



Банк России

ТЕНДЕНЦИИ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО НАДЗОРА В 2021 ГОДУ (МФО)

Ольга Шеховцова,

Управление поведенческого надзора
за деятельностью профессиональных кредиторов
Службы по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Октябрь 2021



Факторы роста числа жалоб 2021/2020:

- увеличение клиентской базы МФО
- деятельность групп взаимосвязанных МФО
- растущая динамика по тематике навязывания дополнительных услуг

Применяемые практики для снижения числа жалоб:

- надзорные меры
- работа с ТОП МФО
- трансляция рынку положительных практик
- информационные письма Банка России

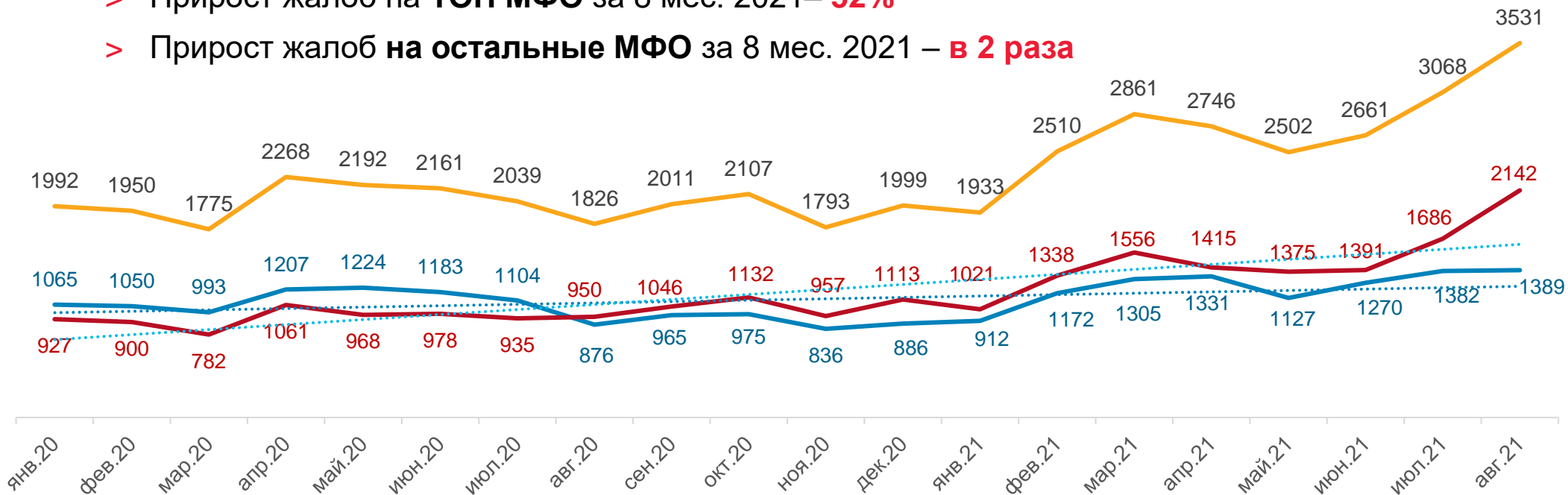
> Прирост жалоб на **ТОП МФО** за 8 мес. 2021 – **52%**

> Прирост жалоб на **остальные МФО** за 8 мес. 2021 – **в 2 раза**

Жалобы по сектору МФО (всего)

Жалобы на ТОП-28 МФО

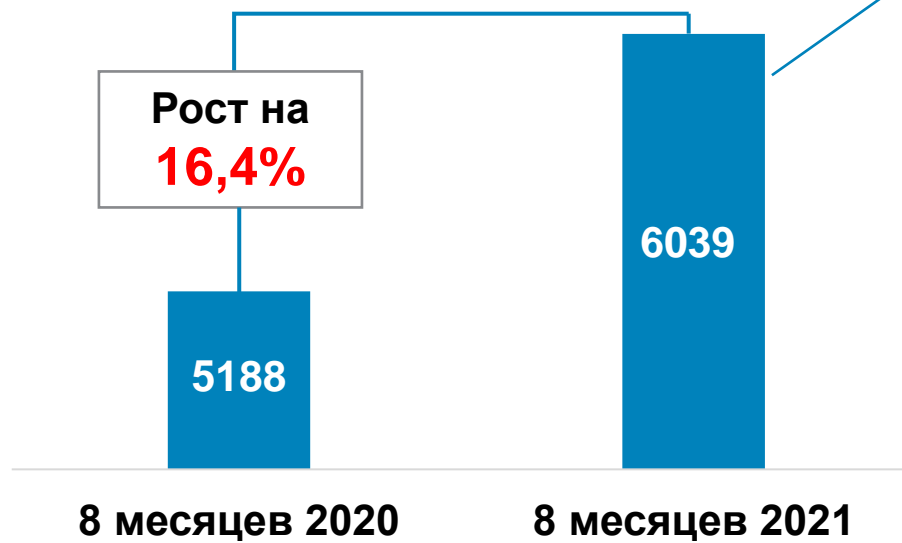
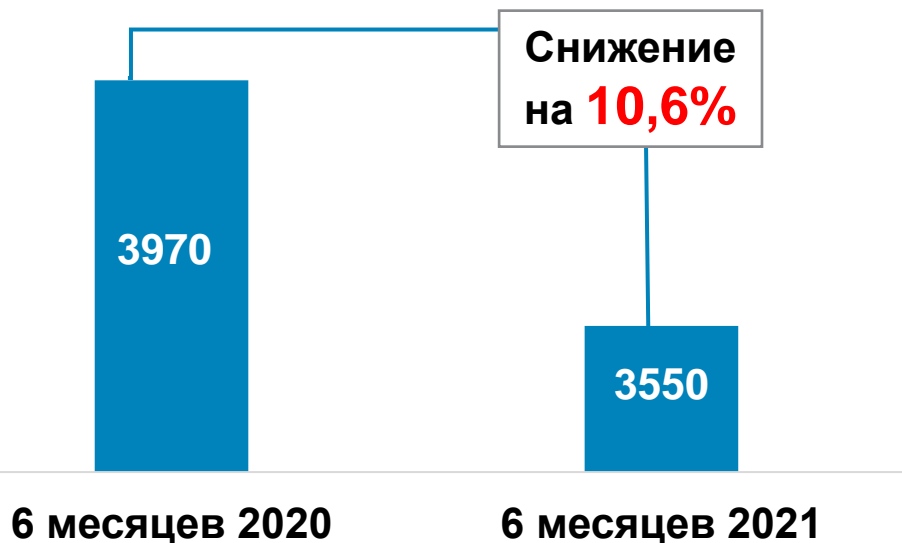
Жалобы на остальные МФО (без ТОП-28 МФО)



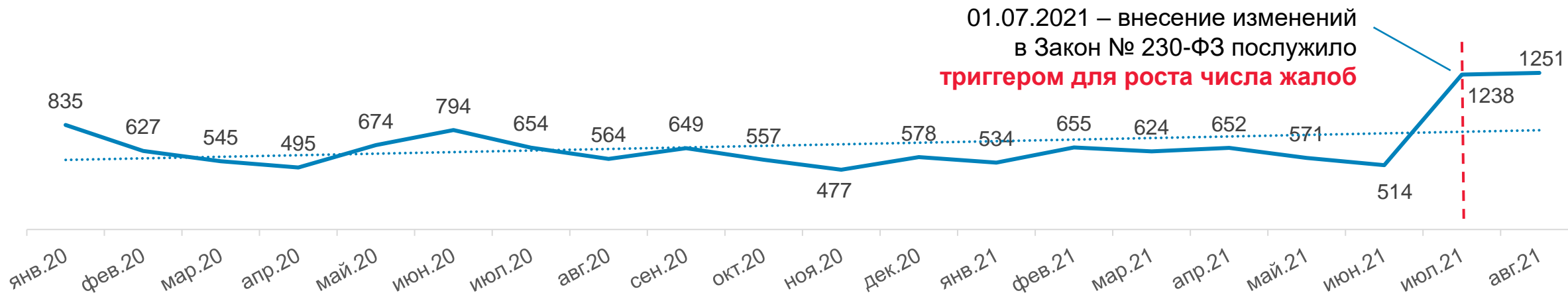


Жалобы за 6 месяцев

Жалобы за 8 месяцев



15% жалоб на деятельность группы взаимосвязанных организаций



**Деятельность группы по предоставлению займов гражданам базируется на использовании неприемлемых практик при предоставлении займов:**

- использование единых цифровых ресурсов для предоставления займов
- непризнание договорных отношений при поступлении жалоб граждан
- агрессивное взыскание
- привлечение «спящих МФО» для продолжения деятельности после исключения из госреестра МФО, входящей в группу
- размещение в личном кабинете заемщика / направление в БКИ сведений о задолженности, размер которой существенно превышает коэффициенты

19% жалоб по сектору МФО
за 8 мес. 2021

> 6 ТЫС. жалоб

**Мероприятия
по предупреждению
неприемлемой деятельности:**

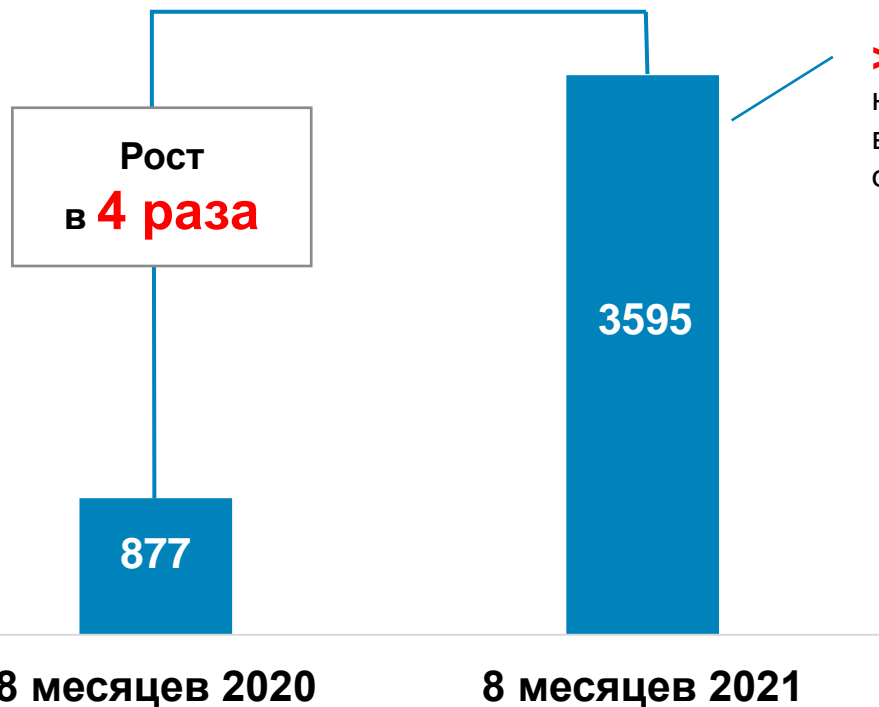
- мониторинг «спящих МФО»
- информационный обмен с СРО
- проработка вопроса о дополнительном законодательном регулировании (повышение требований для получения статуса МФО)
- взаимодействие с органами государственной власти



8 недобросовестных МФО выведены с рынка

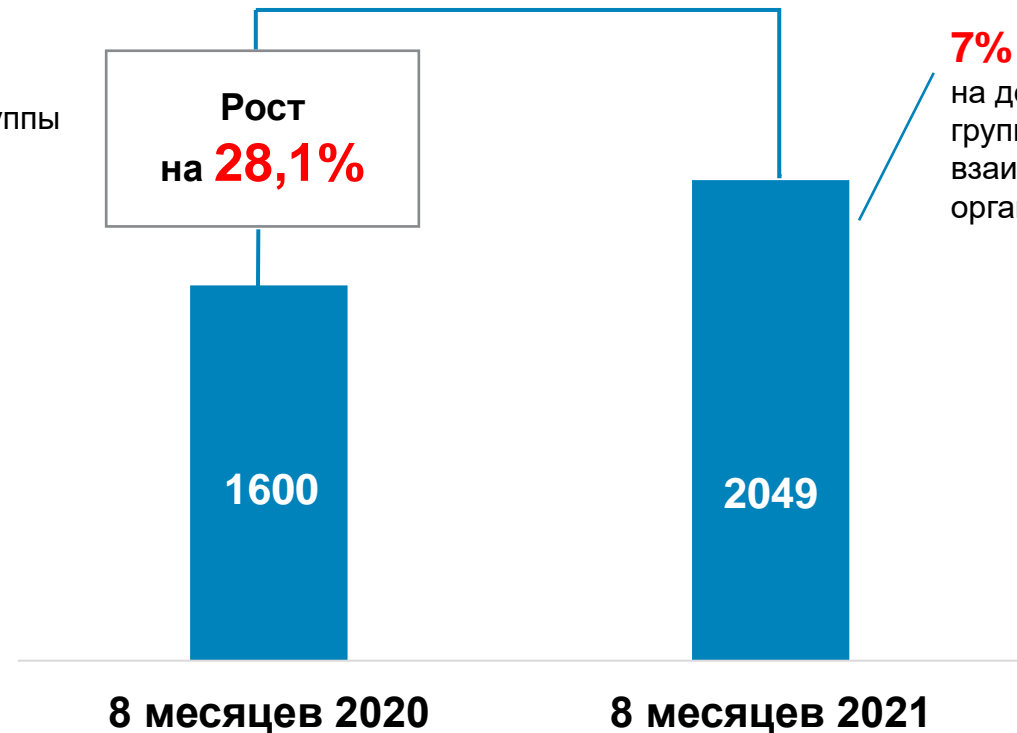
* Группа состоит из организаций, как имеющих статус МФО, так и без статуса МФО

Навязывание дополнительных услуг



>40% жалоб на деятельность группы взаимосвязанных организаций

Взимание комиссий



7% жалоб на деятельность группы взаимосвязанных организаций

Совместное информационное письмо Банка России и Роспотребнадзора «О праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг» (№ ИН-06-59/148, № 02/20986-2020-23 от 12.10.2020)

В связи с цифровизацией микрофинансовой деятельности осуществлено исследование «клиентского пути» при дистанционных продажах финансовых продуктов и услуг*

Основные результаты мониторинга:









87%

Выявлены нарушения/недостатки**

Важно:

100% МФО не предусматривают для заемщика возможность сообщить о своем решении в отношении получения займа в срок, регламентированный ч. 7 ст. 7 Закона № 353-ФЗ

Основные нарушения / недостатки при дистанционных продажах

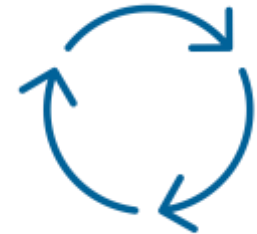
-  Автоматическое согласие на платную услугу (комиссию) / отсутствие возможности выразить несогласие
-  Неочевидный механизм отказа от платной услуги (комиссии)
-  Отсутствие информации о стоимости услуг (комиссии)
-  Зависимость предоставления займа от приобретения платной услуги
-  Неинформирование / неполное информирование о сути оказываемой услуги / взимаемой комиссии
-  Автоматическое удержание / списание денежных средств для оплаты услуги (комиссии)

* Выборочно на примере 23 МФО

** Ведется работа по применению мер надзорного реагирования

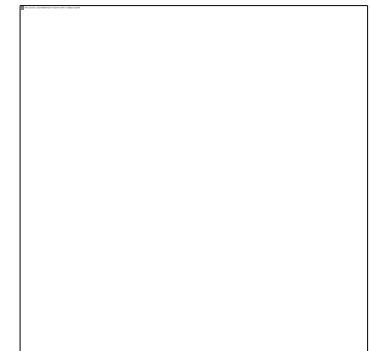
Недобросовестное предоставление дополнительной услуги в рамках абонентских договоров *

- взимается плата за услугу, не формирующую дополнительное благо для заемщика (финансовая выгода практически недостижима, так как обусловлена выполнением ряда условий, в том числе заключением последовательно до 9 договоров займа)
- предлагается за плату услуга в период действия аналогичной услуги



Привлечение третьих лиц для реализации платных дополнительных услуг **

- реализация услуг, которые связаны с заключенным с МФО договором займа и не имеют самостоятельной потребительской ценности или дублируют обязанность, возложенную на МФО законом
- реализация за отдельную плату «суррогата» услуг через подконтрольных третьих лиц
- использование МФО цифровых площадок третьих лиц с одновременным навязыванием платных услуг при предоставлении займов



* Применяются меры надзорного реагирования

** Осуществляется надзорное взаимодействие, направляется информация в Роспотребнадзор



Внедрение периода **«охлаждения»** для всех платных услуг



Обеспечение возможности **выбрать способ оплаты** дополнительных услуг (за счет собственных или заемных средств)

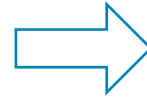


Получение от заемщика **согласия** на каждый документ, который порождает для него правовые последствия



Информирование потребителя о сути предоставляемого согласия на странице, где запрашивается его волеизъявление (отказ от использования гиперссылок «согласен со следующим» при получении согласий от заемщика)

- 30 МФО
- 13 информационных писем Банка России



MAX количество фактов неисполнения в деятельности одной МФО — 9

MIN количество фактов неисполнения в деятельности одной МФО — 1

ТОП 5 информационных писем, которые **не реализуют МФО**:

Информационное письмо № ИН-01-59/184 от 29.12.2020

«О рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг посредством дистанционных (цифровых) каналов»



Информационное письмо № ИН-06-59/181 от 24.12.2020

«Об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями посредством сайтов кредиторов в сети «Интернет»



Информационное письмо № ИН-06-59/83 от 29.12.2018

«О применяемых практиках прекращения начисления процентов и неустоек по договорам потребительского кредита (займа)»

Информационное письмо № ИН-01-59/27 от 24.03.2020

«О мерах по предотвращению рисков недобросовестного поведения, в том числе в части внедрения стандартов предложения и реализации финансовых инструментов»

Информационное письмо № ИН-06-59/79 от 28.12.2018

«О методах проверки достоверности полученных от потенциальных заемщиков сведений»





Банк России

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