



Банк России

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ЗАЁМЩИКОВ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

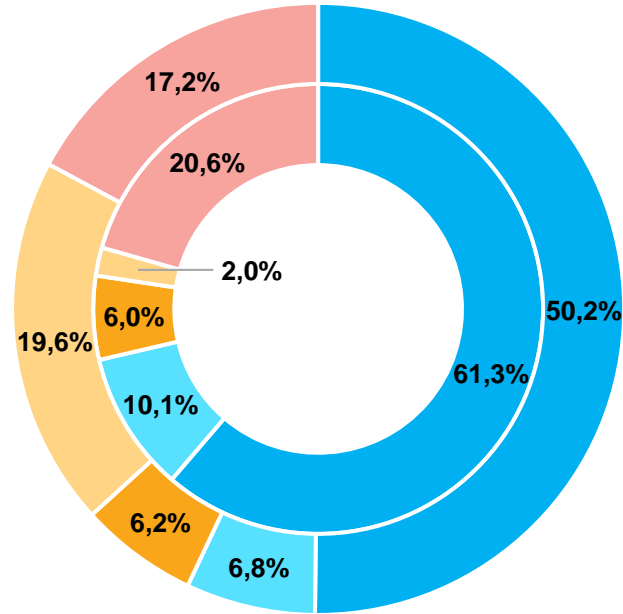
Алексей Чирков,
начальник Управления регулирования
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Сентябрь 2019





Распределение жалоб в отношении МФО



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

В 1 полугодии 2019 года в отношении МФО поступило **14 тыс.** жалоб, что на **30,4%** больше, чем в январе-июне 2018 года

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



* оспаривание факта заключения договора (мошенничество, в том числе исправление (оспаривание) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных)



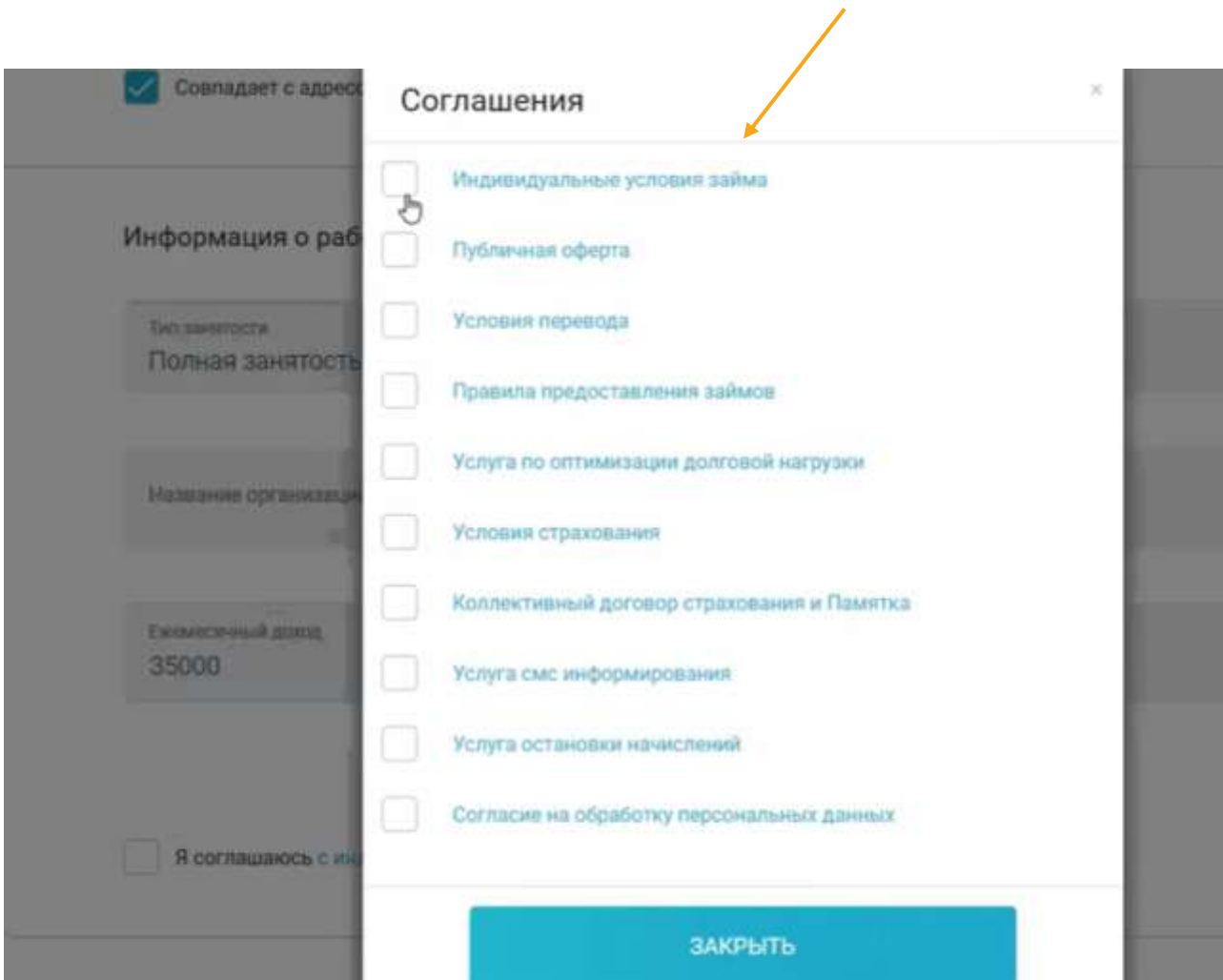
Навязывание дополнительных услуг

(нарушения/недобросовестные практики)

- ✘ В заявлении о предоставлении займа отсутствует информация о дополнительных услугах и их стоимости
- ✘ Заёмщик, приобретая услугу, платит только за возможность ее использования
- ✘ Стоимость дополнительной услуги зависит от срока действия договора займа (ежедневная фиксированная плата, которая не зависит от факта предоставления услуги)
- ✘ Плата взимается за действия, которые МФО обязана осуществлять бесплатно по закону
- ✘ При заключении договора потребительского займа автоматически проставлена «галочка» о согласии на дополнительные услуги
- ✘ Потребителю не доводится информация о возможности отказаться от приобретённой услуги на любой стадии

✗ Отсутствует возможность ознакомиться с условиями доп. услуг (**ссылки не активны**)

✗ **Автоматически проставлены «галочки» без волеизъявления заемщика** на подключение доп. услуг



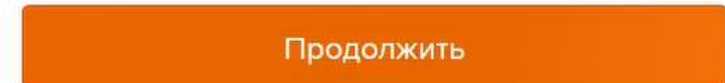
✗ МФО **ограничивает время** ознакомления с условиями доп. услуг (175 сек.)



Вводя «Код из СМС», направленный Обществом на номер мобильного телефона, указанный мной при регистрации, и нажимая кнопку "Продолжить" я подписываю вышеуказанные документы аналогом собственноручной подписи в порядке, предусмотренном Соглашением об использовании АСП.

✗ Я согласен на уступку кредитором прав (требований) по договору займа третьим лицам

✗ Я согласен на безакцептное списание денежных средств с моей банковской карты в целях возврата суммы Микрозайма и выплаты процентов по нему, а при наличии просрочки – пеней.





Положительные практики реализации доп. услуг

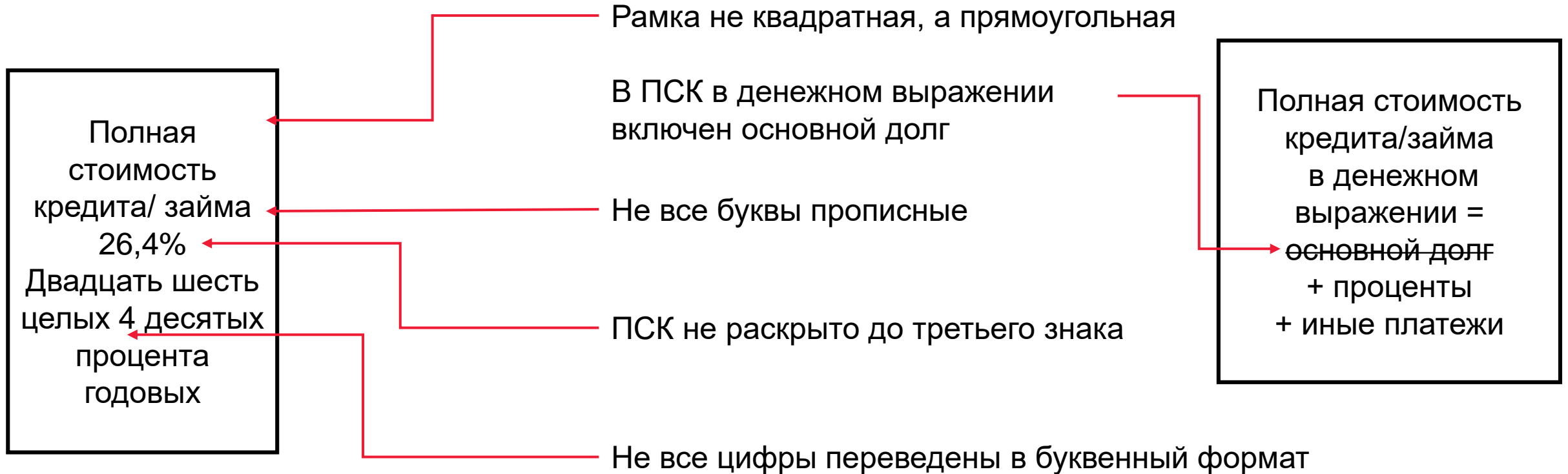
- ✓ Ряд МФО договорились с партнерами о включении **аналога «периода охлаждения»** в предлагаемые услуги (по не страховым продуктам)
- ✓ При «присоединении» к договору страхования устанавливается «период охлаждения» **более 14 дней**
- ✓ Обеспечена возможность **подачи заявлений об отказе от дополнительных продуктов через МФО**
- ✓ **Плата взимается в последнюю очередь**, независимо от того, когда оказана услуга;
- ✓ Бонусная часть заработной платы руководителей/работников зависит не от количества проданных дополнительных продуктов, а от уровня **удовлетворенности клиентов качеством услуг**

Волеизъявление заёмщика

Стоимость дополнительной услуги определена



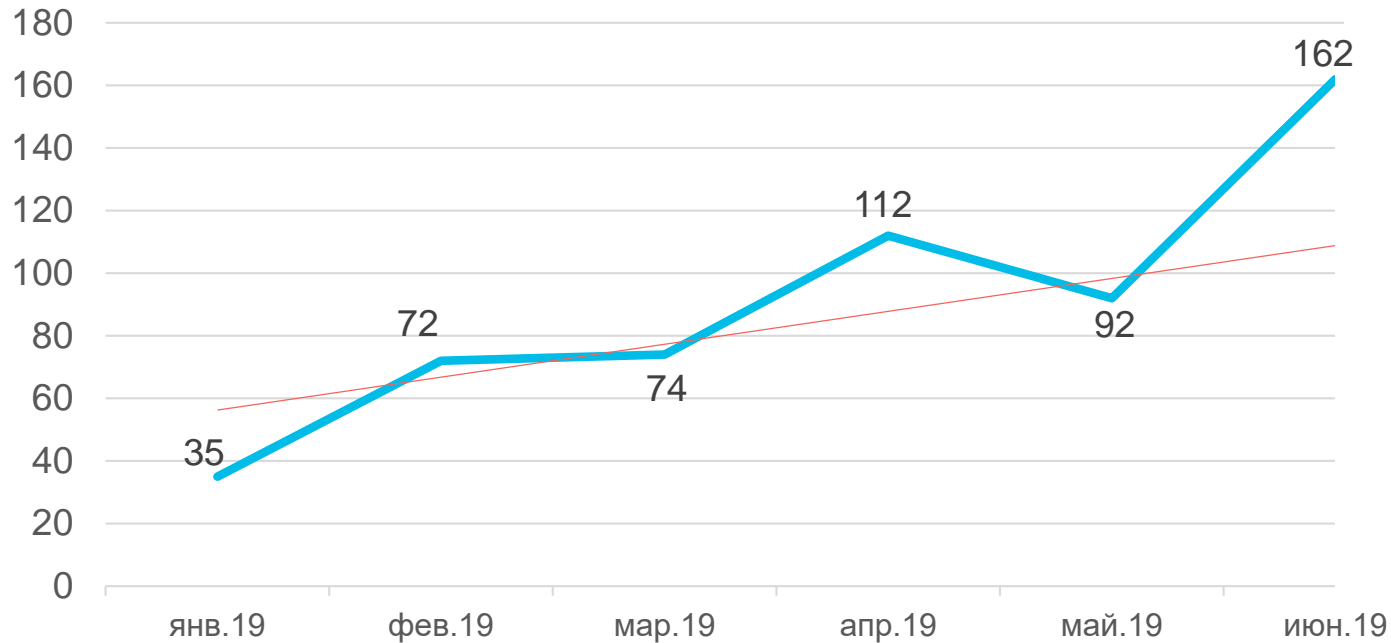
Полная стоимость кредита (нарушения)



+ площадь рамки менее 5% от площади листа, шрифт не максимального размера по сравнению с иным текстом, представленным на странице



Жалобы на несоблюдение Базового стандарта



Нарушения Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка, объединяющих МФО, являются **основанием для принятия мер со стороны СРО**

Тематики жалоб

Нарушение требований к информированию об условиях предоставления потребительского займа

Непредоставление копий документов по требованию получателя финансовой услуги

Отсутствие информации либо неверная информация в Личном кабинете заёмщика

Нарушение сроков или непредоставление МФО ответов на обращения их клиентов

Иные вопросы, связанные с требованиями Базовых стандартов МФО



Требования
неимущественного
характера

Требования
имущественного характера



Потребитель



Банк России



Финансовый уполномоченный



Охват 100% жалоб
граждан через
взаимное дополнение
ИНСТИТУТОВ

- В отношении страховых организаций:
- расчет и применение КБМ страховщиками
 - вопросы отказа в заключении договора ОСАГО

- В отношении кредитных организаций:
- корректность расчета ПСК
 - навязывание дополнительных услуг, в том числе страхования

- В отношении страховых организаций:
- вопросы несогласия потребителя с размером страхового возмещения (отказа в выплате)

- В отношении кредитных организаций:
- требования о возврате неправомерно взысканных комиссий за обслуживание
 - требование к КО в случае несогласия с размером выплаты по вкладу



	Банк России	Финансовый уполномоченный
Регулирование	Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
Предмет обращения	Требования неимущественного характера, связанные с нарушением финансовыми организациями договоров и законодательства РФ	Требования имущественного характера: 1) в размере до 500 тыс. руб. либо 2) связанные с нарушением страховой организацией порядка выплат по ОСАГО
Сроки рассмотрения	30 календарных дней	15 рабочих дней
Способы получения информации от финансовой организации	Запросы, предписания, за неисполнение которых применяются меры административной ответственности (штраф)	Запросы, игнорирование которых ведёт к принятию решения на основании материалов, представленных потребителем
Результат рассмотрения обращений	Ответ заявителю, применение мер к финансовой организации (в случае выявления нарушения)	Принятие решения, которое исполняется добровольно либо в принудительном порядке



Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»

- Уточнение порядка начисления неустойки за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа)

- Проектируемое положение

Размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых **от суммы просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа)** в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности **по договору потребительского кредита (займа)** за каждый день нарушения обязательств



Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»

- Установление дополнительных требований к заключению договора потребительского кредита (займа), при предоставлении которого заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами

- Проектируемое положение

Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, в котором кредитор обязан:

- обеспечить заемщику возможность согласиться либо не согласиться** с оказанием ему за отдельную плату дополнительных услуг, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа)
- указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора или **третьего лица, в том числе в случае, когда кредитор действует по поручению третьего лица и (или) является его аффилированным лицом**
- обеспечить заемщику возможность выбрать оплату дополнительных услуг за счет собственных средств заемщика либо за счет предоставляемого кредита (займа)**



Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»

- Уточнение порядка расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) (ПСК) в случае, если условиями договора предусматривается несколько ставок в процентах годовых, или изменение процентной ставки зависит от решения и (или) действий (поведения) заемщика
 - Расчет ПСК предполагается осуществлять **исходя из максимальной процентной ставки, определенной условиями договора потребительского кредита (займа)**
- Урегулирование ситуации, связанной с недостаточностью средств, поступивших для осуществления досрочного возврата потребительского кредита (займа), и информирование об этом заемщика
 - Установление обязанности кредитора в день возврата потребительского кредита (займа) **учитывать поступившую сумму в счет частичного досрочного возврата** и в течение трех рабочих дней **проинформировать** заемщика о размере его текущей задолженности перед кредитором



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