



КонфОП

Международная конфедерация
обществ потребителей

Состояние защиты прав и интересов заемщиков в России на рынке кредитования

Десятый промежуточный отчет в рамках Контракта № FEFLP/QCBS-4.11
«Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции)
в области защиты прав потребителей финансовых услуг»,
реализуемого в рамках совместного
Проекта Минфина России и Всемирного банка
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и
развитию финансового образования в Российской Федерации»

Москва
январь – май 2018 г.

Потребители на рынке кредитных услуг в России: текущая ситуация

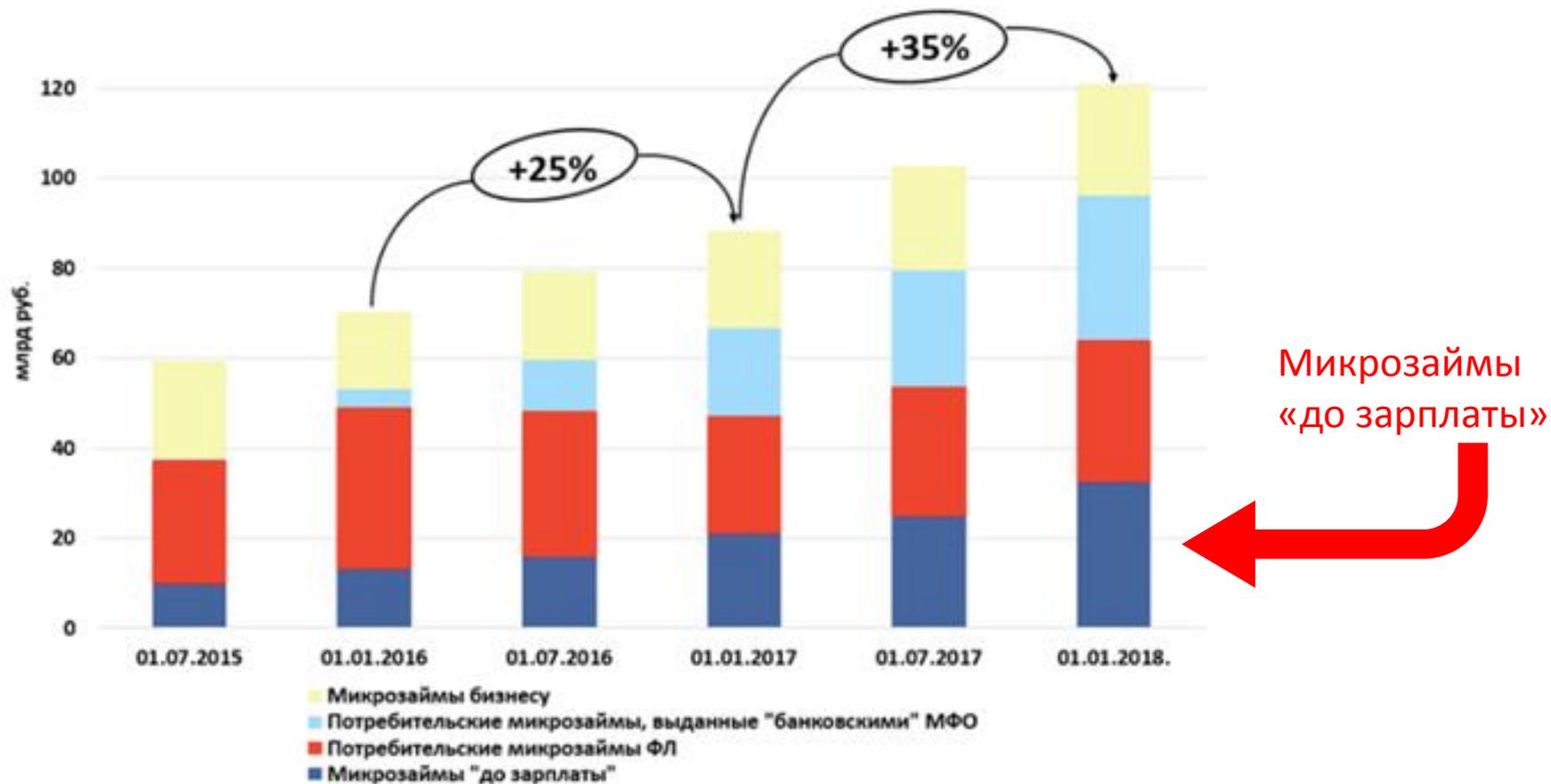
- По данным ЦБ на 1 августа 2018 года **размер ссуд с просроченными платежами свыше 90 дней** равнялся **857,1 млрд руб.**, что составило **6,4% кредитов**, выданных физлицам; **объем задолженности – 13,65 трлн рублей**
- По данным НБКИ на май 2018 года почти **31% заемщиков** отдают на обслуживание кредитов **больше 30% ежемесячного дохода**, **12,5% -- больше половины.**
- **Наиболее высокая текущая долговая нагрузка** (отношение ежемесячных платежей по всем кредитам к ежемесячному доходу) по данным НБКИ на май 2018 – у **работников службы охраны (33,3%)** и **социальной сферы (30,5%)**

Потребители на рынке кредитных услуг в России: текущая ситуация



Выдача новых кредитных карт в январе 2015 – 2018 гг.

Потребители на рынке кредитных услуг в России: текущая ситуация



Динамика сегментов микрофинансового рынка (2015-2018)

Объем выданных кредитов **растет** (январь 2018 г. в сравнении с январем 2017г.)

Кредитные карты **+68%**

Ипотечные кредиты **+63%**

Микрозаймы **+33,4%**

Автокредиты **+29,1%**

Потребительские кредиты **+11,2%**



Источники: Национальное бюро кредитных историй (НБКИ)

Потребители на рынке кредитных услуг в России: текущая ситуация

Количество потенциальных банкротов

(просроченный долг более чем в 500 тысяч рублей сроком свыше 90 дней (по всем видам розничных кредитов/займов))



Только **112 945** должника попробовали воспользоваться процедурой и подали заявления в суд (по данным Еслибанкрот.рф)

Значения **полной стоимости** потребительских займов МФО (IV квартал 2018)

Номер строки	Категории потребительских кредитов (займов)	Среднерыночные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)*	Предельные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)**
1	2	3	4
2.1	Потребительские микрозаймы с обеспечением в виде залога	76,302	101,736
2.2	Потребительские микрозаймы с иным обеспечением		
2.2.1	до 365 дней включительно	91,393	121,857
2.2.2	свыше 365 дней	48,983	65,311
2.3	Потребительские микрозаймы без обеспечения (кроме POS-микрозаймов)		
2.3.1	до 30 дней включительно, в том числе:		
2.3.1.1	до 30 тыс. руб. включительно	631,337	841,783
2.3.1.2	свыше 30 тыс. руб.	102,501	100,660
2.3.2	от 31 до 60 дней включительно, в том числе:		
2.3.2.1	до 30 тыс. руб. включительно	300,693	400,924
2.3.2.2	свыше 30 тыс. руб.	99,715	132,953
2.3.3	от 61 до 180 дней включительно, в том числе:		
2.3.3.1	до 30 тыс. руб. включительно	235,905	314,540
2.3.3.2	свыше 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб. включительно	283,650	378,200
2.3.3.3	свыше 100 тыс. руб.	57,011	76,015



**До 30 тыс.
до 30
дней:
841,8%**

Коллекторская деятельность: итоги 2017

- **16 500** жалоб заемщиков в ФССП:
 - **37,7%** на **МФО**;
 - **35,2%** на **профессиональных** коллекторов;
 - **14,8%** на **кредитные** организации
- Возбуждено дел по ст. 14.57 КоАП: **868**,
из них **403** – против юрлиц, **включенных в госреестр профессиональных коллекторов**
- Штрафы для юрлиц по КоАП – до **2 млн. рублей**,
практика судов – назначение **минимальных** штрафов от 20 до 50 тыс. рублей

коротко подробно

РСПП: изъятие «сверхприбылей» делает невозможным исполнение майского указа Путина

Производители мясных продуктов попросили правительство помочь повысить цены

ОНФ сообщил о проблемах с покупкой полисов ОСАГО в регионах

«Русал» вслед за En+ планирует сменить юрисдикцию на российскую

РБК Телеканал Газета Журнал

USD НАЛ.	EUR НАЛ.	USD БИРЖ.	EUR БИРЖ.
68,75 ↑	79,57 ↓	68,22	78,90
67,76 ↓	78,50 ↓	+0,10	-0,24

Тайные покупатели пришли за микрозаймами

Как принимаются решения о выдаче кредита в МФО

16.08

Защита потребителей финансовых услуг – острая тема для СМИ

Специальный проект

Финансы / Персональные финансы

На что идут кредиторы, чтобы заполучить заемщиков

«Тайные покупатели» изучили работу микрофинансовых организаций

16 августа 12:27 Эмма Терченко / Ведомости

У клиента может быть два-три действующих кредита, но если он не допускает просрочек, то может получить еще и заем, говорит Гайдукова

Денис Абрамов / Ведомости

Компании и рынки

ФИНАНСЫ, 18 МАЯ, 00:00 35 895

Вклады-гибриды: как ЦБ проконтролирует продажу банками чужих продуктов

ЦБ к концу года планирует обязать банки отчитываться о продажах населению сложных финансовых продуктов. Банки часто не объясняют клиентам риски таких вложений, выяснила КонфОП в своем исследовании



отаев / Коммерсантъ | куй

организации готовы обен подать заявку. чителей направила ы за кредитом в раз денег достаточно

Страховщики не убегут от инфаркта

Данис Юмабаев

ЦБ потребовал от страховщиков изменить правила страхования, чтобы социально уязвимым гражданам было проще получать страховку

На прошлой неделе Центробанк провел совещание с представителями крупнейших страховщиков, где объявил о том, что компаниям придется поменять правила страхования. Об этом «Ведомости» рассказали один из участников встречи и страховщик, знающий о ее итогах от другого участника со-

ветвления. В обновленных правилах не должны содержаться ограничения в получении страховки или выплата для социально уязвимых граждан: инвалидов, беременных, ВИЧ-инфицированных и др.

Предложения по изменениям компании должны направить регулятору до марта, говорит собеседник «Ведомостей», в марте ЦБ должен сообщить о принятых мерах в администрацию президента. Пресс-секретарь президента Дмитрий Песков на вопросы «Ведомостей» вчера не ответил. Представитель ЦБ совещание не прокомментировал.

Проблема стала обсуждаться в страховом заемщикам, оказавшимся в критической ситуации. При оформлении кредита банки часто предлагают заемщикам застраховаться от несчастного случая или

болезней, а также застраховать свою жизнь на случай смерти. Если эти риски реализовались, пока заемщик гасит кредит, страховщик вышлатывает за него остаток задолженности.

Но в договорах есть оговорки: например, страховка может не покрывать онкологию, туберкулез, инфаркт, шизофрению и другие серьезные заболевания. Основанием для отказа может стать заболевание, вызванное беременностью и родами (или их осложнением), говорится в отчете Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП). Основанием для отказа в выплате будет и заражение ВИЧ-инфекцией. «Мы видим повсеместное наличие пунктов, исключающих из выплат все случаи, связанные с ВИЧ-инфекцией, со СПИДом, заболеваниями, связанными с ними, независимо от того,

когда это произошло, при каких обстоятельствах», – говорил в конце января представитель КонфОП Дмитрий Янин.

Кроме того, инвалиды часто не могут оформить страховку от несчастного случая или застраховать свою жизнь. К ним страховщиками относятся по-разному: правилами некоторых компаний предусмотрен отказ в страховке при получении кредита, другие же продают полисы инвалидам только 1-й и 2-й группы.

Страховщики боятся брать на страхование людей с ВИЧ-инфекцией или СПИДом: не хватает информации, чтобы определить убыточность и адекватность тарифа, объясняет начальник управления личного страхования и страхования в туризме «РЕСО-гарантия» Элиза Мельниш-Пашева.

Заместитель гендиректора «ВТБ страхования» обещает, что

компания пересмотрит свои правила в отношении граждан с ВИЧ-инфекцией и СПИДом – «там пошла уже и другая страховщики».

Группа «Ренессанс страхования» готова брать на страхование граждан из социально уязвимых групп, но таким клиентам страховщик предложит полис «на индивидуальных условиях», сообщил ее представитель, не уточнив, на каких именно.

«Ингосстрах» вносит изменения в свои правила «в соответствии со сроками, которые установит ЦБ», сказал его директор по связям с общественностью Карен Асоян. Для такой категории граждан нужен индивидуальный тариф, стоимость полиса для них может оказаться существенно выше – она будет сопоставима с размером выплаты, полагает вице-президент Всероссийского союза страховщиков Максим Давыдов.

Как страхуют социально уязвимые группы населения

запрет правила предусматривают исключения из запрета в отдельных случаях нет данных

ВИЧ/СПИД	СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ	АЛЬФА-СТРАХОВАНИЕ	РОСГОССТРАХ	РЕСО-ГАРАНТИЯ	АСОПОП СТРАХОВАНИЕ	ИНГОССТРАХ	ВТБ СТРАХОВАНИЕ	ГРУППА РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ	МАКС	РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ
	X	X	X				?	X		X

Исследование КонфОП

Контракт № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации"



Предмет исследования:

1. Кредитные карты
2. Кредиты наличными
3. Займы МФО

- **Охват: 16 регионов** (города Москва, Санкт-Петербург, Приморский край, Волгоградская область, Свердловская область, Калининградская область, Челябинская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Ростовская область, Саратовская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край)
- **22 крупнейших банка, 16 МФО**
- **Метод «тайного покупателя», анализ сайтов**
- **Период проведения: январь-май 2018**

Исследование КонфОП: темы исследования

Контракт № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации"

- ❖ **Своевременное предоставление потребителю необходимой и достоверной информации об услугах, которая обеспечивает возможность их правильного выбора, не производится**

*В Великобритании были введены новые требования, согласно которым микрокредитные организации должны размещать информацию о своих продуктах по крайней мере на одном из **сайтов, одобренных FCA и предназначенных для сравнения условий предоставления займов «до зарплаты»**.*

*Кроме того, МФО обязаны **предупреждать потребителей о рисках несвоевременных платежей** на своих сайтах*

Warning: Late repayment can cause you serious money problems. For help, go to moneyadviceservice.org.uk. You can find a loan comparison site [here](#).



Our loans



How it works

About us

Cash Smart

My account

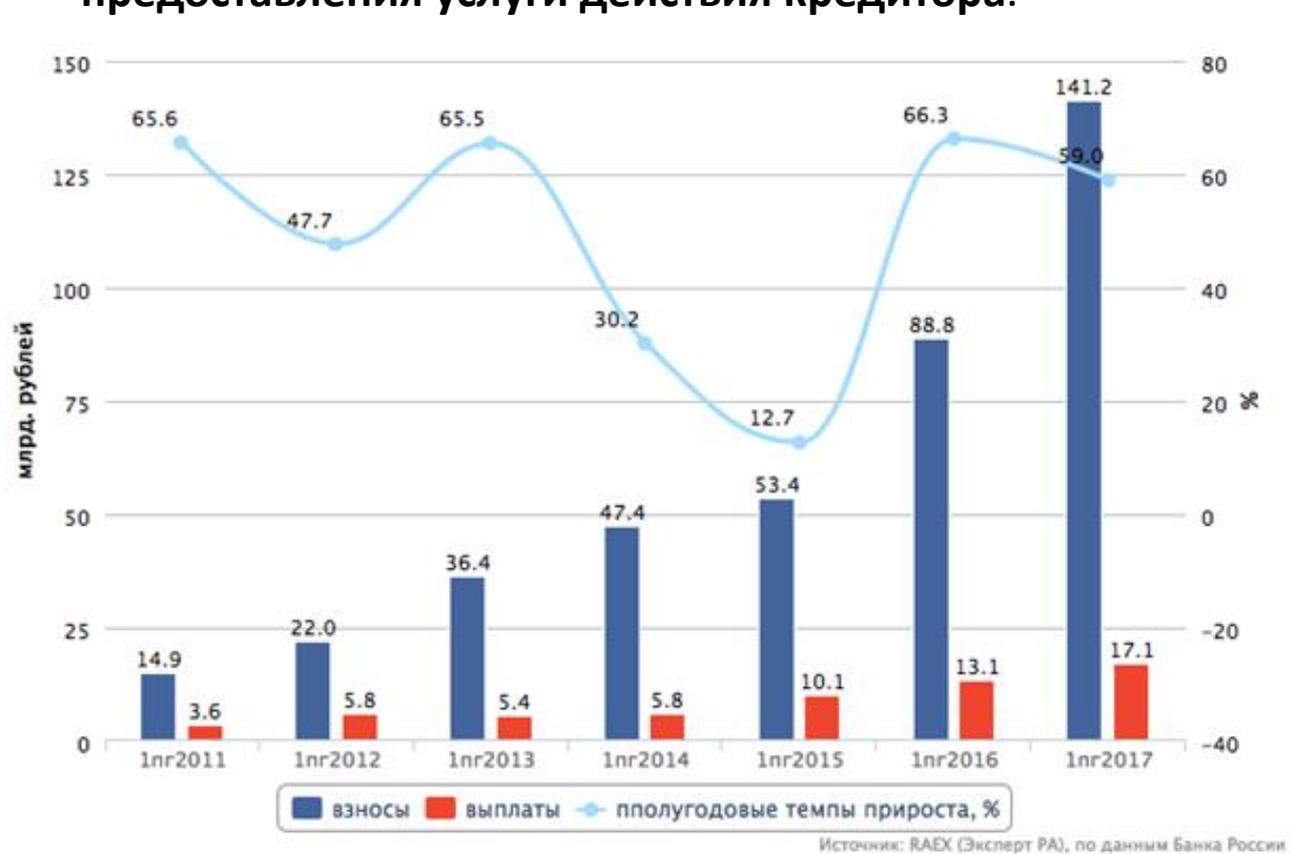
Help

Login

Исследование КонфОП: темы исследования

Контракт № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации"

- ❖ Стимулирование кредитором потребителя к приобретению дополнительных услуг, в том числе взимание кредитором отдельной платы за необходимые для предоставления услуги действия кредитора.



Динамика взносов и выплат по страхованию жизни

Исследование КонфОП: темы исследования

Контракт № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации"

- ❖ **Порядок заключения договора с потребителем как экономически слабой стороной и соблюдение принципа ответственного кредитования в договорных отношениях с потребителями**
- В рамках рассмотрения данной проблемной области одним из вопросов вновь было **поднято отсутствие возможности для потребителя ознакомиться с документами до подписания договора**. Данная проблема рассматривалась Консультантом в рамках предыдущих волн исследования, однако низкие показатели по данному вопросу требовали проверки текущего состояния.
- Предыдущие волны исследования показали, **что ставки по займам МФО могут достигать 1000% и более в год**. Данная ситуация требует тщательного отслеживания, поскольку несет огромные риски особенно в условиях высокого уровня закредитованности населения.
- Кредитные **организации выдают займы закредитованным потребителям: 13,5%** российских заемщиков оформили от двух до пяти займов в МФО (НБКИ)

ВЫБОРКА ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Кредит наличными и кредитные карты:

Сбербанк, Газпромбанк, Россельхозбанк, Альфа-Банк, ВТБ, Райффайзенбанк, Почта Банк, Хоум Кредит Банк, Тинькофф Банк, РОСБАНК, Совкомбанк, Банк Русский Стандарт, ЮниКредит Банк, Восточный, БАНК УРАЛСИБ, Ренессанс Кредит, Русфинанс Банк, ФК Открытие, МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК, Промсвязьбанк, Связь-Банк, ОТП Банк

Займы «до зарплаты»:

ГК «Eqvanta» - «Быстроденьги», ГК «СМСФИНАНС» , Е заем, ГК MoneyMan, КредитехРус - Kredito 24, Займер, СРОЧНОДЕНЬГИ, Честное Слово, Webbankir, Саммит (Центр Займов), МИЛИ, Кредит 911, МигКредит, Главный займ, ВиваДеньги (Центр Финансовой Поддержки), Деньги займы

СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Информирование потребителя (потребительский кредит и кредитные карты)

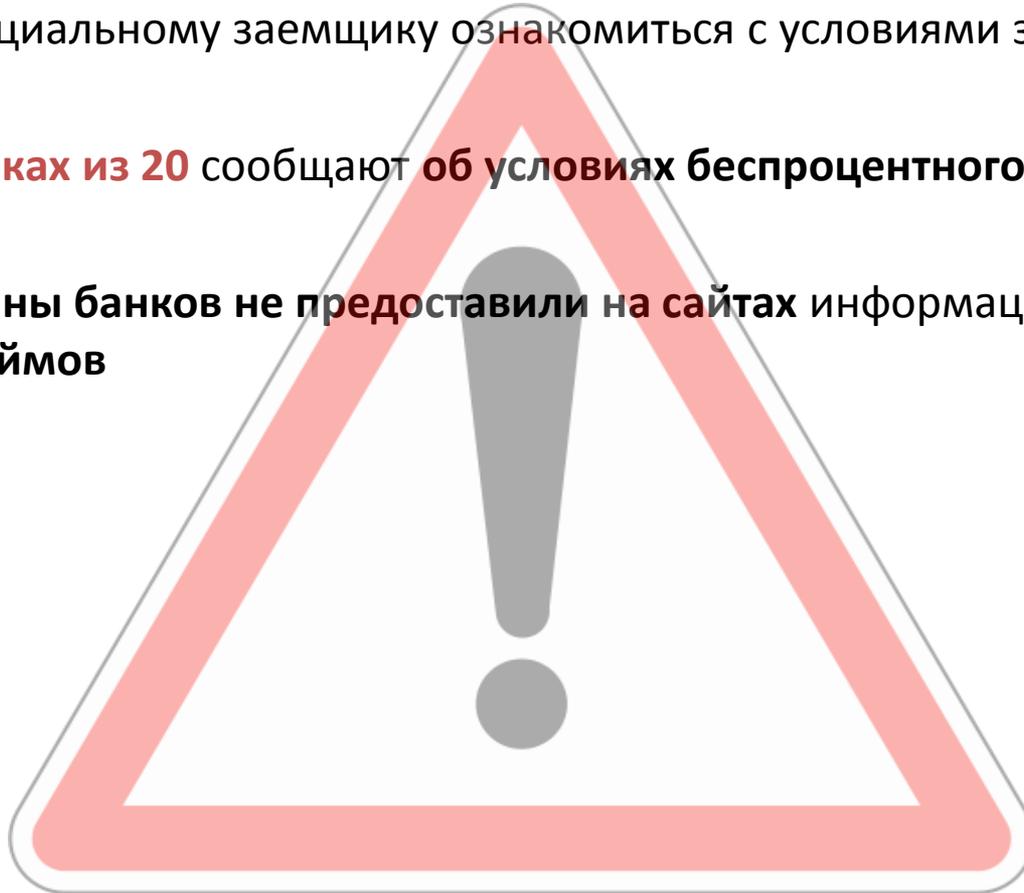
- Подавляющее **большинство банков указывают на сайте процентную ставку** по кредиту, а также годовую процентную ставку
- В **половине банков на сайтах были представлены кредитные калькуляторы, учитывающие более 3 параметров затрат** при расчете стоимости кредита. Тем не менее, перечень затрат представленного на сайте калькулятора не является исчерпывающим и дающим точное представление о размере процентной ставки и других условиях кредитования
- **Кредитные карты: только 1 банк предлагал** потребителям онлайн-калькулятор для расчета ставки



СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Информирование потребителя (потребительский кредит и кредитные карты)

- На сайтах **большинства банков не удалось обнаружить информацию о штрафах и пени за просрочку платежей**
- **Подавляющее большинство банков на сайте типовой договор не размещают**, что мешает потенциальному заемщику ознакомиться с условиями займа
- Только **в 2 банках из 20** сообщают **об условиях беспроцентного возврата кредита**
- **Около половины банков не предоставили на сайтах информацию о досрочном погашении займов**



СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

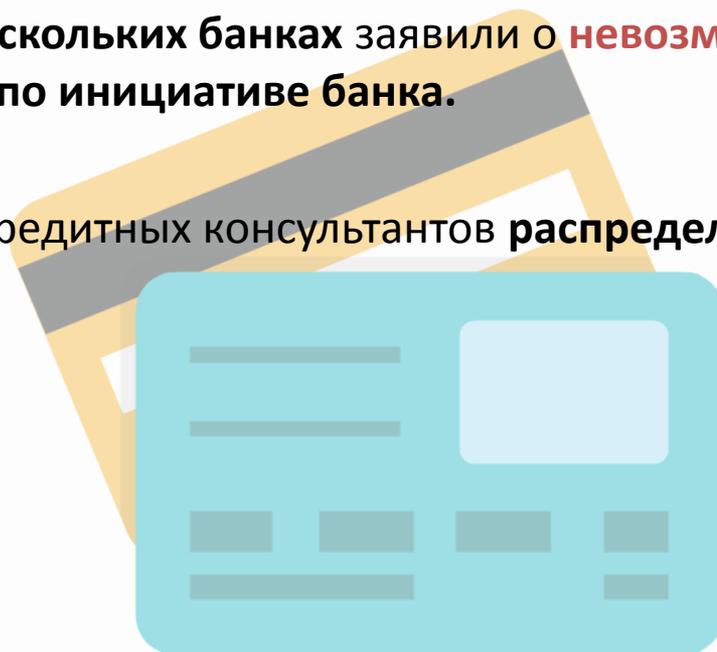
Навязанные услуги (страхование при потребительском кредите)

- **В Москве 100% банков действуют в соответствии с законом** и не заявляют о необходимости оформить страховку
- **В регионах** о необходимости оформить страховку заявили сотрудники **более чем трети банков**
- **В Москве в большинстве банков** сотрудники сообщили, что страховка является индивидуальной и не относится к договору коллективного страхования
- **В регионах около 50% банков** подключает клиентов **именно к программе коллективного страхования**
- **В большинстве столичных банков** «тайному покупателю» сообщили о **невозможности компенсировать часть стоимости страховки** в случае досрочного погашения кредита
- По регионам **почти половина банков** заявила о наличии такой возможности - **вернуть часть расходов на страховку**

СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Кредитные карты (банковский срез)

- **Схема начисления процентов на кредитную карту** оказалась **одинаковой** для всех банков: годовой процент начисляется на сумму невозвращенных в течение грейс-периода средств.
- Как в Москве, так и в регионах, **почти в половине банков** сотрудники **не сообщили** «тайному покупателю» о каких-либо ограничениях во время льготного периода.
- В столице **лишь в нескольких банках** заявили о **невозможности увеличения кредитного лимита** по инициативе банка.
- В регионах ответы кредитных консультантов **распределились приблизительно поровну**.



СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Кредитные карты (банковский срез) – Москва

Банк	Увеличение лимита по инициативе банка	Отказ от увеличения лимита	Получение кредитной карты при наличии кредита в другом (или этом же) банке
Сбербанк	нет	да	да
Газпромбанк	нет	да	да
Россельхозбанк	да	да	да
Альфа-Банк	да	да	да
ВТБ	да	да	да
Райффайзенбанк	да	да	да
Почта Банк	да	да	да
Хоум Кредит Банк	да	да	да
Тинькофф Банк	да	да	да
Росбанк	да	да	да
Совкомбанк	да	да	да
Русский стандарт	да	да	да
ЮниКредит Банк	да	да	да
Восточный Банк	да	да	да
Уралсиб	да	да	да
Ренессанс Кредит	да	да	да
Русфинанс Банк	да	нет	да
ФК Открытие	да	да	да
Московский кредитный Банк	да	да	да
Промсвязьбанк	да	да	да
Связь-Банк	да	да	да
ОТП Банк	да	да	да

СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Займы в МФО – ответственное кредитование

- Подавляющее большинство МФО **не требует от заемщика никаких документов, кроме паспорта;**
- Все МФО готовы **выдать заем пенсионеру;**
- Около половины московских МФО **готовы предоставить заем неработающим родственникам;**
- В **регионах треть МФО** готовы предоставить заем неработающим родственникам



СЕКТОРАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГИ ПРОБЛЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ

Займы в МФО – информирование потребителей

- Около половины МФО **не указывают годовую процентную ставку** по займам на своих сайтах;
- **Точную информацию о переплате не дают (в офисах)**: четверть МФО в Москве, половина МФО в регионах;
- **Только 2 МФО** разместили **на сайте типовой договор**;
- 2/3 МФО в регионах **не предоставляют индивидуальный договор до подписания**;
- Большинство сотрудников МФО в регионах **не информируют потребителей о последствиях несвоевременного погашения** задолженности.



ГИПОТЕЗЫ. Кредит наличными

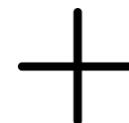
Гипотеза

Информация на сайте не позволяет получить полную информацию о займе



Подтверждение гипотезы

Гипотеза подтвердилась. Особого внимания заслуживают вопросы, касающиеся штрафов и пени за просрочку, наличия типового договора и ограничениями в получении займа.



Потребитель заполняет предложенную банком типовую форму заявления-оферты



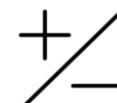
Гипотеза не подтвердилась. Ни в одном из исследуемых банков типовая форма заявления клиента не является офертой.



Банки не предоставляют возможность погашать кредит дифференцированными платежами



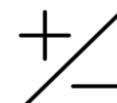
Гипотеза частично подтвердилась. В ситуации с московскими банками более чем 1/3 исследуемых банков позволяют погашать кредит дифференцированными платежами. В регионах ситуация значительно лучше - более чем 1/2 банков позволяют погашать кредит дифференцированными платежами.



Потребителю предлагается подключение к программе коллективного страхования



Гипотеза частично подтвердилась. В Москве не более, чем в 1/5 банках предлагается подключение к программе коллективного страхования. В регионах половина банков подключает клиентов именно к программа коллективного страхования.



ГИПОТЕЗЫ. Кредит наличными

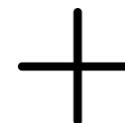
Гипотеза

Плата за подключение к программе коллективного страхования взимается единовременно за весь срок действия кредитного договора



Подтверждение гипотезы

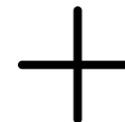
Гипотеза подтвердилась.
Примерно в 3/4 московских и региональных банков плата за страхование заемщиков взимается единовременно.



Отсутствие возможности возврата «неиспользованной части» страховой премии при досрочном погашении кредита



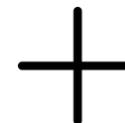
Гипотеза подтвердилась.
3/4 московских банков и 1/2 откажут в возврате «неиспользованной части» страховой премии при досрочном погашении кредита.



Отсутствие полной информации о процедуре закрытия кредита



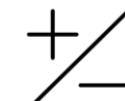
Гипотеза подтвердилась.
Так как с полной информацией по процедуре закрытия кредита клиент может ознакомиться при подписании кредитного договора.



Отсутствие информации о возможности отказа от кредита в течение «периода охлаждения»



Гипотеза в большей степени подтвердилась.
1/5 московских и 1/5 региональных банков позволяет клиентам вернуть кредит без начисления процентов. При этом описание этой процедуры нельзя назвать прозрачной без подписания договора.



ГИПОТЕЗЫ. Кредит наличными

Гипотеза

Банк оставляет за собой право изменять какие-либо условия договора кредитования в одностороннем порядке



Подтверждение гипотезы

Гипотеза не подтвердилась.

—

Банки кредитуют дефолтных должников



Гипотеза подтвердилась.
Стоит отметить, что на этапе общения с представителями банков они заявляют, что претендовать на кредит может заемщик другого банка, но при этом говорят, что все индивидуально и с изучением кредитной истории, платежеспособности..

+

ГИПОТЕЗЫ. Заем в МФО

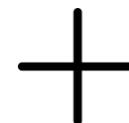
Гипотеза

Процентная ставка по «займам до зарплаты» МФО свыше 500% годовых



Подтверждение гипотезы

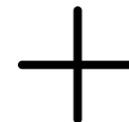
Гипотеза подтвердилась.



Для одобрения займа не требуется предоставление никаких справок



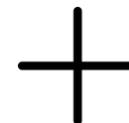
Гипотеза подтвердилась.
Лишь в 1/10 московских и региональных МФО могут запросить дополнительный документ или справку.



МФО активно кредитуют дефолтных должников



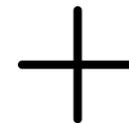
Гипотеза подтвердилась.



МФО активно кредитуют пенсионеров (низкая финансовая грамотность и низкие доходы) и людей без доходов (безработных)



Гипотеза подтвердилась.



ГИПОТЕЗЫ. Заем в МФО

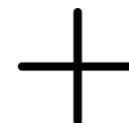
Гипотеза

МФО уходят в интернет (у кредитора гораздо меньше возможностей объективно оценить потенциального заемщика)



Подтверждение гипотезы

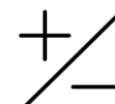
Гипотеза подтвердилась



Консультанты (менеджеры) в офисе МФО не предоставляют полную информацию о микрозайме, что лишает заемщиков возможности принять взвешенное решение.



Гипотеза частично подтвердилась. Ситуация между московским регионом и другими регионами сильно различается.



Информация на сайте не позволяет получить полную информацию о займе



Гипотеза частично подтвердилась. В большинстве случаев на сайте указана процентная ставка по займам, представлен калькулятор, представлена информация о порядке погашения займа. При этом типовой договор представлен лишь на сайтах 1/10 исследуемых МФО, на сайтах отсутствует информация, связанная с ограничениями в получении займа.



ГИПОТЕЗЫ. Кредитные карты

Гипотеза

Подтверждение гипотезы

Потребителю не разъясняются все условия использования грейс-периода



Гипотеза не подтвердилась.

—

Отсутствие информации о дополнительных комиссиях при снятии наличных с кредитной карты.



Гипотеза не подтвердилась.
Клиента информируют о комиссии за снятие денег с кредитной карты.

—

Изменение условий использования кредитной карты без предварительного согласия заемщика



Гипотеза частично подтвердилась.
Лимит по карте может быть увеличен банком, но клиент вправе отказаться от него. Тут необходимо говорить о том, что банки провоцируют клиентов на расширение долговых обязательств

+ / -

Банки кредитуют дефолтных должников



Гипотеза подтвердилась

+

Рекомендации КонфОП: информирование

- ◆ **Обеспечение должного информирования потребителя о банковских продуктах и микрозаймах:**
 - о годовой процентной ставке по кредиту/микрозайму,
 - о праве потребителя сообщить кредитору о своем согласии на получение займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора, в течение 5 рабочих дней (или более) со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора;
 - о праве потребителя отказаться от получения займа и сроке, в течение которого этот отказ может быть предоставлен;
 - о праве на досрочный возврат всей суммы займа или ее части;
 - о праве на отказ от заключения добровольного договора страхования;
 - о праве на «период охлаждения» при заключении кредитного договора и договора страхования;
 - о порядке отказа потребителя от дополнительных услуг после заключения договора, об иных правах.

- ◆ **Обязательное размещение предупреждений о финансовых рисках, связанных с высокой стоимостью «займов до зарплаты» на всех рекламных материалах и сайтах МФО**

- ◆ **Поощрение веб-сайтов сравнения цен**

Рекомендации КонфОП: закредитованность

- ◆ **Надежные оценки кредиторами доступности кредита/займа/кредитной карты для клиента, чтобы обеспечить способность потребителей производить платежи по кредитам**

- ◆ **Ограничение общей стоимости займа (опыт Великобритании, Казахстана):**
 - ограничение процентной ставки до 0.8% в день;
 - не более 100% переплаты за все платежи, кроме предмета займа;
 - количество пролонгаций – не более 2

- ◆ **Отказ от принудительного списания со счетов должников сумм доходов, не превышающих величину прожиточного минимума**

- ◆ **Изменение бизнес-моделей МФО, в первую очередь - ограничение практики предоставления «займов до зарплаты». Фокус – на кредитование малого и среднего бизнеса.**

Рекомендации КонфОП: защита слабой стороны договора

- ◆ **Запрет на подключение заемщиков к программам коллективного страхования**
- ◆ **Введение ограничений на заключение с гражданином договора займа под залог недвижимости**
- ◆ **Включение отдельных положений в перечень несправедливых условий договоров, нарушающих права потребителей, в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора**

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «ЗАЙМОВ ДО ЗАРПЛАТЫ» (КонфОП совместно с НАФИ)

Приглашаем Вас принять участие в презентации результатов исследования, которая состоится

**15 октября (понедельник) в 13.00 в пресс-центре МИА
"Россия сегодня" (Москва, Зубовский бульвар, 4)**

Аккредитация: konfop@mail.ru





КонфОП

Международная конфедерация
обществ потребителей

Спасибо за внимание!

Международная конфедерация
обществ потребителей (КонфОП)

Москва, ул. Садовническая, 74с1

+7 495 722 16 27