



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



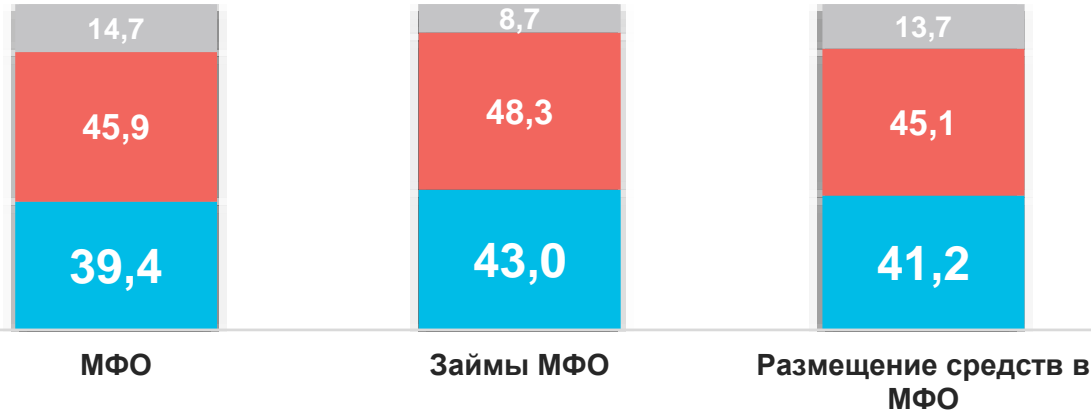
Большинство МФО начинает самостоятельно работать с просроченной задолженностью, без привлечения профессиональных взыскателей



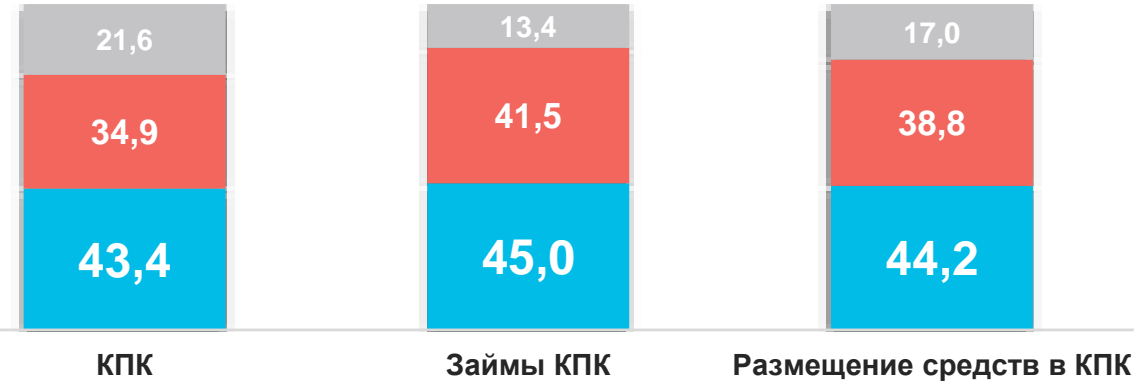
Повышается значимость данных в БКИ, в том числе в связи с введением показателя предельной долговой нагрузки



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



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



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

■ 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).



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

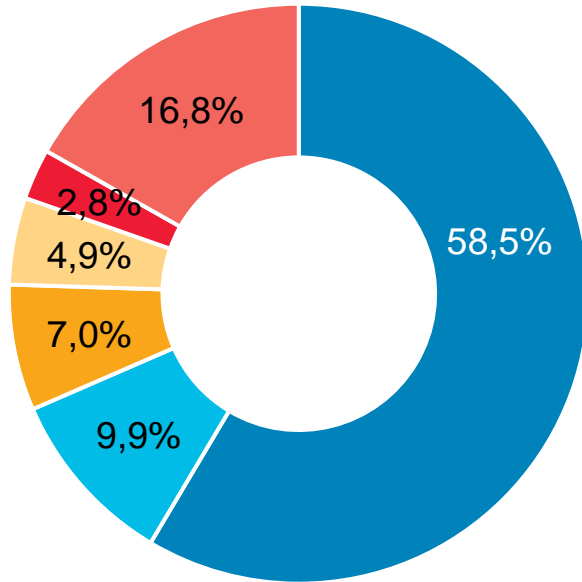


Среди сопоставимых групп населения низкая доля положительных оценок удовлетворенности работой КПК отличает мужчин (41,4%), граждан в возрасте 45-59 лет (39,1%), занятых домашним хозяйством граждан и временно неработающих (29,0 и 35,5% соответственно).

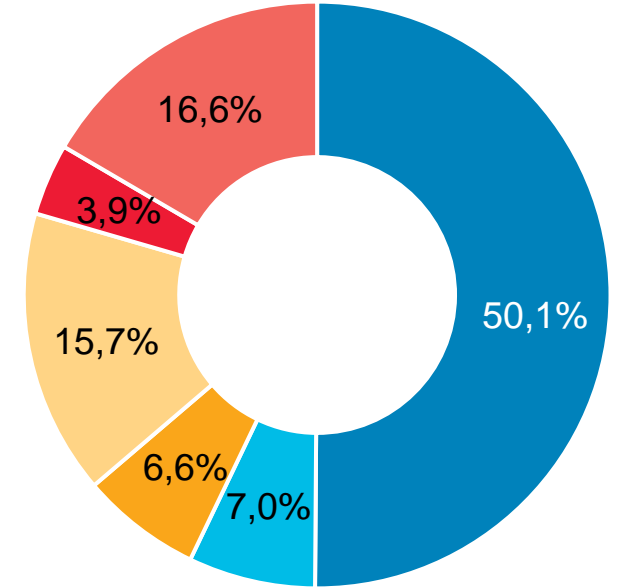
Источник: опросы, проведенные по заказу Банка России, май 2019
% от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос: МФО ($N_{РФ2019}=574$), займы в МФО ($N_{РФ2019}=451$), размещение средств в МФО ($N_{РФ2019}=342$)

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

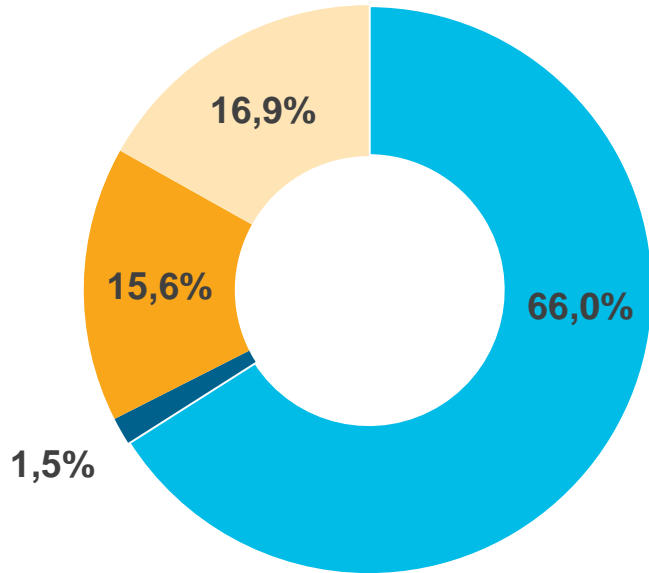
Главный драйвер роста — жалобы на превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа (15,7%)

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

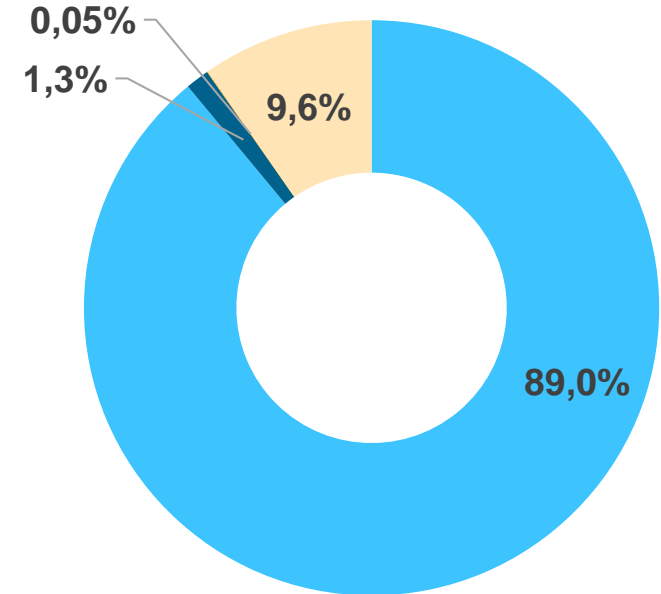


3,2 тыс. жалоб

- 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

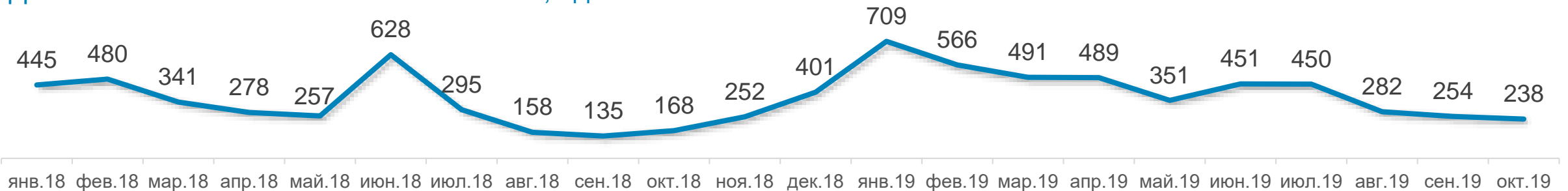
на 34,4% больше

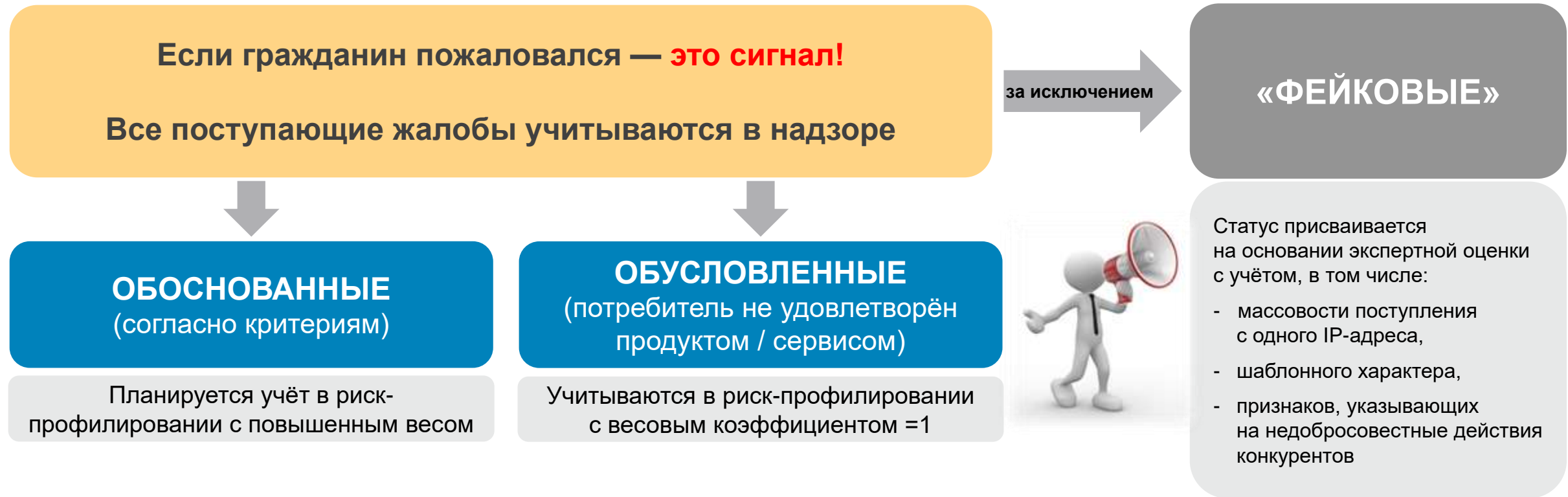
Январь-октябрь 2019



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

Применение надзорных мер
Особый фокус на деятельность ТОП-20 МФО

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

Комплексный мониторинг исполнения рекомендаций ТОП-20 МФО

Превышение предельного размера долга при начислении процентов и штрафов

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

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

Внедрение СРО МФО Внутренних стандартов по работе с просроченной задолженностью

Нарушение порядка очередности списания денежных средств в уплату долга

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

Ограничение доступа к контактным данным заявителя в ИТ-системах МФО

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

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

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

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

Пересмотр бизнес-моделей МФО с целью отказа от неприемлемых практик

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

Обеспечена возможность подачи заявлений об отказе от дополнительных продуктов через МФО

11 МФО исключены из государственного реестра по итогам осуществления поведенческого надзора

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

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

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

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