



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Алексей Чирков

начальник управления регулирования Службы  
по защите прав потребителей и обеспечению  
доступности финансовых услуг Банка России

Актуальные вопросы защиты прав потребителей  
услуг ломбардов

*21 апреля 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



**Общее  
количество  
обращений**

2014 год

**33,3  
ТЫС.**

2015 год

**68,3  
ТЫС.**

2016 год

**100,2  
ТЫС.**

I квартал  
2017 года  
(без учёта КО)

**29,3  
ТЫС.**

**Распределение  
поступивших  
обращений**

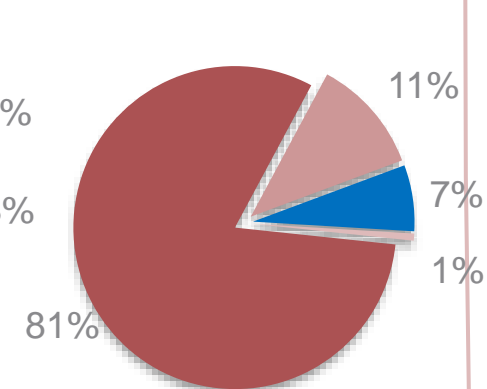
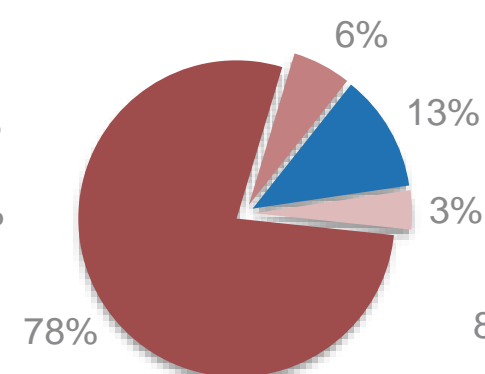
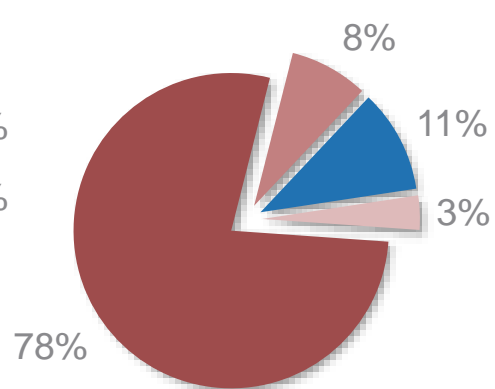
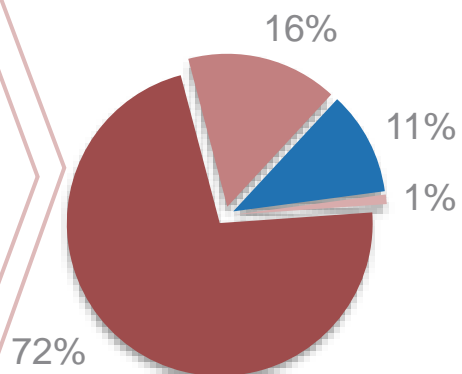
2014 год

2015 год

2016 год

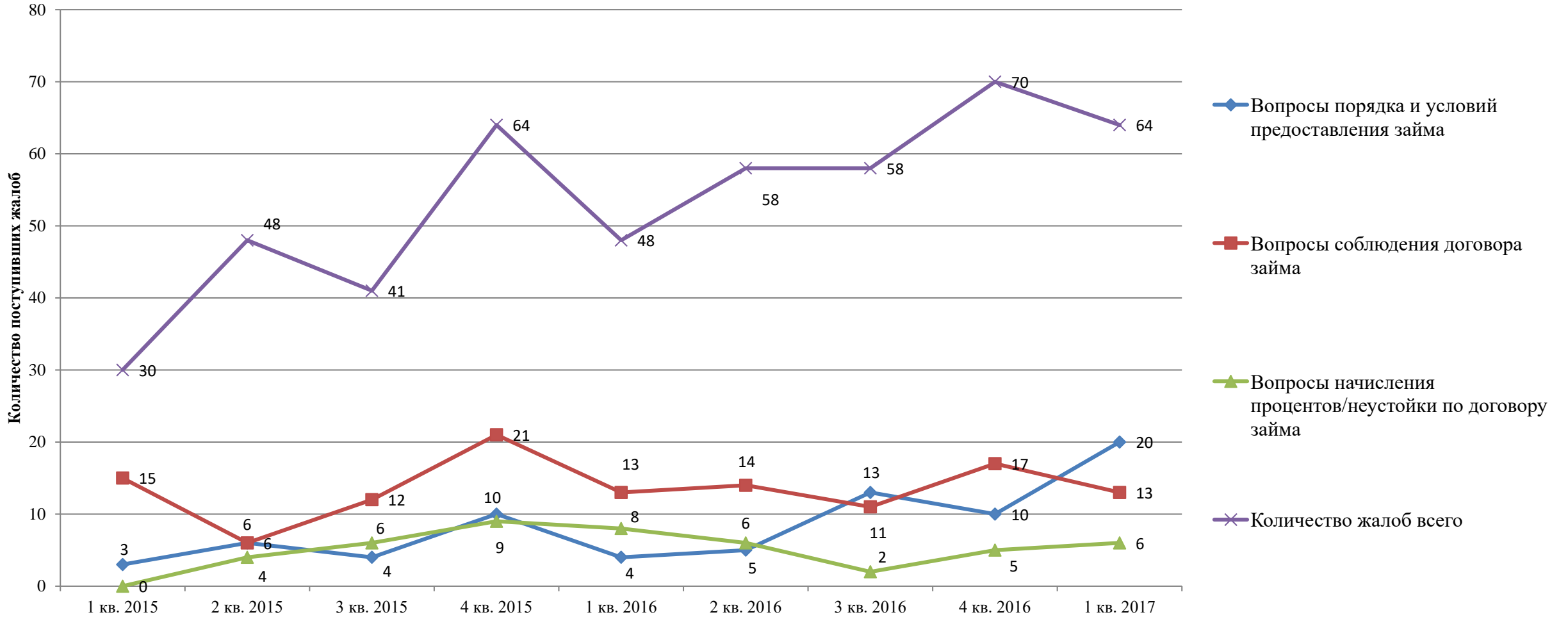
I квартал  
2017 года

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





Количество поступивших жалоб





## КЕЙС 1

- В Службу обратился Заемщик с жалобой на ломбард, который при досрочном выкупе залогового изделия взыскал с Заемщика дополнительную плату.
- По результатам проведенной Службой проверки установлено, что Заемщик пользовался займом 2 дня и должен был при выкупе залога оплатить проценты за фактический срок пользования займом в размере 54 рубля.
- Вместе с тем условиями договора предусмотрена оплата процентов в размере 400 рублей при досрочном погашении займа независимо от срока пользования займом.
- Данное условие, предъявляемое ломбардом к заемщикам, является нарушением законодательства Российской Федерации.
- В связи с выявленным нарушением в отношении ломбарда было возбуждено дело об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена статьей 15.26.2 КоАП РФ. Служба также выдала ломбарду предписание об устранении указанного нарушения.
- В результате исполнения предписания ломбард привел формы договоров в соответствие с законодательством, произвел перерасчет процентов за фактический срок пользования займом и возвратил Заемщику излишне взысканную сумму в размере 346 рублей.



## КЕЙС 2

- В Службу обратился Заемщик с информацией о том, что при заключении с ломбардом договора займа ему был предоставлен только залоговый билет, а документы по займу не были представлены. Заемщик также просил разъяснить порядок осуществления платежей по договору займа, заключенному им с ломбардом.
- В результате проведенной проверки Службой установлено, что при заключении договоров потребительского займа ломбард подписывает с заемщиками залоговые билеты, но при этом не оформляет индивидуальные условия договора.
- В связи с выявленным нарушением Служба выдала ломбарду предписание об устранении нарушения законодательства Российской Федерации о потребительском кредите и о ломбардах.
- В результате исполнения предписания ломбард представил индивидуальные условия договора займа и довел информацию до Заемщика, что позволило Заемщику своевременно получить всю информацию по договору займа и погасить заем без просрочки до момента реализации ломбардом залогового имущества.

***Ломбардом является юридическое лицо - специализированная коммерческая организация, основными видами деятельности которой являются предоставление краткосрочных займов гражданам и хранение вещей.***

- Фирменное наименование ломбарда должно содержать слово «ломбард» и указание на его организационно-правовую форму;
- Ломбард вправе ежедневно с 8 до 20 часов по местному времени принимать в залог и на хранение движимые вещи (движимое имущество);
- Ломбарду запрещается заниматься какой-либо иной предпринимательской деятельностью, кроме предоставления краткосрочных займов гражданам, хранения вещей, а также оказания консультационных и информационных услуг;
- Ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными и сданными на хранение вещами;
- Ломбард вправе выдавать займы исключительно под залог движимого имущества;
- Ломбард обязан страховать в пользу заемщика или поклажедателя за свой счет риск утраты и повреждения вещи, принятой в залог или на хранение;
- Срок договора займа не может превышать 1 года;
- Займ заключается исключительно с гражданами.



## Поведенческий надзор в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов (ЗПП)

- контроль деятельности поднадзорных организаций в части взаимодействия и влияния на решения клиентов (фронт-лайн процессы)
- часть поведенческого надзора, направленная на обеспечение прав и законных интересов потребителей

В настоящее время реализуется Службой по защите прав потребителей Банка России в реактивном виде (реакция на поступившее обращение, жалобу), а для обеспечения его качества и снижения числа нарушений прав потребителей финансовых услуг планируется добавить превентивную часть (**надзор за будущим, а не за прошлым**)





### Цели поведенческого надзора

- Обеспечение прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и инвесторов
- Повышение доверия потребителей финансовых услуг и инвесторов к финансовому рынку

### Задачи поведенческого надзора

- Снизить число нарушений прав при одновременном повышении удовлетворенности потребителей качеством получаемых услуг и степенью защиты их прав
- Создать условия для предотвращения недобросовестного поведения финансовых организаций в отношении потребителей их услуг и инвесторов
- Улучшить качество бизнес-моделей финансовых организаций с точки зрения соответствия потребностям и возможностям потребителя



# Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых услуг

**Пункт приема корреспонденции:** Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495  
621-09-61

**Почтовый адрес:** 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

**Контактный центр:** 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

**Факс:** +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

**Сайт:** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

**Электронная почта:** [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)

