



Банк России

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ КЛИЕНТОВ МФО И КПК

Алексей Чирков,

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





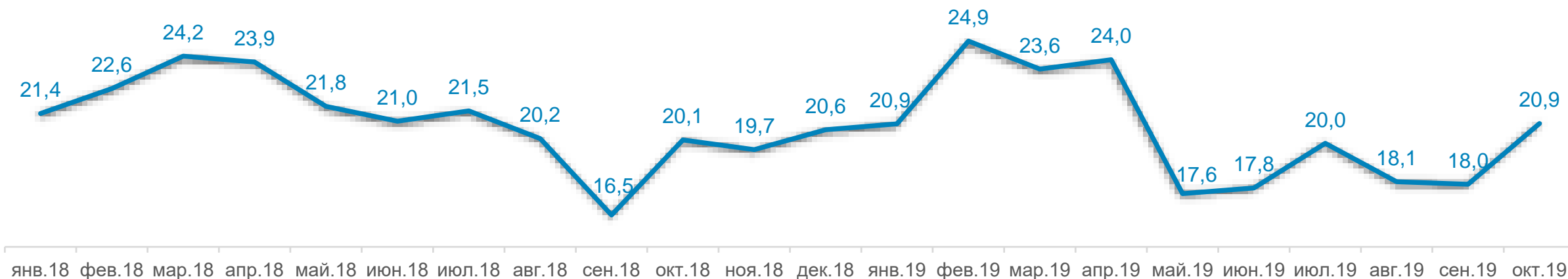
Сводные данные о поступлении жалоб: общая динамика

- Количество жалоб составило 205,9 тыс., из них на долю кредитных организаций пришлось 56,9%, на долю НФО – 34,5%. Остальные 8,6% составили прочие жалобы, среди которых значительная часть приходится на бюро кредитных историй
- По сравнению с январем–октябрем 2018 года число жалоб снизилось на 7,5 тыс., или на 3,5%. Такая динамика обусловлена снижением числа жалоб как на НФО, так и на кредитные организации

Изменение числа жалоб, тыс. ед.



Динамика общего количества жалоб, поступивших в Банк России, тыс. ед.





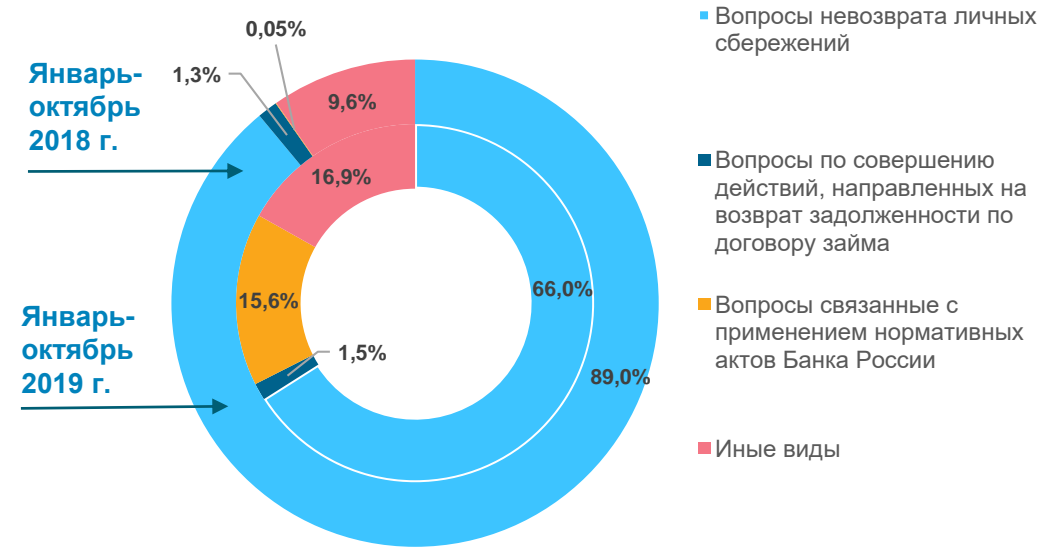
Динамика числа жалоб в отношении микрофинансовых организаций, тыс. ед.



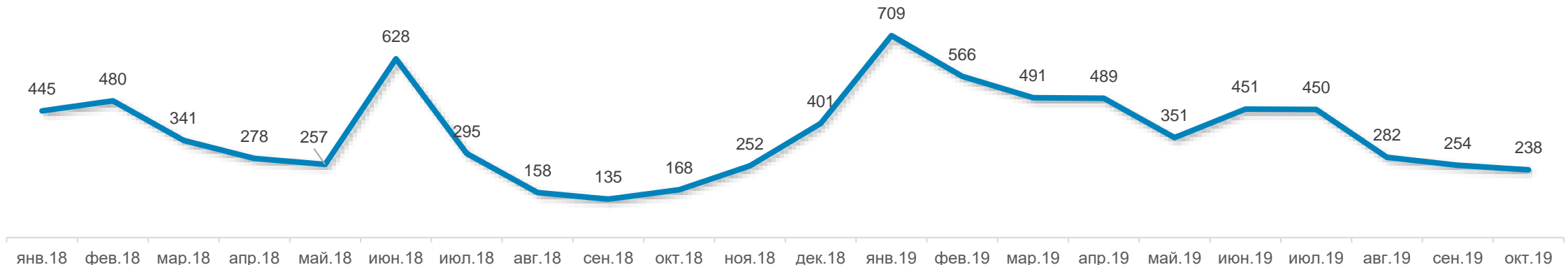


- В январе-октябре 2019 года в отношении кредитных потребительских кооперативов (КПК) поступило 4,3 тыс. жалоб, что на 34,4% больше, чем в аналогичном периоде 2018 года. Между тем, в текущем году (начиная с февраля) преобладает понижательная динамика числа жалоб на КПК.
- Основной категорией жалоб на КПК являются вопросы невозврата личных сбережений (в отчетном периоде поступило 3,8 тыс. таких жалоб). При этом доля данной тематики в январе-октябре 2019 года выросла по сравнению с январем-октябрем 2018 года на 23,0 п.п., до 89,0%.
- Нужно отметить, что жалобы по такой тематике, как «Вопросы связанные с применением нормативных актов Банка России» (в январе-октябре 2018 года ее доля составляла 15,6%), практически отсутствуют в январе-октябре 2019 года (их доля снизилась до 0,05%).
- В апреле-августе 2019 года доля обоснованных жалоб в общем объеме жалоб в отношении КПК составила 30,7%.

Распределение жалоб в отношении КПК



Динамика числа жалоб в отношении кредитных потребительских кооперативов, ед.





Федеральный закон от 02.08.2019 № 271-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

С 30.01.2020

- к договору займа, обеспеченному ипотекой, применяются требования о табличной форме условий такого договора, которая будет установлена Банком России

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

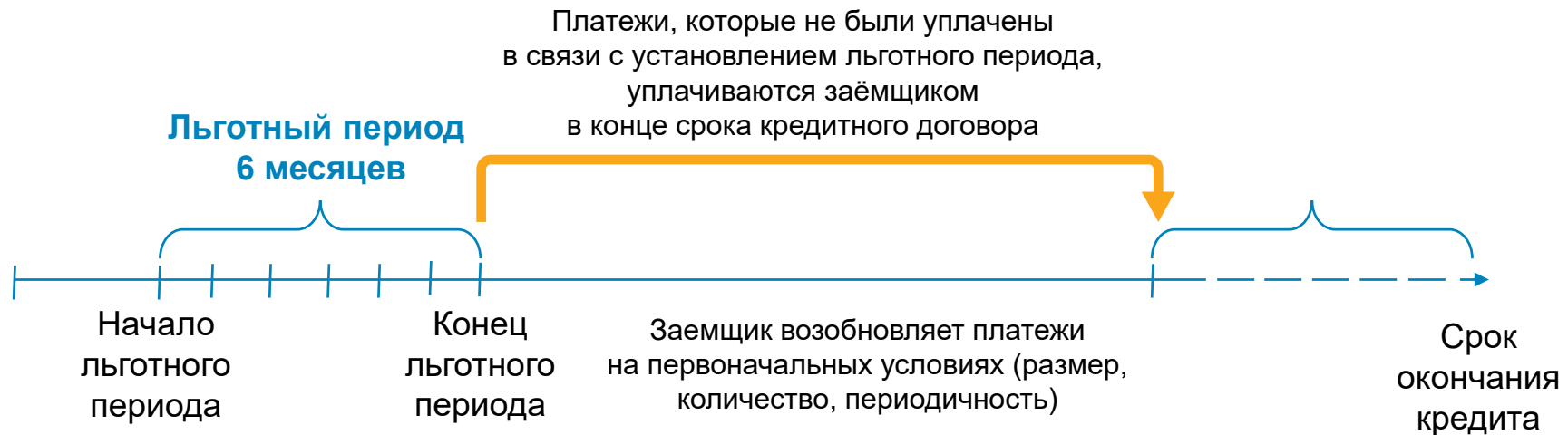


Всего поступило **9,8 тыс.** требований заемщиков о предоставлении «ипотечных каникул». Из них **5,5 тыс. рассмотрено с принятием решения**. Из числа требований, рассмотренных по существу, по **3,2 тыс. (58,40%) приняты положительные решения** о предоставлении «ипотечных каникул»*. Из них 3 196 о приостановлении исполнения обязательств и 37 об уменьшении размера платежей.



Установление права ипотечного заемщика (физического лица) при наступлении определенных событий обратиться к кредитору **с требованием об установлении льготного периода сроком до 6 месяцев**

- в течение этого времени заемщик может по своему выбору приостановить исполнение своих обязательств по кредитному договору (договору займа) либо уменьшить размер периодических платежей до определенного размера
- заемщик может воспользоваться правом на льготный период если ранее заемщик не использовал данное право по этому же кредитному договору (договору займа), а также если он находится в трудной жизненной ситуации



*Данные за период с 31.07.2019 по 30.09.2019 от 13 опрошенных банков (включая системно значимые). Информация предоставляется кварталю.



Вопрос	Позиция Службы
Необходимо ли в требовании заемщика о предоставлении льготного периода отражать согласие созаемщика / поручителя?	По нашему мнению, Закон № 76-ФЗ не предусматривает необходимости отражения в требовании заемщика согласия созаемщиков, поручителей и каких-либо иных лиц.
Влияют ли «ипотечные каникулы» на общую сумму, выплачиваемую заемщиком кредитору по соответствующему договору?	Полагаем, что размер обязательств заемщика по договору не увеличивается, в то же время срок возврата кредита (займа) увеличивается на срок льготного периода.
Предоставляются ли «ипотечные каникулы» заемщикам, имеющим просроченную задолженность?	По мнению Службы, наличие у заемщика задолженности по платежам не является основанием для отказа в удовлетворении требования заемщика.
Предоставляются ли «ипотечные каникулы» в случае, если по договору займа уже была проведена реструктуризация/изменение условий договора (например, погашение первоначального займа за счет займа с меньшей процентной ставкой, изменение срока займа/размера аннуитета в связи с досрочным погашением)?	Представляется, что изменение условий договора займа по основаниям, не связанным с требованием заемщика о предоставлении льготного периода, не является основанием для отказа заемщику в удовлетворении его требования.
Правильно ли понимать, что у заемщика не должно быть в собственности иного пригодного для постоянного проживания жилого помещения в течение всего льготного периода?	Условие о том, что предметом ипотеки является жилое помещение, являющееся единственным пригодным для постоянного проживания заемщика, как представляется, должно быть соблюдено для реализации заемщиком права обратиться к кредитору с требованием.



Банк России

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

**Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг**

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

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

