



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Рынок микрофинансирования глазами потребителей

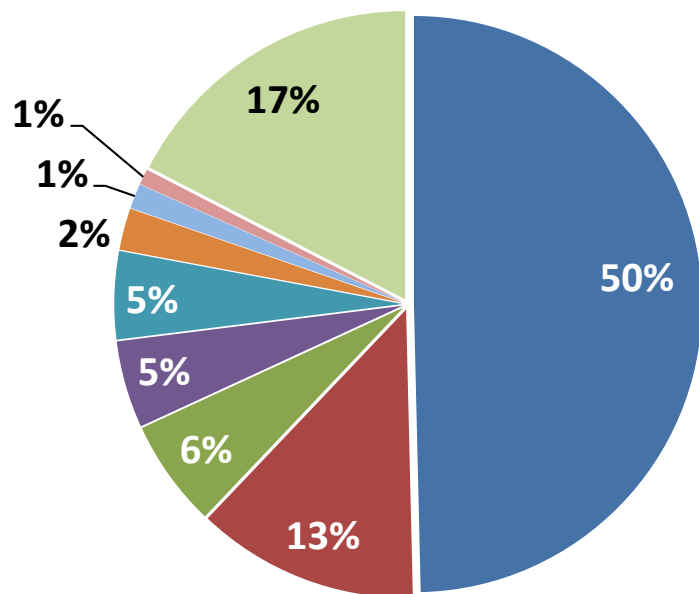
Михаил Мамута,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Ноябрь 2018



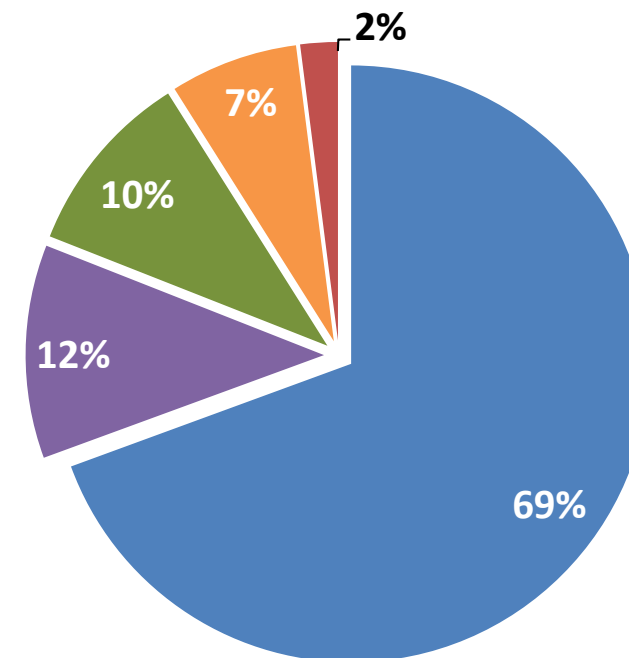
Жалобы в отношении МФО

Январь–октябрь 2017 года



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

Январь–октябрь 2018 года



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в т.ч. исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных)
- Соблюдение договора микрозайма
- Начисление процентов/неустойки по договорам микрозаймов
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов



МФО

Янв–окт 2016
9,02 тыс.

Темп роста 2017 к 2016:
114,1%

Янв–окт 2017
10,5 тыс.

Темп роста 2018 к 2017:
110,3%

Янв–окт 2018
11,7 тыс.

Драйверы роста в 2018 году

- ❖ Жалобы, связанные с идентификацией заёмщика при получении онлайн займов

10 мес. 2017 — **0,6** тыс., 10 мес. 2018 — **1,2** тыс.

x2

- ❖ Жалобы, связанные с превышением ограничений на начисление процентов по договору займа

10 мес. 2017 — **74**, 10 мес. 2018 — **860**

x12

КПК

Янв–окт 2016
0,8 тыс.

Темп роста 2017 к 2016:
170%

Янв–окт 2017
2,5 тыс.

Темп роста 2018 к 2017:
107%

Янв–окт 2018
2,7 тыс.



- ❖ Банк России разработал и утвердил концепцию поведенческого надзора, содержащую превентивную часть, направленную на предотвращение ущерба интересам потребителей до его появления
- ❖ В 2018 году Банк России начал проводить превентивные мероприятия по выявлению и пресечению нарушений действующего законодательства и недобросовестных практик в деятельности финансовых организаций

***Поведенческий надзор** призван не только повысить удовлетворенность потребителя финансового сектора, но и помочь потребителю сделать правильный конкурентный выбор в пользу наилучшего предложения*





- ❖ Действия профессионального кредитора по взысканию задолженности
- ❖ Требования 353-ФЗ
- ❖ Взаимодействие с БКИ
- ❖ Требования к раскрытию информации
- ❖ Базовый стандарт СРО по защите прав потребителей



+ МФО

- ❖ Ограничения 151-ФЗ к начислению процентов

+ КПК

- ❖ Предоставление пайщикам информации по запросу
- ❖ Уведомление о проведении общих собраний пайщиков
- ❖ Требования к договору передачи личных сбережений



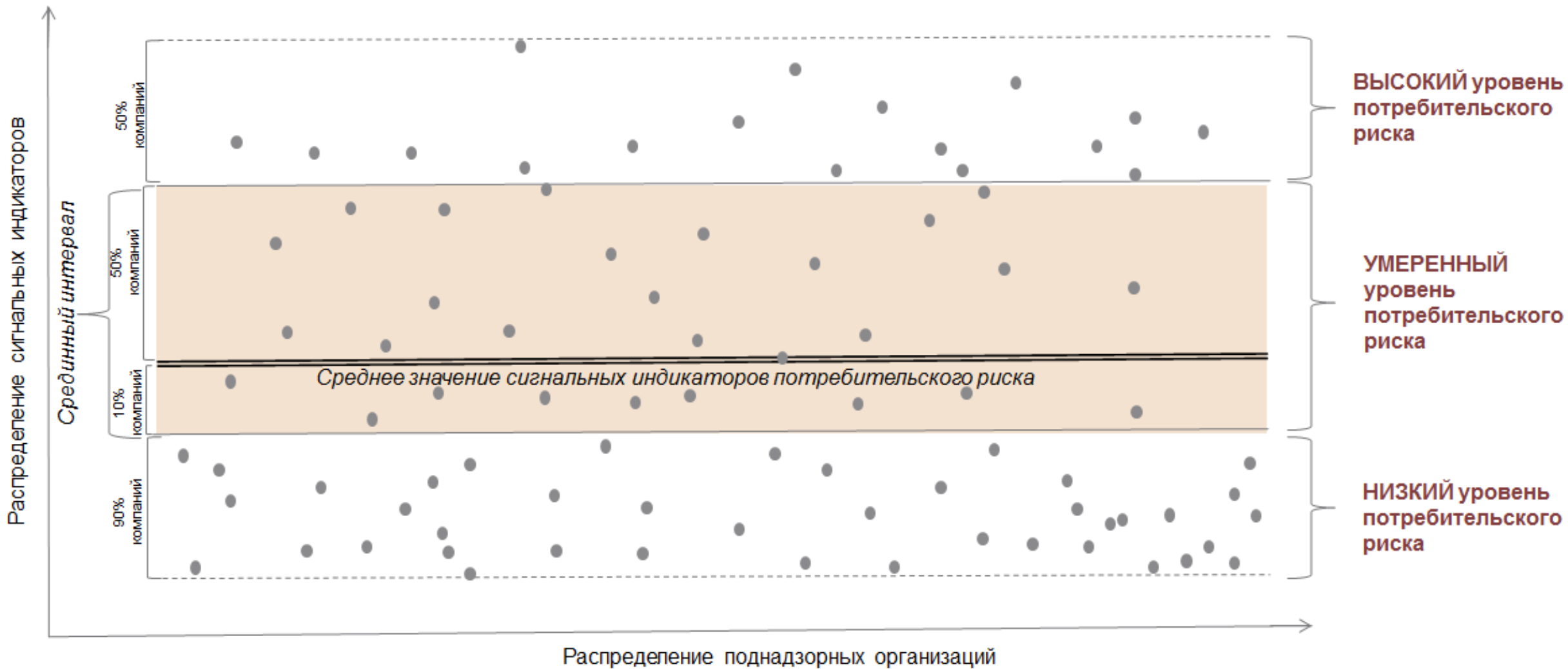
166

проверок превентивного характера (МФО — 88, КПК — 52, ломбарды — 26)

- ❖ По результатам риск-профилирования определены МФО, КПК и ломбарды, в отношении которых необходимо проведение надзорных мероприятий. При проведении проверок особое внимание уделено крупным МФО
- ❖ На основе анализа сведений, полученных в ходе проверок, принимается решение о надзорных мерах, в том числе по исключению из реестра МФО



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





- ❖ Действует с **1 июля 2017 года**
- ❖ В 2018 в рамках поведенческого надзора проводятся проверки СРО по контролю соблюдения базового стандарта их членами



1 января 2019 года вступают в силу изменения в Базовый стандарт:

- ❖ Между микрофинансовой организацией и заёмщиком **не может быть заключено более 9 (девяти) договоров потребительского микрозайма**, срок возврата по которым не превышает 30 календарных дней
- ❖ **Максимальное число пролонгаций договора** для одного заёмщика **не может составлять более 5 (пяти)**, если срок возврата займа не превышает 30 календарных дней



- ❖ Действует с **1 января 2018 года**



1 января 2019 года вступают в силу изменения в Базовый стандарт:

- ❖ **Порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом взаимодействия**, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения соответствующей информации
- ❖ **Требования к работникам кредитного кооператива**, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к порядку проверки соответствия данных работников требованиям



Взыскание долгов

- В деятельности МФК выявлены систематические нарушения порядка взыскания просроченной задолженности
- Проведены рабочие встречи с представителями МФО, организованы рабочие совещания с профильным департаментом, направлены рекомендательные письма
- В результате проведённых мероприятий МФО внесли изменения во внутренние документы и скорректировали бизнес-процессы

Бюро кредитных историй

- Выявлено порядка 600 НФО, не заключивших договоры оказания информационных услуг с бюро кредитных историй (из них 67% составляют МФО и 33% — КПК)
- Выявлено порядка 2800 НФО, у которых имелись расхождения по предоставленным займам в надзорной отчётности и сведениями, содержащимися в базах данных БКИ (из них 74% — МФО, 26% — КПК)
- Возбуждено 107 дел об административных правонарушениях в отношении НФО
- Налажена работа (взаимодействие) с БКИ в целях выявления поднадзорных организаций, потенциально нарушающих законодательство о кредитных историях (непредставление информации, несвоевременное представление информации в БКИ и т.п).



Предмет проверки:

- Соблюдение требований Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»

Основные нарушения:

- Денежные средства не были распределены МФО в счет погашения задолженности по договорам займа (нарушение частей 19 и 20 статьи 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»)

Меры реагирования:

- Меры надзорного реагирования (предписания)

Результаты:

- Возврат денежных средств оплаченные сверх суммы займа и процентов, начисленных по договору потребительского займа



Проблема

- Мошенничество при заключении договоров потребительского займа с использованием персональных данных без согласия потребителя
- Недобросовестные методы взыскания задолженности
- Использование созвучного с наименованием МФО бренда при взыскании задолженности

Реагирование

- Надзорные встречи с МФО
- Проверки сотрудников МФО
- Рекомендации о приведении внутренних документов в соответствие с Законом №230-ФЗ

Результат

- Приостановлено начисление процентов, исключены сведения о договорных отношениях
- Взаимодействие с правоохранительными органами
- Дорожная карта по совершенствованию методов идентификации клиентов (срок 24.12.2018)
- Усилен контроль за сотрудниками взыскания в МФО
- Внесены изменения во внутренние документы МФО
- Изменения в шаблон МФО о согласии на взаимодействие с заёмщиком

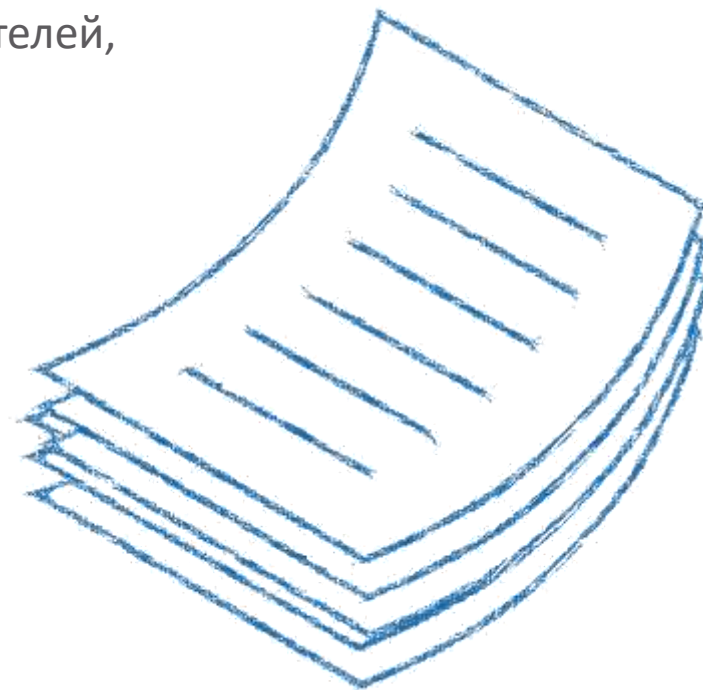
Системное решение

- Комплексный мониторинг исполнения рекомендаций
- Методики определения критериев договоров, передаваемых проф. взыскателям и порядок эффективного уведомления заёмщиков (в работе)
- Программа усиления контроля руководства МФО за рассмотрением жалоб (в работе)



При участии Банка России разработан законопроект о внесении изменений в Закон № 353-ФЗ, предусматривающий:

- ❖ запрет на требование исполнения заёмщиком обязательств по договору, если он заключён с кредитором, не имеющим профессионального статуса, или на момент уступки прав (требований) по договору новый кредитор не является профессиональным кредитором или профессиональным взыскателем;
- ❖ искоренение практики привлечения к взысканию кредиторов или взыскателей, не имеющих профессионального статуса
- ❖ Законопроекты проходят процедуру межведомственного согласования. Поддержаны Банком России





Предоставление финансовых услуг лицам с инвалидностью, пожилым и иным маломобильным группам населения (ЛСИ и МГН)



Положения по обеспечению доступности для ЛСИ и МГН в базовых стандартах защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации

Информационное письмо Банка России от 23.10.2017 № ИН-01-59/50 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»

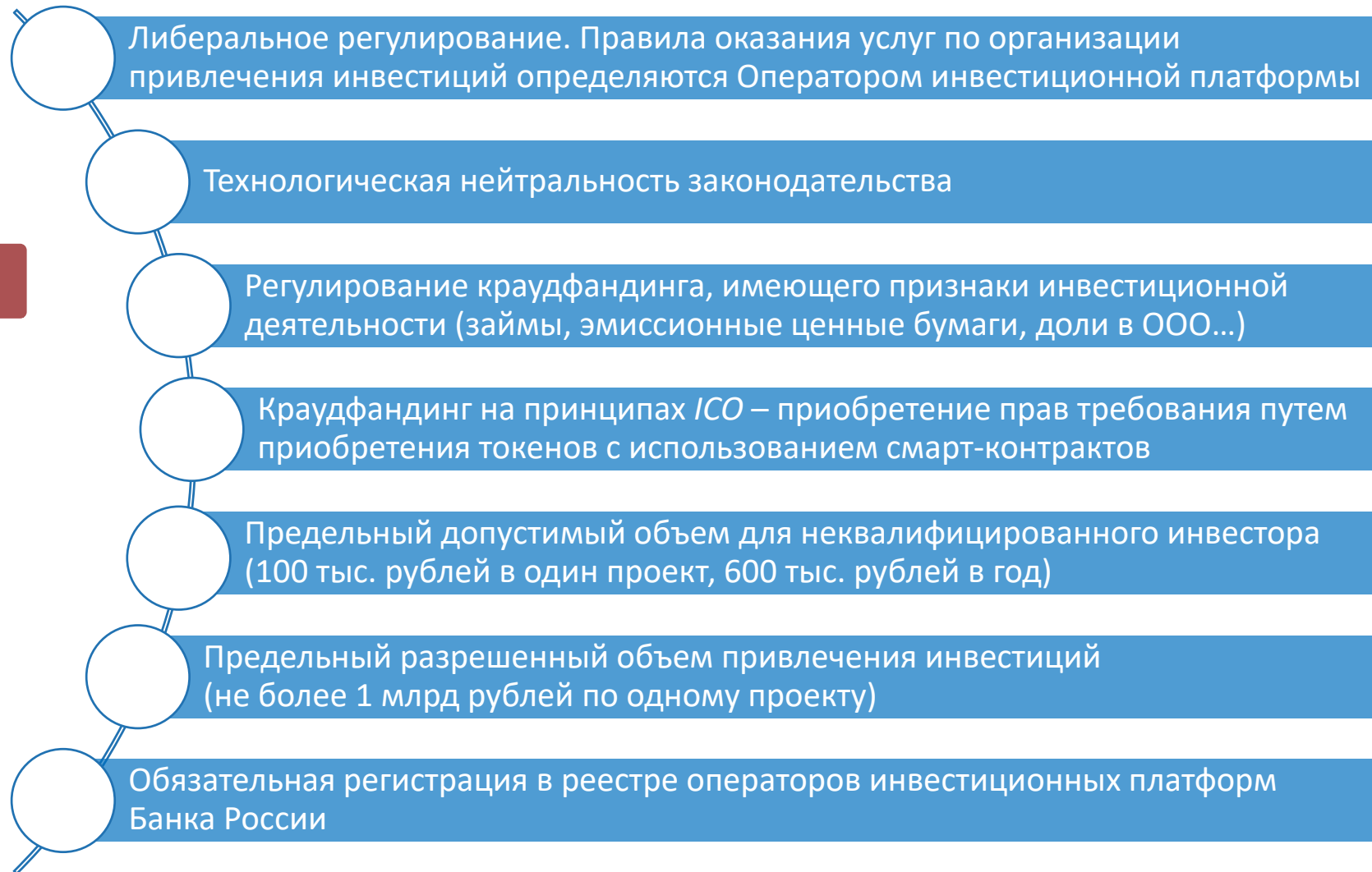




Законопроект 419090-7
«О привлечении инвестиций
с использованием
инвестиционных платформ»
принят в первом чтении

Цели регулирования:

- ❖ Создание правовых механизмов для удовлетворения встречных интересов инвестора и получателя инвестиций с наименьшими для них затратами
- ❖ Отделение деятельности операторов инвестиционных платформ от деятельности банка или иной НФО (кроме организатора торговли, брокера, управляющего, регистратора)
- ❖ Ограничение рисков инвесторов
- ❖ Создание доверенной среды для инвесторов и получателей инвестиций



С 2016 года функционирует Рабочая группа при Банке России по мониторингу, оценке потребительских рисков и разработке предложений по регулированию сектора краудфандинга



* Под объемом рынка понимается суммарный объем заключенных сделок по всем сегментам (P2P, P2B, B2B, Rewards и краудинвестинг) за указанный период



- Сегодня МФО заняли серьёзную долю на отечественном рынке финансовых услуг, в первую очередь кредитных, и потребность в просвещении граждан и предпринимателей о возможностях и рисках этих услуг становится все более насущной
- ❖ Подготовка и распространение информационных материалов:
 - Микрозаём: как это работает и что нужно знать о займе в МФО
 - Как взять микрозаём онлайн?
 - Микрофинансовые организации: чем отличается МКК от МФК
 - Ломбард – как это работает и в каких случаях пригодится
 - Кредитно-потребительский кооператив: что это и зачем он нужен?
 - Микрозаём для бизнеса. Что это такое и как его получить
- ❖ Разработка модуля Программы развития. Программа развития создана для обучения сотрудников Банка России и ориентирована на работу с широкими слоями населения, в том числе в качестве волонтеров финансового просвещения
- ❖ Проведение лекционных и семинарских занятий для разных целевых аудиторий:
 - Грамотный инвестор,
 - Защитите себя и свою семью,
 - Финансовое мошенничество,
 - Финансовые инструменты для развития бизнеса, а также в ходе лекций и семинаров, проводимых в рамках мероприятий по МСП