



Банк России

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Служба по защите прав потребителей и
обеспечению доступности финансовых
услуг

2019 г.





Банк России

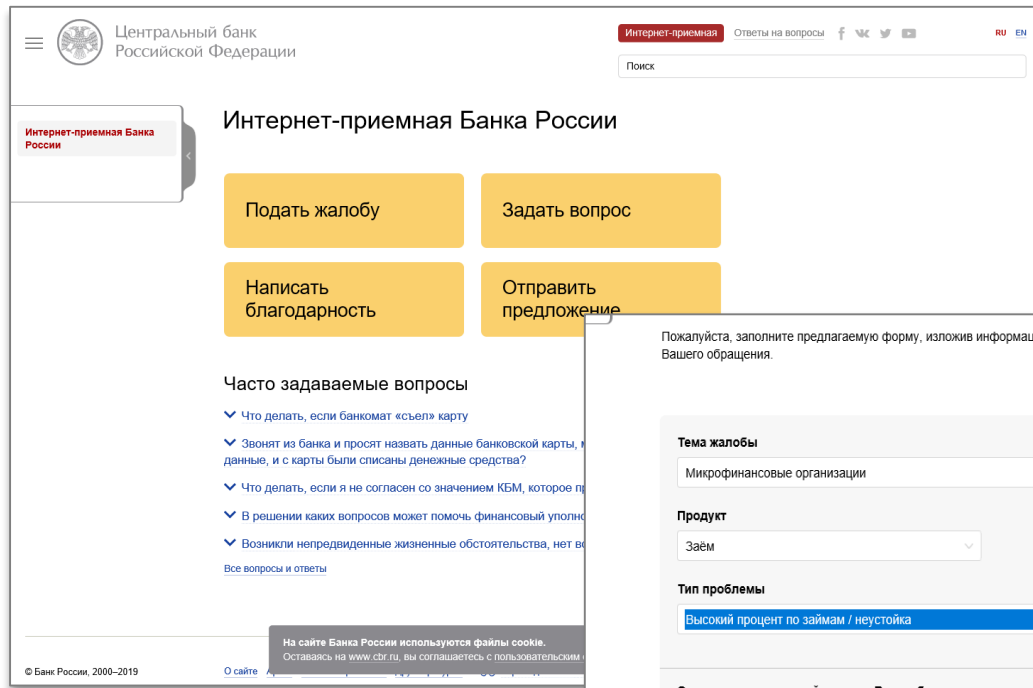
1

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР
ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ
В СЛУЖБЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Добро пожаловаться!

Каналы поступления обращений в Службу ЗПП:



Пожалуйста, заполните предлагаемую форму, изложив информацию полно и корректно. От этого зависит скорость получения ответа и результат рассмотрения Вашего обращения.

Тема жалобы
Микрофинансовые организации

Продукт
Займ

Тип проблемы
Высокий процент по займам / неустойка

Организация, с которой связано Ваше обращение
[Поле для ввода]

+ Добавить организацию

Текст жалобы
[Поле для ввода]

Символов осталось: 5000

Выберите Ваш регион
[Выбор региона]

Заполнение этого поля поможет решить Ваш вопрос более оперативно. Направление обращений граждан на рассмотрение в подразделения Банка России осуществляется в соответствии с организационной структурой Банка России.

При во...
Дата с...
На сайте Банка России используются файлы cookie. Оставляя на www.cbr.ru, вы соглашаетесь с пользовательским соглашением. **Подтвердить**

- Центральный аппарат
- Северо-Западное ГУ Банка России
- Южное ГУ Банка России
- Волго-Вятское ГУ Банка России
- Уральское ГУ Банка России
- Сибирское ГУ Банка России
- Дальневосточное ГУ Банка России
- ГУ Банка России по ЦФО
- Отделения (Отделения-Национальные банки) Банка России



- Обогащение карточки заявителя
- Типологизация обращения
- Подготовка и направление ответа заявителю или маршрутизация в подразделение Банка России

Ответ заявителю

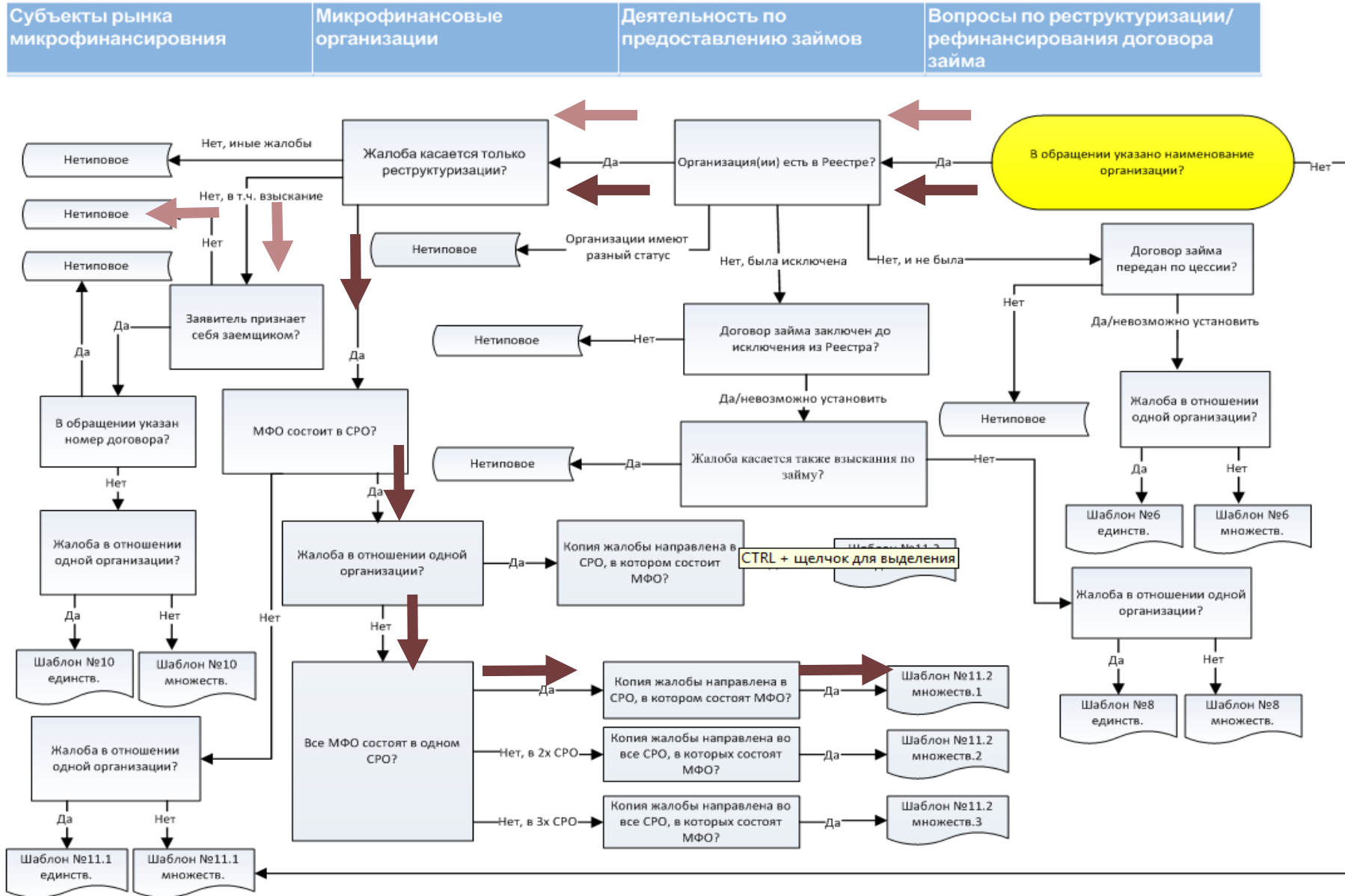


Подразделения Службы

- ➔ Рассмотрение обращений
- ➔ Направление запросов и анализ документов от поднадзорных организаций
- ➔ Направление запросов в государственные органы и анализ полученной информации
- ➔ Применение надзорных мер по результатам выявленных нарушений



ДЕРЕВО РЕШЕНИЙ
«ВОПРОСЫ ПО РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ / РЕФИНАНСИРОВАНИЮ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА (МФО)»





Служба рассматривает обращения в соответствии с требованиями
Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Банка России
(ст. 8 Закона № 59-ФЗ)

Направляется в течение **7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с **уведомлением гражданина**, направившего обращение, о переадресации обращения

Анализ поступивших обращений

Обращение, требующее объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения
(ст. 10 Закона № 59-ФЗ)

Запрос необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов

Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина

Направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов

Обращение, оставляемое без ответа по существу поставленных в нем вопросов
(ст. 11 Закона № 59-ФЗ)

1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
2. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы должностное лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
3. Текст письменного обращения не поддается прочтению, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.



Банк России

2

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР
ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР:
РЕАКТИВНЫЙ
И ПРЕВЕНТИВНЫЙ



- Анализ обращений граждан
- Запрос разъяснений и выявление нарушений, допущенных в отношении заявителей.

Реактивный надзор



Поведенческий надзор

Превентивный надзор

Мониторинг

- Мониторинг **соблюдения требований Федеральных законов** о потребительском кредите, о кредитных историях, о коллекторской деятельности, о микрофинансовой деятельности, о кредитной кооперации, о ломбардах, о СРО в сфере финансового рынка
- Выявление **недобросовестных практик** и иных недостатков в деятельности поднадзорных организаций
- Выявление и устранение **предпосылок**, приводящих к нарушению прав потребителей.

«Поведенческий надзор призван не только повысить удовлетворенность потребителя финансового сектора, но и помочь потребителю сделать правильный конкурентный выбор в пользу наилучшего предложения»

Э.С. Набиуллина

- Анализ деятельности МФО по соблюдению рекомендаций Банка России



Освещение лучших практик на рынке

Поиск проблемных зон рынка

Анализ бизнес-процессов поднадзорных организаций

Анализ проблем, с которыми сталкивается потребитель

Поиск наилучших решений, с учетом интересов потребителей и рынка

Поведенческий надзор



1

Прозрачный рынок

2

Повышение доверия потребителя к финансовым услугам

3

Здоровая конкуренция

4

Долгосрочные позитивные отношения потребителя и финансовой организации





Закон № 353-ФЗ

«О ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ КРЕДИТЕ (ЗАЙМЕ)» №353-ФЗ

Навязывание дополнительных услуг

Превышение ограничений по начислению процентов и неустойки

Нарушение очередности списания денежных средств

Нарушение установленной формы договора, расчета ПСК и пр.

Комиссии за продление срока займа, скрытые неустойки

Закон № 230-ФЗ

«О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности...» №230-ФЗ

Нарушение требований закона к способам и частоте взаимодействия

Несоблюдение требований закона к взаимодействию с должником

Введение в заблуждение должника о последствиях неисполнения

Неуведомление должника о привлечении профессионального взыскателя

Угрозы

Закон № 218-ФЗ

«О кредитных историях» №218-ФЗ

Нарушение 5-дневного срока представления данных в БКИ

Непредставление данных в БКИ в рамках оспаривания кредитной истории (нарушение 14-дневного срока)

Получение кредитной истории граждан без их согласия

Непредставление данных в БКИ



Банк России

3

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР
ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

РЕЗУЛЬТАТЫ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО
НАДЗОРА: ДОВЕДЕНИЕ ДО
ЗАЯВИТЕЛЯ

Реактивный надзор:
результаты рассмотрения
обращений и проведения
проверочных
мероприятий доводятся
до заявителей в ответах

Анализ статистики
поступающих жалоб выявил
рост жалоб по тематике –
время давать разъяснения и
потребителям и усиливать
надзор



Ответы на обращения
граждан в Банк России

Информационные письма
для рынка, размещаемые
на сайте Банка России



Выступления в СМИ

Выступления на форумах
и семинарах по тематикам
поведенческого надзора

Участие в обучающих
семинарах для
школьников и студентов

Вопросы и ответы,
размещаемые в Интернет-
приемной на сайте Банка
России

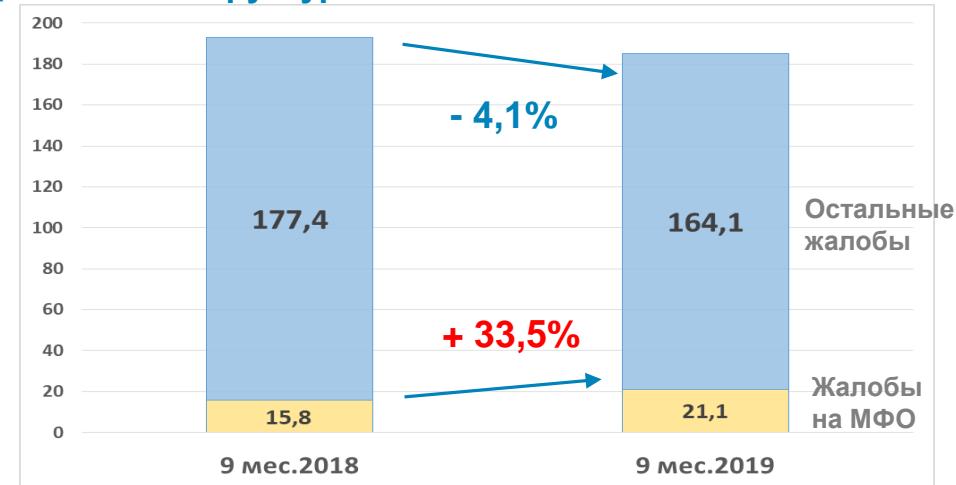
Лонгриды, ответы на
вопросы и памятки,
размещаемые на сайте
fincult.info

Видео-ролики по вопросам
поведенческого надзора
для размещения в
социальных сетях

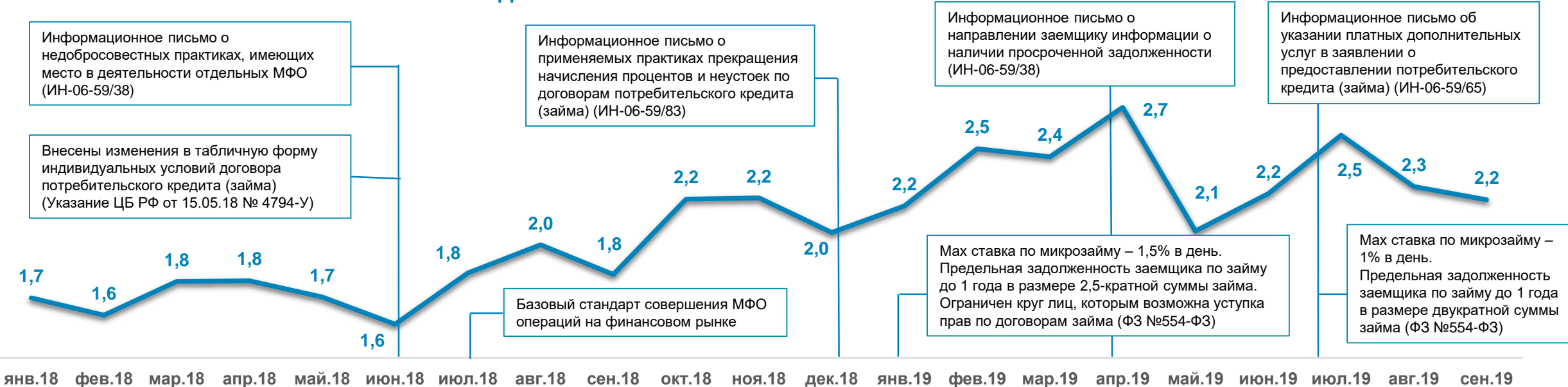


- Основная тематика жалоб – «**Совершение действий, направленных на возврат просроченной задолженности**» (49,9% в структуре жалоб).
- Вторая по значимости тематика - «**Превышение предельного размера начисленных процентов по договору займа**» – 17,1% в 3 кв.2019 г. (рост в 6 раз по сравнению с аналогичным периодом 2018 г.). Основная причина роста - информирование граждан о регуляторных новациях в части ограничения предельного размера долга и ежедневного процента, а также освещение в средствах массовой информации результатов работы Банка России в виде возврата потребителям переплаты по договорам потребительского займа.

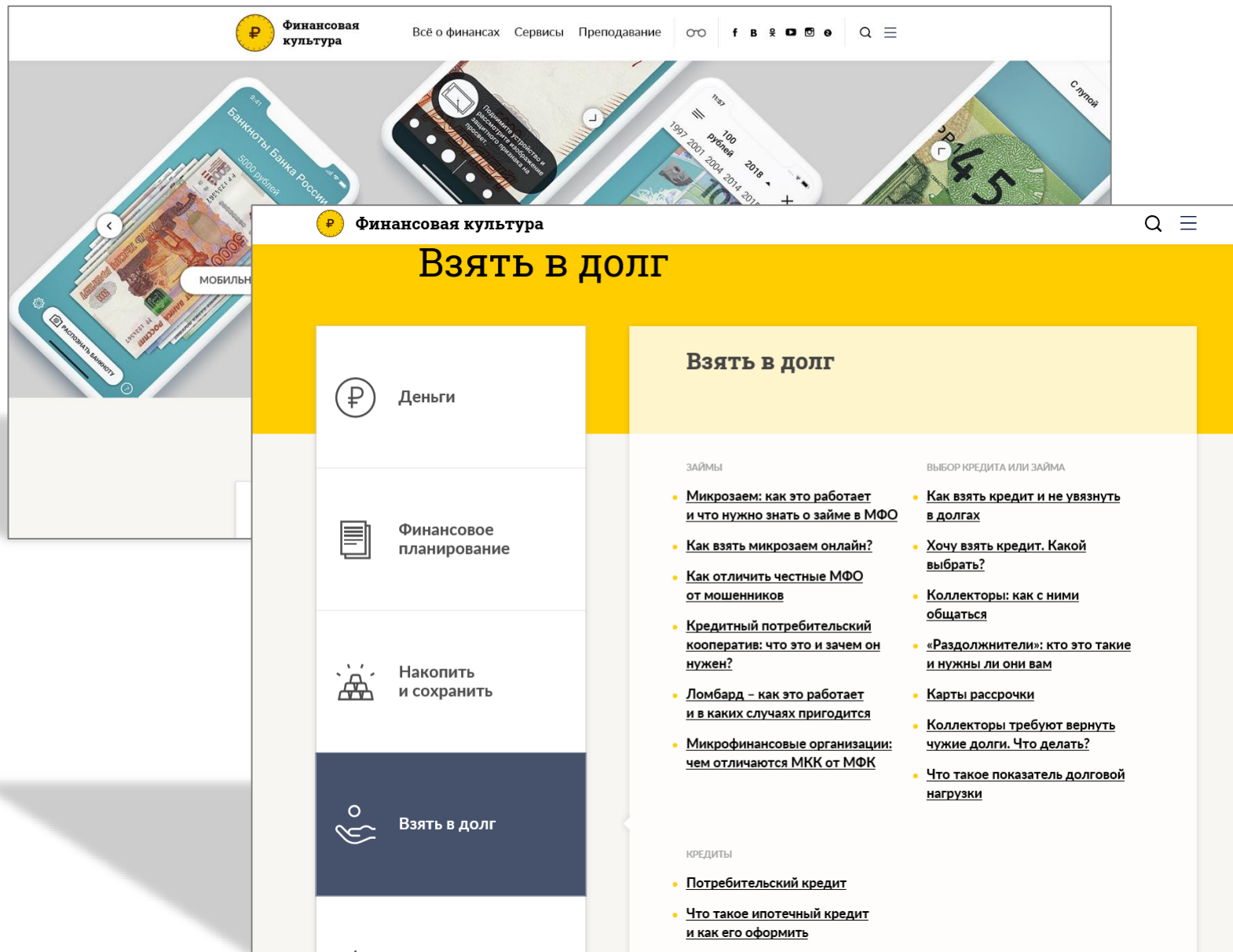
Динамика и структура жалоб в Банк России в 2018-2019



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



Значительная часть материалов проекта «Финкульт» – результат совместной работы с сотрудниками надзорных подразделений Службы, ежедневно рассматривающими жалобы потребителей финансовых услуг



Финансовая грамотность

VS

Обучение составлению жалоб

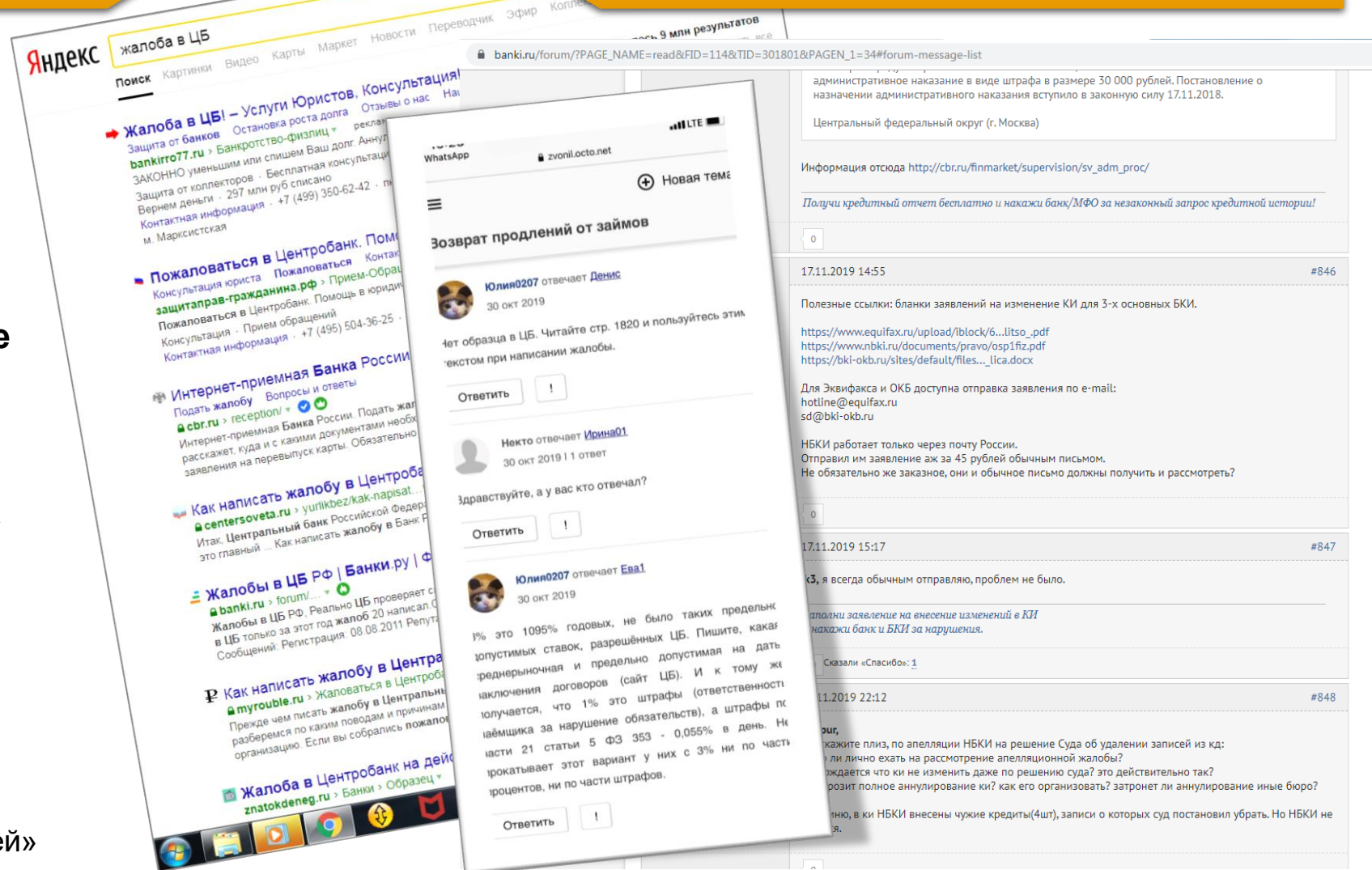


Уровень финансовой грамотности потребителей возрастает. Маркеры роста – динамика жалоб и качество обращений.



Часто потребители начинают финансовое образование после возникновения последствий принятия необдуманных финансовых решений:

- рост количества обращений в Банк России, в т.ч. составленных надлежащим образом;
- активность чатов и форумов потребителей;
- скорость появления актуальной информации в сети;
- востребованность услуг «консультантов» и «раздолжителей»



The collage shows three overlapping digital interfaces:

- Yandex Search:** A search for "жалоба в ЦБ" (complaint to the CBR) with results for "Жалоба в ЦБ – Услуги Юристов. Консультация", "Пожаловаться в Центробанк", and "Интернет-приемная Банка России".
- WhatsApp Chat:** A conversation titled "Зоврат продлений от займов" (Return of loan extensions) between "Юлия0207" and "Денис".
- CBR Forum:** A forum post titled "Жалобы в ЦБ РФ | Банки.ру | Форум" with a discussion about the 1095% annual interest rate on loans.

административное наказание в виде штрафа в размере 30 000 рублей. Постановление о назначении административного наказания вступило в законную силу 17.11.2018.

Центральный федеральный округ (г. Москва)

Информация отсюда http://cbr.ru/finmarket/supervision/sv_admin_proc/

Получи кредитный отчет бесплатно и нажми банк/МФО за незаконный запрос кредитной истории!

17.11.2019 14:55 #846

Полезные ссылки: бланки заявлений на изменение КИ для 3-х основных БКИ.
https://www.equifax.ru/upload/iblock/6...lito_so_pdf
<https://www.nbki.ru/documents/pravo/osp1fz.pdf>
https://bki-okb.ru/sites/default/files..._lica.docx

Для Эквифакса и ОКБ доступна отправка заявления по e-mail:
 hotline@equifax.ru
 sd@bki-okb.ru

НБКИ работает только через почту России.
 Отправил им заявление аж за 45 рублей обычным письмом.
 Не обязательно же заказное, они и обычное письмо должны получить и рассмотреть?

17.11.2019 15:17 #847

ЗЗ, я всегда обычным отправляю, проблем не было.

аплоди заявление на внесение изменений в КИ
 нажми банк и БКИ за нарушения.

Сказали «Спасибо»: 1

17.11.2019 22:12 #848

суд,
 нажми плиз, по апелляции НБКИ на решение Суда об удалении записей из кд:
 ли лично ехать на рассмотрение апелляционной жалобы?
 ожидается что ки не изменить даже по решению суда? это действительно так?
 розит полное аннулирование ки? как его организовать? затронет ли аннулирование иные бюро?

но, в ки НБКИ внесены чужие кредиты(4шт), записи о которых суд постановил убрать. Но НБКИ не
 я.



Банк России

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

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
Электронная почта: cbr@cbr.ru