Банк России
Центральный банк Российской Федерации

Первые результаты поведенческого надзора за деятельностью МФО

Михаил Мамута,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Март 2018

1

Содержание поведенческого надзора

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

Э.С. Набиуллина

Предупреждение недобросовестных действий поднадзорных организаций, нарушающих права потребителей финансовых услуг

Реактивный надзор

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

Превентивный надзор

- Выявление предпосылок для нарушений прав потребителей в деятельности поднадзорной организации
- Проактивное реагирование

Мониторинг

- Анализ деятельности по соблюдению рекомендаций

Перечень предметов превентивного поведенческого надзора на микрофинансовом рынке

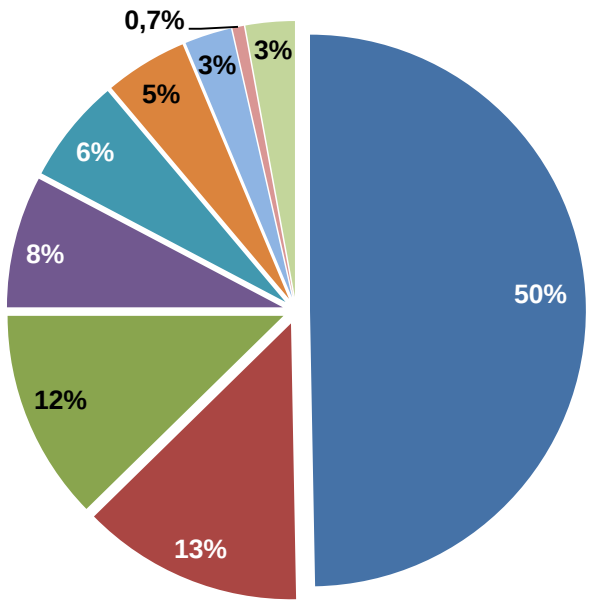
- Действия профкредитора по взысканию задолженности
- Требования 353-ФЗ к ПСК, общим и индивидуальным условиям договора потребительского займа
- Взаимодействие с БКИ
- Требования к раскрытию информации
- Ограничения 151-ФЗ к начислению процентов
- Возврат переданных по договору личных сбережений
- Базовый стандарт СРО по ЗПП

3 Жалобы в отношении деятельности МФО

2015 год	2016 год	2017 год
6,3 тыс.	11,9 тыс.	12,7 тыс.

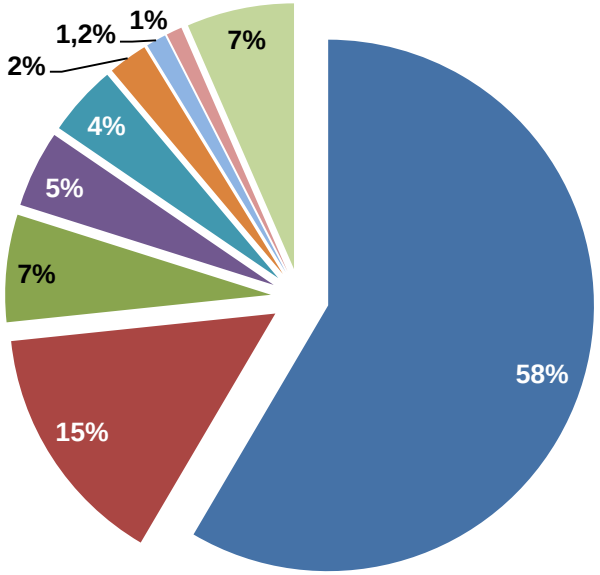
Распределение поступивших жалоб

2016 год



- Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма
- Деятельность по предоставлению микрозаймов. Иные вопросы
- Соблюдение договора микрозайма
- Деятельность организаций, не включенных в реестр по привлечению денежных средств
- Вопросы порядка и условий предоставления микрозаймов
- Начисление процентов/неустойки по договорам микрозаймов
- Деятельность организаций, не включенных в реестр по предоставлению микрозаймов
- Деятельность по привлечению денежных средств
- Иные

2017 год



4 Реактивный поведенческий надзор

В рамках реактивного надзора Служба анализирует **жалобы граждан** на действия МФО, запрашивает у поднадзорных организаций документы и при выявлении нарушений применяет соответствующие меры воздействия в зависимости от **вида** и **тяжести** данных нарушений

ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ НАРУШЕНИЯ МФО

Начисленные проценты

- **4X** → **ПРЕДПИСАНИЕ + ПРОТОКОЛ**
- **3X** → **ПРЕДПИСАНИЕ + ПРОТОКОЛ**
- **2X** → **ПРЕДПИСАНИЕ**

МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ:

ПРЕДПИСАНИЕ

- **Несоблюдение табличной формы индивидуальных условий договора займа**
- **Превышение ПСК**
- **Неправильное определение подсудности**
- **Комиссия за пролонгацию договора займа**

Если нарушение **не устранимо**

ПРЕВЕНТИВНЫЙ ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР

Планирование превентивной надзорной деятельности Службы

Критерии выбора поднадзорных организаций → **Формирование перечня поднадзорных организаций для проведения в отношении них надзорных мероприятий**

- **Значительное количество жалоб** в Банк России от потребителей финансовых услуг, в том числе по надзорно значимым темам:
  - вопросы соблюдения требований Закона №353-ФЗ
  - вопросы соблюдения требований Закона №218-ФЗ
  - вопросы взыскания просроченной задолженности
- **Крупные игроки** с большим количеством клиентов

1. Запрос документов у поднадзорной организации
2. Анализ информации из открытых источников
3. Анализ содержания жалоб
4. Анализ материалов, полученных по запросу
5. Подготовка аналитических материалов
6. Организация и проведение встречи с поднадзорными организациями
7. Подготовка рекомендаций по итогам встречи
8. Фиксация и мониторинг договоренностей

Превентивный поведенческий надзор

В рамках реализации подходов **превентивного поведенческого надзора** в 1 квартале 2018 года **семь МФК** с высоким уровнем потребительского риска были проверены на соблюдение требований Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в части размещения в сети Интернет правил предоставления микрозаймов.

Также **одна МФК** с высоким уровнем потребительского риска была проверена на соблюдение требований Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» к порядку досрочного возврата займа.

По итогам проверочных мероприятий в случае выявления нарушений в отношении данных МФК могут быть **приняты меры реагирования в целях устранения допущенных нарушений**.

Уровень потребительского риска → Определение интенсивности надзора за организацией и видов надзорных мероприятий

Кейс: надзор за соблюдением МФК порядка взыскания просроченной задолженности

В рамках поведенческого надзора (в том числе по результатам рассмотрения обращений граждан) была выявлена МФК, допускавшая следующие систематические нарушения **порядка взыскания просроченной задолженности**:

- нарушение частоты и времени совершения звонков
- отсутствие уведомлений о привлечении третьих лиц с целью возврата задолженности
- совершение звонков третьим лицам без наличия надлежащим образом оформленного согласия заемщика
- отсутствие фиксации совершаемых звонков
- в соглашении об изменении частоты взаимодействия отсутствует ограничение количества совершаемых звонков и направляемых сообщений

Банком России были:

- ✓ проведены рабочие встречи с представителями МФК для обсуждения вопросов, являющихся причинами обращений в Банк России
- ✓ проведены выездные контрольные мероприятия
- ✓ направлены рекомендательные письма

В результате проведенных мероприятий МФК были внесены изменения во внутренние документы и скорректированы бизнес-процессы

Как итог: начиная с августа 2017 года количество обращений в отношении МФК снизилось более чем на 50%

Надзор за соблюдением МФО законодательства о кредитных историях

Банком России были проведены превентивные надзорные мероприятия по выявлению НФО, которыми **не были заключены договоры** оказания информационных услуг с **бюро кредитных историй**

По результатам проведенных мероприятий выявлены нарушения порядка **600** НФО, которыми указанные договоры не были заключены, из них **67%** составляют МФО

С **марта 2018** Банком России проводятся мероприятия принудительного характера по выявленным нарушениям

Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих МФО, утвержден Банком России 22.06.2017

- Минимальный объем, принципы и порядок предоставления информации получателю финансовой услуги, особенности ее предоставления на официальном сайте МФО
- Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности МФО, в том числе посредством интернет-рекламы
- Определены меры, направленные на снижение долговой нагрузки заемщиков, определена обязанность МФО по осуществлению оценки платежеспособности получателя финансовой услуги
- Рекомендации по порядку организации работы с лицами с ограниченными возможностями
- Для МФО, привлекающих денежные средства от физических лиц, установлена обязанность информировать клиентов о рисках, а также о том, что привлекаемые денежные средства не являются вкладами, принимаемыми банками, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц

Показатели долговой нагрузки заёмщиков

Показатели долговой нагрузки используются для ограничения рисков в сегменте кредитования физических лиц

DTI

- DTI рассчитывается как отношение совокупной задолженности заёмщика по кредитам и займам к доходу заёмщика

PTI

- PTI соотносит размер ежемесячного платежа заемщика по всем имеющимся у него кредитам (основной долг и проценты) с его среднемесячным доходом

БКИ

- В российской практике для определения совокупной задолженности потенциального заемщика – физического лица банки активно используют институт БКИ