



Банк России

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Алексей Чирков,

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

Октябрь 2019

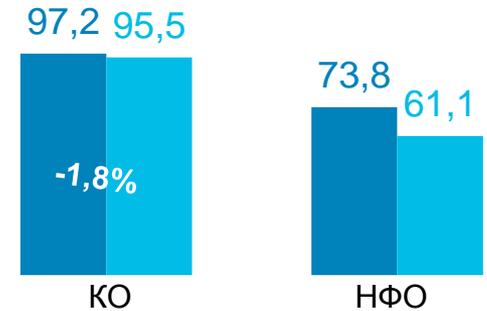




Основные показатели

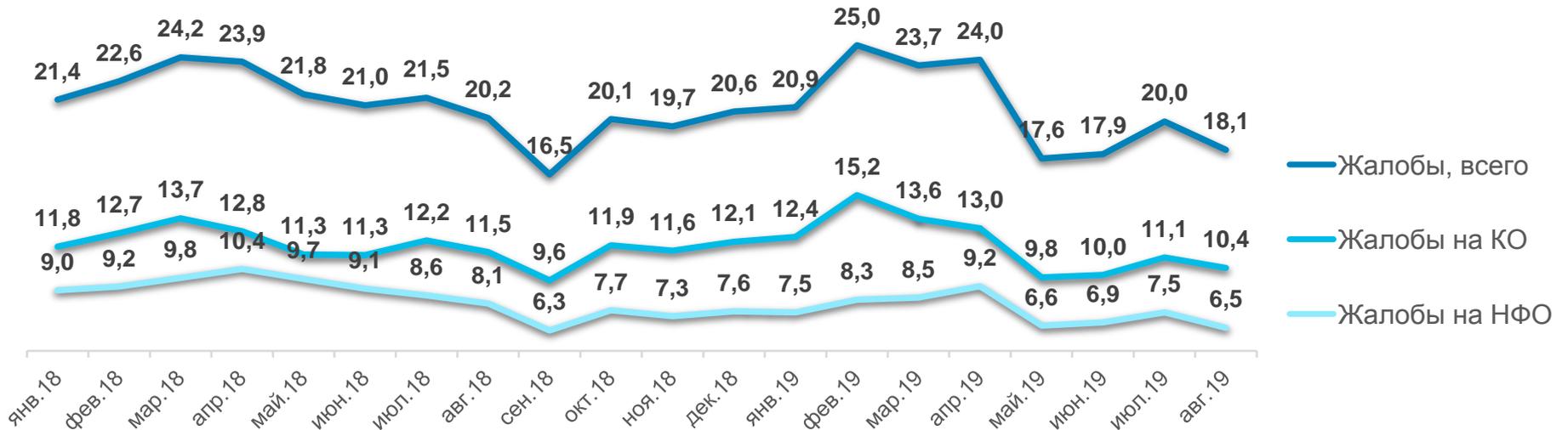
- В январе-августе 2019 года Банком России получено **185,5*** тыс. обращений от потребителей финансовых услуг, что на **5,5 тыс.** (или на **2,9%**) меньше, чем за аналогичный период 2018 года.
- Количество жалоб составило **167,2 тыс.**, из них на долю кредитных организаций пришлось **57,2%**, на долю НФО – **36,5%**. По сравнению с январем-августом 2018 года число жалоб снизилось на **9,5 тыс.**, или на **5,4%**. Такая динамика обусловлена снижением числа жалоб как на НФО, так и на кредитные организации.

Изменение числа жалоб, тыс. ед.



■ Январь-август 2018 ■ Январь-август 2019

Динамика количества жалоб, тыс. ед.



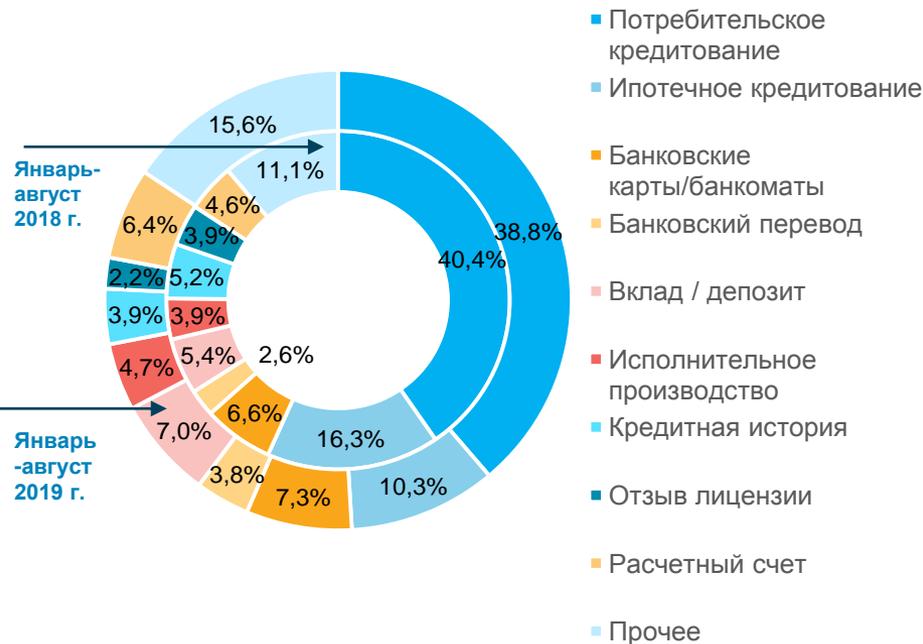
* - С учетом предложений, жалоб, заявлений.



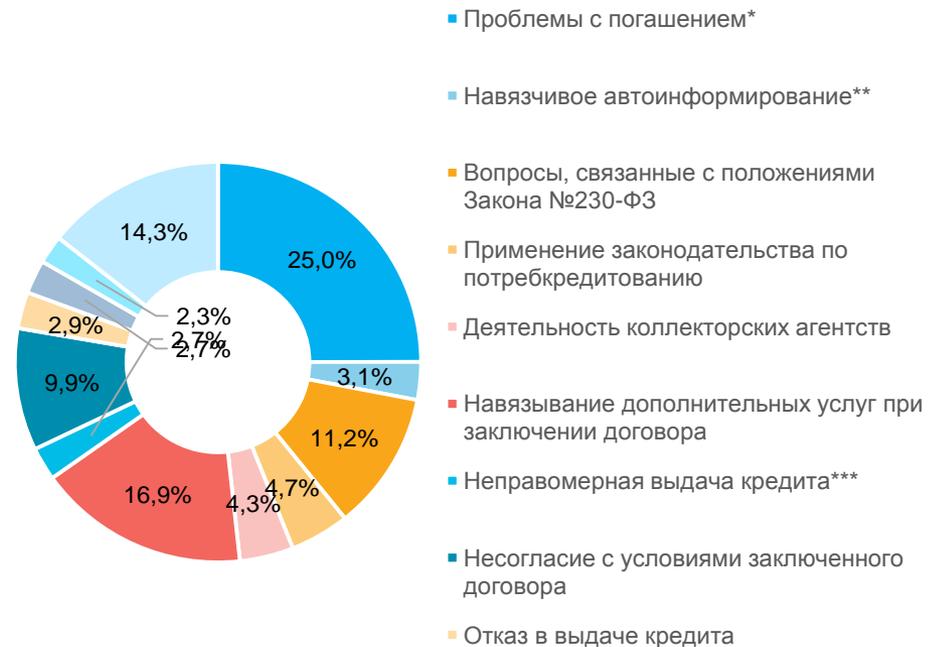
Жалобы в отношении кредитных организаций

В отношении кредитных организаций (КО) за январь-август 2019 года поступило **95,5 тыс. жалоб**, что на 1,8% меньше, чем за аналогичный период 2018 года. Сокращение числа жалоб в годовом выражении наблюдается с июля текущего года.

Распределение жалоб в отношении кредитных организаций



Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование»



* - Проблемы с погашением, включая отказ от реструктуризации и рефинансирования.
 ** - Автодозвон. Исключение номера телефона физического лица из базы автодозвона.
 *** - Неправомерная выдача кредита, в том числе выдача по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину.



Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика»

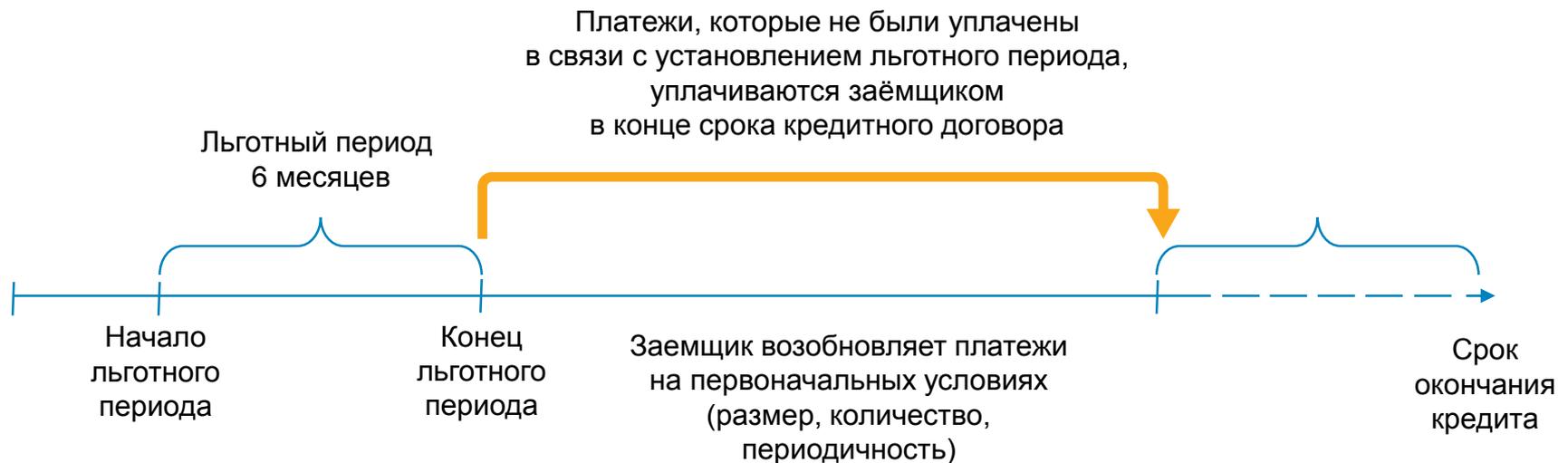
- **Обстоятельства, свидетельствующие о наступлении трудной жизненной ситуации:**
 - регистрация гражданина в качестве безработного;
 - признание заемщика инвалидом I или II группы;
 - временная нетрудоспособность заемщика более 2 месяцев подряд;
 - снижение среднемесячного дохода заемщика более, чем на 30 процентов, при котором размер среднемесячных выплат по кредиту (займу) превышает 50 процентов от среднемесячного дохода заемщика;
 - увеличение количества лиц, находящихся на иждивении заемщика, или подопечных заемщика, признанных инвалидами I или II группы, с одновременным снижением среднемесячного дохода заемщика более, чем на 20 процентов, при котором размер среднемесячных выплат по кредиту (займу) превышает 40 процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков).
- Документы, подтверждающие нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации, установлены законом.



- ! Всего поступило **9 020** требований заемщиков о предоставлении «ипотечных каникул».
- ! Из числа требований, рассмотренных по существу, по **2 994 (60,69%)** приняты положительные решения о предоставлении «ипотечных каникул»*.

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

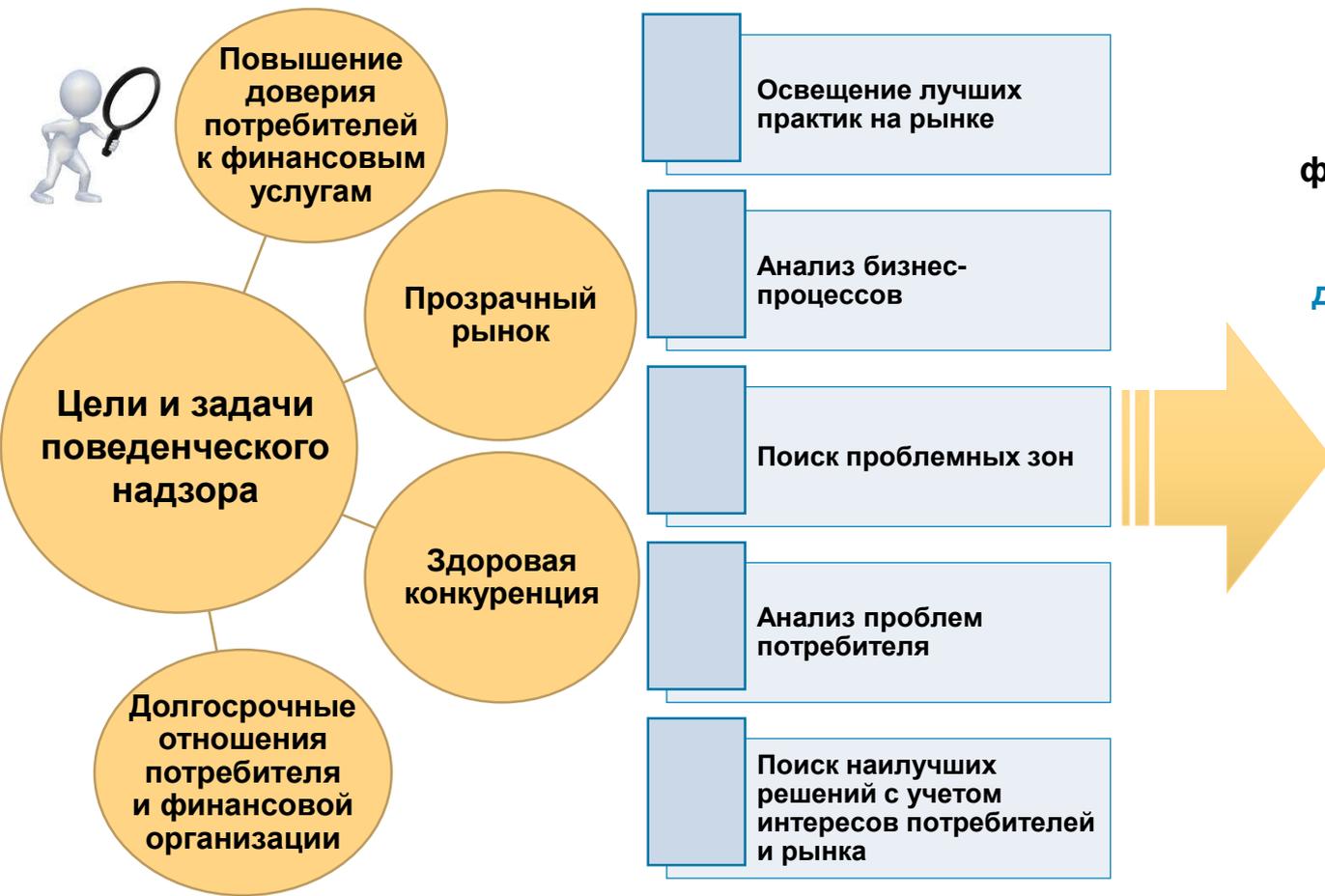




«Федеральный закон от 27.12.2018 № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»



Ограничения 2,5x, 2x и 1,5% в день установлены статьей 3 Федерального закона от 27.12.2018 № 554-ФЗ, посвященной переходным положениям



Одна из причин недовлетворенности потребителей качеством финансовых услуг — **разрыв между ожиданиями потребителей и действительным качеством предоставляемых финансовых продуктов**

Необходимо **повышение уровня информирования потребителей об особенностях финансовых продуктов и рисках, связанных с их приобретением**



ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР

Превентивный надзор

- **Выявление предпосылок** для нарушений прав потребителей в деятельности поднадзорной организации
- **Проактивное реагирование**
- **Информационно-разъяснительная работа** с поднадзорными организациями
- **Применение мер** в отношении нарушителей
- **Контроль** за исполнением мер

Реактивный надзор

- **Анализ** обращений граждан
- **Запрос разъяснений** у поднадзорных организаций
- **Установление фактов нарушений**, допущенных в отношении конкретных заявителей
- **Применение мер** в отношении нарушителей
- **Контроль** за исполнением мер



1. Расчет сигнальных индикаторов (СИ) поднадзорных организаций по формуле:

$$\frac{\text{количество поступивших за период жалоб}}{\text{количество клиентов/договоров/ банковских счетов}} \times 1000$$



2. Упорядочивание сигнальных индикаторов по возрастанию значений



3. Распределение массива СИ на 10 равных по количеству поднадзорных организаций групп (децилей) по мере возрастания их СИ и деление децилей на три группы, характеризующие уровни поведенческого риска





- 1 Запрос и анализ документов
- 2 Контрольные мероприятия; визуальные осмотры
- 3 Проведение рабочих встреч с руководством НФО
- 4 Направление рекомендаций
- 5 Применение мер и контроль за их исполнением
- 6 Издание информационных писем
- 7 Взаимодействие с СРО, Ассоциациями, профсообществами



Рабочая группа Банка России по повышению финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения



План мероприятий («дорожная карта») повышения финансовой доступности для инвалидов и маломобильных групп населения



План повышения финансовой грамотности для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп



Информационные письма и методические рекомендации по обеспечению доступности услуг кредитных и некредитных финансовых организаций для ЛСИ и МГН



Положения по обеспечению доступности для ЛСИ и МГН в базовых стандартах защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка

Исследования уровня доступности для ЛСИ и МГН офисов и отделений финансовых организаций и оказываемых ими услуг

Поведенческий надзор

Анализ и внедрение лучших мировых практик создания инклюзивной среды

Повышение финансовой грамотности ЛСИ и МГН и квалификации сотрудников финансовых организаций, обслуживающих эти категории населения

Рейтинги финансовых организаций



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

Сайты: *cbr.ru*, *fincult.info*