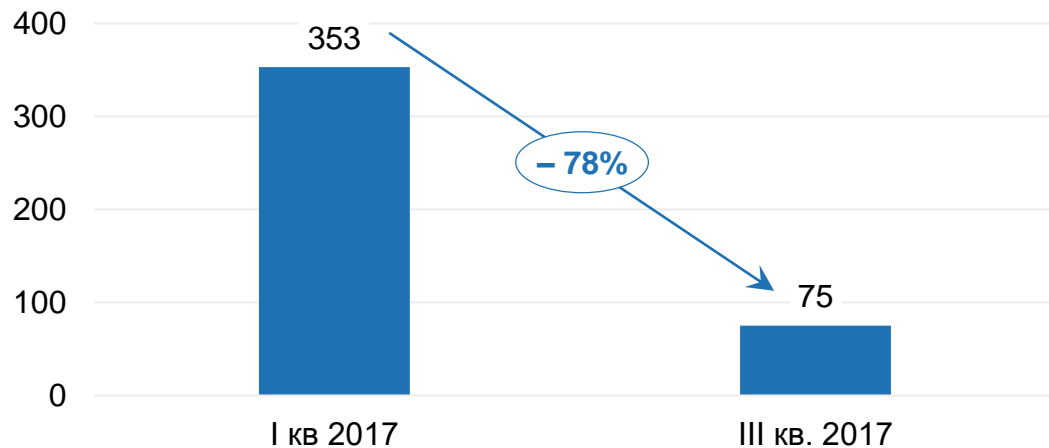
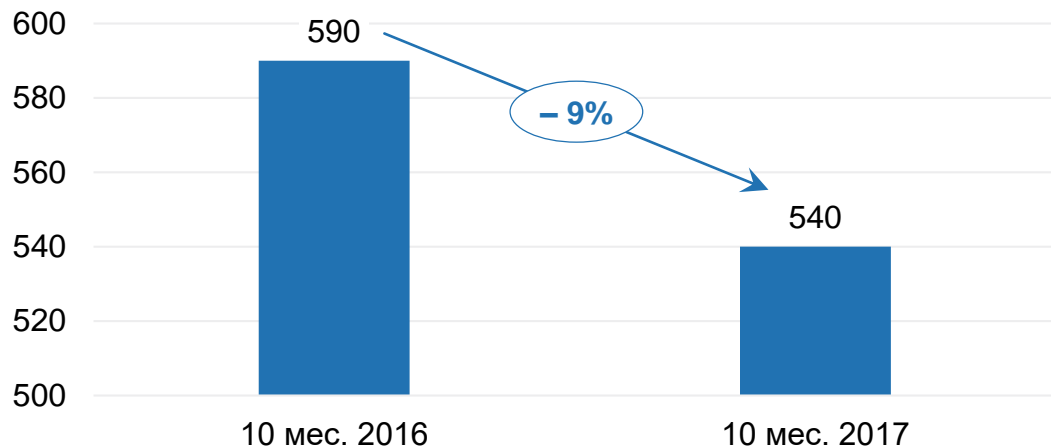
Высокие проценты по займам



Деятельность организаций, не включенных в реестр, по предоставлению микрозаймов («черные и серые кредиторы»)

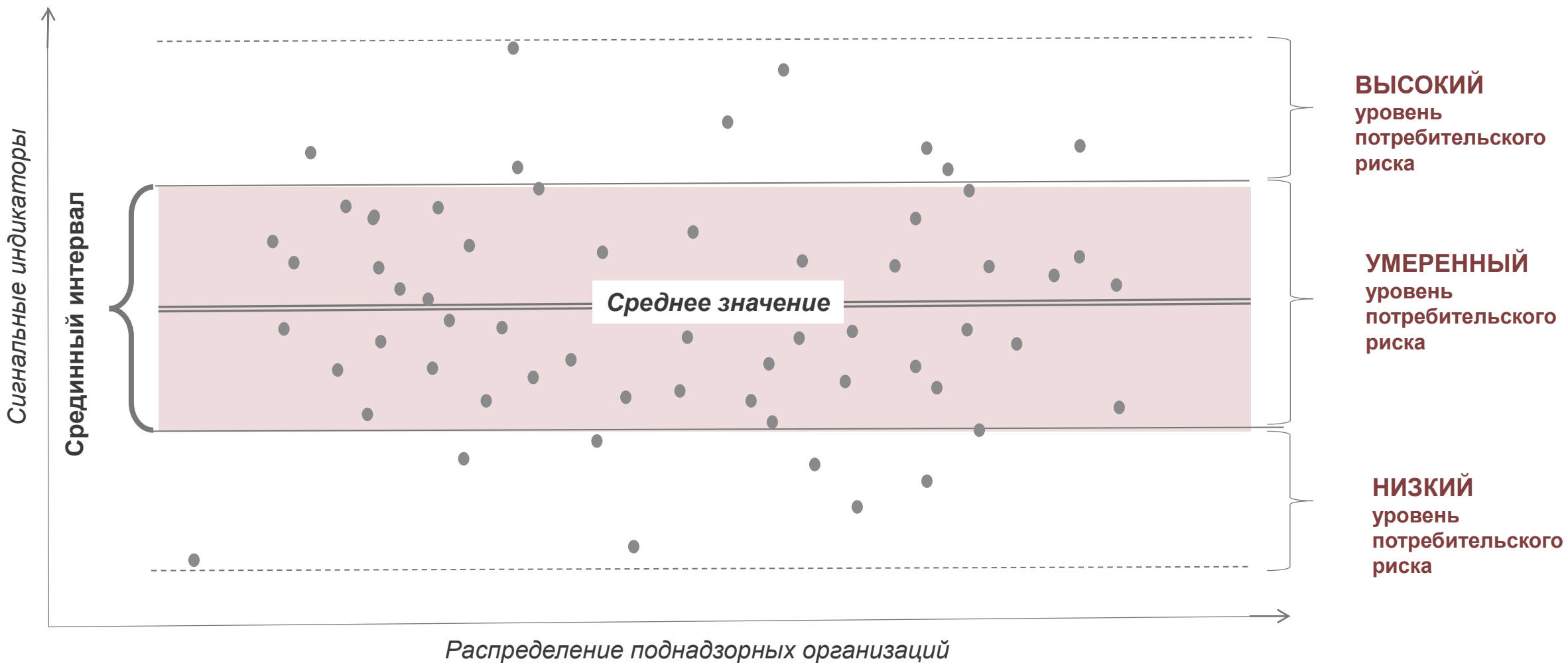


Деятельность организаций, не включенных в реестр, по привлечению денежных средств





Поднадзорные организации классифицируются по уровням потребительского риска, исходя из статистики показателей сигнальных индикаторов в целом по сегменту рынка





Режимы поведенческого надзора в сфере защиты прав потребителей устанавливаются в зависимости от уровня потребительского риска и масштабов деятельности компании

Уровень потребительского риска \ Размер/значимость компании	КРУПНАЯ	СРЕДНЯЯ	МАЛАЯ
	ВЫСОКИЙ	Реактивный надзор Превентивный надзор (высокая интенсивность)	Реактивный надзор Превентивный надзор (средняя интенсивность)
УМЕРЕННЫЙ	Реактивный надзор Превентивный надзор (средняя интенсивность)	Реактивный надзор Превентивный надзор (минимальная интенсивность)	Реактивный надзор
НИЗКИЙ	Реактивный надзор Превентивный надзор (низкая интенсивность)	Реактивный надзор	Реактивный надзор



- ❖ Действия профкредитора по взысканию задолженности
- ❖ Требования 353-ФЗ к ПСК, общим и индивидуальным условиям договора потребительского займа
- ❖ Взаимодействие с БКИ
- ❖ Требования к раскрытию информации
- ❖ Ограничения 151-ФЗ к начислению процентов
- ❖ Возврат переданных по договору личных сбережений
- ❖ Базовый стандарт СРО по ЗПП



Законодательные новеллы, затрагивающие деятельность МФО, в рамках регуляторной деятельности Банка России (внесение изменений в Закон о потребительском кредите (займе))

Полная стоимость кредита (займа)

- указывается как в **процентах** годовых, так и в **денежном выражении** для обеспечения возможности оценить заемщиком конкретную сумму кредита (займа)

Категории потребительских кредитов (займов) (определяются Банком России)

- сумма кредита (займа)
- срок возврата кредита (займа)
- его цели
- наличие обеспечения по кредиту (займу)
- наличие лимита кредитования
- вид кредитора
- использование электронного средства платежа
- вид обеспечения по кредиту (займу)
- зачисление заработной платы заемщика на банковский счет, открытый заемщику кредитором, иных регулярных выплат, начисляемых в связи с исполнением трудовых обязанностей, и (или) пенсий, пособий и иных социальных или компенсационных выплат

«Антимонопольная поправка»

- в случае если объем кредитования у одного кредитора превышает 20% общего объема кредитов (займов) остальных кредиторов, то при расчете средневзвешенного значения ПСК, объем выданных таким кредитором кредитов (займов) принимается равным 20% от общего объема кредитов (займов), выданных остальными кредиторами



Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих МФО, утвержден Банком России 22.06.2017

Минимальный объем, принципы и порядок предоставления информации получателю финансовой услуги, особенности ее предоставления на официальном сайте МФО

Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности МФО, в том числе посредством интернет-рекламы

Определены меры, направленные на снижение долговой нагрузки заемщиков, определена обязанность МФО по осуществлению оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

Рекомендации по порядку организации работы с лицами с ограниченными возможностями

Для МФО, привлекающих денежные средства от физических лиц, установлена обязанность информировать клиентов о рисках, а также о том, что привлекаемые денежные средства не являются вкладами, принимаемыми банками, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц



Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих МФО

Дополнительные требования к осуществлению микрофинансовой деятельности

С 01.10.2017

МФО не вправе выдавать более 10 краткосрочных микрозаймов одному заемщику в течение года (с 01.01.2019 – более 9 микрозаймов)

С 01.10.2017

МФО не вправе более 7 раз пролонгировать краткосрочный микрозаём (с 01.04.2017 – не более 6 раз, с 01.01.2019 – не более 5 раз)

Запрет выдавать краткосрочный микрозайм при наличии неисполненных обязательств по другому краткосрочному микрозайму



Разграничение полномочий Банка России и ФССП России

Банк России



- Надзор за соблюдением КО и НФО требований Закона № 230-ФЗ
- Применение в отношении КО и НФО мер воздействия за нарушение требований Закона № 230-ФЗ

ФССП России



- Надзор за соблюдением профессиональными взыскателями требований Закона № 230-ФЗ
- Привлечение к административной ответственности за нарушение НФО, профессиональными взыскателями и иными юридическими лицами

КО исключены из субъектного состава по ст. 14.57 КоАП РФ



Банк России/ФССП



- ✓ Разработан унифицированный порядок рассмотрения обращений, поступающих в Банк России и ФССП для исключения регуляторного арбитража, находится на согласовании в ФСПП (письмо Банка России от 09.11.2017)
- ✓ Создан действующий механизм по информированию Банка России со стороны ФССП о примененных мерах административного воздействия по направленным Банком России материалам о выявленных правонарушениях
- ✓ Готовится соглашение об электронном взаимодействии между ФССП и Банком России
- ✓ Проводятся мероприятия в целях создания рабочей группы по обсуждению вопросов правоприменения и выработке единых подходов при реализации требований Закона №230-ФЗ
- ✓ Готовится информационное письмо в территориальные подразделения Банка России о порядке взаимодействия с ФССП