



Банк России

РЫНОК МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ
ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ.
РЕЗУЛЬТАТЫ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО
НАДЗОРА

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

Ноябрь 2019





Рост активности рынка МФО: объем выданных микрозаймов в III кв. 2019 года увеличился более чем на 30% по сравнению аналогичным периодом 2018 года



МФО расширяет спектр дополнительных услуг, в том числе услуги страхования и дополнительного информирования



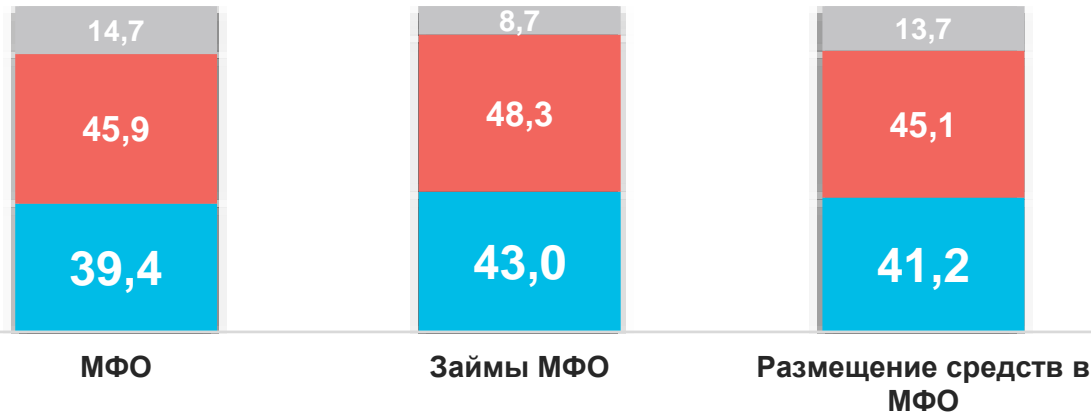
Большинство МФО начинает самостоятельно работать с просроченной задолженностью, без привлечения профессиональных взыскателей



Повышается значимость данных в БКИ, в том числе в связи с введением показателя предельной долговой нагрузки



Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой МФО и их услугами



■ Полностью или скорее удовлетворен ■ Полностью или скорее не удовлетворен
■ Затрудняюсь ответить



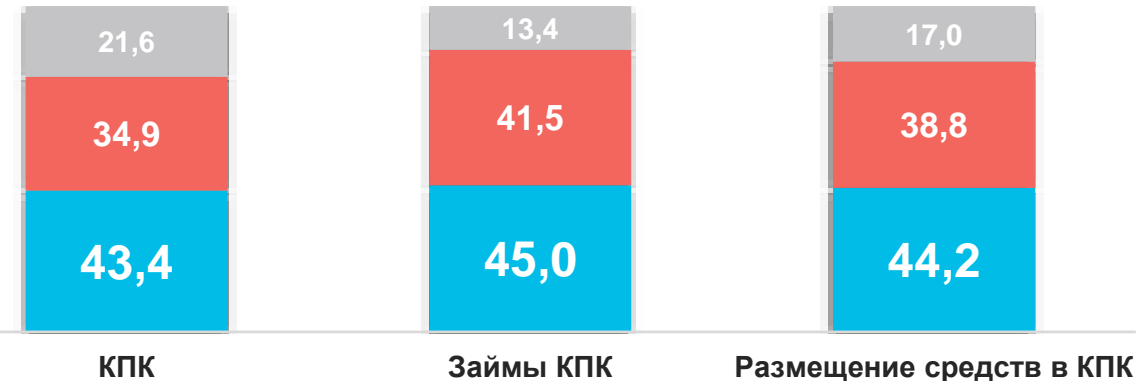
Округа с самым высоким уровнем удовлетворенности работой МФО – ЮФО и ЦФО (68,7 и 45,7% соответственно).



Среди сопоставимых групп населения (по гендерному признаку, возрасту и основному роду занятий) низкая доля положительных оценок удовлетворенности работой МФО отличает женщин (37,1%), граждан от 60 лет и старше (30,3%) и пенсионеров и временно неработающих (28,9 и 30,2% соответственно).

Источник: опросы, проведенные по заказу Банка России, май 2019
% от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос: МФО ($N_{РФ2019}=574$), займы в МФО ($N_{РФ2019}=451$), размещение средств в МФО ($N_{РФ2019}=342$)

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой КПК и их услугами



■ Полностью или скорее удовлетворен ■ Полностью или скорее не удовлетворен
■ Затрудняюсь ответить



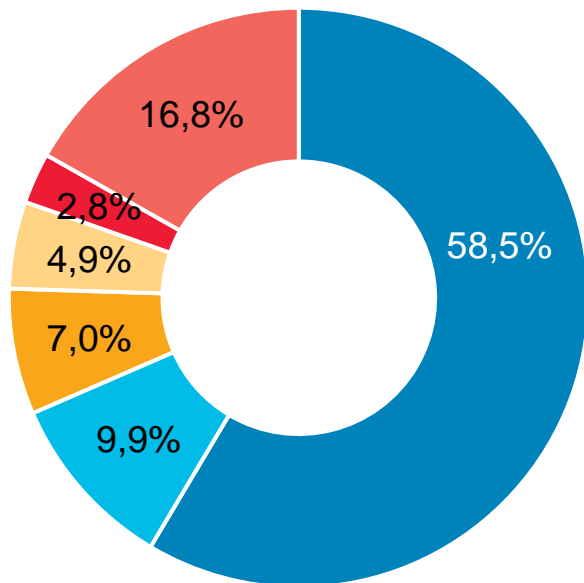
Округа с самым высоким уровнем удовлетворенности работой КПК – УФО и СЗФО (60,9 и 50,0% соответственно).



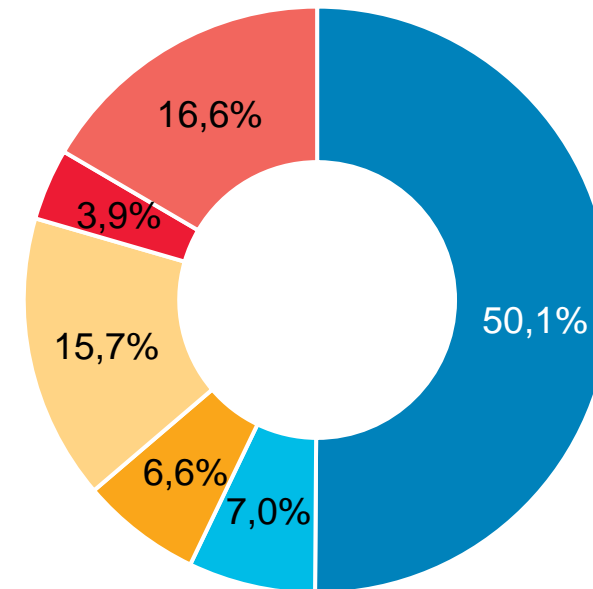
Среди сопоставимых групп населения низкая доля положительных оценок удовлетворенности работой КПК отличает мужчин (41,4%), граждан в возрасте 45-59 лет (39,1%), занятых домашним хозяйством граждан и временно неработающих (29,0 и 35,5% соответственно).

Источник: опросы, проведенные по заказу Банка России, май 2019
% от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос: КПК ($N_{РФ2019}=432$), займы в КПК ($N_{РФ2019}=290$), размещение средств в КПК ($N_{РФ2019}=275$)

Январь-октябрь 2018



Январь-октябрь 2019



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности
- Реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора (мошенничество)
- Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа
- Вопросы по кредитным историям
- Прочее

Динамика числа жалоб в отношении микрофинансовых организаций, тыс. ед.



январь-октябрь 2019

в отношении МФО

январь-октябрь 2018

23,4 тыс. жалоб

на 29,8% больше

18 тыс. жалоб

Основная тематика жалоб (50,1%):

«Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма»

11,7 тыс. жалоб

на 11,1% больше

10,5 тыс. жалоб

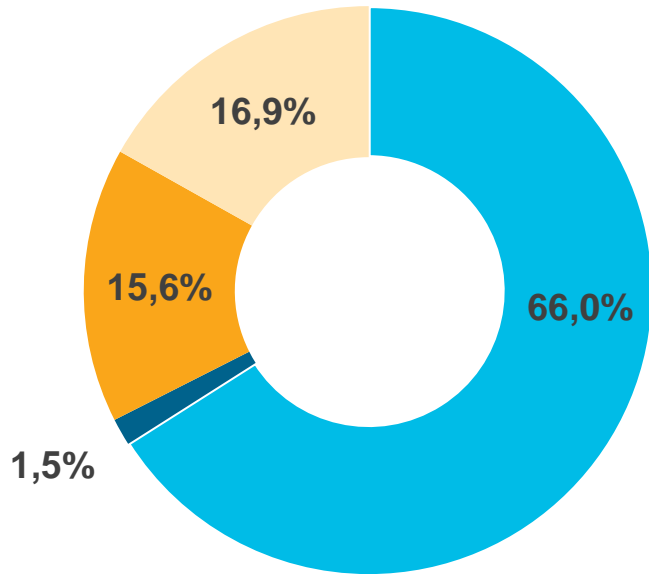
Главный драйвер роста — жалобы на превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа (15,7%)

x4

В рамках поведенческого надзора на рынке микрофинансирования наиболее часто Банк России сталкивается с нарушениями:

- × взимание МФО платы за дополнительные услуги без согласия заёмщиков,
- × начисление процентов с нарушением ограничений к их предельному размеру,
- × непредоставление обязательной информации в БКИ

Январь-октябрь 2018

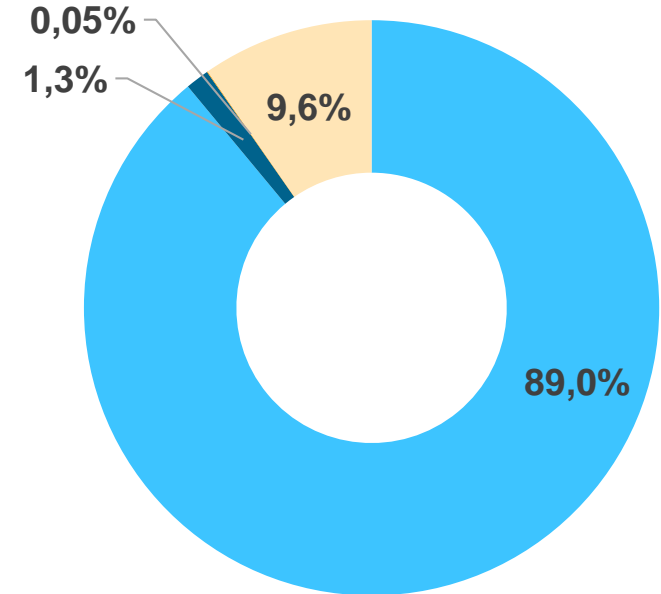


3,2 тыс. жалоб

- Вопросы невозврата личных сбережений
- Вопросы по совершению действий, направленных на возврат задолженности по договору займа
- Вопросы связанные с применением нормативных актов Банка России
- Иные виды

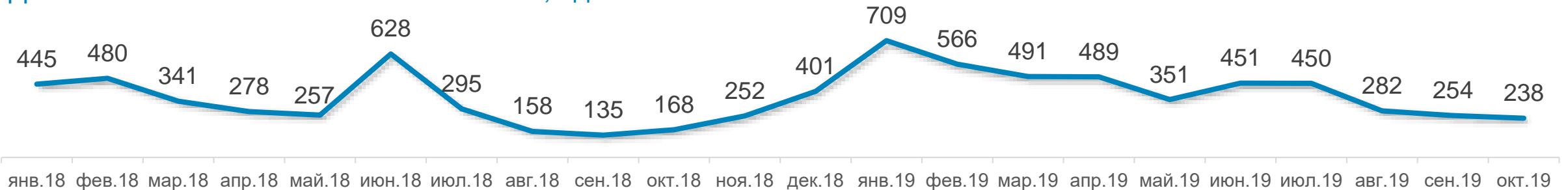
на 34,4% больше

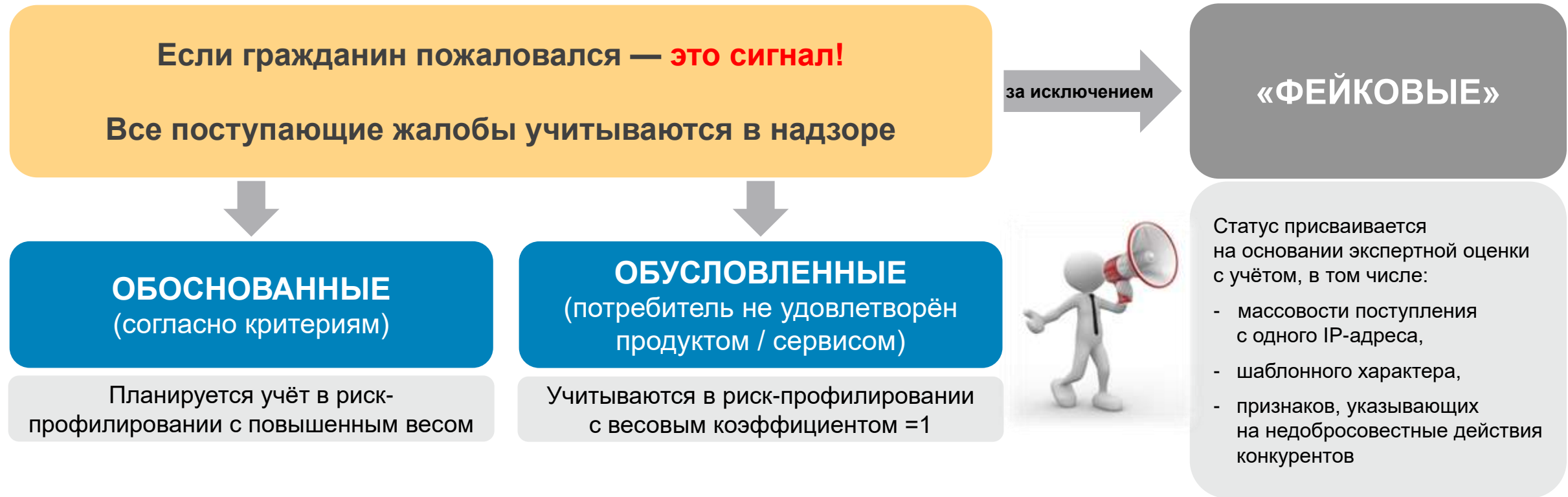
Январь-октябрь 2019



4,3 тыс. жалоб

Динамика числа жалоб в отношении КПК, ед.





Доля обоснованных обращений (апрель–август 2019 года):

- МФО — 17,7%,
- КПК — 30,7%



166

проверок превентивного характера в отношении МФО

Установленные нарушения и недобросовестные практики:

- ❖ ПСК, несоблюдение табличной формы и т.д.;
- ❖ ограничение размера задолженности, размера процентной ставки;
- ❖ нарушение порядка направления сведений в БКИ, неправомерный запрос кредитного отчета в БКИ;
- ❖ использование предзаполненных полей в табличной форме индивидуальных условий договора займа (безальтернативное согласие заёмщика на уступку прав по договору займа);
- ❖ дополнительные услуги, которые не создают отдельного блага для заёмщика

40

проверок превентивного характера в отношении КПК

Установленные нарушения и недобросовестные практики:

- ❖ нарушения порядка уведомлений пайщиков о проведении общих собраний;
- ❖ ПСК, несоблюдение табличной формы и т.д.

Реактивный надзор



- 636 предписания об устранении / недопущении нарушений
- 273 протокола об административном правонарушении

Превентивный надзор



- 50 надзорных встреч
- 107 рекомендательных писем
- 100 поведенческих мониторингов
- 155 проанализированных внутренних документов / внутренних политик / сайтов поднадзорных организаций на предмет соответствия законодательству

Проблема

Реагирование

Результат

Системное решение

Нарушения при осуществлении МФО и третьими лицами возврата просроченной задолженности

Превышение предельного размера долга при начислении процентов и штрафов

Нарушение порядка очередности списания денежных средств в уплату долга

Предоставление дополнительных услуг, в том числе:

- продукт предоставляется без волеизъявления заемщика
- плата взимается за действия, которые МФО обязана осуществлять бесплатно по закону
- услуга не создает отдельного имущественного блага для потребителя

Нарушение сроков представления данных в БКИ / непредставление данных в БКИ, запрос кредитной истории без согласия субъекта

Применение надзорных мер
Особый фокус на деятельность ТОП-20 МФО

Проработка вопросов внедрения Внутренних стандартов СРО МФО по работе с просроченной задолженностью

Направление материалов и результатов проверок в ФССП России, взаимодействие с правоохранительными органами

Информационное письмо Банка России «Об оказании платных дополнительных услуг в заявлении на предоставление договора потребительского займа» от 26.07.2019 № ИН-06-59/65

Письмо в ФССП России о необходимости сохранения гарантий, предоставленных заемщику законом после цессии; о недопустимости превышения новым кредитором предельного размера долга

Запущен пилотный проект проверки полноты и качества данных в БКИ в отношении 100% МФО и КПК

Отказ МФО от заключения соглашения об изменении способов или увеличения частоты взаимодействия с должниками

Исключение практики требования контактных телефонов третьих лиц при оформлении заявки на потребительский заем

Ограничение доступа к контактным данным заявителя в ИТ-системах МФО

Потребителям возвращено излишне начисленная задолженность: в 2018 г. более **1 млн руб.**, в 2019 г. – около **14 млн руб.**

Обеспечена возможность подачи заявлений об отказе от дополнительных продуктов через МФО

Бонусы руководителей/работников зависят не от количества проданных дополнительных продуктов, а от уровня удовлетворенности клиентов качеством услуг

Выявлены масштабные нарушения: при сопоставлении данных отчетности НФО с данными БКИ за 1 квартал 2019 года у 100% МФО и КПК выявлено расхождение значений указанных показателей

Комплексный мониторинг исполнения рекомендаций ТОП-20 МФО

Внедрение СРО МФО Внутренних стандартов по работе с просроченной задолженностью

Внесение изменений в бизнес-процессы МФО (создание отделов по работе с жалобами, внесение изменений в программное обеспечение по работе с просроченной задолженностью)

Пересмотр бизнес-моделей МФО с целью отказа от неприемлемых практик

11 МФО исключены из государственного реестра по итогам осуществления поведенческого надзора

Применение мер в соответствии с КоАП и направление предписаний по результатам пилотного проекта проверки полноты и качества данных в БКИ

Мониторинг исполнения СРО КПК рекомендаций Банка России:

- по соблюдению требований к рекламным материалам
- по соблюдению требований к максимальному размеру платы за привлечение денежных средств членом (пайщиков)



4 из 5 СРО внедрены дополнительные проверочные мероприятия. Вместе с тем:

Не определена регулярность доп. проверочных мероприятий

СРО не применяет меры при устранении нарушений в период проверки

При выявлении нарушений СРО предпринимает действия, направленные на устранение нарушений и сохранение членства (исключение только при неисполнении повторного требования)

Проверка СРО СКПК

(статус СРО получен в марте 2019 года)

Во внутренних стандартах и документах выявлены недостатки, которые могут оказать негативное влияние на эффективность проверочных мероприятий СРО в сфере ЗПП:

- не регламентирована периодичность дистанционного мониторинга сайтов членом СРО;
- не реализован дополнительный мониторинг за соблюдением членами СРО требований к содержанию рекламных материалов

Материалы проверок СРО

Сайт СРО

Внутренние стандарты и документы СРО в сфере ЗПП

3 - 4 кв. 2019 г.

Анализ жалоб на действия (бездействия) СРО в части контроля базовых стандартов ЗПП

Проверка СРО МФО (контроль за соблюдением базового и внутренних стандартов по защите прав потребителей)



Проект федерального закона № 237560-7 «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»

- **Ужесточение административной ответственности** за незаконное осуществление профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов, в том числе потребительских займов, обеспеченных ипотекой, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями

Действующая санкция

Административный штраф:

- должностные лица
— от 20 до 50 тыс. рублей
- юридические лица
— от 200 до 500 тыс. рублей


Проектируемая санкция

Административное наказание:

- должностные лица — от 30 тыс. до 50 тыс. рублей
- ИП — от 30 тыс. до 50 тыс. рублей или административное приостановление деятельности на срок до пятнадцати суток;
- юридические лица — от 300 тыс. до 500 тыс. рублей или административное приостановление деятельности на срок до пятнадцати суток

Административное наказание:

- должностные лица — от 50 тыс. до 200 тыс. рублей
- ИП — от 50 тыс. до 200 тыс. рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток;
- юридические лица — от 500 тыс. до 2 млн рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток



Повторное нарушение

Проект федерального закона № 237666-7 «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации»

- **Установление уголовной ответственности** за незаконное осуществление профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов **в крупном размере**, в том числе потребительских займов, обеспеченных ипотекой, индивидуальным предпринимателем или лицом, которые в силу своего служебного положения постоянно, временно либо по специальному полномочию исполняет возложенные на него обязанности по руководству организацией, если указанные лица не имеют права на осуществление указанной деятельности и являются подвергнутыми административному наказанию за незаконное осуществление профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов

Проектируемая санкция

- 1) штраф в размере от 300 тыс. до 1 млн рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2-х лет до 4-х лет;
- 2) обязательные работы на срок до 480 часов;
- 3) лишение свободы на срок до 3-х лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 3-х лет

- **Под крупным размером** понимается сумма выданных потребительских займов, в том числе потребительских займов, обеспеченных ипотекой, более **2 млн 250 тысяч рублей**



1

В договоре потребительского микрозайма запрещается устанавливать штраф (комиссии, неустойки, пени) либо взимать какую-либо плату в пользу кредитора за отказ получателя финансовой услуги от получения денежных средств

2

При подписании договора потребительского займа на бумажном носителе микрофинансовая организация должна требовать от получателя финансовой услуги подписания каждого листа индивидуальных условий договора

3

МФО обязана хранить записи голосового сообщения, передаваемого получателям финансовых услуг с использованием системы автоматического воспроизведения сообщений, в течение не менее 1 года, а также фиксировать дату и время передачи указанных сообщений

4

с 01.01.2019 между одной МФО и одним заемщиком в течение одного года не может быть заключено более 9 краткосрочных микрозаймов (срок возврата не более 30 дней)

Предполагается уточнить данное требование в отношении максимального размера микрозайма, на который распространяется указанное правило – не более 10 тысяч рублей

5

В договорах микрозайма должна быть информация о том, что при несвоевременном исполнении обязательств могут начисляться проценты (если указанное начисление процентов производится), а также информация о риске возможной утраты предмета залога в случае неисполнения обязательств по возврату заемных средств (в договорах с физическими лицами)



МФО занимают серьёзную долю рынка финансовых услуг, в первую очередь кредитных, и потребность в просвещении граждан и предпринимателей о возможностях и рисках этих услуг остаётся одной из наиболее актуальных задач

- ❖ Подготовка и распространение информационных материалов (размещены на информационно-просветительском ресурсе Банка России сайте fincult.info в рубриках «Взять в долг» и «Начать бизнес» раздела «Всё о финансах»):
 - 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
 - Как отличить честные МФО от мошенников
- ❖ **Программа развития**, предназначенная для обучения сотрудников Банка России, а также широких слоев населения, в том числе для желающих стать волонтерами финансового просвещения, включает в себя модуль «Кредиты и займы»
- ❖ Проведение лекционных и семинарских занятий для различных целевых аудиторий (в рамках работы со специализированными организациями: центрами соцобеспечения, вузами, воинскими частями и т.д.):
 - Защитите себя и свою семью
 - Финансовое мошенничество
 - Финансовые инструменты для развития бизнеса (в рамках мероприятий для субъектов МСП)





Банк России

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru