



Банк России

## АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ЗАЕМЩИКОВ

Алексей Чирков,

начальник Управления регулирования Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

март 2019

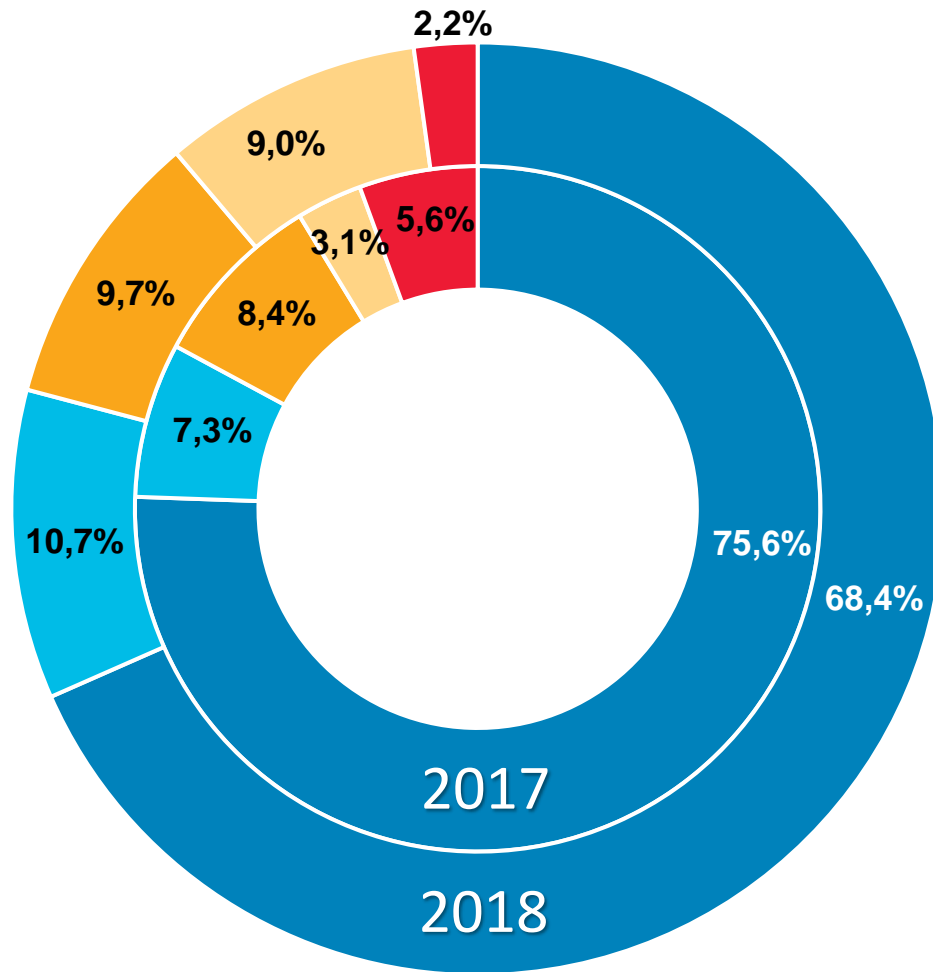


- В 2018 году в отношении микрофинансовых организаций поступило **16,8 тыс.** жалоб, что на **4,1 тыс.** жалоб или **32,8%** больше, чем в 2017 году
- Рост числа жалоб в отношении МФО обусловлен увеличением объёма выдачи микрозаймов. По предварительным данным, по состоянию на 1 октября 2018 года число действующих договоров займа в МФО выросло на **33%** по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (до **8,7 млн**), а совокупный портфель МФО — на **32,9%**, до **148,6 млрд руб.**
- Большой объём просроченных микрозаймов влияет на структуру обращений в отношении МФО – **68,4%** жалоб связано с совершением действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма. В то же время в отчётном периоде произошло снижение удельного веса данной категории на **7,2 п.п.** по сравнению с 2017 годом при одновременном увеличении долей остальных тематик (за исключением вопросов, связанных с порядком и условиями предоставления микрозаймов).

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

Работа с жалобами и обращениями





- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Оспаривание факта заключения договора\*
- Соблюдение договора микрозайма
- Начисление процентов/неустойки по договорам микрозаймов
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов

\* Оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в т. ч. исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных)



### Закон № 353-ФЗ

Навязывание дополнительных услуг

Комиссии за продление срока возврата займа

### Закон № 230-ФЗ

Превышение максимально допустимого количества контактов

Оказание психологического давления, угрозы, введение в заблуждение

### Закон № 218-ФЗ

НФО не заключают договоры об оказании информационных услуг с бюро кредитных историй

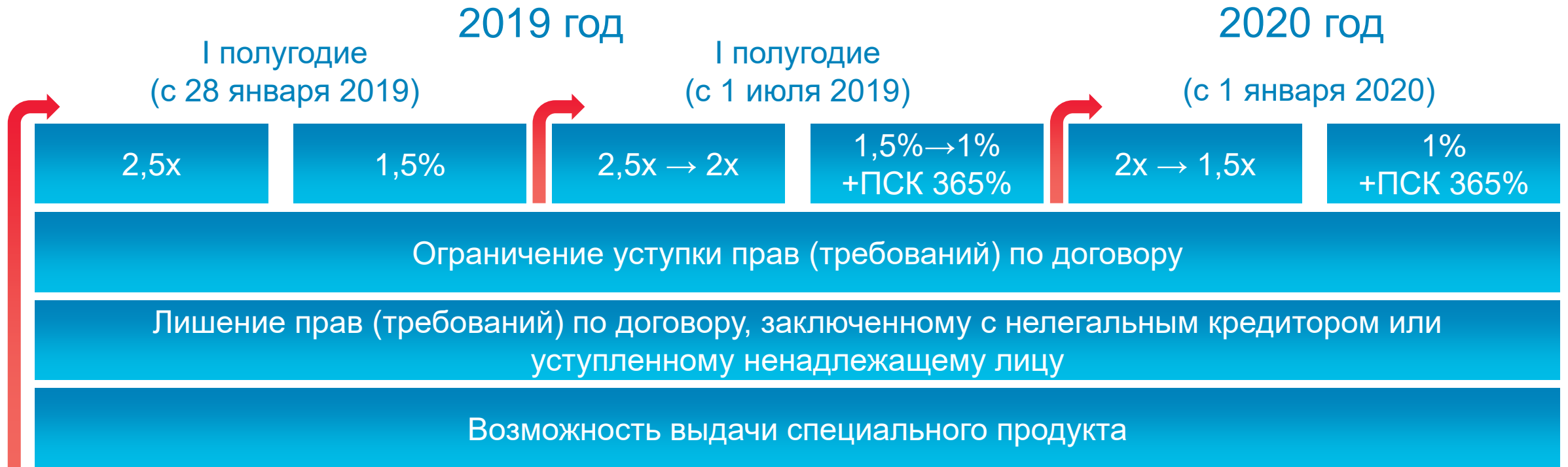
Расхождения сведений о заключенных договорах займа в отчетности и БКИ



Банк России

2

ИЗМЕНЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФО,  
ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ФЕДЕРАЛЬНЫМ  
ЗАКОНОМ ОТ 27.12.2018 № 554-ФЗ  
«О внесении изменений в Федеральный закон  
"О потребительском кредите (займе)" и  
Федеральный закон "О микрофинансовой  
деятельности и микрофинансовых  
организациях»



Ограничения 2,5x, 2x и 1,5% в день установлены статьей 3 Федерального закона от 27.12.2018 № 554-ФЗ, посвященной переходным положениям



## Было (до 28.01.2019)

### Фиксируемая сумма платежей:

- проценты по договору

### Ограничение фиксируемой суммы платежей

- 3 суммы потребительского кредита (займа)



## Стало (после 28.01.2019)

### Фиксируемая сумма платежей:

- проценты по договору,
- неустойка (штрафы, пени), иные меры ответственности,
- платежи за услуги, оказываемые кредитором заёмщику за отдельную плату

### Ограничение фиксируемой суммы платежей:

- 2,5 суммы потребительского кредита (займа),
  - с 01.07.2019 – 2 суммы,
  - с 01.01.2020 – 1,5 суммы



В соответствии со статьей 6.2 Закона о потребительском кредите (займе) с 28.01.2019 МФО вправе выдавать специальный продукт – договор займа на срок до **15 дней**, на сумму, до **10 000 рублей**

**К категории специального относятся займы МФО, одновременно удовлетворяющие следующим условиям:**

- МФО не начисляет проценты, меры ответственности по договору потребительского займа, а также платежи за услуги, оказываемые кредитором заёмщику за отдельную плату, после того, как фиксируемая сумма платежей достигнет 30 процентов от суммы потребительского кредита (займа) (далее - максимальное допустимое значение фиксируемой суммы платежей) **(т.е. для максимальной суммы потребительского займа в 10 тыс. рублей переплата не может составить 3 тысячи рублей).**
- Запрет, предусмотренный указанным выше пунктом размещается на первой странице договора потребительского займа
- Ежедневная фиксируемая сумма платежей не превышает значение, равное результату деления максимального допустимого значения фиксируемой суммы платежей на 15 **(при условии суммы выдачи потребительского займа – 10 тыс. рублей ежедневная фиксируемая сумма платежа составит 200 рублей в день (3 тыс. рублей / 15))**
- Договор потребительского займа содержит условие о запрете увеличения срока и суммы потребительского займа
- На займы, выданные в соответствии со статьей 6.2 распространяются ограничения 2,5х, 2х, 1,5х.



## Было (до 28.01.2019)

Деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме, осуществляемая за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) осуществляемая не менее чем четыре раза в течение одного года (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом)

## Стало (после 28.01.2019)

Деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, займов, предоставляемых физическим лицам, являющимся учредителями (участниками) или аффилированными лицами коммерческой организации, предоставляющей заём, займов, предоставляемых брокером клиенту для совершения сделок купли-продажи ценных бумаг, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом).

## Что поменялось:

- Исключены такие квалифицирующие признаки, как систематичность (не менее 4 раз в год) и осуществление за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств, поскольку на практике их было тяжело доказать
- Перечень исключений дополнен займами физическим лицам, являющимся учредителями (участниками), аффилированными лицами, займами брокера клиенту



## Стало (после 28.01.2019)

Кредитор вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) **ТОЛЬКО:**

1. профессиональному кредитору;
2. профессиональному взыскателю («коллекторское агентство», включенное в реестр ФССП России);
3. специализированному финансовому обществу;
4. физическому лицу, указанному в письменном согласии заёмщика, полученном кредитором после возникновения у заёмщика просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа), если запрет на осуществление уступки не предусмотрен федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки



## Стало (после 28.01.2019). Законодательная новелла

Юридические и физические лица не вправе требовать исполнения заёмщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа) в случае, если:

1. на момент его заключения первоначальный кредитор не являлся профессиональным кредитором;
2. на момент уступки прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) новый кредитор не являлся:
  - профессиональным кредитором;
  - профессиональным взыскателем («коллекторское агентство»);
  - специализированным финансовым обществом;
  - физическим лицом, указанным в письменном согласии заёмщика

## Что важно:

Юридические и физические лица лишены права требовать исполнения заёмщиком обязательств:

- по договору потребительского кредита (займа), заключенному с нелегальным кредитором;
- по договору потребительского кредита (займа), права (требования) по которому уступлены ненадлежащему лицу



Банк России

3

ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ НОВЕЛЛЫ,  
НАПРАВЛЕННЫЕ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ КЛИЕНТОВ НА РЫНКЕ  
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ

В целях борьбы с нелегальными кредиторами («черными кредиторами») Банк России совместно с Минфином России участвует в работе над следующими проектами ФЗ:

Проект федерального закона  
№ 237560-7 «О внесении изменений  
в статьи 3.5, 4.1.1 и 14.56  
Кодекса Российской Федерации  
об административных  
правонарушениях»

Проект федерального закона  
«О внесении изменений  
в Уголовный кодекс Российской  
Федерации»



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](http://www.cbr.ru)

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