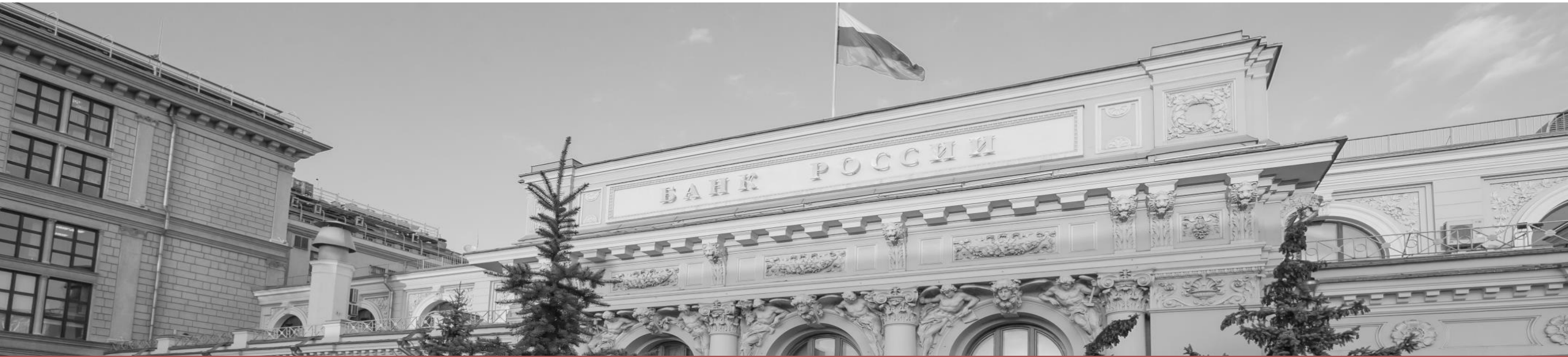




Банк России  
Центральный банк Российской Федерации



Служба по защите прав потребителей и  
обеспечению доступности финансовых услуг

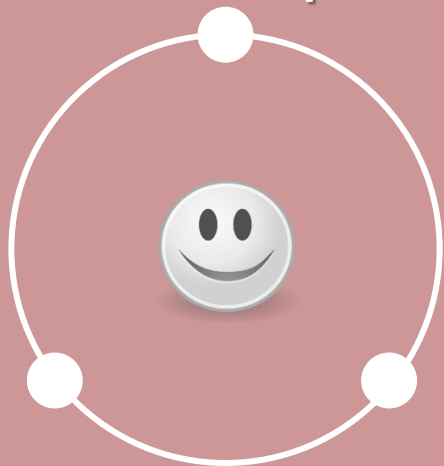
М.В. Мамута

июнь 2017 года



## 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 в отношении деятельности НФО**

2015 год

**68,3  
тыс.**

2016 год

**100,2  
тыс.**

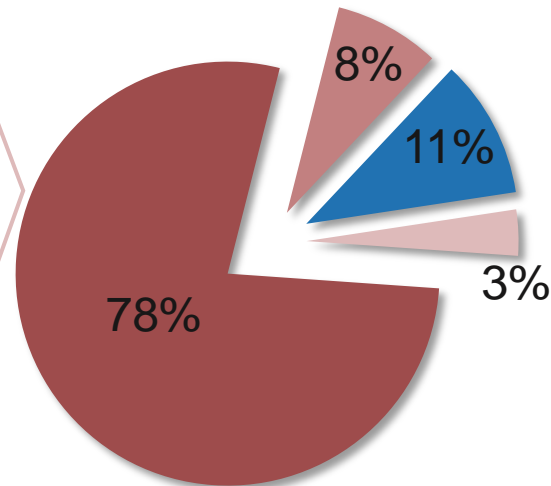
I квартал 2017 года

**29,4  
тыс.**

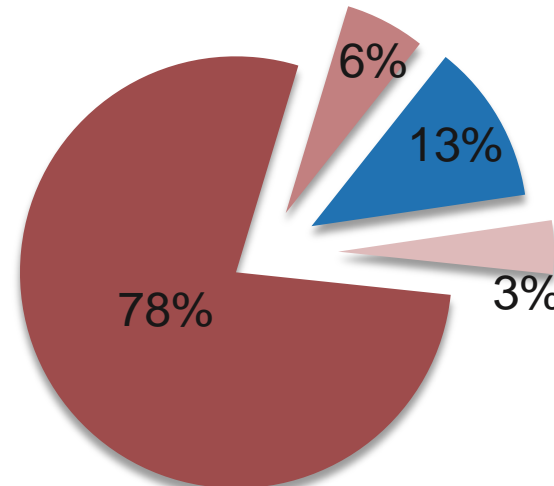
**Распределение поступивших обращений**

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

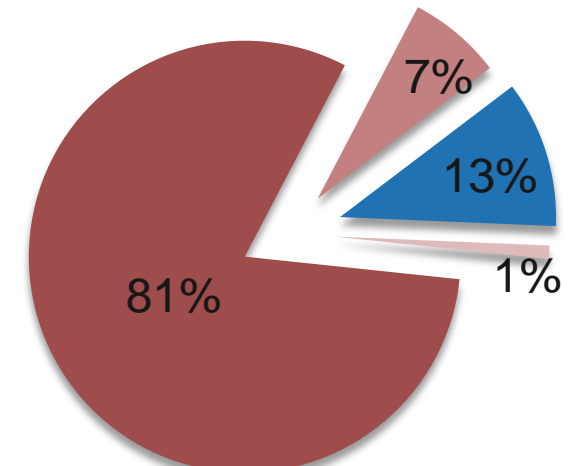
2015 год



2016 год



январь-февраль 2017 года





2015 год



2016 год

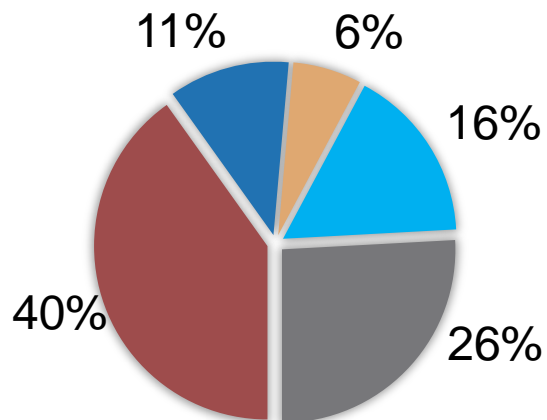


I квартал 2017 года

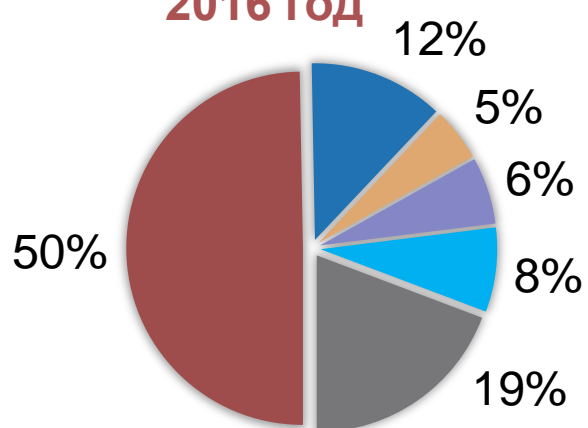


Распределение поступивших жалоб

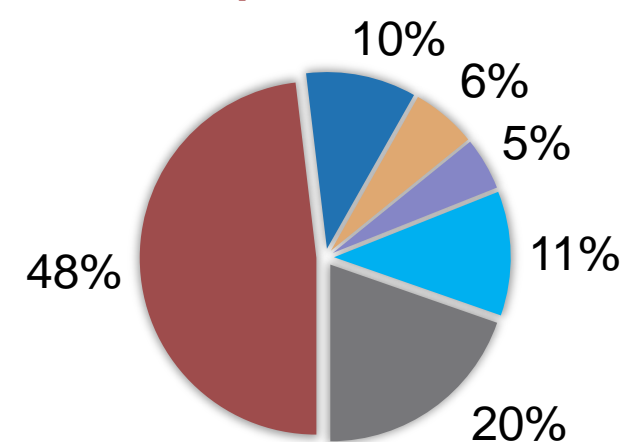
2015 год



2016 год



I квартал 2017 года



- Неправомерные способы взыскания задолженности
- Невозможность обслуживания долга
- Вопросы по начислению процентов / неустойки
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов
- Организации, не включенные в госреестр МФО и привлекающие средства населения
- Прочие виды жалоб



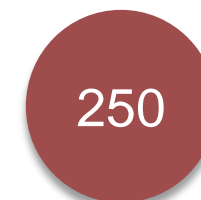
2015 год



2016 год

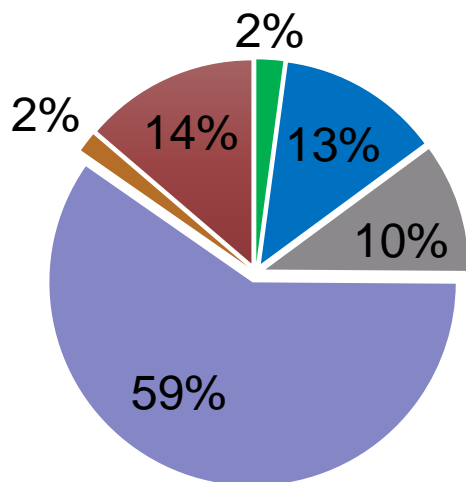


I квартал 2017 года

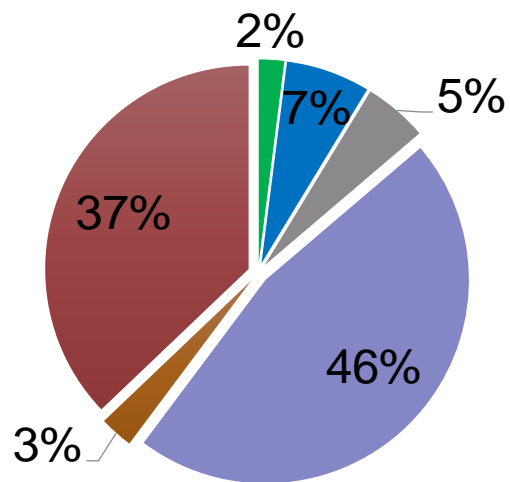


Распределение поступивших жалоб

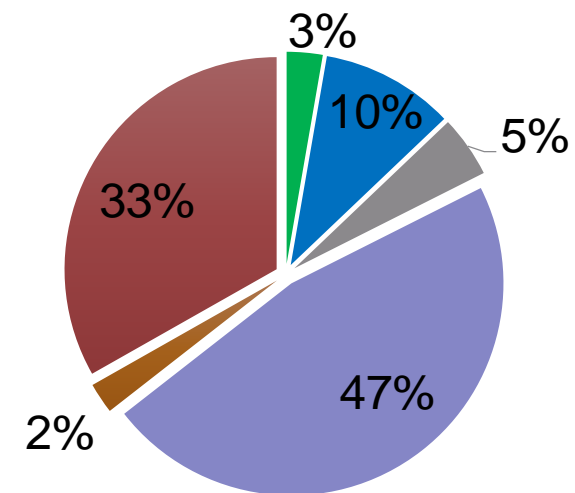
2015 год



2016 год



I квартал 2017 года



Порядок и условия предоставления займа

Соблюдение заемщиком договора займа, высокий процент по займу

Совершение КПК действий, направленных на возврат задолженности

Соблюдение КПК договора передачи личных сбережений

Членство в КПК и проведение общего собрания членов КПК

Иные вопросы



**Неправомерные  
способы  
взыскания  
задолженности**

- ✓ **Введены правовые основы** осуществления профессиональной деятельности по возврату долгов
- ✓ **Установлены общие правила** совершения действий, направленных на возврат долгов
- ✓ **Разграничены компетенции** Банка России и ФССП России по контролю и надзору за соблюдением правил совершения действий по возврату долгов



## 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 требований Закона № 230-ФЗ



**Высокий размер  
процентов/неустойки**

- Введен запрет для МФО на начисление заемщику-физическому лицу процентов более чем в трехкратном размере от суммы займа (по займам до 1 года)
- Введена обязанность для МФО размещать условие о запрете начисления процентов более чем в трехкратном размере на первой странице договора займа перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора займа
- Установлены ограничения для МФО по начислению заемщику-физическому лицу процентов более чем в двукратном размере на непогашенную часть суммы основного долга при просрочке очередного платежа (для займов до 1 года)





- ❖ Установление требований по защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг в базовых стандартах
- ❖ Разработка и реализация модели поведенческого надзора



Банк России устанавливает требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг



СРО разрабатывают базовые стандарты защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России.



Банк России утверждает базовые стандарты. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

С 24.03.2017 в Указание Банка России от 30.05.2016 № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций»  
**добавлен базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих микрофинансовые организации.**



24.03.2017 вступило в силу Указание Банка России от 03.02.2017 № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»



## Бизнес-этика

- ✓ Правила поведения на любом из этапов взаимодействия с клиентом
- ✓ Поддержание достаточного уровня профессионализма

## Разрешение споров

- ✓ Медиация
- ✓ Претензионный порядок
- ✓ Иной внесудебный порядок

## Разграничение по категориям получателей

- ✓ Предприниматели
- ✓ Потребители

## Агенты

- ✓ Распространение требований Базового стандарта на агентов



**Положения о добросовестной практике предоставления займов с учетом платежеспособности клиентов**

- ✓ Установление максимального количества микрозаймов, выданных одной МФО одному лицу в течение одного года
- ✓ Ограничение максимального числа пролонгаций одного договора микрозайма, срок возврата которого не превышает 30 календарных дней («займы до зарплаты»)

**Организация процесса рассмотрения обращений**

- ✓ Принципы работы с обращениями
- ✓ Требования к срокам ответа на обращения
- ✓ анализ обращений и периодические выводы о мерах, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов

**Контроль СРО**

- ✓ Соблюдение членами СРО требований Базового стандарта
- ✓ Контрольная закупка

**Предоставление информации потребителю**

- ✓ Раскрытие информации
- ✓ Реклама



## **ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ С ВНЕДРЕНИЕМ ПРОЦЕДУР ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ**

- ✓ **Снижение общего числа споров**
- ✓ **Рост доверия граждан к финансовым организациям**
- ✓ **Устранение недобросовестной конкуренции**
- ✓ **Источник информации для реализации мер поведенческого надзора**

## **КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО**

- 1. Одно окно для граждан при разрешении споров – финансовый уполномоченный берет под свой контроль всю процедуру спора граждан и финансовых организаций**
- 2. Бесплатность для граждан**
- 3. Скорость и эффективность**
- 4. Доступность и технологичность**
- 5. Независимость и беспристрастность**



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

Регулирование и контроль деятельности поднадзорных организаций в части информирования, взаимодействия и влияния на решения клиентов (фронт-лайн процессы), а также договорных отношений

и мониторинг поведенческих моделей с последующим комплексным взаимодействием Банка России с участниками рынка, направленным на улучшение качества предоставляемых услуг

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**)



## Поведенческий надзор: *регулирование и надзор*

- Правила взаимодействия поднадзорных финансовых организаций с потребителем финансовых услуг и инвестором и обеспечения их прав
- Правила продаж финансовых продуктов и оказания финансовых услуг различным категориям покупателей, в т.ч. по раскрытию информации о характеристиках продукта/услуги
- Ограничения параметров продаваемых продуктов и услуг в интересах защиты прав потребителя
- Требования к маркетингу и рекламной информации
- Договорные отношения с клиентами, в т.ч. социализация договорной базы (в пределах компетенции Банка России)
- Требования базовых стандартов СРО по ЗПП, иных стандартов поведения в отношении потребителя
- Системы и процедуры поднадзорных организаций по защите прав потребителей:
  - ✓ Работа с жалобами, в т.ч. сертификация систем поднадзорных по работе с жалобами, колл – центров
  - ✓ Разрешение споров
- Регулирование в сфере ЗПП



## Цели поведенческого надзора

- Обеспечение прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и инвесторов
- Повышение доверия потребителей финансовых услуг и инвесторов к финансовому рынку
- Помощь в совершении потребителем осознанного конкурентного выбора

## 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 потребителя, включая формирование правильных ожиданий и представление релевантной информации для осуществления обоснованного выбора
- Обеспечить справедливую конкуренцию на принципах ответственного финансирования





## Поведенческая сигнальная система

Система, позволяющая на основе анализа поступивших жалоб на финансовые организации и статистических данных о деятельности выявить возможные риски их деятельности, а также риски, характерные для отдельных регионов России и финансовых продуктов

Общее количество обоснованных жалоб

Количество заключенных договоров (сделок)

Результаты использования показателей		
На уровне компании	На уровне продукта	На уровне региона
Изменение режима надзора БР за финансовой организацией	Создание либо пересмотр <b>стандартов</b> оказания «проблемных» финансовых услуг	Направление запросов в территориальные управления,
Изменение модели взаимодействия ФО с потребителями	Пересмотр системы <b>регулирования</b> «проблемных» финансовых услуг	взаимодействие с региональными властями

### Профилирование потребительских рисков в разрезе:

- Финансовая услуга/продукт
- Сектор финансового рынка
- Каналы продаж
- Финансовая организация
- Регион



## Как планируется организовать поведенческий надзор в сфере ЗПП

