



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

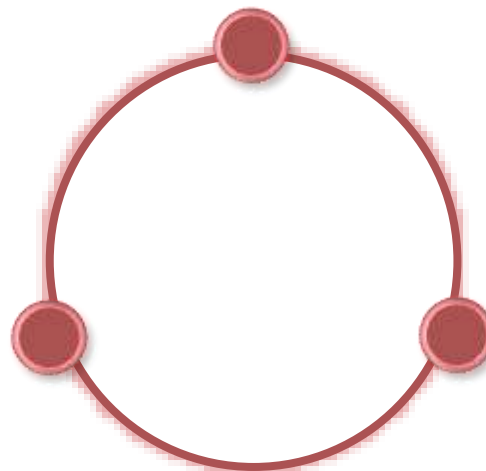
*29 апреля 2018*



## Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов



Финансовая  
грамотность

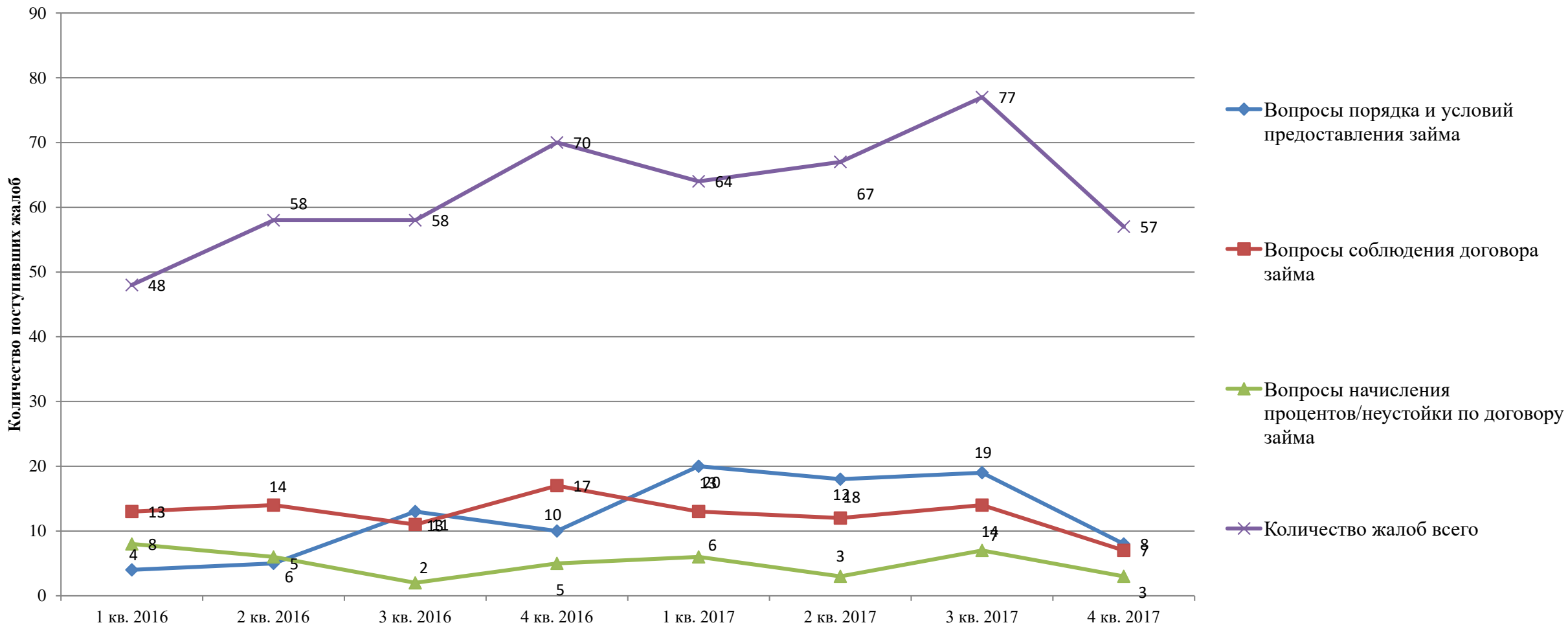


Финансовая  
доступность





### Количество поступивших жалоб



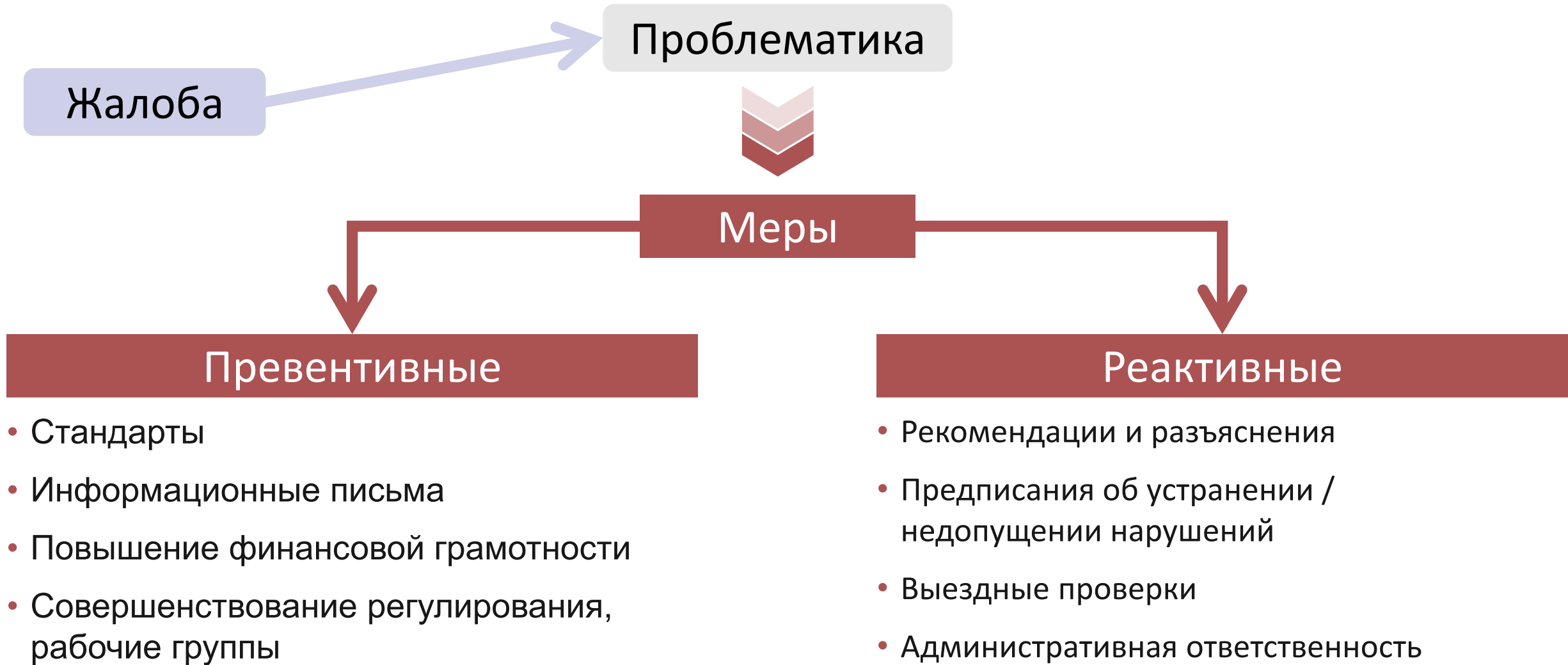


## Федеральный закон «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»

**Принят ГД ФС РФ 22.11.2017, одобрен СФ ФС РФ 27.11.2017**

**Вступит в силу по истечении 200 дней после дня официального опубликования**

- 1 Полная стоимость кредита (займа) (ПСК) указывается как в процентах годовых, так и в денежном выражении для обеспечения возможности оценить заемщиком конкретную сумму кредита (займа)  
ПСК в денежном выражении размещается справа от ПСК в процентах годовых
- 2 Новая категория потребительских кредитов (займов), определяемая Банком России в своем нормативном акте, с учетом такого показателя как получение заемщиком на свой банковский счет, открытый у кредитора, заработной платы, иных регулярных выплат, начисляемых в связи с исполнением трудовых обязанностей, и (или) пенсий, пособий и иных социальных или компенсационных выплат
- 3 Дополнительные условия, подлежащие раскрытию в информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа):
  - дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским кредитом (займом), или порядок ее определения;
  - информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличающейся от валюты кредита (займа)
- 4 Новое индивидуальное условие договора:  
5.1) указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на 1 п.п., начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора





## Определение

- **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 Служба начала реализацию реактивного надзора (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
- **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



## КЕЙС 1

- В Службу обратился Заемщик с жалобой на взимание Ломбардом оплаты за стоянку заложенного имущества (автомобиля). Заемщиком было внесено в кассу Ломбарда 1 500 рублей в целях оплаты услуги стоянки.
- По результатам проведенной Службой проверки установлено неправомерное взыскание Ломбардом с Заемщика платы за стоянку заложенного имущества (расходы, связанные с хранением заложенного имущества, лежат на ломбарде и не могут быть компенсированы за счет залогодателей).
- Примечание: В соответствии с частью 2 статьи 8 Закона № 196-ФЗ ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования, не возникающие из обязательств, предусмотренных частью 1 статьи 8 Закона № 196-ФЗ.
- Согласно части 6 статьи 2 Закона № 196-ФЗ в ломбарде (в каждом территориально обособленном подразделении) должны быть созданы условия для хранения заложенных и сданных на хранение вещей, обеспечивающие их сохранность, отсутствие вредных воздействий и исключающие доступ к ним посторонних лиц.
- В связи с выявленным нарушением в отношении Ломбарда было возбуждено дело об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена статьей 15.26.2 КоАП.
- Также Ломбарду было выдано предписание Банка России об устранении нарушения и возврате Заемщику уплаченных денежных средств. В связи с тем, что Заемщик обратился в суд с иском о взыскании денежных средств, незаконно удержанных Ломбардом, Ломбард принял решение не исполнять предписание до вынесения судом решения по иску Заемщика.
- В связи с этим, по факту неисполнения предписания в отношении Ломбарда было возбуждено дело об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена статьей 19.5 КоАП.
- До даты рассмотрения вышеуказанного дела об административном правонарушении суд вынес решение в пользу Заемщика и Ломбард вернул уплаченные Заемщиком денежные средства за стоянку, тем самым исполнив предписание.



## КЕЙС 2

- В Службу обратился Заемщик с просьбой проверить корректность установленного Ломбардом размера процентной ставки по договору займа.
- По результатам проведенной Службой проверки установлено, что Ломбард, при досрочном возврате Заемщиком займа, неправомерно начислил проценты за пользование таким займом (в размере, превышающем фактический срок его пользования Заемщиком). При выкупе предмета залога Ломбард начислил Заемщику проценты за пользование займом в размере 12 800 рублей, которые были уплачены Заемщиком в полном объеме.
- При этом в рамках проверки было установлено, что проценты за период фактического использования займа Заемщиком составлял 5 376 рублей.
- Кроме того было выявлено превышение среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа) для рассматриваемой категории договоров займа более чем на одну треть.
- В связи с указанными нарушениями в отношении Ломбарда были возбуждены дела об административном правонарушении, ответственность за которые предусмотрена статьей 15.26.2 КоАП.
- Ломбард самостоятельно устранил нарушение, направив Заемщику письмо, в котором сообщалось о наличии переплаты по Договору и готовности ее вернуть. Впоследствии излишне уплаченная сумма была возвращена Заемщику в полном объеме.





# 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)

