

**Совместный Проект
Российской Федерации и МБРР
«Содействие повышению уровня
финансовой грамотности населения
и развитию финансового образования
в Российской Федерации»**

**Доклад
«О состоянии защиты прав
потребителей
в финансовой сфере
в 2019 году»**

Москва • 2020

Издание подготовлено Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека при содействии ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты», оказанном в ходе реализации Контракта № FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» в рамках Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В подготовке Доклада принимали участие О. В. Прусаков, А. Е. Пучковский, М. В. Кочнева, С. М. Шапигузов, В. В. Полякова, И. В. Дубинина, М. С. Абрамова, О. А. Попова, И. С. Баранов, В. А. Затомский и др.

В подготовке отдельных подразделов приняли участие Т. Ю. Робулец (подраздел 2.3), С. А. Бижанов (подраздел 3.3), И. В. Костиков (подраздел 6.1), Д. Д. Янин, М. Г. Чернова (подраздел 6.3), М. Ш. Сафиулин, О. Л. Варабин (подраздел 6.4).

Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году» / Министерство финансов Российской Федерации – 418 с.

Настоящее издание содержит результаты анализа состояния и перспектив развития защиты прав потребителей в финансовой сфере в Российской Федерации по итогам 2019 года, включая результаты исследования изменений законодательства в области защиты прав потребителей финансовых услуг, анализ тенденций развития финансового рынка и рисков для потребителей финансовых услуг, обзор международного опыта в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, результаты статистического наблюдения и практики противодействия нарушению законодательных требований, обзор состояния информирования населения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения уровня финансовой грамотности, а также обзор деятельности крупнейших общественных и общественно-государственных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Публичный доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году» является восьмым подобным изданием в истории Российской Федерации, предназначается для широкого круга пользователей и публикуется на официальном сайте Роспотребнадзора в Интернете на русском и английском языках.

Содержание

Введение	5
1. Совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	7
1.1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	7
1.2. Уполномоченные по правам потребителей финансовых услуг	24
1.3. Регулирование потребительского кредитования	32
1.4. Развитие института банкротства физических лиц	53
1.5. Защита прав потребителей при взыскании долгов	69
2. Оценка рисков потребителей финансовых услуг в свете развития розничного финансового рынка.....	90
2.1. Общая характеристика финансового рынка и финансовой активности населения	90
2.2. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка банковских услуг	103
2.3. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка страховых услуг.....	152
2.4. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка услуг микрофинансовых организаций	189
2.5. Оценка рисков потребителей в связи с развитием платежных средств электронной коммерции	207
2.6. Оценка рисков потребителей в связи с развитием отдельных отраслей финансового рынка	239
3. Участие Роспотребнадзора в международном сотрудничестве по защите прав потребителей финансовых услуг.....	268
3.1. Развитие деятельности Организации Объединенных Наций	268
3.2. Развитие деятельности Группы двадцати и Организации экономического сотрудничества и развития	274
3.3. Развитие деятельности государств-членов Евразийского экономического союза	295

3.4. Развитие деятельности государств-участников Содружества независимых государств.....	299
4. Основные результаты деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	315
4.1. Рассмотрение обращений и заявлений потребителей	315
4.2. Практика информирования и консультирования потребителей финансовых услуг	323
4.3. Ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг	332
4.4. Контрольные мероприятия	337
4.5. Судебная практика	356
5. Повышение уровня финансовой грамотности населения	373
5.1. Основные итоги реализации Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития	373
5.2. Реализация Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы	380
5.3. Развитие информационных ресурсов для потребителей ...	385
6. Основные результаты деятельности общественных и общественно-государственных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	394
6.1. Союз защиты прав потребителей финансовых услуг	394
6.2. Союз потребителей Российской Федерации	397
6.3. Международная конфедерация обществ потребителей	399
6.4. Федеральный общественно–государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров	401
Выводы. Основные направления совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации	405
Список сокращений	414

Введение

Ежегодный Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере» публикуется с 2013 года в качестве дополнительного информационно-аналитического материала для Государственного доклада Роспотребнадзора, конкретизируя законодательные и практические аспекты защиты прав потребителей применительно к финансовой сфере.

Роспотребнадзор играет ведущую роль в формировании и реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Наряду с Роспотребнадзором, его территориальными органами и подведомственными учреждениями активное участие в защите прав потребителей финансовых услуг и соответствующей информационно-просветительской работе принимают Минфин России, Минпросвещения России, Минобрнауки России, органы исполнительной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления, Банк России, общественные объединения потребителей.

Несмотря на многообразие вопросов, связанных с функционированием финансового рынка, содержание ежегодного Доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере» ограничивается отношениями, возникающими из договоров об оказании отдельных видов финансовых услуг, которые подпадают под действие законодательства о защите прав потребителей. К сфере действия указанного законодательства не относятся услуги на рынке валютных операций, ценных бумаг, операций по результатам деятельности ПИФ и НПФ. Круг финансовых организаций, описанных в Докладе, ограничен кредитными, микрофинансовыми, страховыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами и ломбардами.

При подготовке Доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году» использованы данные статистической и ведомственной отчетности Роспотребнадзора, открытая информация, размещенная на официальных сайтах государственных органов и общественных организаций, в справочно-правовой системе «КонсультантПлюс», а также публикации в СМИ, занимающихся исследованиями финансового рынка и финансовых услуг.

В первом разделе Доклада представлен обзор изменений нормативной правовой базы, законодательных инициатив и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, первых итогов работы уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг, мероприятий по кодификации законодательства РФ о защите прав потребителей. Особое внимание уделено вопросам регулирования и обеспечения защиты прав социально

уязвимых категорий потребителей финансовых услуг (людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей, наименее обеспеченных слоев населения).

Второй раздел Доклада посвящен оценке рисков для потребителей, возникающих на фоне развития услуг банковских, страховых и микрофинансовых организаций, платежных средств электронной коммерции и других сфер финансового рынка. Отдельно представлены рекомендации потребителям финансовых услуг по минимизации соответствующих рисков.

В третьем разделе Доклада рассматривается участие Роспотребнадзора в международной повестке по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, включая сотрудничество в рамках ЮНКТАД, Группы двадцати, ОЭСР и других международных организаций.

Четвертый раздел Доклада посвящен анализу результатов деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг по таким ключевым направлениям, как рассмотрение обращений, информирование и консультирование потребителей, проведение контрольных мероприятий. В разделе также представлен обзор судебной практики по защите прав потребителей финансовых услуг, в том числе с участием Роспотребнадзора.

Пятый и шестой разделы Доклада посвящены соответственно обзору мероприятий по повышению финансовой грамотности населения, в том числе в рамках реализации Проекта, а также результатов деятельности общественных и общественно-государственных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

В конце Доклада приведен перечень наиболее часто используемых сокращений.

Традиционно Доклад охватывает события предыдущего года. Однако в этом Докладе особое внимание уделяется мерам поддержки потребителей финансовых услуг, принятым в марте – апреле 2020 года в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Доклад предназначен для широкого круга пользователей, включая потребителей финансовых услуг, руководителей и специалистов органов государственной власти и местного самоуправления, профессиональных участников финансового рынка, общественных объединений потребителей, научных и образовательных организаций.

1. Совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

1.1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

В 2019 году продолжилась работа над развитием законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, основы которой во многом были определены перечнем поручений Президента РФ по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей¹ и Планом мероприятий по реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года².

Новые механизмы защиты прав потребителей

Важнейшим событием в 2019 году стало принятие Федерального закона от 18.07.2019 № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 191-ФЗ). Данным законом внедрен новый механизм защиты прав граждан, в том числе потребителей, – рассмотрение судами дел о защите прав и законных интересов группы лиц.

При этом установлена возможность обращения Роспотребнадзора в суд с такими исками.

Закон вступил в силу 01.10.2019, и в настоящее время формируется практика рассмотрения групповых исков. Несколько таких исков инициированы Роспотребнадзором³.

Совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей коснулось в 2019 году и развития внесудебных механизмов защиты прав потребителей.

Так, разработан проект федерального закона «О внесении изменений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы

¹ От 25.05.2017 № Пр-1004ГС.

² План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р (утвержден распоряжением от 23.03.2018 № 481-р).

³ Подробнее о групповых исках – см. раздел 4.5 Доклада.

для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров»⁴.

Данный законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием прозрачных механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий. Как указывает его разработчик, необходимость создания системы онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС) вызвана возрастающим числом жалоб потребителей, связанных с онлайн-покупками и оказанием онлайн-услуг, и необходимостью сокращения издержек потребителей и государства на ведение судебной защиты. Принятие законопроекта позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав, а также снизить нагрузку на судебную систему.

Законопроектом предусматривается, что в качестве участников системы ОУС будут выступать стороны потребительских споров: потребитель и адресат его требования, другие лица (специалисты, эксперты, медиаторы и прочие), а также операторы платформ ОУС – лица, осуществляющие деятельность по их эксплуатации. При этом круг потребительских споров, которые могут быть урегулированы с использованием процедур ОУС, не ограничен.

Основу инфраструктуры системы ОУС должна составить совокупность платформ ОУС. При этом количество таких платформ и их операторов не ограничивается, а создание и организацию процедур ОУС предполагается осуществлять исключительно на добровольной основе.

Законопроектом предлагается установить базовые требования к процедурам ОУС, важнейшими из которых являются законность и добросовестность сторон спора, беспристрастность независимых посредников в случае их привлечения к участию в урегулировании спора, а также требования к деятельности операторов платформ ОУС, платформам ОУС и правилам организации ОУС с помощью таких платформ.

Следует отметить, что законопроект предусматривает бесплатность услуг платформ ОУС для потребителей. При этом в процессе урегулирования спора с использованием платформ ОУС стороны и другие участники ОУС не будут связаны заявленными требованиями потребителя. Например, вместо требования потребителя об устранении недостатков товара стороны могут договориться о возврате товара и

⁴ Проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров» (ID проекта 01/05/05-19/00091641) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#npa=91641.

возмещении его стоимости с предоставлением потребителю скидки на будущие покупки и т.п.

Еще одним важным событием стало принятие Федерального закона от 18.03.2019 № 38-ФЗ⁵, которым органам исполнительной власти субъектов РФ предоставлены полномочия по разработке региональных программ в сфере защиты прав потребителей и оказанию содействия органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

При этом также впервые нормативно закреплены полномочия Роспотребнадзора по утверждению методических рекомендаций в сфере разработки и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей.

СПРАВОЧНО

В 2019 году при непосредственном участии Роспотребнадзора и его территориальных органов подготовлено более 55 региональных стратегий, программ и подпрограмм обеспечения прав потребителей⁶. В целом же на сегодняшний день программные документы по защите прав потребителей утверждены и реализуются на территории 84 субъектов РФ.

Кроме того, Закон о защите прав потребителей дополнен новой статьей 42.3, которой устанавливаются правила подачи и рассмотрения обращений потребителей. Так, обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием Интернета, в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ либо органа местного самоуправления, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято на личном приеме.

При этом также впервые нормативно закреплено, что прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав могут осуществляться в центрах предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» на основании соглашений о взаимодействии между такими центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных

⁵ Федеральный закон от 18.03.2019 № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей».

⁶ О совершенствовании государственной политики в сфере защиты прав потребителей // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11581.

внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления.

Важные изменения в нормативном регулировании произошли и в сфере контроля и надзора за деятельностью финансовых организаций.

В частности, в Закон о Банке России⁷ внесены дополнения, предусматривающие, что Банк России при осуществлении банковского надзора вправе проводить контрольные мероприятия (в том числе дистанционно) в случаях выявления признаков нарушения кредитной организацией требований законодательства РФ, а также в случаях обоснованного предположения о том, что ее деятельность может нанести ущерб кредиторам и вкладчикам или создать угрозу их законным интересам⁸.

07.05.2019 вступил в силу Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке⁹, обязательный для страховых и перестраховочных организаций в отношении совершения операций, связанных с заключением договоров страхования, договоров перестрахования, урегулированием требований о страховой выплате и устанавливает порядок и условия их осуществления.

Кроме того, с 07.05.2019 применяется Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих страховые организации¹⁰. Базовым стандартом установлены правила предоставления информации получателю страховых услуг, правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг, порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг, условия и порядок применения стандарта в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению страховой организации от ее имени и за ее счет, договоров страхования, а также порядок осуществления СРО контроля за соблюдением ее членами требований Стандарта.

С 23.10.2019 применяется Базовый стандарт совершения страховыми брокерами операций на финансовом рынке¹¹, который устанавливает единые правила совершения страховыми брокерами операций, связанных с заключением, изменением, расторжением и исполнением договоров страхования по поручению страхователей или страховщиков на

⁷ Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

⁸ Статья 73.1-1 Федерального закона от 29.07.2018 № 263-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁹ Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке // Банк России cbr.ru/Queries/UniDbQuery/File/90002/17.

¹⁰ Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих страховые организации // Банк России cbr.ru/Queries/UniDbQuery/File/90002/15.

¹¹ Базовый стандарт совершения страховыми брокерами операций на финансовом рынке // Банк России cbr.ru/StaticHtml/File/17579/basic_standart_260419.pdf.

основании договора об оказании услуг, приемом денежных средств от страхователей в счет уплаты страховой премии (страхового взноса) по договору страхования.

Стандарт обязателен к применению страховыми брокерами вне зависимости от их членства в СРО и действует в части, не противоречащей законодательству РФ и принятым в соответствии с ним нормативным актам Банка России. Стандарт также регулирует вопросы осуществления брокерами консультационной деятельности. В частности, установлено, что при оказании консультационных услуг клиентам-страхователям брокер обязан разъяснить положения правил страхования, проекта договора страхования, включая специальные термины, в случае запроса клиента приводить примеры страхования похожих рисков на сходных условиях и судебной практики.

Кроме того, с 01.04.2019 страховщики и их агенты при реализации полисов страхования жизни обязаны предупреждать клиентов об основных рисках предлагаемого страхового продукта и существенных условиях договора¹². При этом продавцы обязаны информировать клиентов о порядке расчета инвестиционного дохода, об отсутствии гарантий его получения, о порядке возврата денежных средств при расторжении договора страхования, а также о том, что инвестиции по договору страхования не входят в систему гарантирования АСВ. Одновременно подлежит раскрытию информация о том, какая часть вложенных клиентом средств будет инвестироваться, а какая пойдет на покрытие расходов страховой организации и выплату комиссии посреднику.

Завершилась также разработка Федерального закона от 24.04.2020 № 149-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Законом, в частности, предусмотрена возможность направления страхователем (застрахованным лицом, выгодоприобретателем) страховщику информации для заключения, изменения, досрочного прекращения договора страхования или получения страховой выплаты в электронной форме с использованием официальных сайтов страховщика, страхового агента, страхового брокера в Интернете или мобильных приложений страховщика, а также страхового агента.

Кроме того, установлено, что страховые агенты, страховые брокеры при наличии полномочий, предоставленных страховщиком, вправе оказывать от имени и за счет страховщика услуги, связанные с добровольным страхованием, в электронной форме.

¹² Указание Банка России № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика».

При этом также установлено, что страховщик не вправе ссылаться на нарушение страховым агентом, страховым брокером указанных положений как на основание для отказа в осуществлении страховой выплаты или выплаты страховой суммы.

Еще одним важнейшим событием в 2019 году стало завершение разработки и принятие Федерального закона от 24.04.2020 № 144-ФЗ «О внесении изменения в статью 1 Закона РФ «О защите прав потребителей», которым Правительство РФ наделено правом издавать для владельца агрегатора информации о товарах (услугах) правила, обязательные при заключении и исполнении соответствующих публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Необходимо также обратить внимание на начало действия с 01.07.2019 правил о привлечении средств участников долевого строительства с использованием счетов эскроу по договорам участия в долевом строительстве¹³.

Согласно новой модели финансирования строительства осуществляется за счет предоставленного банком кредита или собственных средств застройщика, а депонированные на счетах эскроу средства поступают в распоряжение застройщика только после завершения строительства и регистрации прав на первый объект долевого строительства.

Такое совершенствование механизмов финансирования жилищного строительства должно обеспечить безопасность и надежность вложений средств граждан в строительство жилья, сделав невозможным появление новых «обманутых дольщиков».

Нельзя также не отметить появление в 2019 году перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию, которым предусмотрен ряд мер по улучшению ситуации на рынке потребительского кредитования, в том числе снижение процентной ставки по ИЖК до уровня 8% годовых, обеспечение создания финансовых инструментов для поддержки индивидуального жилищного строительства, а также предотвращение и пресечение неправомерных действий (мошенничества) в отношении граждан при осуществлении микрофинансовой деятельности и деятельности по возврату просроченной задолженности¹⁴.

¹³ Предусмотрены Федеральным законом от 01.07.2018 № 175-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

¹⁴ Перечень поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию от 20.02.2019 № Пр-294.

Защита прав социально уязвимых категорий потребителей

В 2019 году большое внимание в сфере законотворчества было уделено также защите прав социально уязвимых категорий потребителей, как наименее защищенной в потребительских отношениях группы лиц.

При этом важнейшие изменения в нормативное регулирование защиты прав таких потребителей были привнесены принятым после долгого обсуждения Федеральным законом от 18.03.2020 № 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях».

Данным законом статья 14.8 КоАП РФ дополнена новым составом правонарушения, выражающимся в отказе потребителю в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом, кроме случаев, установленных законом¹⁵.

Ответственность за такое правонарушение установлена в виде административного штрафа в размере от 30 до 50 тыс. руб. для должностных лиц и от 300 до 500 тыс. руб. для юридических лиц.

Кроме того, статья 14.8 КоАП РФ дополнена важным примечанием о том, что в случае отказа двум и более потребителям одновременно в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием их здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или их возрастом, либо в случае неоднократного отказа одному или двум и более потребителям одновременно указанная административная ответственность наступает за такой отказ каждому потребителю и за каждый случай такого отказа в отдельности.

Принятие закона позволяет привлекать продавцов, исполнителей услуг или работ к ответственности за проявление дискриминации социально уязвимых категорий граждан, выразившееся в отказе им в доступе к товарам (услугам, работам) на равных с другими гражданами условиях. При этом высокий размер штрафов и наказание, неотвратимо следующее за нарушение прав каждого потребителя, способствуют полному предотвращению возникновения подобных случаев дискриминации.

Кроме того, в 2019 году продолжилась работа над проектом федерального закона «О внесении изменений в отдельные

¹⁵ Например, ограничения, применяемые при перевозке пассажиров авиационным транспортом, при обеспечении доступа к управлению транспортным средством, доступа к развлекательным объектам повышенной опасности (аттракционам), при продаже отдельных видов товаров (оказании услуг) несовершеннолетним, при нахождении их в определенных местах, и другие ограничения, устанавливаемые в отношении лиц, имеющих нарушения здоровья, ограничения жизнедеятельности, а также детей.

законодательные акты Российской Федерации в части установления особых мер защиты прав потребителей из числа инвалидов, лиц пожилого возраста и детей»¹⁶.

Проектом закона предлагается установить дополнительные обязанности продавца (исполнителя), которому потребителем было сообщено об имеющихся у него потребностях и ограничениях, передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования с учетом указанных потребностей и ограничений.

Одновременно предусматривается обязанность продавца (исполнителя) по предоставлению необходимой информации указанным лицам с помощью технологий, учитывающих имеющиеся у них особые потребности, связанные с ограничением жизнедеятельности, состоянием здоровья или возрастом, своевременно и без дополнительной оплаты.

Законопроектом также предлагается внести изменения в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1 и Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», направленные на установление требований к обеспечению доступности для инвалидов банковских операций и помещений, в которых они осуществляются, а также объектов туристической инфраструктуры.

СПРАВОЧНО

В территориальные органы Роспотребнадзора ежегодно поступает более 20 тыс. обращений от представителей социально уязвимых групп потребителей, связанных с нарушением их прав. В отдельных субъектах РФ доля таких обращений превышает 20%¹⁷. Роспотребнадзором принимаются все необходимые меры для защиты прав таких граждан.

Следует также отметить появление рекомендаций регулятора на рынке финансовых услуг по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов¹⁸.

В отношении таких клиентов рекомендуется:

1. уведомить их не менее чем за 60 дней до даты закрытия или

¹⁶ Проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления особых мер защиты прав потребителей из числа инвалидов, лиц пожилого возраста и детей» (ID проекта 02/04/08-17/00072573) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/p/72573.

¹⁷ Пояснительная записка к законопроекту № 674572-7 «О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях».

¹⁸ Информационное письмо Банка России от 28.01.2019 № ИН-01-59/5 «О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов».

- изменения местонахождения (адреса) подразделения кредитной организации, разместив соответствующую информацию в СМИ, в головном офисе и подразделениях кредитной организации, на ее сайте в Интернете и в мобильном приложении, или путем направления каждому из них письменного уведомления;
- уведомить их не менее чем за 30 дней до даты демонтажа банкомата, разместив эту информацию на самом банкомате, в ближайших подразделениях, на сайте кредитной организации в Интернете и в мобильном приложении;
 - обеспечить возможность получения ими финансовых услуг в других подразделениях и банкоматах кредитной организации, а также через каналы дистанционного обслуживания, а в случае отсутствия такой возможности уведомить их о возможности получения финансовых услуг в подразделениях и банкоматах других кредитных организаций, отделениях почтовой связи, а также иными доступными способами.

Кредитным организациям также рекомендуется на постоянной основе информировать клиентов из числа людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения о возможности получения финансовых услуг через каналы дистанционного обслуживания, такие как контакт-центры кредитных организаций, сайты в Интернете и мобильные приложения кредитных организаций¹⁹.

Кроме того, изданы Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в НФО и кредитных организациях, предусматривающие проведение в финансовых организациях комплекса мер по обеспечению полного и беспрепятственного доступа таких клиентов к объектам и услугам финансовых организаций²⁰.

Отдельные наиболее важные законодательные инициативы

14.12.2019 внесен в ГД РФ проект федерального закона «О внесении изменения в статью 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»²¹.

Законопроект направлен на стимулирование дальнейшего расширения инфраструктуры приема национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежной карты «Мир» и

¹⁹ Информационное письмо Банка России от 28.01.2019 № ИН-01-59/5 «О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов».

²⁰ Методические рекомендации Банка России по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях от 26.04.2019 № 12-МР.

²¹ Законопроект № 861571-7 «О внесении изменений в статью 16-1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (о расширении круга субъектов предпринимательства, обязанных обеспечить потребителю оплату товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт).

создание правовых условий для реализации прав потребителей по оплате товаров (работ, услуг), в том числе приобретаемых посредством Интернета, в безналичном порядке²².

Необходимо отметить также проект закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О совершении сделок с использованием электронной платформы»²³.

Законопроект предусматривает специальный порядок выплаты АСВ возмещений при наступлении страхового случая по вкладам, открытым с использованием электронной платформы, в том числе выплату вкладчикам возмещения без дополнительного предоставления ими заявления и документов, удостоверяющих личность. Указанные новации, по мнению авторов законопроекта, позволят сократить сроки получения возмещения по вкладам и повысить привлекательность использования электронных сервисов при приобретении финансовых продуктов.

Кроме того, Законопроект направлен на расширение возможностей электронного взаимодействия вкладчиков и иных лиц с АСВ при установлении и выплате возмещения по вкладам, предусматривая возможность обмена информацией между вкладчиками, АСВ и иными лицами через официальный сайт АСВ в Интернете, а также на сокращение бумажного документооборота между ними.

Применительно к вопросу о страховании вкладов интересна также законодательная инициатива, направленная на обеспечение возможности получения возмещения по счетам эскроу, открытым для расчетов по договорам участия в долевом строительстве.

Так, законопроектом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»²⁴ предлагается выплачивать страховое возмещение в размере 100% суммы, находящейся на указанных счетах на момент наступления страхового случая, но не более 10 млн руб. При этом выплату возмещения по счетам эскроу предлагается рассчитывать и выплачивать отдельно от возмещения по иным вкладам.

Кроме того, законопроектом предлагается распространить страховую защиту на денежные средства некоммерческих организаций социальной направленности и иных общественно полезных организаций (за исключением организаций, выполняющих функции иностранного агента).

²² Подробно о законопроекте и об объемах обращения карты «Мир» – см. в разделе 2.5. Доклада.

²³ Законопроект № 617880-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О совершении сделок с использованием электронной платформы».

²⁴ Законопроект № 757296-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части совершенствования системы обязательного страхования вкладов в банках Российской Федерации).

Сумма возмещения по таким счетам не будет превышать 1,4 млн руб.

В целях снижения темпов роста общего уровня ставок привлечения средств граждан с учетом тенденций изменения ключевой ставки, в законопроект включены нормы, направленные на снижение пороговых значений превышения базового уровня доходности вкладов, установленного в целях уплаты банками дополнительной и повышенной дополнительной ставок страховых взносов.

Продолжилась работа²⁵ и над важнейшим законопроектом «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (в части изменения порядка погашения задолженности при недостаточности платежа для полного исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа)»²⁶.

Законопроектом предлагается установить, что сумма произведенного заемщиком платежа по договору потребительского кредита (займа) в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) проценты за пользование денежными средствами;
- 2) основная сумма долга;
- 3) неустойка (штраф, пеня);
- 4) иные платежи, предусмотренные законодательством РФ о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита (займа).

Кроме того, предусматривается, что установленная очередность погашения задолженности заемщика не может быть изменена сторонами договора потребительского кредита (займа).

Предлагаемый новый порядок погашения задолженности будет способствовать недопущению закабаления заемщика, который заинтересован в том, чтобы как можно быстрее погашалась его задолженность по основному долгу, поскольку это ведет к уменьшению суммы уплачиваемых процентов за пользование денежными средствами.

СПРАВОЧНО

Действующая очередность погашения требований, подлежащая применению к отношениям по договорам потребительского кредита

²⁵ См. примерную программу законопроектной работы ГД РФ в период весенней сессии 2020 года в части законопроектов, подлежащих первоочередному рассмотрению // ГД РФ duma.gov.ru/legislative/documents.

²⁶ Законопроект № 287844-7 «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (в части изменения порядка погашения задолженности при недостаточности платежа для полного исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа)).

(займа)²⁷, ставит граждан-потребителей в худшее положение по сравнению с предпринимателями, к которым применим общий порядок, предусмотренный статьей 319 ГК РФ, не допускающий установления более высокого приоритета требований по уплате неустойки перед требованиями по погашению основного долга и процентов на него²⁸.

Необходимо обратить внимание и на проект закона «О внесении изменений в статью 15.1 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»²⁹.

Законопроектом предлагается наделить Банк России правом принятия решения о включении сайтов в Интернете, вводящих клиентов финансовых организаций в заблуждение вследствие сходства доменных имен, оформления или содержания, сайтов, связанных с предложением и (или) предоставлением на территории РФ финансовых услуг субъектами, не имеющими права их оказывать в соответствии с законодательством РФ, а также сайтов, связанных с осуществлением деятельности финансовых пирамид, в Единый реестр доменных имен³⁰, для их последующего возможного блокирования.

При этом в целях блокирования сайтов в Интернете, которые используются для распространения информации, позволяющей осуществить неправомерный доступ к информационным системам финансовых организаций, электронным средствам платежа и (или) техническим устройствам их клиентов, законопроектом предлагается наделить Банк России правом обращения в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В 2019 году продолжилась и разработка важнейшего законопроекта, принятие которого может существенно изменить ситуацию на рынке потребительского страхования, – «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»³¹.

²⁷ Часть 20 статьи 5 Закона о потребительском кредите.

²⁸ Пояснительная записка к законопроекту № 287844-7 «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (в части изменения порядка погашения задолженности при недостаточности платежа для полного исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа)).

²⁹ Законопроект № 605945-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» (в части уточнения перечня информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено).

³⁰ Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в Интернете и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в Интернете, содержащие информацию, распространение которой в РФ запрещено.

³¹ Информация о рассмотрении Протокола заочного заседания Общественного совета при Минфине России от 03 – 10.10.2019 № 9 // Минфин России minfin.ru/ru/document/?id_4=128726-

Данный законопроект разрабатывается в целях обеспечения выполнения обязательств, принятых РФ при присоединении к ВТО³², и предусматривает создание правовых основ для деятельности филиалов иностранных страховых организаций на территории РФ.

СПРАВОЧНО

РФ в соответствии с требованиями ВТО необходимо обеспечить доступ на свой внутренний рынок филиалам иностранным страховщикам до августа 2021 года. В настоящее время такие страховые компании могут присутствовать на страховом рынке России только в виде дочерних организаций.

В настоящее время подготавливаются требования к филиалам иностранных страховщиков в случае их прихода на российский рынок, которые гарантируют их устойчивость и выровняют условия работы для иностранных и российских участников рынка. При этом предполагается установить равный режим работы для российских компаний и для иностранных филиалов³³.

Важнейшим этапом в развитии законодательства о защите прав потребителей в 2019 году стала разработка Минюстом России проекта нового КоАП РФ (далее – проект КоАП РФ)³⁴, который заслуживает отдельного внимания.

Проект КоАП РФ включает в себя множество нововведений. При этом заслуживает одобрения выделение авторами законопроекта всех административных правонарушений, посягающих на права потребителей, в отдельную, двенадцатую главу проекта кодекса, – таким образом ими учтены особенности потребительских правоотношений и необходимость их особой защиты³⁵.

В предложенном проекте КоАП РФ нашли свое отражение многие подходы к защите прав потребителей, использованные в Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на

informatsiya_o_rassmotrenii_protokola_zaochnogo_zasedaniya_obshchestvennogo_soveta_pri_ministerstve_finansov_rossiiskoi_federatsii_ot_03_-10_oktyabrya_2019_g._9.

³² Протокол от 16.12.2011 о присоединении РФ к Марракешскому соглашению об учреждении Всемирной торговой организации от 15.04.1994 (ратифицирован Федеральным законом от 21.07.2012 № 126-ФЗ).

³³ ЦБ готовит требования к филиалам иностранных страховщиков в случае их прихода в РФ, 04.07.2019 // Агентство экономической информации «Прайм» prime.ru/finance/20190704/830134613.html.

³⁴ Проект Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (ID проекта 02/04/01-20/00099059) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#nra=99059.

³⁵ В действующем КоАП РФ правонарушения, посягающие на права потребителей, указаны в Главе 14 «Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций».

период до 2030 года³⁶ и перечне поручений Президента РФ по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей³⁷.

После своего опубликования проект КоАП РФ вызвал активную дискуссию³⁸ и в настоящее время продолжает дорабатываться³⁹.

Систематизация и кодификация законодательства РФ о защите прав потребителей

В 2019 году продолжилась работа по реализации одной из важнейших задач, связанной с актуализацией законодательства РФ о защите прав потребителей. В соответствии с пунктом 1 Плана реализации Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей до 2030 года⁴⁰ в декабре 2018 года Роспотребнадзором утверждена Концепция кодификации законодательства РФ о защите прав потребителей, содержащая, в том числе План мероприятий по кодификации и систематизации законодательства РФ о защите прав потребителей⁴¹.

Согласно данному плану задачами на 2019 год стали:

1. анализ опыта кодификации потребительского законодательства в Бразилии, Франции, Бельгии и др.;
2. анализ существующей практики кодификации законодательства в РФ;
3. анализ отраслевого законодательства РФ, судебной практики его применения в целях выявления основных правовых коллизий и возможных направлений систематизации законодательства о защите прав потребителей;
4. подготовка предложений о необходимости имплементации норм международного права в потребительское законодательство РФ.

04.04.2019 в Роспотребнадзоре прошло экспертное обсуждение международного опыта кодификации законодательства о защите прав потребителей в целях его применения в РФ.

В данном обсуждении приняли участие признанные международные эксперты в области защиты прав потребителей – профессор, директор исследовательской группы в области международного и сравнительного права по вопросам потребителей Т. Бургуаньи и старший советник Международной организации потребителей Р. Симпсон. К обсуждению

³⁶ Утверждена распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р.

³⁷ От 25.05.2017 № Пр-1004ГС.

³⁸ В основном относительно ужесточения наказания для водителей, нарушающих правила дорожного движения. При этом следует отметить, что замечания к «потребительской части» проекта КоАП РФ не поступали.

³⁹ Минюст пообещал доработать проект КоАП после критики Мишустина и Турчака // РБК rbc.ru/society/06/02/2020/5e3c08ed9a7947c0eab6953c.

⁴⁰ Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена Распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р).

⁴¹ Приказ Роспотребнадзора от 29.12.2018 № 1197.

были также приглашены представители Государственно-правового управления Президента РФ, Минюста России, Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ, Российского института народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, ЕЭК, Фонда «Сколково» и ряда общественных объединений потребителей.

В рамках состоявшейся дискуссии и обмена опытом был подробно обсужден опыт кодификации законодательства о защите прав потребителей во Франции и Бразилии, подходы к организации трансформации законодательства, риски и положительные эффекты от кодификации. Международные эксперты высоко оценили уровень развития российской национальной системы защиты прав потребителей, подчеркнув, что активные изменения в экономике, в том числе, связанные с цифровизацией каналов продаж, переходом на дистанционное взаимодействие с потребителем, возникновением новых объектов гражданских прав (цифровые продукты, умная электроника, «интернет вещей», массивы персональных данных и т.п.) приводят к объективной необходимости пересматривать как базовые, так и специальные нормы, обеспечивающие фундаментальные права потребителей⁴².

Одним из этапов выполнения указанного плана стало публичное обсуждение перспектив кодификации потребительского законодательства РФ на основе международного опыта в рамках IX Петербургского Международного Юридического Форума.

Так, в рамках организованной 15.05.2019 по инициативе Роспотребнадзора дискуссионной сессии «Перспективы кодификации потребительского законодательства: российский и международный опыт» руководитель Роспотребнадзора А.Ю. Попова, выступившая модератором данной сессии, отметила чрезвычайную актуальность кодификации законодательства о защите прав потребителей, обусловленную объективными процессами развития потребительского рынка и общими для многих стран тенденциями совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителей. Одновременно она обозначила основные этапы реализации Концепции кодификации законодательства РФ о защите прав потребителей, а также цели и ожидаемые результаты этой работы.

Начальник Управления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзора О.В. Прусаков в своем выступлении осветил основные вопросы, тренды и вызовы, возникающие в сфере договорных отношений с участием потребителей, обратив при этом внимание на коллизии содержания и

⁴² В Роспотребнадзоре прошло экспертное обсуждение дальнейших направлений систематизации и кодификации законодательства о защите прав потребителей, 04.04.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11664.

правоприменения многих отраслевых законов, а также на пробелы в правовом регулировании отношений с участием потребителей, возникающих в связи с переходом потребительских правоотношений в цифровой формат.

Свою оценку перспектив кодификации высказал также эксперт в области гражданского права, заведующий кафедрой обязательственного права Исследовательского центра частного права им С.С. Алексеева при Президенте РФ, доцент кафедры гражданского права юридического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, к.ю.н., А.М. Ширвиндт. В своем выступлении он обратил внимание на соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей, место, роль и значение данного закона в обеспечении соответствующих прав граждан, а также предложил учитывать при работе над совершенствованием потребительского законодательства накопленный опыт рассмотрения споров с участием потребителей в судебных инстанциях.

М.А. Клишина, к.ю.н., эксперт в области защиты прав потребителей финансовых услуг, осветила уникальный опыт кодификации законодательства во Франции и Бразилии, обратив внимание на существующую мировую тенденцию, связанную с выделением норм, определяющих правовое положение потребителя, в отдельное отраслевое регулирование. Ею были представлены основные выводы по результатам работы международной группы экспертов над темой кодификации законодательства за рубежом. Такие тенденции отмечаются на всех континентах, в том числе в Африке и Южной Америке, наиболее часто наблюдаются в странах Европы⁴³.

Обсуждение кодификации законодательства РФ о защите прав потребителей состоялось в 2019 году и на других площадках, в том числе 09.10.2019 в рамках выступления руководителя Роспотребнадзора А.Ю. Поповой в ходе правительственного часа в Совете Федерации⁴⁴.

Кроме того, 21.10.2019 представители Роспотребнадзора приняли участие в работе Комитета по финансовым рынкам ОЭСР, в ходе которой обменялись опытом по регулированию сферы потребительских отношений и защиты прав потребителей.

При этом в качестве одного из наиболее интересных для внедрения в рамках предстоящей систематизации и кодификации был отмечен опыт Великобритании, где потребителю, оформившему долгосрочную ипотеку, предоставлено право каждые два года в течение всего срока договора требовать пересмотра ее условий, если банком в этот период были улучшены условия для новых клиентов.

⁴³ На Петербургском Международном Юридическом Форуме обсудили перспективы кодификации российского законодательства о защите прав потребителей, 15.05.2019 // Роспотребнадзор rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11929.

⁴⁴ А. Полова рассказала в Совете Федерации о национальной системе защиты прав потребителей, 09.10.2019 // Совет Федерации council.gov.ru/events/news/108540.

Такой подход, по мнению Роспотребнадзора, представляется справедливым для долгосрочных контрактов, поскольку потребители уже заключившие договоры с исполнителями различного рода услуг (финансовые, услуги связи, образовательные и т. п.), зачастую оказываются в менее выгодных условиях, чем новые клиенты, это касается и цены таких услуг⁴⁵.

В рамках дальнейшей работы над совершенствованием российского законодательства в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзор предполагает осуществить подготовку сводной аналитической справки об итогах научно-практической проработки перспектив кодификации потребительского законодательства РФ и соответствующем международном опыте, а также провести публичное обсуждение ее основных выводов. Кроме того, будет подготовлено техническое задание на разработку нового законодательного акта РФ о защите прав потребителей, завершение которой планируется в 2023 году⁴⁶.

При этом будут учтены лучшие мировые практики, в том числе опыт Франции, Бразилии, Бельгии, Италии и ряда других стран, а также международные рекомендации и подходы, в обсуждении которых Роспотребнадзор принимает активное участие на площадках ВТО, Группы двадцати, ЮНКТАД, ОЭСР⁴⁷.



В 2019 году правовое регулирование сферы защиты прав потребителей финансовых услуг получило свое дальнейшее развитие, особенно в таких важнейших направлениях, как защита прав социально уязвимых групп потребителей, установление новых форм оказания помощи потребителям, а также защиты прав потребителей в условиях цифровой экономики, в том числе при осуществлении продажи товаров дистанционным способом.

Важное место также заняло формирование Роспотребнадзором научно-практической базы, необходимой для подготовки нового закона (кодекса) о защите прав потребителей.

⁴⁵ Об участии Роспотребнадзора в заседании целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг, 21.10.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12875&sphrase_id=1943311.

⁴⁶ По материалам Роспотребнадзора.

⁴⁷ Руководитель Роспотребнадзора Анна Попова выступила с докладом о национальной системе защиты прав потребителей на правительственном часе в Совете Федерации, 09.10.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12816&sphrase_id=1943311.

1.2. Уполномоченные по правам потребителей финансовых услуг

Принятие Закона о финансовом уполномоченном⁴⁸ и учреждение данной должности стало важным этапом развития внесудебных механизмов разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемым ими к финансовым организациям, включенных в реестр финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, либо в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с ним на добровольной основе⁴⁹.

Законом о финансовом уполномоченном предусмотрены различные сроки начала взаимодействия финансовых уполномоченных с организациями:

1. со страховыми организациями – с июня 2019 года (страховые организации, осуществляющие деятельность по обязательному и добровольному страхованию средств наземного транспорта, с остальными страховыми организациями – с 28.11.2019);
2. с МФО – с января 2020 года;
3. с кредитными организациями, ломбардами, КПК и НПФ – с января 2021 года.

2018 год стал годом формирования основ деятельности финансового уполномоченного. Так, в соответствии с решением Совета директоров Банка России от 24.08.2018 главным финансовым уполномоченным назначен Ю.В. Воронин, решением Совета директоров Банка России от 16.12.2018 на должность финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования – В.В. Климов.

Кроме того, в 2018 году учреждена АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»)⁵⁰.

25.12.2018 Банком России также издано Указание № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Закона № 123-ФЗ.

⁴⁸ Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

⁴⁹ В соответствии с частью 1 статьи 15 Закона о финансовом уполномоченном.

⁵⁰ Подробно об учреждении института финансовых уполномоченных и правовых основах их деятельности – см. в Докладе за 2018 год.

Новое в регулировании деятельности уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг

Если в 2018 году были заложены основы деятельности института финансового уполномоченного, то в 2019 году продолжилось формирование нормативной, кадровой и материальной базы, необходимой для полноценного функционирования данного института. Так, решениями Совета директоров Банка России на должности уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций назначены С.В. Никитина (с 19.08.2019) и Е.Л. Писаревский (с 09.09.2019)⁵¹.

12.02.2019 установлен порядок ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг⁵².

Кроме того, утвержден Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг. При этом в начале 2019 года в данном реестре состояло уже 148 страховых и 1,7 тыс. МФО⁵³.

Что касается Перечня финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе, ведение которого осуществляется Службой финансового уполномоченного, то в него по состоянию на начало 2020 года была включена только одна организация – ООО «Зетта Страхование»⁵⁴.

Решениями Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019 утверждены Положения о стандартной форме заявлений, направляемых потребителем финансовому уполномоченному и в финансовую организацию в электронной форме⁵⁵.

СПРАВОЧНО

10.04.2019 регулятор направил в организации рекомендации о внесении изменений в правила страхования, принимаемые и утверждаемые страховщиками самостоятельно, и дополнении их положениями, регламентирующими порядок рассмотрения споров страховщиком, а также условиями, при которых спор подлежит

⁵¹ Решения Совета директоров Банка России от 26.07.2019 и от 30.08.2019 б/н.

⁵² Указание Банка России № 5070-У «О порядке ведения реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, в Банке России».

⁵³ Банк России // cbr.ru/registries/123-fz/?utm_source=w&utm_content=page#a_72070. По состоянию на 30.03.2020.

⁵⁴ Перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе // Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/wp-content/uploads/2019/11/Perechen_123_FZ.xls. По состоянию на 30.03.2020.

⁵⁵ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/regulirovanie/.

*рассмотрению финансовым уполномоченным с учетом норм Закона о финансовом уполномоченном*⁵⁶.

В целях развития организационной структуры института финансового уполномоченного АНО «СОДФУ» начало в 2019 году формирование своих региональных подразделений в субъектах РФ, расширяя присутствие в регионах.

Так, создан Филиал № 1 АНО «СОДФУ» в городе Саратов⁵⁷, который осуществляет часть функций АНО «СОДФУ», в том числе оказывает содействие главному финансовому уполномоченному и финансовым уполномоченным в сферах финансовых услуг в подготовке к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг.

СПРАВОЧНО

*На площадке данного филиала работает собственный контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного. По бесплатному телефону 8-800-200-00-10 потребители могут получить квалифицированную помощь штатных сотрудников службы, проконсультироваться о порядке подачи жалобы финансовому уполномоченному, а также получить информацию обо всех этапах рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя. Кроме того, операторы контактного центра ответят на любые вопросы, касающиеся деятельности финансового уполномоченного, порядка и сроков рассмотрения обращений*⁵⁸.

Филиалы АНО «СОДФУ» также открыты в городах Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде (филиалы № 2 и № 3)⁵⁹, проводится работа по созданию других региональных подразделений⁶⁰.

Деятельность АНО «СОДФУ» включала мероприятия по повышению знаний у граждан об институте финансового уполномоченного, а также по развитию навыков взаимодействия с ним у представителей финансовых организаций.

12.12.2019 Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного приняла участие в общероссийском дне приема граждан. При этом были дополнительно привлечены юристы,

⁵⁶ Информационное письмо Банка России от 10.04.2019 № ИН-015-53/33 «О внесении изменений в правила страхования».

⁵⁷ В соответствии с решением Банка России от 18.02.2019 № 2.

⁵⁸ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/news/V-Saratove-otkryt-kontaktnyj-centr-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo/.

⁵⁹ Выше скорость – меньше штраф // Приложение «Коммерсант-Страхование» № 213 от 20.11.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/4157624.

⁶⁰ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/news/Otkrylysia-filial-Saratov/.

специалисты управлений досудебного урегулирования споров. В день проведения данного мероприятия сотрудники службы проконсультировали граждан об особенностях подачи обращений финансовому уполномоченному, оказали содействие в их оформлении и дали разъяснения о порядке исполнения решений финансового уполномоченного⁶¹.

28.02.2020 служба финансового уполномоченного провела онлайн-конференцию для представителей МФО, в которой приняли участие более 470 слушателей из разных городов России. В ее ходе финансовые уполномоченные подробно разъяснили порядок взаимодействия финансовых организаций с АНО «СОДФУ» и рассмотрения обращений потребителей⁶².

Развитие организационных основ деятельности финансового уполномоченного происходило и в сфере международного сотрудничества: 06.02.2020 Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного вступила в Международную ассоциацию финансовых омбудсменов (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes)⁶³.

Первые итоги деятельности финансовых уполномоченных

Начало работы финансового уполномоченного со страховыми организациями состоялось в июне 2019 года. Уже за первую неделю (с 3 по 7 июня 2019 года) финансовому уполномоченному поступило 432 обращения потребителей финансовых услуг в отношении 36 страховых организаций. При этом более 92% от всех обращений поступили по спорам, связанным со страховым возмещением по договорам ОСАГО, а средний размер требований потребителей составил 152,2 тыс. руб.

17.07.2019 вступило в силу первое решение финансового уполномоченного, принятое 03.07.2019 по результатам рассмотрения спора потребителя со страховой организацией.

Заявителем стал житель Тюмени, обратившийся с требованием о взыскании неустойки за нарушение срока ремонта автомобиля по договору ОСАГО в отношении страховой организации. В результате рассмотрения обращения заявителя финансовым уполномоченным в сфере страхования принято решение о взыскании со страховой организации в его пользу 24,8 тыс. руб.⁶⁴

⁶¹ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/news/Sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-provela-obshtcherossijskij-den-priyoma-grazhdan/.

⁶² Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/finansovye-upolnomochennye-prinyali-uchastie-v-onlajn-konferentsii-dlya-mikrofinansovyh-organizatsij/.

⁶³ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/news/Finansovyy-upolnomochennyj-vstupil-v-mezhdunarodnuyu-Associaciyu-finansovyh-ombudsmenov/.

⁶⁴ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/vstupilo-v-silu-pervoe-reshenie-finansovogo-upolnomochennogo-po-rezultatam-rassmotreniya-obrashheniya-potrebitelya/.

По итогам 2019 года в АНО «СОДФУ» поступило 91,3 тыс. обращений (в среднем – 609 обращений в день). При этом 70,2 тыс. обращений (77%) были направлены потребителями через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, а 21,1 тыс. обращений (23%) – нарочным или почтой.

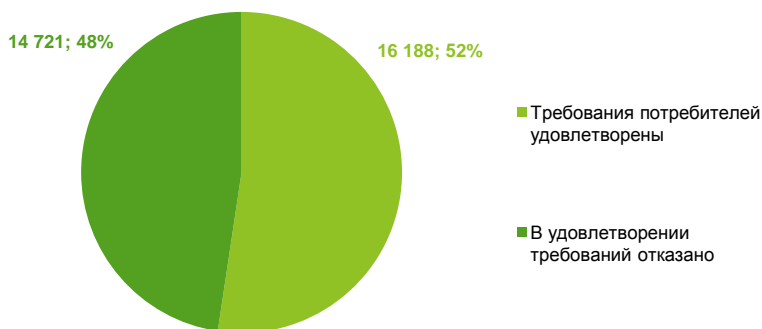
Лидирующие позиции по количеству поступивших обращений по итогам 2019 года заняли Южный федеральный округ (22,5% от их общего количества), Приволжский федеральный округ (21,2%) и Центральный федеральный округ (20,3%).

При этом наибольшее количество обращений поступило от заявителей, проживающих в Краснодарском крае (12%), Республике Башкортостан (5,3%), Нижегородской области (4,1%), Москве (3,9%) и Ростовской области (3,5%).

Всего в 2019 году обращения поступили в отношении 112 страховых организаций, 25 кредитных организаций, 13 КПК, 1 МФО, а также 21 организации, осуществляющих иные виды деятельности. 95,3% обращений касались вопросов страхового возмещения по договорам ОСАГО, из них наибольшее количество (36,4%) было связано с несогласием потребителей с его размером. При этом средний размер заявленных требований составил 210,6 тыс. руб.

Всего по результатам рассмотрения обращений, поступивших за период с 3 июня по 31 декабря 2019 года, финансовым уполномоченным принято 30,9 тыс. решений, из них в 16,2 тыс. случаев требования потребителей финансовых услуг были удовлетворены, а в 14,7 тыс. случаев – отказано в их удовлетворении (Рисунок 1.1.).

Рисунок 1.1. Структура результатов рассмотрения обращений потребителей к финансовым уполномоченным по итогам 2019 года



Источник: Официальный сайт финансового уполномоченного

При этом прекращено рассмотрение по 6,5 тыс. обращений заявителей, из них в 173 случаях (3%) – в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг⁶⁵.

Около 30% граждан, обратившихся за досудебным разрешением спора со страховщиками в службу финансового уполномоченного и не получивших решения в свою пользу, обратились в суд⁶⁶.

СПРАВОЧНО

Как отмечает АНО «СОДФУ», введение досудебного порядка урегулирования споров финансовым уполномоченным способствовало существенному сокращению количества судебных дел по договорам ОСАГО и КАСКО.

Так, в связи с введением данного механизма количество судебных дел о взыскании выплат по договорам ОСАГО и КАСКО снизилось в 2019 году по сравнению с 2018 годом на 40%, с 273 тыс. до 164 тыс.⁶⁷

Существенное снижение количества судебных исков по страхованию в связи с введением института финансового уполномоченного отметил также РСА⁶⁸.

В 2019 году начала формироваться первая судебная практика, касающаяся деятельности финансового уполномоченного.

Так, например, 28.11.2019, впервые с момента начала деятельности института финансового уполномоченного, судом вынесено решение по спору между финансовой организацией и финансовым уполномоченным: Замоскворецкий районный суд города Москвы отказал в удовлетворении иска страховой компании к Главному финансовому уполномоченному о признании незаконным и отмене его решения⁶⁹.

Кроме того, 18.03.2020 Президиумом ВС РФ были утверждены «Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Разъяснения коснулись как досудебного порядка урегулирования

⁶⁵ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/wp-content/uploads/2020/01/Statistika_zh_12_mesyatsev_2019.pdf.

⁶⁶ Новый механизм службы финомбудсмена в 2020 году пройдет «проверку» практикой российских судов, 23.12.2019 // Сетевое издание «Информационное агентство «Финмаркет» finmarket.ru/insurance/?nt=0&id=5142143.

⁶⁷ Доклад Председателя ВС РФ В.М. Лебедева на совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов 11.02.2020 // ВС РФ vsrf.ru/files/28758/.

⁶⁸ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/news/Deyatelnost-finansovogo-upolnomochennogo-privela-k-rezkomu-sokrashcheniyu-kolichestva-sudebnyh-sporov/.

⁶⁹ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/sudom-prinyato-pervoe-reshenie-podelu-ob-obzhalovanii-resheniya-finansovogo-upolnomochennogo.

споров и порядка приема заявлений об обжаловании решений финансового уполномоченного, так и порядка рассмотрения судами таких дел.

В частности, ВС РФ были даны ответы на наиболее острые вопросы, необходимость решения которых назрела уже с самого начала создания института финансового уполномоченного, в том числе, о статусе финансового уполномоченного в судебном процессе, составе лиц, привлекаемых в качестве ответчиков и третьих лиц по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного, а также о пределах рассмотрения судами требований заявителей по таким делам.

Вместе с тем, несмотря на существенное улучшение ситуации с регулированием судебного механизма обжалования решений финансового уполномоченного, остались нерешенными иные проблемы, выявленные по результатам первых итогов деятельности финансового уполномоченного.

Эксперты страховых компаний обращают внимание на отсутствие у финансового уполномоченного компетенции по применению ряда норм ГК РФ, в том числе статьи 333 ГК РФ, предусматривающей право суда уменьшить подлежащую уплату неустойки в случае ее явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства со стороны ответчика. По мнению представителей страховщиков, такая ситуация не формирует отношение к институту финансового уполномоченного как к окончательной инстанции для разрешения споров с потребителями⁷⁰.

Для потребителей финансовых услуг одним из недостатков механизма разрешения спора финансовым уполномоченным стало отсутствие у него полномочий по взысканию с виновной финансовой организации штрафа в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке его требований⁷¹.

Также самым главным финансовым уполномоченным отмечена проблема, связанная с отсутствием у него компетенции по рассмотрению споров граждан с НПФ, связанных с неправомерным переводом их пенсионных накоплений, особенно в тех случаях, когда речь идет о мошенничестве. Вместе с тем вопрос о механизме участия финансового уполномоченного в разрешении таких споров может быть рассмотрен после 01.01.2021 в рамках развития и совершенствования Закона о финансовом уполномоченном⁷².

Следует отметить, что по итогам 2019 года возникла проблема неисполнения решений финансового уполномоченного. Так, по состоянию

⁷⁰ Выше скорость – меньше штраф // Приложение «Коммерсант-Страхование» № 213 от 20.11.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/4157624.

⁷¹ В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей такой штраф взыскивается только судом при удовлетворении требований потребителя.

⁷² Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/o-rassmotrenii-finansovym-upolnomochennym-sporov-svyazannyh-s-nezakonnym-perevodom-pensionnyh-nakoplenij-v-npf/.

на 09.10.2019 не было исполнено около 15% решений. Кроме того, был впервые выявлен факт предъявления поддельного удостоверения.

С целью противодействия предъявлению поддельных удостоверений финансового уполномоченного разработан проект Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об исполнительном производстве» и в статью 23 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Законопроектом предлагается разрешить выдачу удостоверений финансового уполномоченного непосредственно потребителю для его последующего предъявления к исполнению в ФССП России, а также установить возможность его направления службой финансового уполномоченного по просьбе потребителя для исполнения в ФССП России в форме электронного документа.

Принятие законопроекта будет способствовать, в том числе исключению предъявления поддельных удостоверений от имени финансового уполномоченного, сокращению сроков направления таких удостоверений на принудительное исполнение до 1 суток за счет их передачи в электронном виде, а также повышению оперативности исполнительного производства.

Кроме того, ряд предложений по изменению Закона о финансовом уполномоченном планирует подготовить АНО «СОДФУ». При этом ожидается, что наиболее важные вопросы, связанные с деятельностью финансового уполномоченного, будут решены уже в 2020 году⁷³.

Что касается дальнейших перспектив работы института финансового уполномоченного, то предполагается рост количества рассматриваемых обращений.

В 2020 году с учетом присоединения к работе финансового уполномоченного МФО количество обращений потребителей может достигнуть 285 тыс.

В перспективе ожидается взрывной рост обращений потребителей за досудебным регулированием споров по страхованию выезжающих за рубеж⁷⁴, особенно после завершения пандемии COVID-19. Кроме того, может быть установлена возможность направления заявлений финансовому уполномоченному через портал государственных услуг, что также увеличит количество обращений⁷⁵.

⁷³ Новый механизм службы финомбудсмана в 2020 году пройдет «проверку» практикой российских судов, 23.12.2019 // Сетевое издание «Информационное агентство «Финмаркет» finmarket.ru/insurance/?nt=0&id=5142143.

⁷⁴ Там же.

⁷⁵ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/chislo-obrashhenij-klientov-mfo-k-finansovomu-upolnomochennomu-vyroslo-v-1-5-raza/.

СПРАВОЧНО

В связи с пандемией COVID-19 АНО «СОДФУ» обеспечило работу в дистанционном режиме, продолжив рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг. При этом АНО «СОДФУ» направило в ВС РФ письмо с просьбой организовать электронный документооборот между АНО «СОДФУ» и судами общей юрисдикции, а также обеспечить возможность рассмотрения дел с участием финансового уполномоченного в формате видеоконференцсвязи⁷⁶.

Кроме того, 26.03.2020 АНО «СОДФУ» направило в финансовые организации письмо, содержащее разъяснения о порядке взаимодействия с финансовым уполномоченным в период удаленной работы⁷⁷.



Принятие в 2018 году Закона о финансовом уполномоченном и учреждение данной должности стало очередным шагом к применению новых механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в РФ.

Развитие данного института продолжилось в 2019 году. При этом первые итоги деятельности финансовых уполномоченных показали жизнеспособность этого института. Вместе с тем были выявлены и определенные недостатки, а также пробелы законодательного регулирования, устранение которых должно стать предметом первоочередного внимания в 2020 году.

1.3. Регулирование потребительского кредитования

2019 год охарактеризовался продолжением начавшейся в 2016 году устойчивой тенденции роста потребительского кредитования. Так, по сравнению с 2018 годом существенно вырос объем кредитования – с 14901 млрд до 17652 млрд руб., что во многом явилось следствием снижения ключевой ставки Банка России с 7,75 до 6,25% и соответствующим снижением ставок по кредитам. При этом несколько

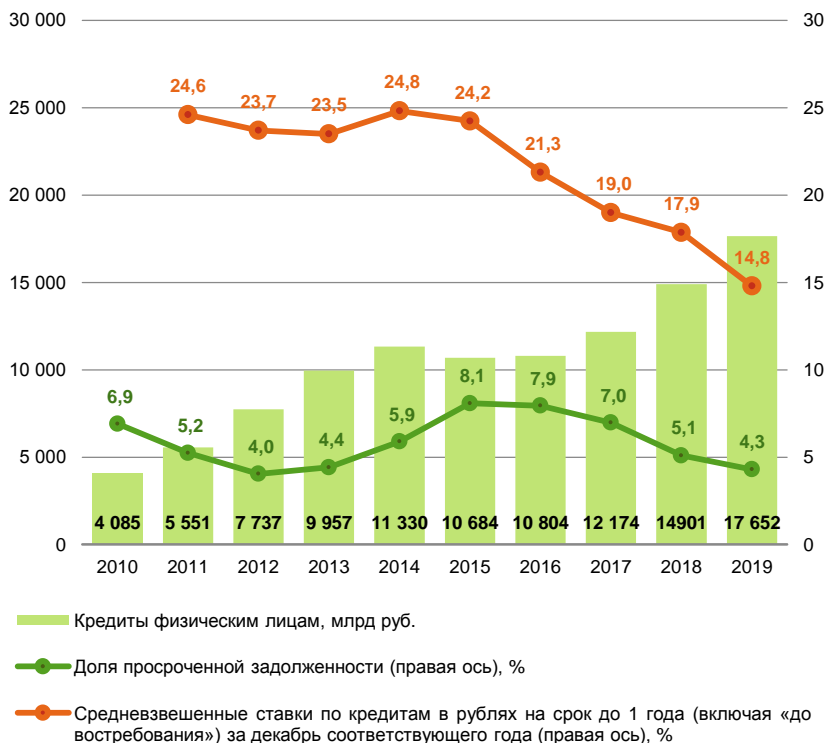
⁷⁶ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-obespechila-rabotu-v-distantionnom-rezhime/.

⁷⁷ Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/wp-content/uploads/2020/03/2709-01-20-ot-26.03.2020.pdf.

снизилась доля просроченной задолженности физических лиц – с 5,1% в 2018 году до 4,3%.

Сводная информация о потребительском кредитовании за период 2010–2019 годов представлена на Рисунке 1.2.

Рисунок 1.2. Динамика объема кредитов физическим лицам, доли просроченной задолженности физических лиц и средневзвешенных ставок по кредитам за период 2010–2019 годов



Источник: Банк России⁷⁸

Кроме того, продолжилась тенденция снижения предельных значений ПСК для организаций, выдающих потребительские кредиты физическим лицам (Таблица 1.1).

⁷⁸ Аналитика // Банк России cbr.ru/analyt/bnksyst/.

Таблица 1.1. Предельные значения ПСК для организаций, выдающих потребительские кредиты (займы) физическим лицам, на 1-4 кварталы 2017–2019 годов

Год	Диапазон предельных значений ПСК, %			
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
Кредитные организации (банки)				
2017	21,6–41,8	20,7–39,5	20,6–39,4	19,6–35,7
2018	18,2–35,7	18,5–38,2	17,2–39,3	15,9–36,9
2019	16,2–33,3	15,6–38,4	15,7–40,4	14,4–40,6
МФО				
2017	45,3–795,2	44,7–799,2	45,5–799,1	44,7–795,6
2018	43,4–819,4	42,9–820,0	42,5–817,2	41,9–841,8
2019	38,9–850,4	38,9–388,0 ⁷⁹	37,5–365,0	35,7–365,0
Ломбарды				
2017	94,5–163,1	89,4–166,2	89,2–163,1	89,1–165,3
2018	87,1–162,7	90,1–162,5	90,5–160,0	94,5–157,7
2019	90,3–150,9	91,4–149,6	88,8–145,4	89,6–144,5
КПК				
2017	31,0–255,1	30,8–259,2	28,4–256,4	30,3–256,0
2018	28,9–265,2	27,5–262,4	29,2–265,8	27,6–266,2
2019	26,6–265,4	24,8–266,5	23,4–264,9	24,7–263,5
СКПК				
2017	23,2–54,5	24,0–50,8	22,6–51,9	20,9–50,4
2018	20,6–48,6	18,9–47,6	21,4–47,9	25,3–49,0
2019	22,9–50,0	20,0–48,9	22,7–47,6	24,0–45,8

Источник: Банк России⁸⁰

⁷⁹ Снижение в соответствии с пунктами 1 и 3 части 4 статьи 3 Федерального закона 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».

⁸⁰ Информация о среднерыночных значениях полной стоимости потребительского кредита (займа) // Банк России cbr.ru/analytics/consumer_lending/inf/.

Новое в нормативном регулировании потребительского кредитования

Отмеченный выше существенный рост объема кредитования происходил на фоне важных изменений в законодательство РФ, связанных с кредитованием потребителей. Особое значение при этом применительно к вопросам защиты прав потребителей приобрели новые ограничительные меры, введенные Законом № 554-ФЗ⁸¹.

Так, с 28 января по 30 июня 2019 года включительно процентная ставка по договору потребительского займа не может превышать 1,5% в день. При этом сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по такому договору, а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату, по договору потребительского займа, срок возврата по которому на момент его заключения не превышает 1 года, не может составлять более 250% от суммы представленного займа.

С 01.07.2019 процентная ставка по договору потребительского кредита (займа) не может превышать 1% в день, а с 01.01.2020 не допускается начисление процентов по договору потребительского кредита (займа) после того, как сумма начислений достигнет 150% от суммы предоставленного потребительского кредита (займа).

Данное ограничение распространяется и на неустойки (штрафы, пени), иные меры ответственности, а также на платежи за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа). Вместе с тем оно применяется в отношении договоров потребительского кредита или займа, срок возврата денег по которым на момент их заключения не превышает одного года.

Условие, содержащее такой запрет, должно быть указано на первой странице договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия этого договора.

Кроме того, с 01.10.2019 максимальный размер процентной ставки по займам, предоставляемым КПК, СКПК физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой, не может превышать 17%.

Помимо вышеуказанных ограничений процентных ставок и неустоек по договорам потребительского кредита, Законом № 554-ФЗ также изменено понятие профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов: в настоящее время под ней понимается деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя

⁸¹ 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».

по предоставлению потребительских займов в денежной форме, осуществляемая за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) осуществляемая не менее чем четыре раза в течение одного года (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом)⁸².

В Закон о потребительском кредите также введена новая статья 6.2. «Особенности условий договора потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенного на срок, не превышающий 15 дней, на сумму, не превышающую 10 тыс. рублей», устанавливающая правила для нового специализированного вида займа – выдаваемого в сумме до 10 тыс. руб. на срок до 15 дней (так называемого «займа до зарплаты»).

В соответствии с данной статьей по договорам потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенным на срок, не превышающий 15 дней и на сумму, не превышающую 10 тыс. руб., требования об ограничении процентной ставки по договору потребительского кредита (займа) в размере 1% в день, а также об ограничении ПСК в размере 365% годовых или рассчитанного Банком России среднерыночного значения ПСК более чем на одну треть, не применяются при одновременном соблюдении следующих условий:

1) кредитором не начисляются проценты, меры ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежи за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по указанному договору, за исключением неустойки (штрафа, пени) в размере 0,1% от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств, после того, как фиксируемая сумма платежей достигнет 30% от суммы кредита (займа);

2) данное условие указано на первой странице договора, перед таблицей, содержащей его индивидуальные условия;

3) ежедневная фиксируемая сумма платежей не превышает значения, равного результату деления максимального допустимого значения фиксируемой суммы платежей на 15;

4) договор содержит условие о запрете увеличения срока и суммы кредита (займа).

Согласно новой редакции статьи 13 Закона о потребительском кредите юридические и физические лица не вправе требовать исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа) в случае, если на момент его заключения первоначальный кредитор не являлся юридическим лицом, осуществляющим профессиональную

⁸² Ранее понятие профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов включало слова «осуществляемая за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) осуществляемая не менее чем четыре раза в течение одного года».

деятельность по предоставлению потребительских займов, а на момент уступки прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) новый кредитор не являлся юридическим лицом, осуществляющим профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическим лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированным финансовым обществом или физическим лицом, указанным в письменном согласии заемщика.

Внесенные в 2019 году законодательные изменения коснулись и порядка предоставления гражданам кредитных историй⁸³.

Так, в соответствии с новым регулированием согласие субъекта действительно в течение 6 месяцев со дня его оформления. Если в этот период с субъектом кредитной истории заключить договор займа или кредита, согласие сохранит силу на все время действия договора.

Изменился и срок хранения согласия на получение основной части кредитной истории – согласие субъекта кредитной истории на получение ее основной части пользователь должен хранить в течение 3 лет со дня окончания срока действия данного согласия и его в любое время может запросить БКИ⁸⁴. Кроме того, гражданам предоставлено право дважды в год бесплатно получить кредитный отчет в электронной форме в каждом из БКИ, хранящем кредитную историю. При этом отчет в бумажной форме можно получить бесплатно только один раз.

Также граждане вправе получить информацию об индивидуальном рейтинге субъекта кредитной истории (при наличии), в том числе накопленную информацию об источниках формирования кредитной истории и о пользователях кредитной истории, которым выдавались кредитные отчеты.

Следует отметить и то, что 01.10.2019 вступили в силу изменения в указание Банка России от 31.08.2018 № 4892-У «О видах активов, характеристиках видов активов, к которым устанавливаются надбавки к коэффициентам риска, и методике применения к указанным видам активов надбавок в целях расчета кредитными организациями нормативов достаточности капитала»⁸⁵, уточнившие порядок расчета показателя ПДН заемщика – физического лица.

Одновременно финансовым организациям направлены рекомендации

⁸³ 31.01.2019 вступили в законную силу все изменения, внесенные Федеральным законом от 03.08.2018 № 327-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях».

⁸⁴ Ранее такое согласие действовало 2 месяца со дня его оформления, а подлинный экземпляр согласия хранился в течение 5 лет после того, как срок действия договора займа или кредита истек.

⁸⁵ Указание Банка России от 31.08.2018 № 4892-У «О видах активов, характеристиках видов активов, к которым устанавливаются надбавки к коэффициентам риска, и методике применения к указанным видам активов надбавок в целях расчета кредитными организациями».

о доведении до сведения заемщика – физического лица информации о значении ПДН, рассчитанном в отношении него в ходе принятия решения о предоставлении кредита (займа) или при увеличении лимита кредитования⁸⁶.

Так, рекомендовано:

1. информировать граждан о том, что кредитная организация обязана рассчитывать в отношении них ПДН при принятии решения о предоставлении кредита (займа) в сумме (с лимитом кредитования) 10 тыс. руб. и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте, а также решения об увеличении лимита кредитования по кредиту (займу), и уведомлять о значении рассчитанного ПДН;
2. при подаче гражданином заявления о выдаче указанного кредита (займа) запрашивать у него документы, необходимые для определения величины его среднемесячного дохода. При этом следует информировать его о том, что гражданин вправе самостоятельно определять перечень предоставляемых в организацию документов для определения величины его среднемесячного дохода;
3. предупреждать гражданина, что, если он не предоставит подтверждающие документы о своих доходах, организация может использовать при расчете ПДН данные Росстата о среднедушевом доходе в регионе его местонахождения или пребывания. Если оцененный таким образом ПДН окажется выше 50%, это может негативно повлиять на условия кредитования.

Важнейшие изменения в регулирование потребительского кредитования были внесены Федеральным законом от 02.08.2019 № 271-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В соответствии с данным законом с 01.11.2019 МФО не вправе выдавать займы физическому лицу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обязательства заемщика по которым обеспечены залогом:

а) жилого помещения заемщика и (или) иного физического лица – залогодателя по такому займу;

б) доли в праве на общее имущество участника общей долевой собственности жилого помещения заемщика и (или) иного физического лица – залогодателя по такому займу;

в) права требования участника долевого строительства в отношении

⁸⁶ Письмо Банка России от 02.10.2019 № ИН-05-35/76 «Информационное письмо о доведении до сведения заемщика – физического лица информации о значении показателя долговой нагрузки, рассчитанном в отношении него при принятии решения о предоставлении кредита (займа) или увеличении лимита кредитования».

жилого помещения заемщика и (или) иного физического лица – залогодателя, вытекающего из договора участия в долевом строительстве.

Предполагается, что введением данного запрета отмечавшиеся ранее случаи утраты потребителями жилья вследствие невозможности возврата ими незначительной, по сравнению с его стоимостью, суммы микрозайма будут полностью прекращены.

Кроме того, указанным законом МКК предоставлено право с 01.11.2019 делегировать идентификацию о клиентах банкам, а всем видам МФО – возможность проводить идентификацию клиентов с помощью государственных информационных систем. Это позволяет снизить возможности для мошенничества путем оформления займов по паспортным данным третьих лиц.

Одновременно ужесточены требования к размеру собственных средств (капитала) МКК.

27.12.2019 принят Федеральный закон № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)»⁸⁷.

Законом предусмотрено, что при полном досрочном погашении кредита банк обязан вернуть заемщику часть страховой премии по договору страхования за вычетом суммы страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование (при отсутствии страхового случая).

Кроме того, заемщику предоставлено право расторгнуть договор страхования в течение 14 календарных дней со дня выражения им согласия на получение страховой услуги и получить уплаченную страховую премию в полном объеме при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая.

Вместе с тем в случае отказа заемщика от заключения договора страхования или при отказе от него банк вправе увеличить размер процентной ставки по договору кредита (займа) до размера процентной ставки, установленной на дату предоставления кредита для кредитов, предоставляемых без заключения договора добровольного страхования.

Соответствующая корректировка внесена и в статью 958 части второй ГК РФ⁸⁸.

Необходимо отметить и другие важные изменения в законодательстве РФ, связанные с кредитованием потребителей.

⁸⁷ Положения закона будут применяться к договорам, заключенным после даты его вступления в силу, т.е. после 01.09.2020.

⁸⁸ Федеральный закон от 27.12.2019 № 489-ФЗ «О внесении изменения в статью 958 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации».

Так, 01.05.2019 принят Федеральный закон № 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».

Данный закон предусматривает внедрение нового механизма помощи заемщикам, не способным в полной мере исполнять свои обязанности по кредитному договору, обязательства по которому обеспечены ипотекой – предоставление льготного периода кредитования по ипотечным кредитам (так называемые «ипотечные каникулы»), в том числе по кредитам, предоставленным до 31.07.2019. Его принятие следует признать важнейшим этапом в формировании современного подхода к пониманию взаимных прав и обязанностей сторон кредитного договора и к защите потребителей как более слабой стороны в нем.

Так, Закон о потребительском кредите дополнен статьей 6.1-1, предусматривающей, что заемщик, заключивший кредитный договор (договор займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, вправе в любой момент в течение времени действия такого договора обратиться к кредитору с требованием об изменении его условий, предусматривающим приостановление исполнения им своих обязательств либо уменьшение размера платежей заемщика на срок, определенный заемщиком, при одновременном соблюдении установленных требований к заемщику.

Одновременно установлено, что в кредитном договоре (договоре займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, должна содержаться информация о праве заемщика обратиться к кредитору с требованием о предоставлении ипотечных каникул. При этом указанная информация должна быть размещена на первой странице кредитного договора (договора займа).

Требование заемщика представляется кредитору способом, предусмотренным договором, или путем направления требования по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Требование также может быть вручено под расписку.

Кредитор, получивший требование заемщика, в срок, не превышающий пяти рабочих дней, обязан рассмотреть его и в случае его соответствия установленным требованиям сообщить заемщику об изменении условий кредитного договора (договора займа) в соответствии с представленным заемщиком требованием, направив ему уведомление способом, предусмотренным договором, а в случае, если договором он не определен, – путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

Со дня направления кредитором заемщику уведомления условия соответствующего кредитного договора (договора займа) считаются измененными на время льготного периода на условиях, предусмотренных требованием заемщика. Кредитор обязан направить заемщику уточненный график платежей по кредитному договору (договору займа) не позднее окончания льготного периода.

При этом в случае неполучения заемщиком от кредитора в течение десяти рабочих дней после дня направления требования такого уведомления, запроса о предоставлении подтверждающих документов либо отказа в удовлетворении его требования льготный период считается установленным со дня направления заемщиком требования кредитору, если иная дата начала льготного периода не указана в данном требовании.

С момента начала льготного периода действуют новые условия погашения задолженности.

СПРАВОЧНО

Предоставление ипотечных каникул по требованию потребителя является не правом, а обязанностью финансовой организации – единственным основанием для отказа в его удовлетворении может быть только несоответствие требования потребителя положениям статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите.

В течение льготного периода не допускаются предъявление требования о досрочном исполнении обязательств по кредитному договору (договору займа) и обращение взыскания по предмету ипотеки, обеспечивающей обязательства по соответствующему кредитному договору (договору займа).

В числе введенных в 2019 году мер помощи заемщикам следует отметить и новый механизм погашения кредита с помощью предоставленных государством средств, предусмотренный Федеральным законом от 03.07.2019 № 157-ФЗ «О мерах государственной поддержки семей, имеющих детей, в части погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам) и о внесении изменений в статью 13.2 Федерального закона «Об актах гражданского состояния».

Закон устанавливает основания для реализации мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ИЖК.

Так, право на меры государственной поддержки имеет гражданин РФ – мать или отец, являющиеся заемщиками по ИЖК, у которых в период с 01.01.2019 по 31.12.2022 родились третий ребенок или последующие дети. При этом не учитываются дети, не являющиеся гражданами РФ, а

также дети, в отношении которых граждан был лишен родительских прав или в отношении которых было отменено усыновление.

Меры государственной поддержки реализуются однократно (в отношении только одного ИЖК и независимо от рождения детей после реализации мер государственной поддержки) путем полного или частичного погашения обязательств по нему в размере задолженности гражданина, но не более 450 тыс. руб. Указанные средства направляются на погашение задолженности по основному долгу, а в случае, если такая задолженность меньше 450 тыс. руб., оставшиеся средства направляются на погашение процентов.

Полное или частичное погашение обязательств по ИЖК в соответствии с данным законом осуществляется в случае, если гражданином до 01.07.2023 заключен кредитный договор (договор займа), целью которого является:

1) приобретение по договору купли-продажи на территории РФ у юридического или физического лица жилого помещения, в том числе объекта индивидуального жилищного строительства, или земельного участка, предоставленного для индивидуального жилищного строительства, либо приобретение жилого помещения по договору участия в долевом строительстве или по соглашению (договору) об уступке прав требований по указанному договору;

2) полное погашение указанных ИЖК, в том числе ранее выданных.

Реализация мер государственной поддержки осуществляется АО «ДОМ.РФ», а порядок их реализации определяется Правительством РФ⁸⁹.

В марте 2019 года внесены изменения⁹⁰ в Правила предоставления субсидий на возмещение недополученных доходов по ипотечным кредитам, которые предоставлены гражданам, имеющим детей⁹¹, в соответствии с которыми субсидирование семейной ипотеки продлено на весь срок кредита. Как и ранее, кредит по ставке 6% могут получить граждане при рождении у них

⁸⁹ Соответствующие Правила предоставления субсидий акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов и затрат в связи с реализацией мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам) и Положение о реализации мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам) утверждены Постановлением Правительства РФ от 07.09.2019 № 1170.

⁹⁰ Постановление Правительства РФ от 28.03.2019 № 339 «О внесении изменений в Правила предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей».

⁹¹ Постановление Правительства РФ от 30.12.2017 № 1711 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей».

начиная с 01.01.2018 и не позднее 31.12.2022 второго ребенка и (или) последующих детей.

Во исполнение отдельных поручений по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 15.01.2020 в ГД РФ внесен законопроект⁹² о расширении программы материнского (семейного) капитала на граждан, в семьях которых с 01.01.2020 родился (или был усыновлен) первый ребенок.

Так, в 2020 году размер материнского (семейного) капитала составляет 466,6 тыс. руб. При рождении или усыновлении второго ребенка материнский капитал увеличится на 150 тыс. руб. и составит в общей сложности 616,6 тыс. руб. Есть возможность получить эти деньги и на третьего ребенка или последующих детей, если ранее право не было реализовано.

Предполагается, что средства будут ежегодно индексироваться, а сама программа материнского (семейного) капитала продлевается до 31.12.2026. Также указанным законопроектом предусматривается возможность направления средств материнского (семейного) капитала на строительство (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства на садовом земельном участке.

СПРАВОЧНО

Письмом Минфина России от 11.12.2019 № 05-05-06/96858 «О применении мер государственной поддержки семей, имеющих детей, в целях создания условий для погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам)» разъяснена возможность направления средств поддержки на погашение кредита (займа), выданного КПК.

При этом жители Дальневосточного округа из сельских районов теперь могут взять ипотеку под 5% не только при покупке жилья у юридического лица, но и у гражданина (вторичное жилье) при рождении второго и последующего ребенка с 01.01.2019 и не позднее 31.12.2022. Граждане, имеющие рефинансированные кредиты, смогут еще раз рефинансировать их по этой программе.

С 14.11.2019 программа субсидирования ставки по ИЖК распространена на семьи с детьми-инвалидами. Этой льготой могут воспользоваться россияне, которые имеют ребенка-инвалида, рожденного не позднее 31.12.2022. Кроме того, с 600 млрд до 800 млрд руб. увеличена общая сумма субсидируемых кредитов.

⁹² Законопроект № 846971-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам, связанным с распоряжением средствами материнского (семейного) капитала».

Следует отметить, что размер кредита (займа), а в случае заключения дополнительного соглашения о рефинансировании остаток задолженности по кредиту (займу) составляет до 6 млн руб., а для жилых помещений, расположенных на территориях г. Москвы, Московской области, г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области до 12 млн руб. При этом первоначальный взнос должен составлять не менее 20% стоимости приобретаемого жилого помещения.

Однако при рефинансировании банками ИЖК с использованием материнского (семейного) капитала по указанным выше условиям у кредитных организаций и потребителей возникали следующие сложности (риски) с оформлением залога на нового кредитора:

- необходимость получения согласия органов опеки и попечительства на передачу в залог жилого помещения, приобретенного за счет средств материнского капитала, что на практике сделать невозможно из-за противоречивости условий и требований;
- необходимость оформления в общую собственность семьи объекта недвижимости на этапе смены кредитора.

В целях преодоления указанных трудностей в ГД РФ внесен законопроект⁹³, в соответствии с которым, по сути, правоотношения заемщика и кредиторов становятся делящимися и считаются завершенными только после полной выплаты за объект недвижимости.

В декабре 2019 года утверждены условия программы «Дальневосточная ипотека»⁹⁴. Так, кредит по льготной ставке 2% в соответствии с программой «Дальневосточная ипотека» (в общем случае) может получить:

- гражданин, состоящий в браке. При этом возраст обоих супругов не должен превышать 35 лет;
- гражданин в возрасте не более 35 лет, не состоящий в браке, но имеющий ребенка в возрасте до 18 лет;
- гражданин, которому предоставлен в безвозмездное пользование земельный участок на территории Дальневосточного федерального округа⁹⁵.

Для первых двух категорий граждан кредит может быть выдан на приобретение жилья на территории Дальневосточного федерального округа

⁹³ Законопроект № 880655-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части упрощения процедуры перехода на ипотеку с более выгодными условиями для семей с детьми».

⁹⁴ Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1609 «Об утверждении условий программы «Дальневосточная ипотека» и внесении изменений в распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2015 г. № 1713-р».

⁹⁵ Федеральный закон от 01.05.2016 № 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

или строительство жилого дома на земельном участке, расположенном на территории данного округа, для остальных – на строительство жилого дома на предоставленном земельном участке.

При этом размер кредита составляет не более 6 млн руб. и не более 80% от стоимости приобретаемого (строящегося) жилья, а срок кредита – не более 240 месяцев. Кредит должен быть выдан в период с 01.12.2019 по 31.12.2024.

Следует обратить внимание и на другие появившиеся в 2019 году и начале 2020 года наиболее интересные законодательные инициативы в сфере регулирования потребительского кредитования⁹⁶.

Так, была продолжена работа над проектами федеральных законов «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации»⁹⁷ и «О внесении изменений в Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации»⁹⁸.

Законопроекты предусматривают увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения⁹⁹.

Разработан также проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)»¹⁰⁰.

Законопроектом предлагается внести изменения в пункты 3 и 5 части 4 статьи 6 Закона о потребительском кредите, согласно которым при расчете ПСК будут учитываться, в том числе платежи заемщика в пользу кредитора или в пользу третьих лиц, если заемщиком предоставлено согласие на приобретение услуги, предлагаемой кредитором, либо на приобретение у третьего лица товаров (услуг), предлагаемых третьим лицом или кредитором, действующим по поручению третьего лица, при предоставлении потребительского кредита, за счет потребительского кредита (займа) и (или) за счет собственных средств.

⁹⁶ Отдельные вопросы правового регулирования и законодательных инициатив, связанные с оценкой рисков потребителей, рассматриваются в разделе 2 настоящего Доклада.

⁹⁷ Законопроект № 237666-7 «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации».

⁹⁸ Законопроект № 237560-7 «О внесении изменений в Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации».

⁹⁹ Следует отметить, что разработка схожих законопроектов осуществляется и по инициативе депутатов ГД РФ.

¹⁰⁰ Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите конкуренции» (ID проекта 02/04/10-18/00085246) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#npa=85246.

Кроме того, законопроектом предлагается возложить на кредитора обязанность по возмещению убытков заемщика вследствие нарушения кредитором его права на свободный выбор услуг в двукратном размере произведенных заемщиком затрат по оплате дополнительных услуг, оказываемых кредитором и (или) третьими лицами.

Также предлагается установить, что при досрочном возврате заемщиком всей суммы потребительского кредита (займа) кредитор в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского кредита (займа) обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом (займом), подлежащих уплате заемщиком по состоянию на ближайший день, когда в соответствии с данным законом и (или) договором потребительского кредита (займа) заемщик вправе досрочно вернуть соответствующую сумму потребительского кредита (займа) с указанием кредитором такой даты, и предоставить указанную информацию.

Продолжилась законопроектная работа и в направлении повышения уровня защиты прав заемщиков.

Роспотребнадзором разработан и внесен в Правительство РФ проект федерального закона «О внесении изменения в статью 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» (в части установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении или исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, а также перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей (недопустимых и несправедливых условий), и перечня недобросовестных практик на потребительских рынках)¹⁰¹.

Законопроект разработан в целях пресечения недобросовестных практик на потребительском рынке, в том числе выражающихся в принудительном или необоснованном сборе персональных данных потребителей для целей, не связанных с заключением или исполнением договора и предусматривает установление запрета на понуждение потребителя под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством РФ и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг).

Судебная практика

Особое внимание в 2019 году было уделено году консолидации, накопленной ВС РФ за длительное время значительной практики применения судами правовых норм, регулирующих добровольное личное страхование, связанное с предоставлением потребительского кредита, в

¹⁰¹ По материалам Роспотребнадзора.

целях обеспечения эффективной защиты нарушенных прав и законных интересов страхователей, выгодоприобретателей и страховщиков.

Данная работа нашла свое отражение в Обзоре практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита», утвержденном Президиумом ВС РФ 05.06.2019.

Так, ВС РФ были даны следующие важнейшие разъяснения:

- На отношения между физическим лицом – потребителем финансовой услуги, заключившим договор добровольного личного страхования одновременно с потребительским кредитным договором, и финансовой организацией распространяются положения Закона о защите прав потребителей.
- При подключении заемщика к программе добровольного страхования до сведения потребителя должна быть доведена информация о характере оказываемых финансовых услуг, об условиях их оплаты, в том числе информация о праве на отказ от участия в программе страхования¹⁰².
- К наследникам переходит право требования исполнения договора добровольного личного страхования, заключенного наследодателем, а, следовательно, на отношения между наследниками и страховщиком распространяются положения Закона о защите прав потребителей¹⁰³.
- В случае присоединения заемщика к программе страхования и внесении им соответствующей платы за такое присоединение застрахованным является имущественный интерес заемщика, который по данному договору является страхователем.
- В тех случаях, когда в силу условий договора страхования возможность наступления страхового случая, срок действия этого договора страхования и размер страховой выплаты не зависят от досрочного возврата кредита и от суммы остатка по кредиту, досрочное погашение кредита не прекращает действие договора добровольного личного страхования и не предусматривает возврат страховой премии¹⁰⁴.
- Если по условиям договора добровольного страхования жизни и здоровья заемщика выплата страхового возмещения обусловлена остатком долга по кредиту, то в случае погашения кредита до

¹⁰² Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 20.06.2017 № 6-КГ17-2.

¹⁰³ Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 24.04.2018 № 35-КГ18-4.

¹⁰⁴ Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 06.03.2018 № 35-КГ17-14. Аналогичная правовая позиция содержится в определении Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 13.02.2018 № 44-КГ17-22 и определении Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 28.08.2018 № 44-КГ18-8.

наступления срока, на который был заключен договор, он прекращается досрочно, а уплаченная страховая премия подлежит возврату страхователю пропорционально периоду, на который договор прекратился досрочно¹⁰⁵.

- Определение группы инвалидности за пределами срока действия договора добровольного личного страхования в результате заболевания, возникшего в период действия договора добровольного личного страхования, не может служить основанием для отказа страховщика в выплате страхового возмещения¹⁰⁶.
- Сообщение заведомо недостоверных сведений о состоянии здоровья застрахованного при заключении договора добровольного личного страхования является основанием для отказа в выплате страхового возмещения, а также для признания такого договора недействительным¹⁰⁷.
- Страховщик по договору добровольного личного страхования несет ответственность за убытки, возникшие вследствие несвоевременного осуществления выплаты страхового возмещения, которым обеспечивается исполнение кредитного обязательства¹⁰⁸.

Помимо указанных разъяснений, следует также отметить позицию ВС РФ относительно удержания банками части суммы кредита и начисления при этом процентов на всю сумму кредита, в том числе на удержанную часть.

Так, в Определении Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 16.07.2019 № 82-КГ19-2 указано, что в случае удержания банком из суммы кредита единовременной комиссии в качестве вознаграждения за сбор, обработку и техническую передачу информации, связанную с распространением на заемщика условий договора страхования, начисление процентов на всю сумму кредита с учетом фактически не предоставленных денежных средств, незаконно. Уплата излишне начисленных процентов является убытками заемщика и подлежит взысканию с банка.

Меры законодательного регулирования в связи с пандемией COVID-19

Пандемия COVID-19 обусловила необходимость принятия в начале 2020 года срочных законодательных мер помощи заемщикам.

Так, 03.04.2020 принят Федеральный закон № 106-ФЗ «О внесении

¹⁰⁵ Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 22.05.2018 № 78-КГ18-18.

¹⁰⁶ Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 04.12.2018 № 42-КГ18-6.

¹⁰⁷ По материалам судебной практики Челябинского областного суда.

¹⁰⁸ Касается случаев, когда при надлежащем исполнении страховщиком обязательства по выплате страхового возмещения в пользу банка в течение установленного срока обязательства должника перед банком считались бы исполненными.

изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа», которым предусмотрена возможность установления льготного периода с отсрочкой погашения суммы основного долга и уплаты процентов по кредитам (займам).

Как установлено статьей 6 данного закона, заемщик, заключивший кредитный договор (договор займа), в любой момент в течение времени действия такого договора, но не позднее 30.09.2020, вправе обратиться к кредитору с требованием об изменении условий договора, предусматривающим приостановление исполнения обязательств на срок, определенный заемщиком (льготный период).

При этом необходимо одновременное соблюдение установленных законом требований, в том числе к размеру кредита (займа) и снижению дохода заемщика. Заемщик вправе определить длительность льготного периода – не более шести месяцев, а также дату начала льготного периода, с соблюдением определенных условий. Дата начала льготного периода не может отстоять более чем на 14 дней, предшествующих обращению с требованием.

Требование заемщика представляется кредитору способом, предусмотренным договором, или с использованием телефонной связи с абонентского номера, информация о котором предоставлена заемщиком кредитору. Кредитор, получивший требование заемщика обязан рассмотреть его в срок, не превышающий пяти дней, и в случае его соответствия требованиям закона сообщить заемщику об изменении условий кредитного договора (договора займа) в соответствии с представленным заемщиком требованием, направив ему уведомление способом, предусмотренным договором.

Со дня направления кредитором заемщику уведомления условия соответствующего кредитного договора (договора займа) считаются измененными на время льготного периода на условиях, предусмотренных требованием заемщика, и с учетом требований закона. Кредитор обязан направить заемщику уточненный график платежей по кредитному договору (договору займа) не позднее окончания льготного периода.

В течение льготного периода не допускаются начисление неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму кредита (займа), предъявление требования о досрочном исполнении обязательства по кредитному договору (договору займа) и (или) обращение взыскания на предмет залога или предмет ипотеки, обеспечивающий обязательства по соответствующему кредитному договору (договору займа), и (или) обращение с требованием к поручителю (гаранту).

Сумма процентов, неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму кредита (займа), не уплаченная заемщиком до установления льготного периода, фиксируется на день установления льготного периода.

По окончании льготного периода кредитный договор (договор займа), за исключением кредитного договора (договора займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, продолжает действовать на условиях, действовавших до предоставления льготного периода. При этом срок возврата кредита (займа) продлевается на срок не менее срока действия льготного периода. Также фиксируется сумма начисленных процентов.

Кроме того, заемщик вправе в любой момент времени в течение льготного периода досрочно погасить сумму (часть суммы) кредита (займа) без прекращения льготного периода. В случае досрочного погашения заемщиком своих обязательств (их части) по основному долгу размер основного долга, входящего в состав текущей задолженности заемщика перед кредитором по кредитному договору (договору займа), уменьшается на суммы соответствующих платежей, направляемых в его погашение, для целей начисления процентов.

Заемщик также вправе в любой момент времени в течение льготного периода прекратить его действие, направив кредитору об этом уведомление. В этом случае действие льготного периода считается прекращенным со дня получения кредитором уведомления заемщика.

Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 435 (далее – Постановление № 435) установлен максимальный размер кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора (договора займа), предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств (Таблица 1.2.).

Таблица 1.2. Сводная информация о максимальных размерах потребительских кредитов (займах), допустимых для установления льготного периода, по видам кредитов (займов)

Вид кредита (займа)	Максимальный размер кредита (займа)
Потребительский кредит (заем)	250 тыс. руб.
Потребительский кредит (заем), предусматривающий предоставление потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования (кредитная карта)	100 тыс. руб.

Вид кредита (займа)	Максимальный размер кредита (займа)
Потребительский кредит на цели приобретения автотранспортных средств с залогом автотранспортного средства	600 тыс. руб.
Кредит (заем), выданный в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и обязательства по которому обеспечены ипотекой	4,5 млн руб. – для жилья, расположенного в Москве;
	3 млн руб. – для жилья, расположенного в Московской области, Санкт-Петербурге или Дальневосточном федеральном округе;
	2 млн руб. – для жилья, расположенного на иной территории

Источник: Постановление № 435

СПРАВОЧНО

Установленные Постановлением № 435 максимальные суммы ИЖК были выбраны как покрывающие средний размер ипотеки в большинстве российских субъектов.

Однако в Эксперт РА средний по России размер ИЖК по итогам 2019 года оценили в 2,2 млн руб. В агентстве «Национальные кредитные рейтинги» (НКР) средний размер ипотеки в Москве оценили в 4,8 млн руб., а в двух других крупнейших ипотечных регионах – Московской области и Санкт-Петербурге – в 3,4 млн и 3 млн руб. НКР также отметило, что утвержденный максимальный размер ИЖК отсекает возможность получения кредитных каникул для значительной доли ипотечных заемщиков¹⁰⁹.

Схожая ситуация и с другими видами кредитов. Так, из статистики НБКИ следует, что в феврале 2020 года доля потребительских кредитов размером до 250 тыс. руб. составляла 71,5% от всех кредитов. Больше всего кредитов выдано в категории до 100 тыс. руб. (53%). Кредиты размером от 250 тыс. до 500 тыс. руб. и от 500 тыс. руб. составляли 16,2 и 12,3% от всех кредитов соответственно. В свою очередь, карты лимитом до 100 тыс. руб. составляли 76,2% от всех кредитных карт.

Кроме того, под меры помощи подпадает менее половины заемщиков, имеющих автокредиты: лишь 41% таких кредитов

¹⁰⁹ Правительство повысило лимит для ипотечных каникул из-за коронавируса, 10.04.2020 // РБК rbc.ru/economics/10/04/2020/5e9064149a7947bf4b30bd83.

составляет сумму менее 600 тыс. руб. Аналогичные данные и у БКИ «Эквифакс»¹¹⁰.

Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 436 (далее – Постановление № 436) также утверждена Методика расчета среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода заемщиков) в целях установления льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств по кредитному договору (договору займа). Кроме того, регулятором даны рекомендации финансовым организациям о применении правил предоставления льготного периода¹¹¹.

В связи с пандемией COVID-19 регулятором дополнительно рекомендовано:

- не начислять неустойку (штраф, пени) за ненадлежащее исполнение обязательств по договору в период нетрудоспособности;
- не обращать в срок до 30.09.2020 взыскание на предмет ипотеки (предпринять возможные действия по приостановлению исполнительных действий, связанных с реализацией предмета ипотеки), если предметом такой ипотеки является единственное жилое помещение для постоянного проживания заемщика и совместно проживающих с ним членов его семьи;
- не начислять страхователю неустойку (штраф, пени) и не применять иные последствия за ненадлежащее исполнение обязанностей по договору добровольного страхования в течение периода временной нетрудоспособности страхователя, вызванной COVID-19, если такие последствия предусмотрены договором добровольного страхования¹¹².



На фоне роста потребительского кредитования в 2019 году в законодательство РФ внесены существенные изменения, направленные на снижение долговой нагрузки на потребителей, повышение прозрачности процедуры заключения кредитных договоров и установление дополнительных мер защиты прав заемщиков. Эта тенденция была продолжена в начале 2020 года принятием срочных мер нормативного регулирования, связанных с пандемией COVID-19.

¹¹⁰ Под кредитные каникулы не попадет две трети ипотечных займов, 06.04.2020 // РБК rbc.ru/finances/06/04/2020/5e8b08f99a79476959012e7e.

¹¹¹ Информационное письмо Банка России от 05.04.2020 № ИН 06 59/49 «Об особенностях применения Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ».

¹¹² Информационное письмо Банка России от 20.03.2020 № ИН-06-59/22 «О предоставлении отсрочки (уменьшения) платежей в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)». Подробнее – см. раздел 2 настоящего Доклада.

1.4. Развитие института банкротства физических лиц

Вопрос о введении института банкротства физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, широко обсуждался в течение нескольких лет и был положительно решен с принятием в 2014–2015 годах соответствующих изменений и дополнений в Закон о банкротстве¹¹³ и отдельные законодательные акты РФ¹¹⁴.

С момента своего введения данный институт стал пользоваться все большим интересом граждан, не имеющих возможности исполнить свои обязательства по кредиту. Так, существенно выросло общее число банкротов – физических лиц: если в год введения института банкротства физических лиц (2015 год) число граждан, признанных несостоятельными, составило всего 870 человек, то в 2018 году число таких граждан выросло уже до 43 984 тыс. человек (в 1,5 раза больше по сравнению с 2017 годом)¹¹⁵.

Такой рост был обусловлен, в том числе некоторым снижением затрат на осуществление процедуры банкротства для физических лиц: в частности, с 01.01.2017 размер государственной пошлины за подачу заявления был снижен с 6 тыс. руб. до 300 руб.¹¹⁶

В 2019 году указанная тенденция продолжилась. Более того, по сравнению с 2018 годом число граждан – потенциальных банкротов увеличилось на 4,9% и впервые превысило 1 млн человек. Так, по данным о 4000 кредиторов, передающих сведения в НБКИ, по состоянию на 01.11.2019 количество граждан, формально подпадающих под действие Закона о банкротстве, составило 1031,4 тыс. человек.

При этом основная часть граждан – потенциальных банкротов, как и ранее, относилась к сфере потребительского кредитования (65,7%), а самая незначительная – к сфере ипотечного кредитования (2,2%). Кроме того, по сравнению с ноябрем 2018 года в структуре должников показала рост доля граждан, имеющих займы МФО (+2,8 п.п.), а также потенциальных банкротов по кредитам различных типов (+0,3 п.п.). В то же время сократилась доля заемщиков – потенциальных банкротов по кредитным картам (-1,7 п.п.) и потребительским кредитам (-1,4 п.п.), а их доли по обеспеченным кредитам (ипотеке и автокредитам) остались неизменными (Рисунок 1.3).

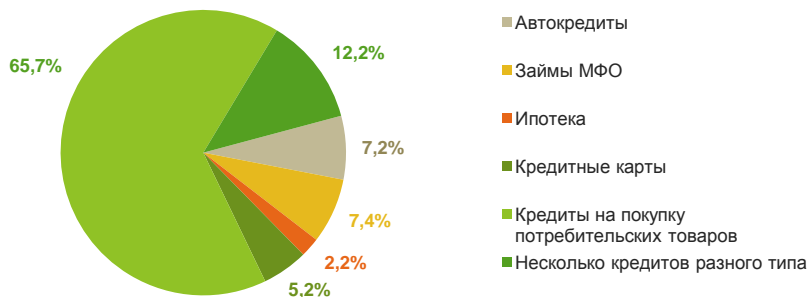
¹¹³ Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

¹¹⁴ Часть 2 статьи 14 Федерального закона от 29.06.2015 № 154-ФЗ «Об урегулировании особенностей несостоятельности (банкротства) на территориях Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

¹¹⁵ Статистический бюллетень ЕФРСБ на 31.12.2018 // Федресурс fedresurs.ru/news?classifier=7.

¹¹⁶ Федеральный закон от 30.11.2016 № 407-ФЗ «О внесении изменения в статью 333-21 части второй Налогового кодекса РФ».

Рисунок 1.3. Распределение граждан – потенциальных банкротов по типам кредитов в 2019 году, %



Источник: НБКИ

Наибольшая динамика роста числа потенциальных банкротов в 2019 году (среди 30 регионов-лидеров по количеству заемщиков с действующими обязательствами) была отмечена в Свердловской (+15,1%), Самарской (+10,6%), Челябинской (+9,7%) и Иркутской (+9,5%) областях, а также в Москве (+9,2%) и Московской области (+8,6%). Вместе с тем в части регионов РФ было зафиксировано снижение количества должников, в том числе в Ханты-Мансийском автономном округе (-2,5%), Краснодарском (-1,3%) и Ставропольском (-1,3%) краях, а также Республике Башкортостан (-0,7%)¹¹⁷.

Что касается количества граждан, признанных банкротами, то в 2019 году оно выросло почти до 69 тыс. человек, что на 56,8% больше, чем в 2018 году¹¹⁸. При этом граждане инициировали процедуру собственного банкротства в 90,7% от общего числа дел банкротстве физических лиц (86,1% в 2018 году), кредиторы – в 7,5% дел (12,5%), а ФНС России – в 1,7% (1,4%)¹¹⁹.

Как отмечают аналитики Федресурса, в общей сложности за четыре года существования механизма потребительского банкротства им воспользовались 163,2 тыс. российских граждан, или 16% потенциальных банкротов¹²⁰.

Динамика ежегодного роста количества банкротов – физических лиц за период 2015–2019 годов представлена на Рисунке 1.4.

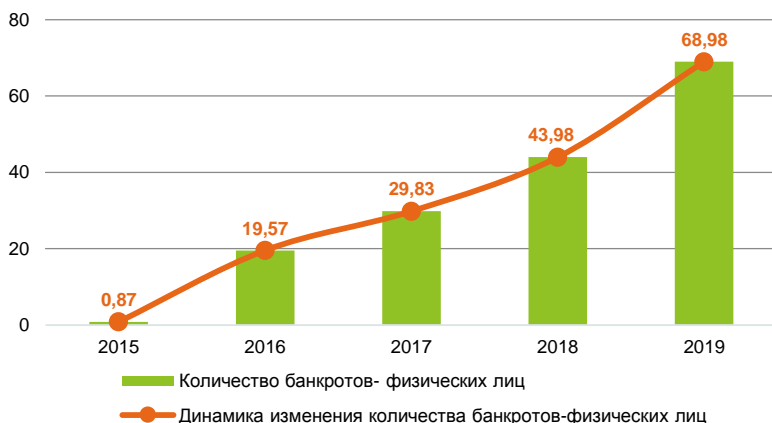
¹¹⁷ НБКИ: в 2019 году существенно замедлился рост количества потенциальных банкротов по кредитным обязательствам // НБКИ nbski.ru/company/news/?id=26389.

¹¹⁸ Включая индивидуальных предпринимателей.

¹¹⁹ Россияне становились банкротами в 1,6 раз чаще в 2019 году // Федресурс fedresurs.ru/news/93d11ca7-8f4d-4171-8ece-41ee3d191c94.

¹²⁰ Статистический бюллетень ЕФРСБ на 31.12.2019 // Федресурс <https://goo.su/OODe>.

Рисунок 1.4. Динамика количества банкротств – физических лиц за период 2015–2019 годов, тыс. человек



Источник: ЕФРСБ

СПРАВОЧНО

В январе – марте 2020 года произошел резкий рост банкротств граждан: суды признали банкротами 22,4 тыс. граждан, включая индивидуальных предпринимателей. Это на 68% больше, чем за тот же период 2019 года.

При этом темпы банкротства граждан ускорились в регионах: если в Москве количество подобных судебных решений выросло на 40,5%, то в Краснодарском и Пермском краях, Ростовской и Новосибирской областях, а также в Удмуртии число банкротств увеличилось более чем в 2 раза.

Характерно, что кратный рост количества завершённых процессов был зафиксирован в регионах, которые не входят в число лидеров по банкротствам, – в Оренбургской, Тюменской, Курской, Орловской, Магаданской областях, Камчатском крае, а также в Республиках Карачаево-Черкесия и Ингушетия.

Как отмечает Федресурс, зафиксированный рост числа банкротств может быть «органическим» и связанным, прежде всего, с развитием судебной практики и распространением информации о процедуре банкротства. Однако это не исключает нового всплеска банкротств на фоне кризиса, связанного с пандемией COVID-19¹²¹.

¹²¹ Число личных банкротств россиян выросло на 70%, 07.04.2020 // РБК rbc.ru/finances/07/04/2020/5e8b25379a794778c10ab0f3.

При этом нужно отметить, что Федеральным законом от 01.04.2020 № 98-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» предусмотрено, что для обеспечения стабильности экономики в исключительных случаях (при ЧС природного и техногенного характера, существенном изменении курса рубля и подобных обстоятельствах) Правительство РФ вправе ввести мораторий на возбуждение дел о банкротстве по заявлениям, подаваемым кредиторами.

Таким образом, рост числа банкротств может быть приостановлен в случае введения такого моратория.

Показательна также динамика распределения судебных решений по делам о банкротстве физических лиц по итогам 2015–2019 годов (Таблица 1.3). Так, в частности, по сравнению с 2018 годом существенно увеличилось количество решений о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов – с 9,7 тыс. до 15,7 тыс. (на 61,7%), а также о завершении реструктуризации долгов гражданина – с 312 до 731 (на 134,2%) и о завершении реализации имущества гражданина – с 21,3 тыс. до 37,9 тыс. (на 77,3%). При этом следует отметить, что процедура реструктуризации, как и годом ранее, не вызвала большого интереса у граждан¹²².

Таблица 1.3. Динамика количества судебных решений по делам о банкротстве физических лиц за период 2015-2019 годов, по видам решений, ед.

Количество судебных решений	2015	2016	2017	2018	2019
О признании гражданина банкротом и введении реализации имущества	870	19 574	29 827	43 984	68 980
О признании заявления обоснованным и введении реструктуризации долгов	338	7 730	7 998	9 749	15 768
Об утверждении плана реструктуризации долгов	5	165	188	179	204
О завершении реализации имущества	6	2 495	12 358	21 358	37 868
О завершении реструктуризации долгов	-	79	182	312	731

¹²² Статистический бюллетень ЕФРСБ на 31.12.2018 // Федресурс fedresurs.ru/news?classifier=7.

Количество судебных решений	2015	2016	2017	2018	2019
о прекращении производства по делу	339	446	633	838	1 400

Источник: ЕФРСБ

Кроме того, необходимо обратить внимание на продолжающийся низкий уровень удовлетворения требований кредиторов – из включенных требований кредиторов в размере 225,6 млрд руб. в 2019 году было удовлетворено всего 8,0 млрд руб. (3,5%). Для сравнения в 2018 году этот показатель был также незначителен и составлял 2,7%¹²³.

СПРАВОЧНО

Признание банкротом не только освобождает от долгов, но и накладывает ряд обязательств.

Плюсы процедуры банкротства:

- в рамках одного делопроизводства одновременно рассматриваются вопросы по всем задолженностям и долги списываются сразу перед всеми кредиторами;
- с момента подачи заявления на банкротство приостанавливается действие исполнительных листов и судебных приказов, останавливается начисление процентов и штрафов за просрочки;
- в ходе процедуры банкротства должник освобождается от необходимости взаимодействия с коллекторами, специалистами отдела взыскания банков и судебными приставами;
- личное банкротство предусматривает процедуру реструктуризации долгов, позволяющую решить проблему с выплатами долга путем формирования графика платежей сроком до 3 лет. Выполнение требований плана позволяет списать все долги, сохранив при этом все свое имущество;
- отсутствие средств к погашению долгов и имущества, которое можно реализовать для оплаты задолженностей, не является препятствием к признанию должника банкротом;
- процедура банкротства зачастую становится единственным доступным для заемщиков с валютной ипотекой способом избежать выплаты ипотечного долга, размер которого значительно возрос из-за роста курса валюты.

Минусы процедуры банкротства:

¹²³ Статистический бюллетень ЕФРСБ на 31.12.2018 // Федресурс fedresurs.ru/news?classifier=7.

- в ходе банкротства гражданин не может распоряжаться своим имуществом и денежными средствами без согласования своих действий с финансовым управляющим. При этом гражданину ежемесячно выделяется сумма в размере прожиточного минимума, которую при необходимости можно увеличить;
- на время процедуры гражданин обязан передать финансовому управляющему банковские карты и предоставить доступ к банковским счетам, онлайн-банкингу, кошелькам электронных валют. По окончании процедуры ограничения будут сняты;
- в качестве обеспечительной меры может быть наложен запрет на выезд за границу;
- ошибки в документах могут привести к отказу в принятии заявления или в увеличении продолжительности процедуры банкротства. В связи с этим могут потребоваться услуги профессиональных юристов;
- высокая стоимость банкротства – порядка 70–80 тыс. руб. при ее самостоятельном ведении. Стоимость процедуры банкротства с поддержкой юристов зависит от сложности дела и множества факторов в связи с чем рассчитывается индивидуально и начинается от 120–150 тыс. руб.;
- после признания гражданина банкротом накладывается ряд ограничений:
 - 3-летний запрет на занятие руководящих должностей;
 - 5-летний запрет на повторное банкротство и обязанность сообщать банкам о своем статусе при оформлении займа на протяжении 5 лет. Последнее может вызвать проблемы при получении кредита.

При введении института банкротства физических лиц ожидалась быстрая и большая волна подачи заявлений от граждан, желающих списать свои долги, однако эти ожидания не оправдались – массового обращения граждан по поводу своего банкротства не произошло. Причины такой ситуации абсолютно различны: низкая осведомленность населения о существовании процедуры банкротства, чрезмерная сложность, затратность и длительность процедуры банкротства для рядового гражданина, психологический фактор.

С точки зрения относительно недавнего введения процедуры банкротства для физических лиц правоприменительная практика в этой области позволяет выделить следующие основные проблемы, с которыми сталкивались и продолжают сталкиваться граждане на начальных и последующих этапах проведения этой процедуры:

1. Избыточное количество доказательств, которые необходимо собрать

- для подачи заявления о банкротстве в суд.
2. В ряде случаев досудебные документы, необходимые для формирования заявления о банкротстве, получить практически невозможно. В частности, финансовые организации зачастую незаконно отказываются предоставлять справки о текущей задолженности, а также иные документы, являющиеся приложением к заявлению о банкротстве.
 3. Нежелание арбитражных управляющих участвовать в деле о банкротстве ввиду малой оплаты их труда и частого отсутствия у граждан какого-либо ликвидного имущества для реализации, а также отсутствия устоявшейся судебной практики по подобным делам и связанной с этим неопределенности в исходе дела.
 4. Завышенная стоимость процедуры банкротства физических лиц.
 5. Удаленность судов от мест проживания граждан.

СПРАВОЧНО

При минимально допустимой задолженности в 500 тыс. руб. судебные издержки оказываются слишком дорогостоящими, что лишает возможности гражданина обратиться за помощью в судебные органы. Несмотря на предоставленную законом возможность признать физическое лицо банкротом возникает проблема оплаты услуг, которые сопутствуют при прохождении процедуры банкротства. Очень часто физические лица не могут начать процедуру признания их несостоятельными (банкротами) за неимением необходимых финансовых средств. Как правило, большая часть потенциальных банкротов среди физических лиц – люди с невысоким уровнем заработка или иных доходов, во многих случаях испытывающие проблемы с трудоустройством и в буквальном смысле находящиеся на грани или за чертой бедности. Именно поэтому они не располагают достаточными финансовыми средствами для оплаты дорогостоящей процедуры банкротства. Также повсеместно встречается и практика отказа арбитражных управляющих в предоставлении своих услуг ввиду низкой коммерческой привлекательности этого вида банкротства¹²⁴.

Новое в нормативном регулировании института банкротства физических лиц

Отмеченные проблемы на фоне роста общей закредитованности граждан обусловили в 2019 году повышенный интерес государственных

¹²⁴ См. Гришмановский Д.Ю., Ерохина Е.В. Проблема дороговизны прохождения процедуры банкротства физических лиц // Вестник СМУС74. 2018. № 4 (23). cyberleninka.ru/article/n/problema-dorogovizny-prohozheniya-protsedury-bankrotstva-fizicheskikh-lits (дата обращения: 19.03.2020). С 3-6.

органов, финансовых экспертов и самих граждан к изменению существующей процедуры банкротства физических лиц. Особое внимание при этом было уделено законотворческим инициативам.

Как отмечалось ранее в Докладах о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году и 2018 году разработка соответствующего законопроекта «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» в части введения упрощенной процедуры банкротства граждан» была начата Минэкономразвития России еще в 2015 году. Данный законопроект неоднократно дорабатывался в связи с имеющимися к нему замечаниями¹²⁵. В 2019 году работа над ним была продолжена.

С момента начала своей разработки законопроект претерпел существенные изменения и в текущей редакции им предлагается внести масштабные нововведения в Закон о банкротстве, предусмотрев введение двух новых механизмов банкротства граждан – в упрощенном (судебном) порядке и во внесудебном порядке.

Главу X Закона о банкротстве предлагается дополнить параграфом 5 «Внесудебное банкротство гражданина», установив, что гражданин имеет право обратиться с заявлением о признании его банкротом во внесудебном порядке, если удовлетворение требований одного или нескольких кредиторов приводит к невозможности исполнения гражданином денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими кредиторами, и в отношении него не введены процедуры несостоятельности (банкротства).

Заявление о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке подается им в письменной форме в СПО арбитражных управляющих. СПО в течение одного рабочего дня со дня, следующего за днем получения ею заявления гражданина, назначает арбитражного управляющего из числа своих членов, изъявивших согласие быть утвержденными на сопровождение внесудебного банкротства гражданина.

Арбитражный управляющий в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем получения СПО заявления, удостоверяет соблюдение требований к заявлению или выдает мотивированный отказ в таком удостоверении.

В случае удостоверения арбитражным управляющим соблюдения требований к заявлению, он в течение одного рабочего дня со дня принятия такого решения включает сведения о возбуждении внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ. Со дня включения указанных сведений начинается течение срока внесудебного банкротства гражданина.

¹²⁵ См. Доклады за 2017 и 2018 годы.

Законопроектом также предусматривается установление правил финансирования внесудебного банкротства. Так, за сопровождение внесудебного банкротства гражданина им уплачивается 3 тыс. руб. в фонд поддержки внесудебного банкротства граждан, формируемый СРО арбитражных управляющих.

При этом взимание с гражданина иной платы в связи с рассмотрением заявления гражданина о его признании банкротом во внесудебном порядке и в связи с сопровождением внесудебного банкротства гражданина СРО арбитражных управляющих и арбитражным управляющим не допускается.

Что касается упрощенного судебного порядка, то законопроектом предусматривается, что при рассмотрении дела о банкротстве гражданина применяются реструктуризация долгов гражданина, реализация имущества гражданина и мировое соглашение.

Так, упрощенная процедура банкротства – процедура реализации имущества осуществляемая, в упрощенном порядке может применяться, если на дату подачи заявления о признании гражданина банкротом он отвечает совокупности установленных законопроектом требований (требования одинаковы для судебного и внесудебного порядка признания гражданина банкротом).

Заявление кредитора о признании гражданина банкротом по упрощенной процедуре принимается арбитражным судом при условии, что требования этого кредитора к гражданину составляют не менее чем 500 тыс. руб. и не более чем 700 тыс. руб., и что указанные требования не исполнены в течение трех месяцев с даты, когда они должны быть исполнены.

В заявлении должника о признании его банкротом по упрощенной процедуре гражданин в произвольной форме декларирует соответствие установленным для этого требованиям, при этом к такому заявлению могут быть приложены доказательства, обосновывающие размер необходимых ежемесячных расходов гражданина (с учетом лиц, находящихся на его иждивении), средства на осуществление которых подлежат исключению из конкурсной массы.

Для подготовки и подачи в арбитражный суд заявления должника о признании его банкротом по упрощенной процедуре гражданин вправе обратиться к арбитражному управляющему или в СРО арбитражных управляющих, которая должна представить гражданину кандидатуру арбитражного управляющего не позднее чем через пять рабочих дней с даты получения обращения гражданина.

Арбитражный управляющий обязан оказать гражданину-должнику услугу по подготовке и подаче в арбитражный суд заявления должника о признании его банкротом по упрощенной процедуре не позднее чем через пять рабочих дней с даты обращения к нему гражданина и представления

необходимых для подачи такого заявления документов. Такое заявление подписывается гражданином и арбитражным управляющим.

Размер оплаты за оказание арбитражным управляющим такой услуги не должен превышать одной десятой части величины прожиточного минимума трудоспособного населения в целом по РФ, установленного на день обращения к нему гражданина.

Арбитражный управляющий и СРО арбитражных управляющих несут ответственность за необоснованный отказ гражданину в оказании услуги, предусмотренной настоящим пунктом.

При этом следует обратить внимание на то, что отсутствие у гражданина имущества, которое после покрытия расходов на процедуру, банкротства может быть направлено на удовлетворение требований кредиторов, не препятствует введению и завершению процедуры, применяемой в деле о банкротстве.

При вынесении решения о признании должника банкротом по упрощенной процедуре арбитражный суд вправе на основании имеющихся в деле доказательств определить максимальный размер исключаемой из конкурсной массы суммы ежемесячных расходов гражданина (с учетом лиц, находящихся на его иждивении), разъяснив при этом должнику, что он не вправе распоряжаться иным своим имуществом, входящим в конкурсную массу.

Вознаграждение финансовому управляющему уплачивается за счет заявителя такого ходатайства в размере, определенном его соглашением с финансовым управляющим. Уплаченная заявителем по такому соглашению сумма возмещается за счет средств конкурсной массы после полного погашения всех иных расходов на проведение упрощенной процедуры банкротства гражданина.

При отсутствии представленных кандидатур финансового управляющего, давших согласие на участие в упрощенной процедуре банкротства, финансовый управляющий не утверждается, исполнение его обязанностей возлагается на должника.

При упрощенной процедуре банкротства гражданина анализ финансового состояния гражданина и выявление признаков преднамеренного и фиктивного банкротства не проводятся.

Что касается особенностей принятия судом решения о признании гражданина банкротом в упрощенном порядке и последствий признания банкротом в таком порядке, то они существующей редакцией законопроекта не предусматриваются.

В то время как продолжалось обсуждение предложенного Минэкономразвития России регулирования упрощенного банкротства граждан, а законопроект дорабатывался в соответствии с поступившими к нему замечаниями, в ГД РФ был внесен другой законопроект – «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности

(банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части внесудебного банкротства гражданина, подготовленный самими депутатами¹²⁶.

Данный законопроект также направлен на внедрение внесудебного механизма банкротства граждан и во многом схож с законопроектом, разработанным Минэкономразвития России.

Так, гражданин имеет право обратиться с заявлением о признании его банкротом во внесудебном порядке, если удовлетворение требований одного или нескольких кредиторов приводит к невозможности исполнения гражданином денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими кредиторами и размер таких обязательств и обязанности в совокупности составляет не менее 50 тыс. руб., и не более 500 тыс. руб. Данное заявление подается в письменной форме в СРО арбитражных управляющих, являющуюся членом национального объединения СРО.

Арбитражный управляющий в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем получения СРО указанного заявления, удостоверяет соблюдение требований, предусмотренных пунктами 1 и 2 статьи 2232 проекта закона, или выдает мотивированный отказ в таком удостоверении.

Арбитражный управляющий уведомляет заявителя об удостоверении или отказе в удостоверении соблюдения требований к поданному заявлению не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, путем направления заявителю заказного письма с уведомлением о вручении.

В случае удостоверения арбитражным управляющим соблюдения указанных требований он в течение одного рабочего дня со дня принятия такого решения включает сведения о возбуждении внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ. Со дня включения указанных сведений начинается течение срока внесудебного банкротства гражданина.

По истечении года со дня включения сведений о возбуждении внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ завершается внесудебное банкротство гражданина, гражданин признается банкротом в силу закона и освобождается от дальнейшего исполнения требований кредиторов.

Как отмечают авторы законопроекта, последствия возбуждения предложенного ими внесудебного порядка банкротства сопоставимы с последствиями введения реструктуризации долгов. В частности, прекращается начисление неустоек (штрафов, пеней) и иных финансовых

¹²⁶ Законопроект № 792949-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части внесудебного банкротства гражданина.

санкций, а также процентов по всем обязательствам гражданина. В течение года кредиторы и уполномоченные органы имеют право подать заявление о признании должника банкротом в суд в общем порядке. Также указанный срок предоставляется в целях улучшения жизненной ситуации гражданина, поиска более высоко оплачиваемой работы, вступления в наследство. О возникновении указанных обстоятельств гражданин обязан сообщить арбитражному управляющему и своим кредиторам. Внесудебный порядок в данном случае прекращается. В противном случае – через год внесудебный порядок завершается наступлением банкротства гражданина в силу закона.

Важным аспектом, предусмотренным указанным проектом федерального закона, является бесплатность сопровождения данного порядка для гражданина. Так, установлено, что арбитражный управляющий имеет право на вознаграждение за сопровождение внесудебного банкротства гражданина, а также на возмещение расходов, понесенных им при исполнении возложенных на него обязанностей в рамках сопровождения внесудебного банкротства гражданина.

Выплата вознаграждения и возмещение расходов арбитражному управляющему осуществляются СРО, членом которой он является, за счет средств фонда поддержки внесудебного банкротства граждан. Вознаграждение арбитражного управляющего за сопровождение внесудебного банкротства гражданина составляет 3 тыс. руб.

Правительство РФ поддержало законопроект при условии его доработки и дополнения положениями, регулирующими судебную процедуру банкротства в упрощенном порядке без обязательного участия арбитражного управляющего¹²⁷.

Президент РФ также рекомендовал принять данный проект федерального закона, предусмотрев в нем упрощение предлагаемой процедуры банкротства граждан, снижение стоимости и сокращение сроков такой процедуры, а также механизмы повышения доступности процедуры банкротства для малообеспеченных граждан¹²⁸.

Независимые эксперты также отметили такие недостатки предложенного законопроектом регулирования, как сложность и необоснованная длительность предложенной процедуры банкротства для гражданина¹²⁹.

Следует отметить, что часть отмеченных проблем законопроекта решена в законопроекте, разработанном Минэкономразвития России. В

¹²⁷ Официальный отзыв Правительства РФ на законопроект № 792949-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части внесудебного банкротства гражданина.

¹²⁸ Пункт 5 Перечня поручений по итогам обращения Президента РФ в связи с распространением коронавирусной инфекции на территории страны от 28.03.2020 № 586.

¹²⁹ Презентация рабочей группы на базе Юридического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова (руководитель: д.ю.н., проф. С.А. Карелина) // По материалам Роспотребнадзора.

связи с этим можно ожидать, что доработка законопроекта при подготовке его к дальнейшему рассмотрению в ГД РФ будет происходить с учетом подходов к регулированию, предложенных ранее Минэкономразвития России, особенно в отношении судебной процедуры банкротства в упрощенном порядке.

Признанная всеми необходимостью изменения существующего механизма банкротства физических лиц и отсутствие вместе с тем консенсуса по важнейшим вопросам его регулирования позволили предложить заинтересованным экспертам – рабочей группе, созданной на базе Юридического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова (руководитель: д.ю.н., проф. С.А. Карелина), альтернативную концепцию будущего законопроекта.

Авторами данной концепции предполагается, что гражданин для признания банкротом во внесудебной процедуре должен отвечать следующим критериям:

- Общий размер неисполненных обязательств заявителя по денежным требованиям МФО и кредитных организаций, по оплате услуг ЖКХ и по требованиям налоговых органов, на день подачи заявления о признании гражданина финансово несостоятельным не превышает 1,4 млн руб.;
- Оборот по банковским счетам, открытым на имя заявителя в кредитных организациях за шесть месяцев, предшествующих подаче заявления о признании гражданина финансово несостоятельным, не превышает 300 тыс. руб.;
- Заявитель в течение шести месяцев, предшествующих подаче заявления о признании гражданина финансово несостоятельным, не менял своего места жительства (места постоянной регистрации);
- У заявителя отсутствует не погашенная судимость за совершение экономических преступлений и не снятое наказание за совершение административных правонарушений в сфере экономики;
- У заявителя отсутствует имущество, на которое в соответствии с действующим законодательством может обращено взыскание по требованиям его кредиторов;
- Заявитель в течение 5 лет, предшествующих дате подачи заявления о признании его финансово несостоятельным, не признавался банкротом, в отношении него не вводилась процедура реализации имущества гражданина и он не прибегал к внесудебной процедуре.

Полномочиями по признанию граждан банкротами в упрощенном порядке предлагается наделить независимый государственный контрольный орган (административный орган), не имеющий каких-либо взаимных связей и интересов со сферой банковских услуг.

При этом предлагается следующая процедура признания гражданина

банкротом:

1. Заявитель, соответствующий вышеуказанным требованиям, закона, подает заявление о признании его несостоятельным в административный орган (в электронной форме на сайте данного органа, через сайт государственных услуг, лично через МФЦ). С момента подачи заявления, предъявление требований к гражданину и исполнение им обязательств в добровольном порядке не допускается.

2. В течение 2 недель кредиторы заявляют возражения, приводят доказательства.

3. Административный орган проверяет обоснованность поданного заявления не более 30 дней.

4. По итогам проверки административный орган признает заявителя финансово несостоятельным и освобождает его от денежных обязательств перед строго определенными категориями кредиторов (задолженность перед МФО и кредитными организациями, задолженность по оплате услуг ЖКХ; налоговая задолженность), либо отказывает заявителю в признании его таковым.

Предусмотрена также процедура обжалования указанных решений.

По мнению авторов данной концепции, реализация предлагаемых ими внесудебных процедур банкротства не потребует большого объема дополнительных средств и снизит расходы судебной системы, связанные с рассмотрением дел о банкротстве граждан. Кроме того, она позволит перераспределять денежные средства, направленные на финансирование деятельности процедур банкротства.

Таким образом, в настоящее время предложено несколько альтернативных способов нового законодательного регулирования механизма банкротства физических лиц. Учитывая отмеченный выше интерес к изменению существующего регулирования, возможно ожидать, что в 2020–2021 годах будет достигнут консенсус между всеми заинтересованными лицами, и принят столь необходимый новый закон, направленный на улучшение финансового положения граждан – безнадёжных должников.

СПРАВОЧНО

Роспотребнадзором еще в 2018 году был успешно реализован пилотный проект по консультированию граждан по вопросам банкротства в МФЦ, включая содействие в оформлении заявления о банкротстве.

Консультирование потребителей по вопросам банкротства сотрудниками Роспотребнадзора продолжается и в настоящее время. Обратиться за защитой своих прав можно как письменно, через сайт Роспотребнадзора в Интернете, сайт государственных услуг, так и на личном приеме в консультационных пунктах и

центрах для потребителей, а также по телефонам «горячих линий»¹³⁰.

Кроме того, во всех региональных подразделениях Роспотребнадзора, общественных приемных и консультационных центрах установлены информационные киоски с интерактивным контентом и информационными буклетами.

Также действует виртуальная справочная система Роспотребнадзора для потребителей, доступная в Интернете по адресу: help.rosпотребнадzor.ru.

Необходимо отметить: несмотря на столь высокую законодательную активность в сфере регулирования института банкротства физических лиц, в 2019 году каких-либо значимых изменений в законодательстве не произошло, что было вызвано в основном ожиданием введения совершенно нового регулирования указанного института.

Судебная практика

В отличие от законодательных изменений, 2019 год был отмечен важными решениями и разъяснениями ВС РФ по вопросам банкротства физических лиц, среди которых необходимо отметить следующие (Таблица 1.4.).

Таблица 1.4. Разъяснения ВС РФ по вопросам банкротства физических лиц

Наименование судебного решения	Разъяснения
Определение Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ от 28.01.2019 № 301-ЭС18-13818 по делу № А28-3350/2017	Положения пункта 9 статьи 45 Закона о банкротстве о прекращении производства по делу в связи с непредставлением суду кандидатуры арбитражного управляющего не подлежат применению к отношениям, вытекающим из банкротства граждан. Суд должен занять активную позицию в решении вопроса об утверждении арбитражного управляющего, в частности с согласия гражданина, при сохранении у него интереса к дальнейшему ведению дела о

¹³⁰ Многофункциональные центры в рамках пилотного проекта будут консультировать россиян по вопросам банкротства физлиц – Роспотребнадзор // Федресурс fedresurs.ru/news/2f8bcfdc-cb9a-47ea-b48a-7ce9fdc788e1?attempt=1.

Наименование судебного решения	Разъяснения
	банкротстве, одновременно направить запросы во все СРО.
<p>Определение Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ от 21.03.2019 № 308-ЭС18-25635 по делу № А63-9583/2018</p>	<p>Дело о банкротстве подлежит передаче на рассмотрение в суд по месту постоянного или преимущественного проживания должника в случае создания им искусственных условий для изменения территориальной подсудности такого дела посредством формальной смены регистрационного учета, не сопровождаемой фактическим переездом, для целей затруднения кредиторам реализации принадлежащих им прав на получение причитающегося исполнения.</p>
<p>Определение Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ от 30.09.2019 № 307-ЭС16-12310(4) по делу № А56-71378/2015</p>	<p>Поскольку процедура реализации имущества гражданина, признанного банкротом, не погашает все оставшиеся неудовлетворенными требования кредиторов, в частности требования, при возникновении и исполнении которых должник действовал недобросовестно, кредиторы по оставшимся непогашенными требованиям вправе обратиться в суд с заявлением о выдаче по ним исполнительных листов.</p>



Продолжившийся в 2019 году рост просроченной задолженности в сфере потребительского кредитования обусловил как значительно возросший интерес граждан к процедуре личного банкротства, так и пристальное внимание различных субъектов законотворческой инициативы к совершенствованию существующего института банкротства граждан.

Ключевыми трендами года стали обсуждение необходимости введения новых механизмов упрощенного и внесудебного банкротства физических лиц и соответствующая законопроектная деятельность, а также ожидание введения нового регулирования.

1.5. Защита прав потребителей при взыскании долгов

Отмеченный в 2019 году рост потребительского кредитования происходил на фоне существенных проблем граждан, связанных с погашением задолженности по кредитам.

По данным НАПКА в среднем каждый четвертый россиянин испытывал в 2019 году трудности с исполнением своих обязательств по кредиту. Среди основных причин возникновения просрочки отмечены падение уровня доходов (30% респондентов), невозможность справиться со своей кредитной нагрузкой (20%), потеря работы (18%), недостаток свободных средств из-за роста цен (17%).

Нередко причинами долга становились неумение грамотно планировать свои финансы, а также семейные обстоятельства. 9% граждан не желали платить по кредиту в связи с несогласием с суммой долга, 6% допускали просрочку по платежам из-за того, что не поняли условия кредитного договора и не знали, как внести платеж. Около 5% заемщиков эксперты отнесли к кредитным мошенникам, которые взяли заем и не планировали его возвращать. При этом каждый десятый россиянин был готов оплатить просроченную задолженность только после соответствующего решения суда¹³¹.

Показателен также приоритет расходов у 70% заемщиков. Так, первоочередными расходами стала покупка продуктов, на 2-м месте – оплата услуг ЖКХ, на 3-м – покупка бытовых товаров и услуг, на 4-м – оплата кредитов, на 5-м – оплата услуг в сфере здравоохранения, на 6-м – покупка одежды, на 7-м – оплата отдыха. При этом, как правило, при возникновении финансовых трудностей заемщики отказывались от расходов на развлечения, приобретение одежды и другие потребительские расходы, сокращали расходы на приобретение продуктов на 10–30%, а затем уже допускали просроченную задолженность.

В то же время на приобретение продуктов гражданами фактически тратилось около 40% доходов, на обслуживание кредитов – 20%, на оплату услуг ЖКХ – 15%, на приобретение бытовых товаров и услуг – 8%, одежды – 5%, оплату услуг и товаров в сфере здравоохранения – 5%, оплату отдыха – 4%, другое – 3%¹³².

Кроме того, как показали проведенные статистические исследования, определенное влияние на платежеспособность гражданина оказывала его профессия. Так, по данным НАПКА более трети от всех граждан, имевших просроченную задолженность, приходилось в 2019 году на такие

¹³¹ Коллекторы назвали основные причины просрочки россиян по кредитам, 05.03.2020 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2020/03/05/kollektory-nazvali-osnovnyie-prichiny-prosrochki-rossiian-po-kreditam.html.

¹³² Каждый 4 заемщик находится в просрочке, оплата кредитов в списке трат россиян занимает 4 место // НАПКА napka.ru/press-tsentr/analitika/detail.php?ID=11354.

профессии, как охранники, медики, водители, официанты, слесари, монтажники, грузчики, сварщики, кладовщики и т.д.

Лидерами этого «антирейтинга» стали водители с долей около 9%, продавцы – 8,5% и рабочие (слесари, монтажники, грузчики и т.д.) – 6%. Кроме того, именно у людей данных профессий оказалась самая высокая долговая нагрузка – в среднем они отдавали более 30% своего дохода на погашение кредитных обязательств.

Чуть лучше ситуация оказалась среди таких профессий, как офисные специалисты (менеджеры по продажам, секретари и т.д.): в совокупности на их долю пришлось около 15–20% должников.

Наиболее дисциплинированными заемщиками оказались военнослужащие – их доля среди должников составила не более 0,6%. Аналитики отметили, что служебная дисциплина оказывает влияние и на гражданскую жизнь: она подразумевает умение планировать и ответственно относиться к своим обязательствам. Наличие исполнительного производства также может помешать дальнейшему продвижению по службе. Данные факторы в совокупности делают данную категорию профессий наиболее дисциплинированной.

Кроме того, в «ТОП-3 платежеспособных граждан» вошли учителя и врачи с долей 0,3% – для данной категории важна общественная репутация и уважение, уровень которых может снизить информация о наличии у них просрочки по кредиту¹³³.

В целом по итогам 2019 года задолженность граждан банкам составила более 17,6 трлн руб., из них на просроченную задолженность пришлось около 740–750 млрд руб. без учета штрафов и пеней (по системе отчетности РСБУ). Таким образом, доля просроченной задолженности составила порядка 4–4,2%.

При этом на одного экономически активного гражданина пришлось в среднем 18–20 тыс. руб. просроченного долга, что соизмеримо с одной среднемесячной заработной платой (66% от средней заработной платы). За 10 лет данный показатель вырос в 6 раз – на начало 2010 года каждый экономически активный гражданин имел не более 3 тыс. руб. просроченного долга, или 15% от средней заработной платы¹³⁴.

Следует отметить, что в 2018 году объем просроченной задолженности физических лиц перед банками не превышал 757,5 млрд руб., а ее доля в портфеле была на уровне – 5%. Таким образом, в 2019 году наблюдалась определенная тенденция по сокращению просроченной задолженности как в абсолютном, так и в долевым

¹³³ Чаще всего просрочку допускают водители, продавцы и рабочие, реже – военные и учителя // НАПКА [parca.ru/press-tsentr/analitika/detail.php?ID=11474](http://napka.parca.ru/press-tsentr/analitika/detail.php?ID=11474).

¹³⁴ Средний просроченный долг россиян перед банками вырос в 6 раз, самая низкая платежная дисциплина в Республике Ингушетии, Карачаево-Черкесской Республике, Алании, Бурятии и Адыгеи // НАПКА [parca.ru/press-tsentr/analitika/detail.php?ID=11509](http://napka.parca.ru/press-tsentr/analitika/detail.php?ID=11509).

отношении. При этом в 15 регионах страны доля просроченной задолженности находилась на минимальном уровне и не превышала 3%.

Вместе с тем в отдельных регионах РФ доля просроченной задолженности (в Республике Ингушетия, Республике Алтай, Республике Северная Осетия, Республике Дагестан, Республике Адыгея, Ненецком автономном округе, а также в Рязанской, Липецкой и Тамбовской областях) в 1,5–3 раза превышала среднестатистическое значение по стране: свое влияние оказали как экономическое состояние регионов, так и общая низкая финансовая грамотность населения.

При этом доля просроченной задолженности по кредитным картам сокращалась практически во всех регионах. Наиболее существенное сокращение доли просрочки по картам (среди 30 регионов-лидеров по объемам данного вида розничного кредитования) по сравнению с 4 кварталом 2018 года было отмечено в Ставропольском (-10,5 п.п.) и Алтайском (-9,7 п.п.) краях, а также в Омской (-8,4 п.п.), Кемеровской (-7,8 п.п.) и Оренбургской (-7,8 п.п.) областях. В Москве просрочка по кредитным картам за год снизилась на 0,9 п.п., а в Санкт-Петербурге – на 1,4 п.п.¹³⁵.

Показательно, что самые низкие значения доли просроченной задолженности по кредитным картам (среди 30 регионов-лидеров по объемам данного вида розничного кредитования) были зафиксированы в Москве (5,7%), Санкт-Петербурге (7,1%), Ханты Мансийском автономном округе (7,6%), Московской области (8,0%), Удмуртской Республике (9,6%), Свердловской (9,7%) и Самарской (9,9%) областях.

Несмотря на отмеченное снижение доли просроченной задолженности физических лиц – с 5,1% в 2018 году до 4,3% в 2019 году, произошло увеличение количества рассмотренных судами гражданских дел о взыскании кредитной задолженности – впервые их число превысило 7 млн. Это на 1,4 млн (на 20%) больше, чем было рассмотрено в 2018 году (5,6 млн дел). Таким образом, по одному такому делу пришлось на каждого двадцатого гражданина России¹³⁶. По мнению председателя ВС РФ В.М. Лебедева, одной из причин такого роста стало непредоставление гражданам полной и достоверной информации о кредитных услугах¹³⁷.

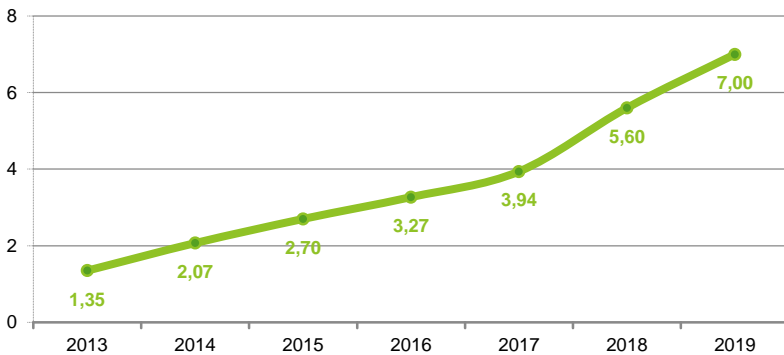
Динамика количества рассмотренных судами гражданских дел о взыскании кредитной задолженности представлена на Рисунке 1.5.

¹³⁵ Там же.

¹³⁶ Исходя из численности населения России в 2019 году в 146 млн 780 тыс. человек. по данным Росстата.

¹³⁷ Верховный суд подвел итоги работы судов за 2019 год, 11.02.2020 // Интернет-портал «Право.ru» pravo.ru/story/218428.

Рисунок 1.5 Динамика количества судебных дел о взыскании кредитной задолженности за период 2013–2019 годов, млн



Источник: ВС РФ

СПРАВОЧНО

В настоящее время законодательством РФ и практикой финансовых организаций предусмотрено множество различных механизмов добровольного взаимодействия заемщиков с кредиторами в целях погашения просроченной задолженности.

Так, потребитель вправе обратиться к кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности по кредиту (или иному виду займа).

Реструктуризация задолженности представляет собой реабилитационную процедуру, применяемую к должнику в целях восстановления его платежеспособности и погашения задолженности перед кредитором в соответствии с установленным планом реструктуризации долга.

Реструктуризация осуществляется на основании решения финансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущего изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочку и (или) отсрочку платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

С правовой точки зрения реструктуризация представляет собой изменение условий действующего договора на основании соглашения сторон (новация обязательств, статья 414 ГК РФ), и должна быть

оформлена дополнительным соглашением к договору или новым договором.

В качестве основных видов реструктуризации выступают:

- пролонгация договора – увеличение срока договора и снижение планового ежемесячного платежа;
- предоставление кредитных каникул – должник в установленные финансовой организацией месяцы может осуществлять выплаты только по основной сумме кредита или микрозайма или только по процентам, либо должник освобождается на время от любых платежей;
- изменение валюты займа;
- снижение процентной ставки по кредиту (микрозайму);
- списание неустойки;
- комбинация из нескольких указанных способов.

Реструктуризация задолженности позволяет снизить кредитную нагрузку на потребителя, уменьшить размер его ежемесячных платежей, или перевести заем из иностранной валюты в национальную. Вместе с тем после проведения реструктуризации, суммарная переплата по кредиту за весь период может возрасти.

При этом необходимо учитывать, что по общему правилу реструктуризация долга является правом кредитора, а не его обязанностью, и в каждой финансовой организации действуют свои внутренние правила принятия решения о реструктуризации.

Вместе с тем в отношении МФО действуют отдельные, обязательные к исполнению, правила проведения реструктуризации.

Так, в соответствии со статьей 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка, объединяющих МФО в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, МФО обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном статьей 12 указанного Базового стандарта.

Новое в нормативном регулировании защиты прав потребителей при взыскании долгов

Несмотря на небольшое снижение просроченной задолженности граждан в 2019 году продолжали отмечаться проблемы взаимодействия граждан с взыскателями, что не могло остаться без пристального внимания законодателей.

Так, кроме уже отмеченных ранее в Докладе мер помощи заемщикам, оказавшимся в трудной ситуации, 2019 год был отмечен появлением и других дополнительных мер защиты должников. При этом важнейшим событием стало принятие Федерального закона от 26.07.2019 № 214-ФЗ «О внесении изменений в статьи 155 и 162 Жилищного кодекса Российской Федерации и статью 1 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Данным законом установлен запрет на уступку права требования в отношении взыскания просроченной задолженности по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги третьим лицам, в том числе кредитным организациям или лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц.

Право по взысканию такой задолженности может быть передано только вновь выбранной управляющей организации. При этом о передаче долга прежней эксплуатирующей организации должника нужно уведомить в письменном виде, а до получения письменного уведомления оплата просроченной задолженности должна производиться прежней организацией. Эксплуатирующая организация может передать право требования по долгам потребителей только вновь избранной управляющей организации¹³⁸.

Таким образом, многолетняя дискуссия относительно возможности передачи просроченной задолженности по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги профессиональным взыскателям была завершена в пользу потребителей.

Одновременно нашла свое отражение в законодательстве последовательная позиция Роспотребнадзора о недопустимости предоставления кредитору права осуществлять уступку прав требований по договору потребительского кредита (займа) любым третьим лицам.

Необходимо обратить также внимание на новую, дополненную редакцию части 1 статьи 162 ЖК РФ, согласно которой каждый собственник помещения в многоквартирном доме самостоятельно

¹³⁸ Абзац второго подпункта «б» пункта 1 статьи 1 Закона № 214-ФЗ, абзац третий подпункта «б» пункта 1 статьи 1 Закона № 214-ФЗ.

исполняет обязанности по договору управления многоквартирным домом, в том числе обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги, и не отвечает по обязательствам других собственников помещений в данном доме. Таким образом, управляющая организация не вправе распределять задолженность одного потребителя между остальными собственниками и нанимателями помещений в многоквартирном доме.

СПРАВОЧНО

По данным Минстроя России долги населения по оплате услуг ЖКХ на начало 2020 года составили около 573 млрд руб.¹³⁹

Федеральным законом от 21.02.2019 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об исполнительном производстве» с 01.06.2020 расширен перечень доходов должников, на которые не может быть обращено взыскание: в данный перечень вошли также средства, выделенные гражданам, пострадавшим в результате ЧС, в качестве единовременной материальной помощи и/или финансовой помощи в связи с утратой имущества первой необходимости и/или в качестве единовременного пособия членам семей граждан, погибших (умерших) в результате ЧС, и гражданам, здоровью которых причинен вред различной степени тяжести.

Также установлено, что лица, выплачивающие гражданину заработную плату или иные доходы, в отношении которых установлены ограничения и/или на которые не может быть обращено взыскание, обязаны указывать в расчетных документах соответствующий код вида дохода.

Кроме того, закреплена обязанность должника предоставлять документы, подтверждающие наличие у него наличных денежных средств, на которые не может быть обращено взыскание, и установлена обязанность кредитной организации, обслуживающей счета должника, осуществлять расчет суммы денежных средств, на которую обращается взыскание, с учетом установленных ограничений и запретов на обращение взыскания. При этом лица, выплачивающие должнику заработную плату и/или иные доходы путем их перечисления на счет должника в кредитной организации, обязаны указывать в расчетном документе сумму, взысканную по исполнительному документу¹⁴⁰.

¹³⁹ Глава Минстроя назвал крайней мерой отключение ЖКУ за долги, 21.02.2020 // Интернет-портал группы «Интрафакс» interfax.ru/russia/696202.

¹⁴⁰ Приказ Минюста России от 27.12.2019 № 330 «Об утверждении Порядка расчета суммы денежных средств на счете, на которую может быть обращено взыскание или наложен арест, с учетом требований, предусмотренных статьями 99 и 101 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»; Указание Банка России от 14.10.2019 № 5286-У; Информационное письмо Банка России от 27.02.2020 № ИН-05-45/10.

Таким образом, каждое имеющее социальную природу поступление на счет гражданина будет отмечаться в банковской системе, что автоматически влечет запрет его списания.

Закон также гарантирует неприкосновенность социальных выплат от обращения их к взысканию в ходе исполнительного производства: они не могут быть ни списаны, ни арестованы. Следует отметить, что такой запрет существовал в законодательстве и ранее, однако механизм его исполнения был несовершенен – судебные приставы-исполнители и банки видели счет должника, но не характер поступающих на него денежных средств, в связи с чем возникала опасность их списания в счет погашения долга¹⁴¹.

Важным событием в 2019 году стало также завершение разработки и принятие Федерального закона от 06.03.2019 № 24-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об исполнительном производстве», освободившего от уплаты исполнительского сбора граждан – участников государственных программ помощи заемщикам.

Так, исполнительский сбор не взыскивается в случаях, когда исполнительное производство возбуждено в отношении должника-гражданина, проходящего реструктуризацию ИЖК в соответствии с программами помощи отдельным категориям заемщиков, утверждаемыми Правительством РФ. При этом также уточнено, что в отношении нескольких должников по солидарному взысканию в пользу одного взыскателя исполнительский сбор взыскивается солидарно (ранее исполнительский сбор взымался с каждого из должников).

Кроме того, установлено, что исполнительное производство прекращается в случае прекращения обязательств заемщика – физического лица перед кредитором-залогодержателем, когда полученных от реализации предмета ипотеки денежных средств либо стоимости оставленного залогодержателем за собой предмета ипотеки оказалось недостаточно для удовлетворения всех денежных требований кредитора-залогодержателя¹⁴².

Следует отметить и принятие Федерального закона от 12.11.2019 № 377-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В соответствии с ним внесению в ЕФРСБ подлежат сведения о кредиторе и лице, привлекаемом для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, а также номер и дата договора (договоров), для осуществления возврата по которому кредитором привлекается иное

¹⁴¹ Президент подписал закон о запрете взысканий с соцвыплат, 21.02.2019 // ГД РФ duma.gov.ru/news/29771/.

¹⁴² В соответствии с пунктом 5 статьи 61 Федерального закона от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

лицо для осуществления с должником взаимодействия, фамилия, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика (при наличии) должника. Раскрытие иных сведений о должнике не допускается. При этом фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика должника не подлежат размещению в открытом доступе в Интернете.

Указанные сведения предоставляются исключительно кредитору, лицу, привлеченному для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, и должнику.

В целях правового регулирования совершенствования порядка извещения лиц, участвующих в исполнительном производстве, принят Федеральный закон от 12.11.2019 № 375-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об исполнительном производстве».

Закон предусматривает возможность извещения сторон исполнительного производства с их согласия посредством личного кабинета, функционирующего на ЕПГУ, а также с помощью СМС-сообщений. Его реализация позволит обеспечить прозрачность и оперативность взаимодействия с участниками исполнительного производства, а также организовать контроль за своевременным извещением.

Большое внимание в 2019 году было уделено законопроектной деятельности в сфере регулирования взыскания просроченной задолженности.

Особого интереса при этом заслуживает проект федерального закона «О деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»¹⁴³.

Законопроектом предусмотрено реформирование нормативного правового регулирования в области деятельности по внесудебному возврату просроченной задолженности физических лиц. Он призван заменить действующий в настоящее время Закон № 230-ФЗ¹⁴⁴: в соответствии с законопроектом данный федеральный закон, за исключением отдельных его положений, признается утратившим силу.

По сравнению с действующим правовым регулированием

¹⁴³ Проект федерального закона «О деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (ID проекта 02/04/05-19/00091227) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#npa=97204.

¹⁴⁴ Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

законопроектом предлагается расширить и уточнить используемый понятийный аппарат. В частности, вводится такое понятие как автоматизированный интеллектуальный агент («робот-коллектор») – под ним понимается инструмент для отправки голосовых сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, который применяет систему генерации речи и поддерживает различные произвольные сценарии разговоров с должниками или иными лицами в зависимости от хода ведения диалога, получаемой от должников или иных лиц в ходе диалога информации.

Также определен термин «профессиональная коллекторская организация» – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, включенное в государственный реестр. Кроме того, введено определение понятия «телефонные переговоры» – способ взаимодействия путем использования средств телефонной связи, в результате которого устанавливается диалог между представителем кредитора или лица, действующего от его имени или в его интересах, и должником, в рамках которого они обмениваются информацией по вопросу возврата просроченной задолженности.

Проектом закона предусматривается и обязательный досудебный (претензионный) порядок возврата просроченной задолженности физических лиц, согласно которому требование о возврате просроченной задолженности может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение о возврате просроченной задолженности, либо неисполнения обязанности по возврату просроченной задолженности в тридцатидневный срок после получения такого предложения, либо неполучения ответа в тридцатидневный срок. Требование направляется должнику заказным письмом с уведомлением о вручении, или вручается ему под расписку, или направляется кредитором на адрес электронной почты должника (если таковой был предоставлен). Допускается направление требования иным способом, оговоренным в соглашении между кредитором и должником.

В главе 2 законопроекта, посвященной правилам совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц, предлагается сохранить действующую модель, предусмотренную в Законе № 230-ФЗ.

При этом законопроектом предусматривается, что Правительством РФ могут быть установлены особенности взаимодействия с должником при возврате просроченной задолженности по оплате ЖКУ. Возврат такой задолженности смогут осуществлять только управляющие организации, товарищества собственников жилья либо жилищные кооперативы или иные специализированные потребительские кооперативы, ресурсоснабжающие организации, региональные операторы по

обращению с твердыми коммунальными отходами, которым в соответствии с ЖК РФ вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги.

Особенностью предлагаемого законопроектом нового нормативно-правового регулирования является расширение контрольных (надзорных) полномочий ФССП России, которые распространятся на все хозяйственные общества, осуществляющие деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц вне зависимости от того, заявлен в их учредительных документах такой вид деятельности как основной или нет.

В связи с этим существенно увеличится количество субъектов, в отношении которых ФССП России будет осуществлять контрольные (надзорные) полномочия в области возврата просроченной задолженности физических лиц.

СПРАВОЧНО

Как отмечают авторы законопроекта, в случае его принятия количество субъектов, в отношении которых ФССП России будет осуществлять контрольные (надзорные) полномочия в области возврата просроченной задолженности физических лиц, приблизительно составит – 43350, из них: 300 – профессиональные коллекторские организации, 1900 – МФО, 800 – кредитные организации, 2100 – КПК, 900 – СКПК, 4000 – ломбарды, 20000 – управляющие компании, 12900 – ресурсоснабжающие организации, 250 – региональные операторы по обращению с твердыми коммунальными отходами, 200 – операторы связи.

Предлагается изменить подходы к формированию государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, который ведет ФССП России. Так, в данный реестр предлагается включать не только профессиональных коллекторов, но и организации, осуществляющие деятельность по возврату просроченной задолженности, возникшей из денежных обязательств физических лиц по договорам кредита (займа) (кредитные организации, МФО, КПК, СКПК, ломбарды).

К включенным в реестр организациям будут предъявляться повышенные требования, например, ведение аудиозаписи всех случаев непосредственного взаимодействия, записи всех текстовых, голосовых и иных сообщений, хранение вышеуказанной информации, а также всех бумажных документов, составленных и полученных в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, в бумажном и электронном виде до истечения не менее двух лет. Такие организации в обязательном порядке должны будут владеть сайтом в Интернете, иметь

электронную почту, заключить договор обязательного страхования ответственности.

К новым полномочиям ФССП России предлагается отнести установление ограничений отдельных способов взаимодействия с должниками, которое вводится с учетом предложений бизнес-сообщества, осуществляющего деятельность в области возврата просроченной задолженности физических лиц. Также остается право ФССП России при совершении грубых, систематических или иных нарушений, определенных законопроектом, исключать юридические лица из государственного реестра.

По мнению авторов законопроекта, предлагаемые изменения позволят надлежащим образом защитить права граждан при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, установят понятные правила и требования для участников рынка возврата просроченной задолженности¹⁴⁵.

Кроме того, разрабатывается проект федерального закона «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (в части совершенствования административной ответственности в области защиты прав и законных интересов физических лиц при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности)»¹⁴⁶, которым предусматривается безусловное включение кредитных организаций в число субъектов административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.57 КоАП РФ¹⁴⁷. Одновременно законопроектом предполагается усиление административной ответственности за такие правонарушения.

Законопроектом предлагается передать полномочия по рассмотрению дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 14.57 КоАП РФ, должностным лицам ФССП России.

Принятие законопроекта позволит усовершенствовать механизмы защиты прав граждан от недобросовестных действий при осуществлении возврата просроченной задолженности и создаст условия, при которых будет достигаться цель административного наказания – предупреждение совершения новых правонарушений как самим правонарушителем, так и другими лицами.

Следует обратить внимание и на проект федерального закона «О

¹⁴⁵ Пояснительная записка к законопроекту «О деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#npa=97204.

¹⁴⁶ Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите конкуренции» (ID проекта 01/05/08-19/00094007) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов <https://regulation.gov.ru/projects#npa=94007>.

¹⁴⁷ Нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности.

внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части установления полномочий федерального органа исполнительной власти, уполномоченного осуществлять контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих возврат просроченной задолженности, по истребованию документов и информации)»¹⁴⁸.

Целью законопроекта является расширение полномочий ФССП России при осуществлении контроля за соблюдением требований Закона № 230-ФЗ.

Законопроектом предлагается внести в Федеральный закон № 230-ФЗ изменения, предусматривающие наделение должностных лиц ФССП России полномочиями по истребованию информации и документов у юридических лиц, необходимых для проверки сведений о фактах нарушения требований указанного закона.

Предлагаемые законопроектом изменения позволят защитить права граждан от недобросовестных участников рынка возврата просроченной задолженности, а также создадут дополнительные условия для обеспечения принципа неотвратимости наказания за совершенные правонарушения.

Кроме того, разработан законопроект «О внесении изменения в статью 4.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части увеличения срока давности привлечения к административной ответственности за нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности»¹⁴⁹.

Законопроектом предлагается увеличить с трех месяцев до двух лет срок давности привлечения к административной ответственности за нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов граждан при возврате просроченной задолженности.

Кроме того, также разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 4 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и

¹⁴⁸ Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите конкуренции» (ID проекта 02/04/10-19/00096561) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов <https://regulation.gov.ru/projects#npa=96561>.

¹⁴⁹ Законопроект № 690358-7 «О внесении изменения в статью 4.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части увеличения срока давности привлечения к административной ответственности за нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

микрофинансовых организациях»¹⁵⁰.

Как справедливо указывают авторы законопроекта, действующее законодательство содержит дискриминационное положение, согласно которому допускается взаимодействие коллекторов с членами семьи должника, иными родственниками, его соседями либо другими третьими лицами с согласия самого должника и без получения предварительного согласия указанных лиц.

Кроме того, в соответствии с частью 7 статьи 4 Закона № 230-ФЗ право отозвать ранее полученное у должника согласие на взаимодействие коллекторов с членами семьи должника, иными его родственниками, соседями либо другими третьими лицами есть исключительно у самого должника, что грубейшим образом нарушает права и законные интересы граждан, которые по усмотрению самого должника оказываются в состоянии принудительного взаимодействия с коллекторами.

В связи с этим законопроект предусматривает, что любое взаимодействие с членами семьи должника, родственниками, соседями или иными физическими лицами, направленное на возврат просроченной задолженности, может осуществляться только в случае получения письменного предварительного согласия указанных лиц. Законопроект предусматривается их право в любое время отозвать ранее данное согласие.

Также разрабатывается концепция законопроекта о введении уголовной ответственности за нарушение правил ведения коллекторской деятельности. Предполагается, что за первое нарушение коллекторы будут привлекаться к административной ответственности в виде штрафа, а за последующие нарушения последует уголовное наказание¹⁵¹.

Судебная практика

2019 год был отмечен и важной судебной практикой по вопросам взыскания с граждан просроченной задолженности (Таблица 1.5).

Таблица 1.5. Разъяснения ВС РФ по вопросам взыскания с граждан просроченной задолженности

Наименование судебного решения	Позиция суда
Определение Судебной коллегии по	Если платежный документ не содержит данных о расчетном периоде, денежные средства, внесенные

¹⁵⁰ Законопроект № 922037-7 «О внесении изменений в статью 4 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

¹⁵¹ Коллекторов предлагают посадить в тюрьму, 05.12.2019 // Интернет-портал Парламентской газеты pnp.ru/social/kollektorov-predlagayut-posadit-v-tyurmu.html.

Наименование судебного решения	Позиция суда
гражданским делам ВС РФ от 17.09.2019 № 4-КГ19-40	на основании данного платежного документа, засчитываются в счет оплаты жилого помещения и коммунальных услуг за период, указанный гражданином. В случае, когда наниматель (собственник) не указал, в счет какого расчетного периода им осуществлено исполнение, исполненное засчитывается за периоды, по которым срок исковой давности не истек ¹⁵² .
Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 14.05.2019 № 67-КГ19-2	Действующее законодательство не исключает возможность передачи права требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, однако такая уступка допускается, если соответствующее условие предусмотрено договором между кредитной организацией и потребителем и было согласовано сторонами при его заключении.
Определение ВС РФ от 31.05.2019 № 305-ЭС19-6910	При осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности нарушаются права заемщика как потребителя, который при приобретении финансовой услуги вправе рассчитывать на соблюдение кредитором или уполномоченными им лицами требований законодательства при возникновении просроченной задолженности. Действия коллекторов по взаимодействию с должниками оцениваются отдельно по каждому эпизоду и не являются длящимися ¹⁵³ .
Определение ВС РФ от 09.01.2019 № 306-АД18-15825 по делу № А72-2327/2018	Условия соглашения об иной частоте взаимодействия с должником, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными Законом № 230-ФЗ, недействительны.

¹⁵² ВС РФ вновь подтверждена данная позиция, изложенная ранее в пункте 32 Постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности».

¹⁵³ Постановление Арбитражного суда Московского округа от 28.03.2019 по делу № А40-131158/2018.

Деятельность коллекторских агентств

Как следует из Государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, число таких лиц выросло в 2019 году с 252 до 292, а на начало 2020 года их количество составило уже 337¹⁵⁴, что, безусловно, свидетельствует о росте интереса бизнес-сообщества к этой сфере деятельности.

При этом согласно данным НАПКА по итогам 9 месяцев 2019 года объем первичных (ни разу не бывших в работе коллекторов) передач коллекторским агентствам просроченных банковских кредитов в рамках агентской схемы составил 453 млрд руб., что на 10% выше аналогичного показателя 2018 года.

В то же время по сравнению с 2018 года темпы роста таких передач снизились (10% против 40% в 2018 году), что объясняется тем, в 2018 году сработал эффект низкой базы – рынок агентского взыскания только начал восстанавливаться после затяжного спада, вызванного экономическим кризисом и, как следствие, сжатием рынка розничного кредитования.

Серьезные изменения претерпела структура передаваемых коллекторам к взысканию долгов в разрезе кредитных продуктов. Так, за 9 месяцев 2019 года выросла доля взыскиваемых коллекторами долгов по кредитным картам (5 п.п.) и автокредитам (9,7 п.п.), при этом доля потребительских кредитов (включающих в себя ros-кредиты и кредиты наличными) уменьшилась на 14,2 п.п., составив 67,6%. Такие изменения структуры взыскания были обусловлены предыдущей активностью выдач кредитов на розничном кредитном рынке, где основным драйвером роста выступали кредитные карты – просроченные по ним обязательства начали формировать заметную долю на рынке передач долгов коллекторам.

Что касается эффективности взыскания, то, согласно исследованиям НАПКА, по итогам 2019 года коллекторы резко ее увеличили как по цессионным, так и по агентским портфелям. Так, в 2018 году среднемесячная доля взысканий выросла более чем в два раза, до 3,1% по цессии и в 1,7 раза, до 4,37%, по агентской схеме¹⁵⁵. При этом при взыскании в рамках цессии¹⁵⁶ коллекторы не заметили изменений в поведении должников. В частности, уровень их контактности (когда указанный телефонный номер является действующим и по нему отвечает именно должник) в 2019 году составил 29,4% (30% в 2018 году), а доля

¹⁵⁴ Государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности по состоянию на 27.03.2020 // ФССП России fssprus.ru/gosreestr_jurlic/.

¹⁵⁵ По агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала (статья 1005 ГК РФ).

¹⁵⁶ Уступка требования кредитором (цедентом) другому лицу (цессионарию) (статья 388 ГК РФ).

сдержанных гражданами обещаний по оплате – 51,1% (51,2% в 2018 году). По агентским портфелям уровень контактности, напротив, вырос 2019 году по сравнению с 2018 годом на 8,3 п.п., до 27,6%, а доля указанных обещаний прибавила 19 п.п. и составил 45,5%.

По мнению участников рынка, такой рост эффективности взыскания определялся несколькими факторами: ростом взыскания в рамках исполнительных производств, индивидуальной работы с клиентами, «омоложением» передаваемых в работу портфелей (наметилась тенденция по увеличению доли передаваемых на взыскание кредитов со сроком просрочки от 180 до 360 дней, одновременно отмечено устойчивое снижение доли кредитов со сроком просрочки более 720 дней), а также действие положений закона № 230-ФЗ¹⁵⁷.

В Докладах о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году и в 2018 году неоднократно отмечалось, что принятие Закона № 230-ФЗ и ряда сопутствующих законодательных актов поставило точку в общественной дискуссии по вопросам легитимности деятельности профессиональных взыскателей долгов (коллекторов) и обеспечения защиты прав граждан-должников от незаконных методов взыскания, установив правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц, возникшей из денежных обязательств, а также механизмы защиты прав и законных интересов физических лиц в процессе взыскания указанной задолженности. Тем не менее указанный закон не разрешил все вопросы, возникающие при взаимодействии граждан-должников и коллекторских агентств.

В Роспотребнадзор и консультационные центры (пункты) поступает все большее число обращений потребителей по вопросу их взаимодействия с кредиторами при возврате просроченной задолженности, что обусловлено частым нарушением прав потребителей финансовыми организациями и коллекторскими агентствами при расчете задолженности и осуществлении мер по ее принудительному взысканию.

Рост количества жалоб на нарушения при взыскании просроченной задолженности, а также жалоб на МФО (более половины обращений по итогам 9 месяцев 2019 года) отмечен и ФССП России, которая осуществляет надзор за деятельностью коллекторов¹⁵⁸. При этом грубые нарушения чаще выявляются в деятельности организаций, которых нет в реестре (так называемых нелегальных, или «черных» коллекторов).

Так, ФССП России в 2019 году принято к рассмотрению 28,4 тыс. обращений граждан (в 2018 году – 22 тыс.), в том числе 9,3 тыс. – в

¹⁵⁷ Коллекторы увеличили взыскание // НАПКА parca.ru/publishing/11480/.

¹⁵⁸ Приказ Минюста России от 30.12.2016 № 332 «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой судебных приставов государственной функции по осуществлению контроля (надзора) за деятельностью юридических лиц, включенных в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности».

отношении юридических лиц, включенных в государственный реестр, 13 тыс. – в отношении МФО, 2,7 тыс. – в отношении кредитных организаций, 3,4 тыс. – в отношении иных лиц. По результатам рассмотрения признаны обоснованными 3,1 тыс. обращений, в том числе 1,2 тыс. – в отношении юридических лиц, включенных в государственный реестр, 1,6 тыс. – в отношении МФО, 87 – в отношении кредитных организаций, 171 – в отношении иных лиц.

Проведенный ФССП России анализ указанных обращений показал, что чаще всего граждане жаловались на нарушение положений Закона № 230-ФЗ, устанавливающих временные и количественные ограничения частоты взаимодействия лиц, осуществляющих возврат просроченной задолженности, при совершении ими телефонных звонков, направлении текстовых, голосовых и иных сообщений физическим лицам, имеющим просроченные денежные обязательства.

Кроме того, причинами обращения граждан в ФССП России с жалобами на лиц, совершающих действия, направленные на возврат просроченной задолженности, стали:

- осуществление ими контактов с третьими лицами либо лицами, не имеющими задолженности,
- оказание психологического давления на должника и иных лиц;
- использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц, угрозы причинения вреда должнику и иным лицам;
- осуществление ими взаимодействия с должником при наличии его заявления об отказе от взаимодействия.

По нашедшим подтверждение фактам нарушения положений Федерального закона № 230-ФЗ должностными лицами территориальных органов ФССП России в 2019 году возбуждено 3,1 тыс. дел (в 2018 году – 1,8 тыс. дел) об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 14.57 КоАП РФ. При этом судами рассмотрено в 2019 году 2,1 тыс. дел с назначением административного наказания в виде штрафа на общую сумму 114,7 млн руб. (в 2018 году – 1,2 тыс. дел с назначением наказания в виде штрафа на общую сумму 60,6 млн руб.). Таким образом, количество возбужденных административных дел в 2019 году увеличилось на 72%, а количество рассмотренных судами дел, по которым был назначен административный штраф, – на 69%¹⁵⁹.

Тем не менее, несмотря на принимаемые ФССП России меры, многие вопросы, связанные с деятельностью взыскателей, остались нерешенными. В частности, осталась актуальной проблема полного

¹⁵⁹ Итоговый доклад о результатах деятельности ФССП России в 2019 году // ФССП России fssprus.ru/2680712/.

прекращения деятельности нелегальных коллекторских агентств¹⁶⁰. Несмотря на то что ее острота несколько снизилась в 2019 году, и такие коллекторы стали действовать более осторожно, появились новые нелегальные схемы их работы.

В частности, были выявлены незаконные колл-центры по сбору долгов, созданные одной из МФО¹⁶¹. Повсеместно отмечались и другие незаконные действия нелегальных коллекторов¹⁶².

Признавая существующую проблему, ФССП России опубликовало памятку для потребителей «Как защититься от незаконных действий коллекторов»¹⁶³, однако ее решение требует более действенных мер, в том числе превентивного выявления и привлечения нелегальных коллекторов к ответственности.

Еще одной нерешенной проблемой стала деятельность кредитных организаций по взысканию долгов, в то время как данные организации не признаются субъектом правонарушения по части 1 статьи 14.57 КоАП РФ.

Так, в территориальные органы ФССП России регулярно поступают обращения о нарушении кредитными организациями норм Федерального закона № 230-ФЗ (в 2017 году поступило 2,4 тыс. обращений, в 2018 году – 2,6 тыс., а за 5 месяцев 2019 года – 1,1 тыс.).

При этом показательно, что количество принятых в ФССП России к рассмотрению обращений о нарушении Федерального закона № 230-ФЗ в отношении юридических лиц, не осуществляющих возврат просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, почти в два раза превысило количество обращений в отношении юридических лиц, включенных в государственный реестр (в 2017 году – соответственно 10,1 тыс. и 5,8 тыс. обращений, в 2018 году – 14,7 тыс. и 7,1 тыс. за 5 месяцев 2019 года – 7,8 тыс. и 4,1 тыс.).

СПРАВОЧНО

В тех случаях, когда действия коллекторов при взыскании просроченной задолженности нарушают права и законные интересы потребителей, необходимо обратиться за защитой в соответствующие органы или организации.

Основным органом, куда следует адресовать жалобы на незаконные действия коллекторских агентств, является ФССП России. При этом жалоба может быть направлена в адрес ФССП России в

¹⁶⁰ Подробно о данной проблеме – см. Доклады за 2017 и 2018 годы.

¹⁶¹ Нелегальные МФО создают нелегальные колл-центры коллекторов, 11.03.2019 // Интернет-портал «Клерк.Ру» klerk.ru/buh/news/483300/.

¹⁶² См., например, В России активизировались «черные коллекторы», 05.02.2019 // Интернет-портал «Finanzen.net» finanz.ru/novosti/lichnyye-finansy/v-rossii-aktivizirovalis-chernye-kollektory-1027923687/.

¹⁶³ Размещена по адресу: r77.fssprus.ru/pamjatka_kak_zashchitsja_ot_kollektorovquot/.

письменном виде или с помощью электронной формы на сайте данной службы.

Кроме того, жалобу на действия коллекторов можно направить в финансовую организацию, интересы которой представляет коллекторское агентство, а также в НАПКА, в том числе в электронном виде с помощью специального раздела на сайте данной организации.

Если незаконные действия коллекторов касаются использования средств связи (например, осуществляются телефонные звонки или сообщения с помощью интернет-мессенджеров, размещаются материалы о должнике в Интернете без его согласия) соответствующую жалобу необходимо направить в Роскомнадзор.

В тех случаях, когда незаконные действия коллекторов вытекают из нарушения законодательства финансовой организацией (например, нарушение банковской тайны, разглашение персональной информации) жалобу также можно направить в Банк России.

Контрольно-надзорные полномочия в отношении деятельности по взысканию просроченной задолженности не входят в компетенцию Роспотребнадзора. В связи с этим Роспотребнадзором в рамках своей компетенции может быть оказана только консультационная помощь потребителям по данному вопросу.

Если в действиях коллекторского агентства могут содержаться признаки уголовных преступлений, необходимо незамедлительно обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы (полицию, прокуратуру).

Необходимо также учитывать, что в силу статьи 8 Закона № 230-ФЗ гражданин обладает неотъемлемым правом отказаться от любого взаимодействия с кредитором либо его представителем без объяснения причин.

Существующие проблемы с нарушением прав граждан-должников при осуществлении взыскания просроченной задолженности признают и сами коллекторы, принимающие меры по саморегулированию своей деятельности. Так, в 2019 году внедрен внутренний стандарт по работе с просроченной задолженностью, разработанный СРО «Мир»¹⁶⁴.

Стандарт регламентирует процедуру возврата просроченной задолженности МФО и представляет собой внутренний стандарт СРО «Мир», обязательный для исполнения всеми его членами. Кроме того, он дополняет и расширяет требования и ограничения, установленные Законом № 230-ФЗ.

¹⁶⁴ Утвержден Решением Совета СРО «Мир» 05.09.2019.

В частности, положения стандарта разрешают взаимодействие только с теми третьими лицами, которых сам должник указал как возможных участников процесса взыскания. При этом такое взаимодействие должно быть немедленно прекращено, как только указанное третье лицо выразит свое несогласие в любой форме. Кроме того, работникам МФО запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления – взыскатель должен сразу четко обозначить свою принадлежность к конкретной МФО.

Стандарт предусматривает, что при передаче портфеля просроченной задолженности для взыскания иной организацией МФО должна включать в договор условие об обязательном соблюдении агентом данного стандарта и штрафных санкции за его нарушение. В свою очередь сотрудники МФО, нарушившие требования стандарта, будут обязаны компенсировать ущерб.

В условиях пандемии COVID-19 финансовые компании и коллекторские агентства предприняли определенные меры безопасности, изменив порядок своей работы. Часть организаций перешла к дистанционным контактам с должниками вместо выездного взыскания¹⁶⁵.

Кроме того, по данным НАПКА коллекторы разработали меры поддержки должников в условиях пандемии. Так, во всех коллекторских агентствах, состоящих в данной СРО, разработаны и действуют программы поддержки должников, организована работа по списанию части просроченной задолженности заемщикам и предоставлению отсрочки на время пандемии¹⁶⁶.



В 2019 году на фоне продолжившегося роста рынка взыскания просроченной задолженности граждан были приняты новые меры по защите должников. Большое внимание было также уделено законопроектной деятельности, направленной на повышение уровня защиты граждан при их взаимодействии с взыскателями. Тем не менее многие проблемы остались нерешенными. Наиболее острыми при этом остались проблемы деятельности нелегальных коллекторов, а также контроля и надзора за деятельностью кредитных организаций в сфере взыскания просроченной задолженности.

¹⁶⁵ Коллекторы рассказали о взыскании долгов в условиях пандемии, 20.03.2020 // Интернет – портал ООО «МИЦ «Известия» iz.ru/989560/2020-03-20/kollektory-rasskazali-o-vzyskanii-dolgov-v-usloviakh-pandemii.

¹⁶⁶ Коллекторы выходят на кредитные каникулы, 06.04.2020 // Газета «Коммерсантъ» № 61 от 06.04.2020, стр. 6.

2. Оценка рисков потребителей финансовых услуг в свете развития розничного финансового рынка

2.1. Общая характеристика финансового рынка и финансовой активности населения

Для российской экономики основные риски связаны с обострением торговой и геополитической напряженности, влиянием пандемии COVID-19 и, как следствие, существенным замедлением глобального роста. Снижение внешнего спроса на товары российского экспорта, а также снижение доходов населения и внутреннего потребления в условиях пандемии оказывают негативное влияние на темпы экономического роста в России. Так, в 2019 году рост российской экономики замедлился, составив 101,3%^{167,168} (102,5% в 2018 году). Прирост валовой добавленной стоимости финансовой и страховой деятельности составил 9,7% (+9,1 в 2018 году). В 2020 году прогнозируются отрицательные темпы прироста ВВП.

При этом среди ключевых уязвимостей финансовой стабильности в отчетном году выделялась проблема увеличения долговой нагрузки населения на фоне слабого роста располагаемых доходов¹⁶⁹.

Весь 2019 год продолжалось смягчение денежно-кредитных условий в связи со снижением уровня инфляции по сравнению с показателем 2018 года и его нахождением ниже установленной цели по инфляции. Так, индекс потребительских цен в отчетном году составил 103% по сравнению с 104,3% в 2018 году¹⁷⁰.

В целом переход от высокой инфляции к относительно низкой за последние годы способствовал росту спроса на финансовые инструменты с фиксированным доходом, такие как облигации и вклады, обеспечивая тем самым снижение доходности по ним. При этом ключевая ставка перестала оказывать существенное влияние на доходность по вкладам в кредитных организациях.

Так, по состоянию на 1-ю декаду января 2020 года ключевая ставка и максимальная ставка по вкладам в рублях 10 кредитных организаций,

¹⁶⁷ О производстве и использовании валового внутреннего продукта (ВВП) за 2019 год // Росстат gks.ru/bgd/free/B04_03/lssWWW.exe/Stg/d05/19.htm.

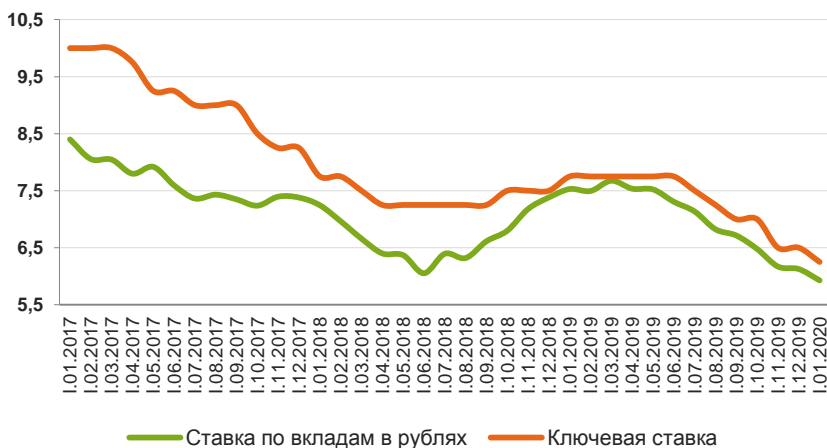
¹⁶⁸ Первая оценка.

¹⁶⁹ Обзор финансовой стабильности № 2 (15) II–III кварталы 2019 года // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/25489/OFS_19-02.pdf.

¹⁷⁰ Индексы потребительских цен на товары и услуги по Российской Федерации в 1991-2019гг. // Росстат gks.ru/free_doc/new_site/prices/potr/l_ipc.xlsx.

привлекающих наибольший объем депозитов физических лиц, практически сравнялись – 6,25% и 5,927% соответственно (Рисунок 2.1).

Рисунок 2.1. Динамика максимальной процентной ставки по вкладам в российских рублях 10 кредитных организаций, привлекающих наибольший объем депозитов физических лиц, и ключевой ставки за 2017–2019 годы и январь 2020 года¹⁷¹, %



Источник: Банк России

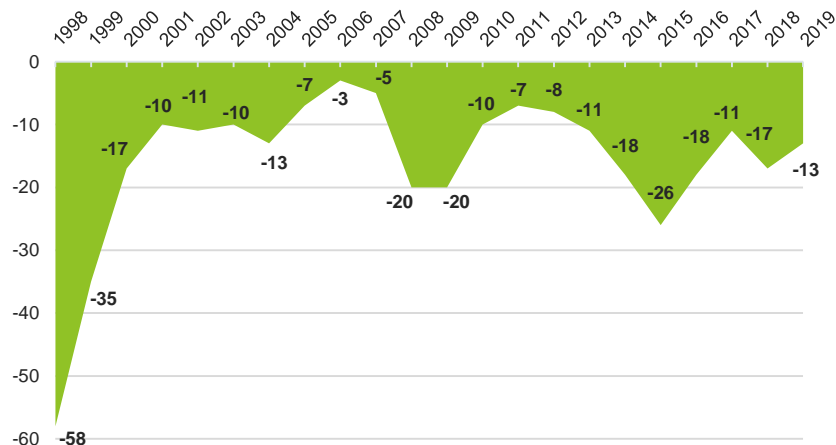
На протяжении всего 2019 года на финансовом рынке наблюдался устойчивый тренд на снижение стоимости средств. Поэтому уровень реальных процентных ставок становился менее привлекательным для вкладчиков, что способствовало замедлению роста депозитов населения. Так, по данным Банка России, за отчетный год прирост объема вкладов граждан в рублях (+9,9%) сменялся периодами снижения, при этом аналогичный индикатор в иностранной валюте и драгоценных металлах показал снижение в целом по году (-2%). Следует отметить, что с учетом снижения инфляции и ключевой ставки сохраняется некоторый потенциал дальнейшего снижения кредитных ставок.

Фактором развития финансового рынка в 2019 году стало увеличение индекса потребительской уверенности населения на 4 п. п. (Рисунок 2.2¹⁷²).

¹⁷¹ Представлены значения категорий на первую декаду соответствующего месяца и года.

¹⁷² Индекс потребительской уверенности рассчитывается как среднее арифметическое значение пяти частных индексов: произошедших и ожидаемых изменений личного материального положения (1–2), произошедших и ожидаемых изменений экономической ситуации в России (3–4), благоприятности условий для крупных покупок (5). На графике представлены данные за 4 квартала соответствующих лет.

Рисунок 2.2. Динамика индекса потребительской уверенности за 1998–2019 годы, %



Источник: Росстат

Наибольшее влияние на увеличение индекса потребительской уверенности оказало улучшение мнения населения относительно произошедших изменений в экономике России и ожидаемых изменений в личном материальном положении.

По данным Росстата¹⁷³, второй год подряд реальные располагаемые денежные доходы населения не снижались (+0,8% в 2019 году¹⁷⁴; +0,1% годом ранее). При этом 81,2%^{175,176} (80,7%)¹⁷⁷ средств направлялось на покупку товаров и оплату услуг, 15,4% (15,1%) – на оплату обязательных платежей, взносов и прочие расходы, 3% (1,7%) – на увеличение сбережений, 0,4% (2,5%) – оставалось на руках в виде наличных денег.

Стабилизация реальных доходов позволила улучшить оценку домашними хозяйствами своего финансового положения. Так, во 2 квартале 2019 года 14,1%¹⁷⁸ (16,1%)¹⁷⁹ домашних хозяйств испытывали затруднения при покупке одежды и оплате ЖКУ, еще 49,4% (48,8%) не могли позволить себе покупку товаров длительного пользования. При

¹⁷³ Реальные располагаемые денежные доходы по Российской Федерации (новая методология) // Росстат [gks.ru/storage/mediabank/urov_12kv-nm\(1\).doc](https://gks.ru/storage/mediabank/urov_12kv-nm(1).doc).

¹⁷⁴ Предварительные данные.

¹⁷⁵ Структура использования денежных доходов населения Российской Федерации (новая методология) // Росстат [gks.ru/storage/mediabank/urov_14kv-nm\(1\).xlsx](https://gks.ru/storage/mediabank/urov_14kv-nm(1).xlsx).

¹⁷⁶ Предварительные данные.

¹⁷⁷ Здесь и далее в скобках указаны данные за 2018 год.

¹⁷⁸ Доходы, расходы и потребление домашних хозяйств в 2019 году (по итогам выборочного обследования бюджетов домашних хозяйств) // Росстат gks.ru/bgd/regl/b19_102/Main.htm.

¹⁷⁹ Здесь и далее в скобках указаны данные за 2 квартал 2018 года.

этом у 32,6% (30,6%) домашних хозяйств денег хватало на еду, одежду и товары длительного пользования, но было недостаточно для покупки автомобиля, квартиры, дачи. Только у 2,7% (2,7%) респондентов средств было достаточно, чтобы купить все необходимое. Снизилась доля домашних хозяйств, которым не хватало средств даже на еду, – 0,7% (1%).

СПРАВОЧНО

В 2019 году из-за нехватки денег россияне стали больше экономить на отдыхе (46%; 43% – в 2018 году), развлечениях (29%; 24%), медицине (27%; 22%), поездках к родственникам и друзьям (24%; 16%), покупке одежды и обуви (21%; 20%), приеме и посещении гостей (15%; 14%), образовании (9–10%; 4%)¹⁸⁰.

Стабилизация реальных доходов напрямую отразилась на потребителях, имеющих обязательства. Так, среди домохозяйств, имевших установленные платежи, по итогам 2 квартала 2019 года 2,8% (-1,6 п.п. за год) имели финансовые трудности, не позволившие внести платежи за использование банковского кредита на потребительские цели. В зоне риска находятся многодетные семьи, среди которых трудности имели 7,6% (-2,4 п.п.).

По данным ВЦИОМ¹⁸¹, с января по октябрь 2019 года существенно снизилась доля россиян, обеспокоенных снижением дохода (-5 п.п.). Тем не менее этот риск занимает вторую строчку (63%) в «карте страхов» россиян. При этом тревожные настроения преобладают среди россиян 45–59 лет (71%). Необходимо подчеркнуть, что первую строчку «карты страхов» занимает тревога о росте или возможном росте социальной несправедливости между людьми (68%).

В 2019 году граждане были вынуждены тратить сбережения и искать способы экономии в целях поддержания уровня жизни. В этих условиях при номинальном увеличении денежных доходов населения темпы роста сбережений замедлились при еще большем снижении темпов роста кредитования, обусловленном, в том числе политикой по ограничению необеспеченного кредитования (Рисунок 2.3).

При этом за 3 года выросло число россиян, которые полагают, что сейчас хорошее время для того, чтобы делать сбережения (11% в 2016 году, 23% в 2019 году). Наряду с этим 69% россиян вовсе не делают сбережений. Среди них 51% респондентов в ближайший год не смогут

¹⁸⁰ Результаты всероссийского опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в августе 2019 года, 10.10.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/rossiyane-stali-bolshe-ekonomit-na-obrazovanii-i-meditsine.

¹⁸¹ Карта страхов россиян осень-2019 №4100, 12.11.2019 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=9999.

накопить средства. Так, большинству россиян, не имеющих сбережений, нужен доход от 35 тыс. руб. и более на члена семьи, чтобы начать комфортно для себя откладывать деньги, по данным на июль 2019 года.

Рисунок 2.3. Динамика ежегодных темпов прироста среднедушевых денежных доходов населения, кредитов и прочих средств, предоставленных физическим лицам, вкладов физических лиц за 2014–2019 годы¹⁸², %



Источники: Банк России, Росстат, расчеты ФБК Грант Торнтон

СПРАВОЧНО

По мнению 71% (+4 п.п. за год) россиян на начало 2020 года, лучше тратить по минимуму, откладывая как можно больше средств. Это самый высокий показатель начала года за последние 5 лет¹⁸³.

Следует отметить, что за последние годы выросло число россиян, которые уверены, что лучше хранить сбережения в наличной форме, чем на банковском счете (в 2015 году – 25% россиян, в 2017 году – 31%, в 2019 году – 32%). Во многом это обусловлено недостаточным уровнем доверия населения финансовым организациям (Рисунок 2.4)¹⁸⁴.

¹⁸²Среднедушевые денежные доходы населения за 2019 год – предварительные данные.

¹⁸³ Покупки, кредиты и вклады № 4163, 06.02.2020 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=10152.

¹⁸⁴ Россияне не верят в справедливое решение споров с финансовыми организациями, 25.07.2019 // НАФИ nafi.ru/analytics/rossiyane-ne-veryat-v-spravedlivoe-reshenie-sporov-s-finansovymi-organizatsiyami.

Рисунок 2.4. Уверенность граждан в справедливом решении спора с финансовой организацией в апреле 2019 года, в % от всех опрошенных



Источник: НАФИ

При этом в спорных ситуациях с финансовыми организациями – таких как потеря денег в финансовой пирамиде, потеря процентов при досрочном изъятии вклада или конфискация имущества из-за невозврата кредита, – россияне склонны в первую очередь возлагать ответственность за понесенный ущерб на клиентов этих организаций (41%, 43% и 62% соответственно) и только потом на эти организации (33%, 32%, 15%) или государство (20%, 15%, 17%).

По результатам исследования НАФИ, проведенного в июле 2019 года¹⁸⁵, подавляющее число россиян (88%) являются пользователями различных финансовых услуг. Так, самым популярным розничным финансовым продуктом являются банковские карты для получения пенсии, зарплаты или стипендии – их используют 71% россиян (Рисунок 2.5).

Для снижения рисков потребителей финансовых услуг регулятором в последние годы внедряется так называемый поведенческий надзор, который определяется как надзор за тем, насколько качественно организация взаимодействует с потребителем ее услуг на всех этапах жизненного цикла, начиная от преддоговорных отношений и заканчивая завершением отношений по договору¹⁸⁶.

¹⁸⁵ Зарплатные карты и мобильный банк – самые популярные финансовые продукты у россиян, 11.09.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/zarplatnye-karty-i-mobilnyy-bank-samyie-populyarnye-finansovye-produkty-u-rossiyan.

¹⁸⁶ Предостеречь прежде, чем наказывать. Руководитель Службы по защите прав потребителей Центробанка Михаил Мамута о жалобах, миссинге и ОСАГО, 20.12.2018 // Газета «Деловой Петербург» dp.ru/a/2018/12/19/Predosterech_prezhde_chem.

Рисунок 2.5. Популярность финансовых услуг у населения в июле 2019 года, % от опрошенных



Источник: НАФИ

В феврале 2019 года утверждены Основные направления развития финансового рынка на период 2019–2021 годов¹⁸⁷. 27.03.2019 утвержден План мероприятий («дорожная карта») по их реализации¹⁸⁸ (Рисунок 2.6).

В целях конкретизации целей по обеспечению устойчивости финансового рынка и повышению уровня его информационной безопасности приняты «Основные направления развития информационной безопасности кредитно-финансовой сферы на период 2019–2021 годов»¹⁸⁹. Согласно документу, защита прав потребителей финансовых услуг также является стратегической задачей регулятора: эта работа будет строиться на основе объективных данных по их финансовым потерям.

В целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций 17.04.2019 установлены обязательные для НФО требования к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков¹⁹⁰.

¹⁸⁷ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/71220/main_directions.pdf.

¹⁸⁸ План мероприятий («дорожная карта») по реализации Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019 - 2021 годов // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/71219/roadmap_onfr2019_2021.pdf.

¹⁸⁹ Банк России обозначил приоритеты развития информационной безопасности, 16.09.2019 // Банк России cbr.ru/press/event/?id=3869.

¹⁹⁰ Положение Банка России от 17.04.2019 № 684-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций».

Рисунок 2.6. Перечень разделов Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Основных направлений развития финансового рынка РФ на период 2019–2021 годов

Создание благоприятной среды для цифровизации финансового рынка	Развитие конкуренции на финансовом рынке	Повышение финансовой доступности
Развитие сегмента длинных денег	Развитие корпоративных отношений	Совершенствование надзорного подхода Банка России
Противодействие недобросовестным практикам, профилактика и пресечение правонарушений	Развитие международного взаимодействия	Совершенствование регулирования БКИ
Защита прав потребителей и инвесторов	Повышение финансовой грамотности	Развитие инфраструктуры и совершенствование инструментария по обеспечению стабильности финансового рынка
Задачи по развитию банковского сектора	Задачи по развитию рынка ценных бумаг и производных финансовых инструментов	Задачи по развитию страхового сектора
Задачи по развитию сектора коллективных инвестиций и доверительного управления	Задачи по развитию сектора микрофинансирования	Задачи по развитию платежных систем и платежной инфраструктуры

Источник: Банк России

Для профилактики COVID-19 15.03.2020 Роспотребнадзор опубликовал рекомендации ВОЗ, в соответствии с которыми рекомендуется мыть руки и не трогать лицо при использовании наличных денег. При этом не даются жесткие рекомендации, что наличные нельзя использовать, но теоретически и наличные деньги могут быть каналом передачи вирусов. Вирусы остаются активными и на бумаге, и на пластике в течение некоторого времени.

Согласно информации ВОЗ, продолжительность жизни коронавируса на бумажном носителе составляет 3–4 дня, на пластиковых – до 9 дней. Банкноты, которые выдаются кредитным организациям, выдерживаются в Банке России не менее 14 дней. Таким образом, кредитные организации получают «чистые» банкноты. Но не все банкноты сразу попадают в банки.

Оплачивая покупки картой, также надо соблюдать меры предосторожности при наборе ПИН-кодов. Наиболее безопасны бесконтактные платежи.

В любом случае, следует мыть руки и не трогать грязными руками лицо, а также не забывать протирать телефоны/смартфоны дезинфицирующими средствами.

20.03.2020 опубликованы меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии COVID-19¹⁹¹. В частности, рекомендовано:

- кредитным организациям, МФО, КПК реструктурировать задолженность, не назначать пени и штрафы по кредитам (займам), в случае предоставления заявления и подтверждения о наличии коронавирусной инфекции у заемщика-физического лица;
- кредитным организациям и МФО в период до 30.09.2020 в случае нарушения обязательств по договору не обращать взыскание на недвижимое имущество в случае предоставления заявления и подтверждения о наличии коронавирусной инфекции у заемщика.

В рамках реализации указанных мер опубликовано информационное письмо от 20.03.2020 № ИН-06-59/22 «О предоставлении отсрочки (уменьшении) платежей в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)».

Также 20.03.2020 регулятор обратился с просьбой к финансовым организациям информировать население о мерах предосторожности во время пандемии¹⁹².

В связи с комплексом мер, направленных на предотвращение распространения на территории страны COVID-19, и распространением практики дистанционной работы финансовым организациям было направлено информационное письмо от 20.03.2020 № ИН-014-56/17 «О мерах по обеспечению киберустойчивости и информационной безопасности в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

23.03.2020 подготовлено информационное письмо № ИН-04-29/26 о рекомендациях кредитным организациям по осуществлению кассового обслуживания клиентов в условиях распространения COVID-19.

В дополнение к ранее принятым мерам и в соответствии с поручениями Президента РФ от 25.03.2020, регулятор 27.03.2020 опубликовал меры по защите интересов заемщиков-граждан, пострадавших от распространения пандемии в связи со снижением

¹⁹¹ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=20032020_1336451f2020-03-20T13_36_08.htm.

¹⁹² Банк России обращается с просьбой к финансовым организациям информировать население о мерах предосторожности во время пандемии, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/event/?id=6519.

доходов¹⁹³. В частности:

- кредитным организациям, МФО, КПК рекомендовано в случае обращения заемщика с заявлением о реструктуризации долга из-за снижения уровня дохода с 01.03.2020 оперативно рассматривать и принимать решение об удовлетворении заявления. При этом рекомендуется не начислять заемщику повышенные проценты, штрафы и пени;
- МФО, КПК предоставлена возможность не признавать такие займы реструктурированными до 30.09.2020, если длительность просроченной задолженности не превосходила 30 дней на 01.03.2020.

Президент РФ в связи с распространением COVID-19 в начале апреля 2020 года подписал Указ¹⁹⁴, в соответствии с которым с 4 по 30 апреля 2020 года включительно были установлены нерабочие дни с сохранением за работниками заработной платы. При этом данный Указ не распространялся на организации, предоставляющие финансовые услуги в части неотложных функций (в первую очередь услуги по расчетам и платежам).

В соответствии с информацией регулятора¹⁹⁵ к таким организациям были отнесены, в том числе банки и страховые организации. Также было указано, что обязательства, срок исполнения которых приходится на нерабочие дни, должны исполняться должниками в установленный срок. Регулятором возлагались надежды на добросовестность кредиторов, которые будут учитывать возможности должника по исполнению обязательств, наличие или отсутствие возможности дистанционного обслуживания, а при ее отсутствии – режим ограничений в регионе, способный повлиять на возможность клиента посетить офис для совершения операций.

Аналогичные рекомендации были доведены и до МФИ¹⁹⁶. Также, если МФО, КПК, СКПК или ломбарды не могут по причине ограничительных мер обеспечить прием платежей по займам в период нерабочих дней, то данное обстоятельство не будет рассматриваться как нарушение обязательств. Соответственно, заемщикам не будут начисляться дополнительные проценты, неустойка (штрафы, пени) и иные платежи, а

¹⁹³ Банк России утвердил дополнительные меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 27.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=27032020_152031dkp2020-03-27T15_20_11.htm.

¹⁹⁴ Указ Президента РФ от 02.04.2020 № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

¹⁹⁵ Информация Банка России о работе финансовых организаций и обеспечении непрерывности в финансовом секторе Банком России в период с 4 по 30 апреля 2020 года, 03.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=03042020_132700if2020-04-03T13_25_36.htm.

¹⁹⁶ Информация о работе микрофинансовых институтов в период с 4 по 30 апреля, 04.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=04042020_132548if2020-04-04T13_25_10.htm.

также не будет реализовываться заложенное имущество.

При этом физические лица, ежемесячный доход которых упал более чем на 30% по сравнению с ежемесячным доходом за 2019 год и которые не могут исполнять обязательства по договорам займа, вправе воспользоваться так называемыми «кредитными каникулами», позволяющими отложить платежи по займу на срок до 6 месяцев.

Ограничение долговой нагрузки

Важной межсекторальной тематикой, связанной с финансовой активностью населения, в 2019 году являлось ограничение долговой нагрузки населения.

СПРАВОЧНО

Наибольший ПДН в октябре 2019 года отмечен у работников охранных предприятий (34%), «Фармацевтики и медицины» (33,2%) и социальной сферы (32,8%). Наименьшую часть своего дохода на выплаты по кредитам направляют работники сфер «Информационные технологии» (13,6%), «Телекоммуникации и связь» (15,7%) и «Маркетинг, реклама и PR» (20%).

Несмотря на увеличение номинальных доходов населения, данные НБКИ свидетельствуют о наращивании долговой нагрузки населения в 2019 году¹⁹⁷ относительно 2018 года¹⁹⁸ (Рисунок 2.7).

Долговая нагрузка населения по необеспеченным банковским кредитам, рассчитываемая как отношение плановых платежей к располагаемому доходу населения¹⁹⁹, с 1 апреля по 1 октября 2019 года, увеличилась на 0,4 п.п., до 8,9%, приблизившись к максимальному значению 9,3%, зафиксированному в 2014 году²⁰⁰.

При этом отдельные банки увеличивали долю кредитов, предоставленных заемщикам с повышенным уровнем долговой нагрузки: на заемщиков с уровнем «Платеж/Доход» более 80% в сегменте «Кредиты наличными» пришлось 9,9% объема предоставленных в 2 квартале 2019 года кредитов. Это больше на 1,2 п.п. по сравнению с предыдущим кварталом и на 4,9 п.п. по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

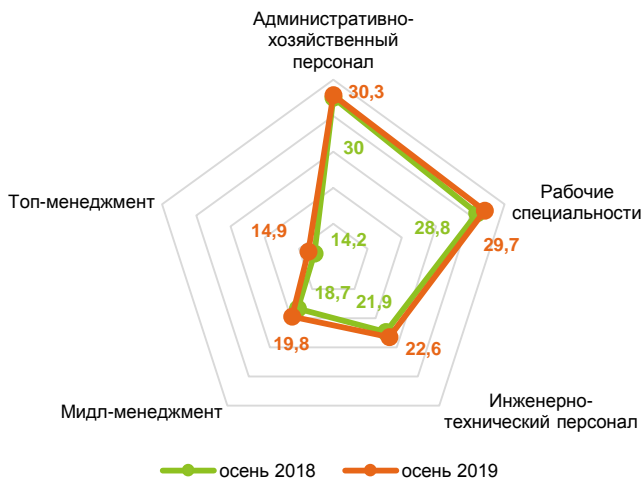
¹⁹⁷ НБКИ: наименьшую часть своего дохода на выплаты по кредитам направляют специалисты из сфер IT и «Телекоммуникации и связь», 28.10.2019 // НБКИ nbki.ru/company/news/?id=25986&sphrase_id=148863.

¹⁹⁸ НБКИ: долговая нагрузка работающих граждан продолжает снижаться в большинстве сфер занятости, 12.11.2018 // НБКИ nbki.ru/press/pressrelease/?id=21851.

¹⁹⁹ Учитывает располагаемый доход населения России в целом, в том числе физических лиц, не имеющих кредитов. Соответственно, значение показателя является заниженным относительно долговой нагрузки по заемщикам, имеющим хотя бы один кредит.

²⁰⁰ Обзор финансовой стабильности №2 (15) II–III кварталы 2019 года // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/25489/OFS_19-02.pdf.

Рисунок 2.7. Отношение ежемесячных платежей по всем кредитам к ежемесячному доходу в разрезе категорий персонала предприятий в 2018–2019 годах, %



Источник: НБКИ

Для заемщиков МФО в целом характерна еще более высокая долговая нагрузка по сравнению с заемщиками банков. Так, 53,7% микрозаймов, выданных физическим лицам в 4 квартале 2019 года, по данным²⁰¹, поступившим от 18 крупнейших МФО (66,1% от рынка потребительского микрофинансирования), приходится на заемщиков с ПДН более 50%, при этом 36,9% микрозаймов выдано заемщикам с ПДН более 80%.

С целью снижения стимулов МФО и кредитных организаций к расширению необеспеченного потребительского кредитования заемщиков с уже высокой долговой нагрузкой, с 01.10.2019 банки и МФО обязаны рассчитывать ПДН²⁰².

В целях совершенствования расчета ПДН и организации регулирования Банком России деятельности финансовых организаций в части применения ими ПДН заемщика – физического лица на 2019–2020 годы разработан соответствующий план мероприятий.

02.10.2019 финансовым организациям направлено информационное письмо (ИН-05-35/76) с рекомендациями об информировании потребителей о расчете и значении ПДН. Так, гражданин должен быть

²⁰¹ Обзор рисков финансовых рынков, № 1 (39), январь 2020 // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27273/ORFR_2020-1_january.pdf.

²⁰² Указания Банка России от 31.08.2018 №4892-У, от 02.04.2019 №5114-У, от 02.04.2019 №5115-У.

проинформирован о том, что он вправе определять перечень предоставляемых документов для определения величины его среднемесячного дохода. Финансовая организация должна предупредить гражданина, что, если он не предоставит документы о доходах, то при расчете ПДН могут быть использованы данные статистики о среднедушевом доходе в соответствующем регионе. Если оцененный таким образом ПДН окажется выше 50%, это может негативно повлиять на условия кредитования.

Следует отметить возможность увеличения числа отказов в предоставлении кредитов и займов в связи с невозможностью потребителя документально подтвердить доходы.

Также возможно увеличение числа отказов в рефинансировании обязательств, взятых ранее под более высокую процентную ставку. В связи с чем введенное регулирование может достичь прямо противоположного эффекта, а именно отсутствия возможностей для снижения ПДН отдельных граждан.

В целом политика регулятора по ограничению рисковому кредитованию может привести к удорожанию кредитов (займов) для населения.

В феврале 2020 года в ГД РФ внесен законопроект, в соответствии с которым банки при расчете ПДН смогут использовать данные ФНС России²⁰³, в частности, доходы заемщика.

В связи с введением регулирования, ограничивающего долговую нагрузку, возникает ряд рисков для потребителей, представленных ниже.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при закредитованности)

- *непогашение в срок платежа по кредиту (займу)*
- *лавинообразное увеличение суммарного долга, в том числе за счет штрафных санкций при просрочке платежей*
- *потери при реализации финансовой организацией залога*
- *передача долга коллекторам*
- *применение процедуры банкротства физического лица*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *необходимо иметь доходы, которые можно подтвердить*
- *следует оценить уровень дохода. Чем он выше, тем выше может быть предельное приемлемое для банка значение ПДН*

²⁰³ Кредиты для тех, кто получает серые зарплаты, станут недоступны, 17.02.2020 // Электронное периодическое издание «Парламентская газета» pnp.ru/economics/kredity-dlya-tekhn-kto-poluchaet-serye-zarplaty-stanut-ndostupny.html.

- *требуется периодически проверять кредитную историю, так как данные о задолженности кредиторы получают из БКИ*
- *следует контролировать ПДН, не допуская увеличения выше 50%*



В 2019 году рост экономики замедлился, и на фоне слабого роста реальных располагаемых доходов граждане были вынуждены тратить сбережения и искать способы экономии в целях поддержания уровня жизни.

Снижение динамики роста сбережений сопровождалось замедлением темпов роста кредитования, в том числе в связи с политикой по ограничению необеспеченных кредитов.

Сохранялись существенные риски для потребителей, в особенности в связи с увеличением долговой нагрузки социально уязвимых слоев населения. В сложившихся условиях особую актуальность приобретают совершенствование действующих и разработка новых механизмов защиты прав и повышения финансовой грамотности населения

2.2. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка банковских услуг

Тенденции развития рынка банковских услуг

Согласно данным Банка России, за 2019 год активы российских банков увеличились на 2,7% (+10,4% за 2018 год), в то же время совокупная годовая прибыль банковского сектора увеличилась на 51,5% (-18,8% за 2018 год). На 6,9% вырос капитал банковского сектора (+9,3% в 2018 году).

Роль домохозяйств в формировании активов банковской системы усилилась: в 2019 году на них приходилось 31,6% всех ресурсов кредитных организаций (на начало 2019 года – 30,2%, 2018 года – 30,5%).

В связи с политикой регулятора, направленной на оздоровление банковского сектора, а также с проведением кредитными организациями оптимизации сети подразделений и персонала в целях сокращения издержек, в 2019 году продолжилось сокращение количества учреждений банковской системы (-866), составив на начало 2020 года 29 984 учреждений, в том числе 135 учреждений регулятора (-22), 442 кредитные организации (-42), 618 филиалов кредитных организаций (-91) и 28 789 (-711) внутренних структурных подразделений кредитных организаций. При этом показатель количества учреждений банков в расчете на 1 млн

жителей уменьшился с 211 до 208 учреждений²⁰⁴.

СПРАВОЧНО

50% россиян, обращавшихся в финансовые организации, высоко оценивают профессионализм банковских работников, эта доля остается неизменной с 2012 года. 41% граждан дают среднюю оценку качеству работы сотрудников кредитных организаций, 7% – высказывают недовольство²⁰⁵.

Тем не менее с 2016 по 2020 годы индекс лояльности россиян к основному банку снизился более чем в 8 раз: с 43 до 5 пунктов. Растет доля клиентов, не готовых рекомендовать свой банк родственникам и знакомым²⁰⁶.

По данным АСВ, на начало 2019 года осуществляли деятельность 398 банков – участников системы страхования вкладов (далее – ССВ), имеющих лицензию на работу с физическими лицами²⁰⁷, на начало 2020 года – уже 363²⁰⁸. Кроме того, на конец 2019 года в отношении 21 кредитной организации осуществлялись меры по предупреждению банкротства (на начало года – 28)²⁰⁹. Практически достиг насыщения процесс перехода клиентов из мелких и средних банков в крупные банки и банки с государственным участием в связи с деятельностью по очищению банковского сектора.

Так, за 2019 год доля 5 крупнейших банков по величине активов осталась практически неизменной (60,4% в начале года; 60,3% – в конце года). При этом доля 20 крупнейших банков увеличилась на 1,3% за отчетный год (82,9%), а доля 50 крупнейших банков возросла до 92,2% (+0,8%). В 2019 году разница объемов вкладов домохозяйств и кредитов, предоставленных физическим лицам, продолжила тренд на снижение (- 4,9%, -1,8% в 2018 году) (Рисунок 2.8).

При этом портфель кредитов увеличился на 18,5% (+22,4% в 2018 году), а объем депозитов – всего лишь на 7,3% (+9,5% в 2018 году).

Несмотря на усилия регулятора по ограничению необеспеченного

²⁰⁴Институциональная обеспеченность платежными услугами // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105954/t2.xlsx.

²⁰⁵ Потребительские тренды на рынке банковских услуг // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 2 (18) / Аналитический центр НАФИ, авторы: В. И. Хоменко, В. И. Гриценко, А. В. Любавская – М.: Издательство НАФИ, 2019. – 54 с.

²⁰⁶ Лояльность россиян к банкам падает четвертый год подряд, 13.02.2020 // НАФИ nafi.ru/analytics/loyalnost-rossiyan-k-bankam-padaet-chetvertyy-god-podryad.

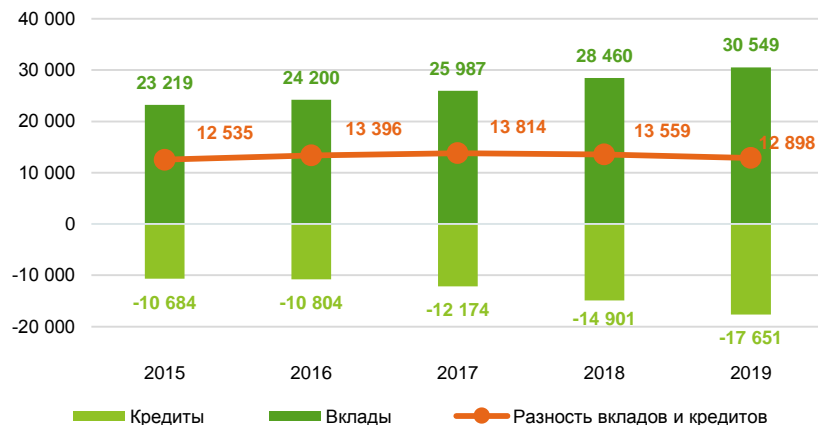
²⁰⁷ Об изменении в реестре банков – участников системы страхования вкладов, 14.01.2019 // АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/561278.

²⁰⁸ Об изменении в реестре банков – участников системы страхования вкладов, 13.01.2020 // АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/642173.

²⁰⁹ Обзор банковского сектора Российской Федерации // Банк России cbr.ru/statistics/bank_sector/review.

потребительского кредитования, указанный вид кредитования вырос на 20,9% (+22,8% в 2018 году), что немногим более темпа прироста портфеля кредитов в целом.

Рисунок 2.8. Динамика объема вкладов и кредитов физических лиц в 2015–2019 годах, млрд руб.



Источник: Банк России, расчеты ФБК Грант Торнтон

Качество портфеля кредитов физическим лицам улучшилось в 2019 году. Так, доля ссуд с просроченными платежами свыше 90 дней в общем объеме ссуд по состоянию на 01.01.2020 составила 4,5% (на 01.01.2019 – 5,4%).

Следует отметить, что продолжается внедрение пропорционального регулирования кредитных организаций с учетом принимаемых ими рисков и масштабов бизнеса²¹⁰.

Дальнейшие работы по этому направлению предусмотрены Основными направлениями развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов²¹¹.

В 2019 году обострилась проблема безосновательного отказа в обслуживании в целях исполнения банками требований Закона №115-ФЗ²¹² в отношении законопослушных граждан.

²¹⁰ Отчет о реализации Банком России плана мероприятий («дорожной карты») «Основные мероприятия по развитию финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов», 2019 год // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/65343/onfr_2016-2018.pdf.

²¹¹ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/71220/main_directions.pdf.

²¹² Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

СПРАВОЧНО

В марте 2019 года было обнародовано два определения ВС РФ, где суд дал правовую оценку законности «заградительных» тарифов банков для клиентов, подозреваемых в совершении сомнительных операций с точки зрения закона №115-ФЗ. Оценивая, по сути, одни и те же комиссии, суд пришел к прямо противоположным выводам.

Эксперты отмечают, что различные решения ВС РФ не случайны.

Так, в первом деле суды исходили из охраняемого правового интереса, то есть смотрели, способствует повышенная комиссия защите от сомнительных операций или нет. И пришли к выводу, что комиссия не препятствует проведению операции, лишь дает дополнительный доход банку.

Во втором же случае, комиссия взималась при закрытии счета, когда в отношении покидающего банк клиента меры Закона №115-ФЗ уже не применялись, потому комиссия на защиту правового интереса не влияла.

По мнению экспертов, банки учтут решение ВС РФ, но от комиссий вряд ли откажутся²¹³.

В связи с этим опубликованы Методические рекомендации²¹⁴, в которых отмечается, что при обращении гражданина в банк за разъяснением причин отказа в обслуживании кредитная организация должна предоставить клиенту соответствующую информацию в объеме, достаточном для обеспечения возможности реабилитации клиента.

Также кредитным организациям рекомендуется информировать клиентов о причинах ограничения дистанционного банковского обслуживания и создавать условия для представления клиентам пояснений, информации и документов с целью осуществления ими защиты своих прав.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при исполнении требований по ПОД / ФТ²¹⁵)

- **безосновательный отказ в обслуживании банками якобы в целях исполнения требований законодательства в сфере ПОД / ФТ**

²¹³ Верховный суд оценил доходы банков от сомнительных клиентов // Газета «Коммерсантъ» №46 от 18.03.2019, стр. 8 kommersant.ru/doc/3915463.

²¹⁴ Методические рекомендации по вопросам информирования кредитными организациями клиентов о причинах принятия решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также по вопросам взаимодействия с клиентами при дистанционном банковском обслуживании (утверждены приказом Банка России от 22.02.2019 № 5-МР).

²¹⁵ Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

- *отказ банков в обслуживании исключительно на основании наличия информации об отказах других кредитных организаций*
- *ограничение обслуживания клиентов с использованием дистанционного банковского обслуживания*
- *непредоставление банками информации о причинах ограничений или отказов в обслуживании*
- *необоснованное попадание в «черный список» Росфинмониторинга*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Механизм исключения из «черного списка»²¹⁶ Росфинмониторинга следующий:

- *обратиться в межведомственную комиссию при Банке России*
- *представители Банка России подготавливают проект и отправляют в Росфинмониторинг*
- *в случае, если Росфинмониторинг не согласен с исключением гражданина из «черного списка», то в пределах 20 дней назначается очное рассмотрение*
- *о его результатах заявителя информируют в течение 3 дней*
- *гражданин может обжаловать включение в «черный список» в суде, однако разбирательство обычно длится 6–12 месяцев²¹⁷*

В 2019 году регулятор рассматривал возможности увеличения пороговой суммы сделок, подлежащих обязательному контролю со стороны Росфинмониторинга, до 1 млн руб. в целях смягчения обязательного контроля за финансовыми транзакциями.

Идею поддержал Минфин России, указав на международную практику, регулируемую Группой разработки финансовых мер по борьбе с отмыванием денег²¹⁸. Однако, по мнению финансовой разведки, изменению должна подлежать номенклатура подлежащих контролю операций²¹⁹.

Одним из значимых событий 2019 года стало обсуждение возможностей создания СРО в банковской сфере. Так, планируется создание СРО, в том числе для подготовки стандартов продажи

²¹⁶ Перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму.

²¹⁷ «Банки против клиентов: за что блокируют счета и как этого избежать», 31.10.2018 // Портал «Право.Ru» pravo.ru/story/206440.

²¹⁸ Financial Action Task Force, FATF.

²¹⁹ Миллион до отмывания. Регуляторы задумались о повышении подконтрольной суммы // «Коммерсантъ» от 14.05.2019, 17:42 kommersant.ru/doc/3967982.

финансовых продуктов и защиты интересов их потребителей. При этом банки категорически против создания СРО²²⁰.

Следует отметить, что само по себе установление стандартов продажи банковских услуг в целях обеспечения защиты прав потребителей без определения эффективной системы контроля и надзора за их соблюдением не гарантирует соблюдения стандартов кредитными организациями.

Для защиты средств кредитных организаций и их клиентов от действий киберпреступников 17.04.2019 принято положение²²¹, которое обязывает банки обеспечивать информационную безопасность таких операций, как привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады, размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет, открытие и ведение банковских счетов и ряд других.

Ранее банки должны были обеспечивать информационную безопасность только при проведении операций по переводу денежных средств.

В рамках борьбы с незаконными точками обмена валют, которые маскируются под операционные кассы уполномоченного банка и активно используют наружную рекламу, с 24.05.2019 информация о курсах иностранных валют должна размещаться только внутри помещений банка²²². Это требование не распространяется на размещение сведений в СМИ, в Интернете и мобильных приложениях банка.

Банки наделены правом устанавливать и изменять курсы иностранных валют с использованием автоматизированной банковской системы. Кредитная организация также должна обеспечить идентичность курсов иностранных валют, размещенных на стендах во внутренних помещениях и/или с использованием указанной системы.

В мае 2019 года по результатам проведенного расследования ФАС России признал ПАО «МТС», ООО «Т2 Мобайл», ПАО «Вымпелком» нарушившими Закон о защите конкуренции. Установлено, что условия договоров с организациями без государственного участия в капитале существенно отличаются от условий договоров с организациями с государственным участием в капитале (разница, достигает 10 раз).

²²⁰ Поведенческий дозор: банки отказываются надзирать за собой, 16.09.2019 // ООО «МИЦ «Известия» iz.ru/921721/anna-kaledina/povedencheskii-dozor-banki-otkazyvaiutsia-nadzirat-zasoboi.

²²¹ Положение Банка России от 17.04.2019 № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента».

²²² Указание Банка России от 22.02.2019 № 5076-У «О внесении изменений в Инструкцию Банка России от 16 сентября 2010 года № 136-И «О порядке осуществления уполномоченными банками (филиалами) отдельных видов банковских операций с наличной иностранной валютой и операций с чеками (в том числе дорожными чеками), номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте, с участием физических лиц».

Такое обстоятельство создает дискриминационные условия и противоречит законодательству²²³.

По мнению экспертов, за последние несколько лет цены на СМС-сообщения для банков выросли в десятки раз, расходы банка на СМС-сообщения измеряются миллиардами рублей в год. При этом только в 2018 году в некоторых случаях рост цен на СМС достигал 400%.

Из-за постоянно растущих тарифов операторов сотовой связи в 2019 году кредитные организации стали массово переводить клиентов с СМС-информирования на push-уведомления²²⁴. Однако, принудительный перевод приводит к массовому недовольству. В результате банки вынуждены оставлять на выбор СМС-оповещения или push-уведомления, пытаясь убедить в преимуществе последнего способа информирования.

Для минимизации рисков, связанных с использованием банками в качестве канала связи с клиентами электронной почты и СМС-сообщений, в 2019 году запущен пилотный проект, призванный выработать алгоритм верификации электронной почты при взаимодействии с гражданами с банками²²⁵.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при использовании электронной почты, СМС и push-уведомлений)

- *push-уведомления об операциях не позволяют просмотреть историю платежей при отсутствии доступа к Интернету*
- *риск пропустить push-уведомление, в отличие от СМС-сообщения*
- *попадание к злоумышленникам сообщений, направленных банками по СМС или электронной почте и содержащих конфиденциальную информацию (к примеру, банковские выписки по счетам)*
- *доступ злоумышленников к электронным ящикам и телефонам, используемым как канал связи с банками*
- *переход электронного адреса / номера телефона к другому лицу (к примеру, в случае корпоративной почты / номера телефона)*
- *потребители нередко забывают, какой электронный ящик указывали при заполнении анкеты на получение банковской услуги*

²²³ ФАС: Теле2, Вымпелком и МТС нарушили закон о защите конкуренции, 15.05.2019 // ФАС России fas.gov.ru/news/27562.

²²⁴ Клиентам недодали СМС, 01.07.2019 // Газета «Коммерсантъ» №112 от 01.07.2019, стр. 7 kommersant.ru/doc/4017767.

²²⁵ Граждан расставят по адресам. ЦБ планирует ввести верификацию электронной почты физлиц // Газета «Коммерсантъ» №94 от 03.06.2019, стр. 8 kommersant.ru/doc/3990107.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *необходимо запоминать электронный ящик, номер телефона, которые указывались при заполнении анкеты на получение услуги*
- *не рекомендуется указывать корпоративные номера телефонов и адреса электронной почты при взаимодействии с банками*
- *следует настроить приемлемый для себя способ уведомления о банковских операциях (push или СМС)*
- *при смене номера телефона / электронной почты необходимо обязательно уведомить банк, а также отключить от старого номера телефона / электронной почты все банковские сервисы, в целях минимизации риска несанкционированного списания средств*

В 2019 году вновь поднималась проблема списания денежных средств со счетов без распоряжения владельца (безакцептного списания).

Такая практика неоднократно признавалась Роспотребнадзором незаконной.

Банки часто включают в кредитные договоры условие о возможности списания просроченной задолженности с иных счетов заемщика. При этом подписание подобных условий договора, разработанных самим банком, не может служить безусловным выражением личного согласия заемщика, поскольку данное право является правом заемщика и должно быть осуществлено им по своей воле и в своих интересах.

Запрет безакцептного списания может повысить защищенность заемщика от действий банка, но может также увеличить частоту неплатежей по кредитам и стоимость потребительских кредитов.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при безакцептном списании средств)

- *навязывание банком при оформлении кредита условия о безакцептном списании средств со всех счетов заемщика*
- *снятие банком денежных средств в счет погашения кредитов со всех счетов гражданина*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *можно направить в адрес банка заявление об отзыве заранее данного разрешения на списание средств в целях погашения кредита со всех счетов, открытых ему в этом банке*

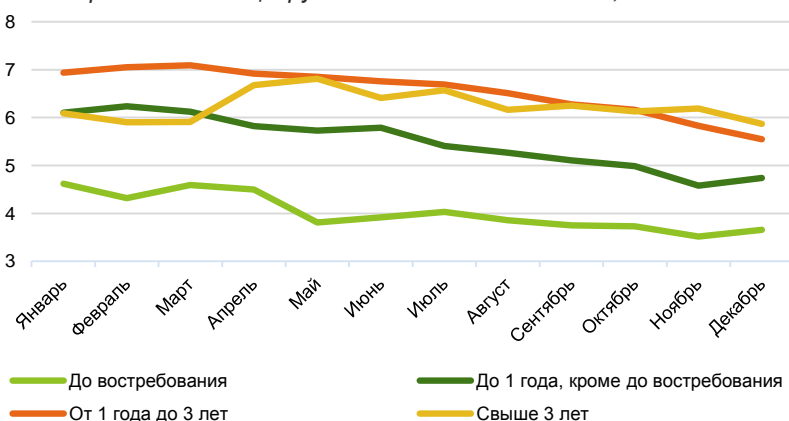
С целью комплексного освещения развития рынка банковских услуг

ниже представлены наиболее массовые и популярные их виды, которые зачастую являются высокорискованными для потребителей.

Вклады

Рынок вкладов в 2019 году в целом показал уменьшение доходности депозитов, что обусловлено снижением ключевой ставки и уровня инфляции (Рисунок 2.9).

Рисунок 2.9. Помесячная динамика средневзвешенных процентных ставок по привлеченным кредитными организациями в 2019 году вкладам физических лиц в рублях по типам депозитов, % годовых



Источник: Банк России

В связи с этим возросло число россиян, которые уверены, что лучше хранить сбережения в наличной форме, чем в банке. Также сократилось число тех, кто считает, что сбережения лучше хранить на рублевых счетах (60% в 2015 году, 46% в 2019 году)²²⁶. По мнению 48% россиян, по данным на начало 2020 года, свободные деньги предпочтительнее вложить в банк. Треть граждан, напротив, предполагает, что деньги из банка лучше забрать (32%). В начале 2019 года данных мнений придерживались 46% и 31% соответственно²²⁷.

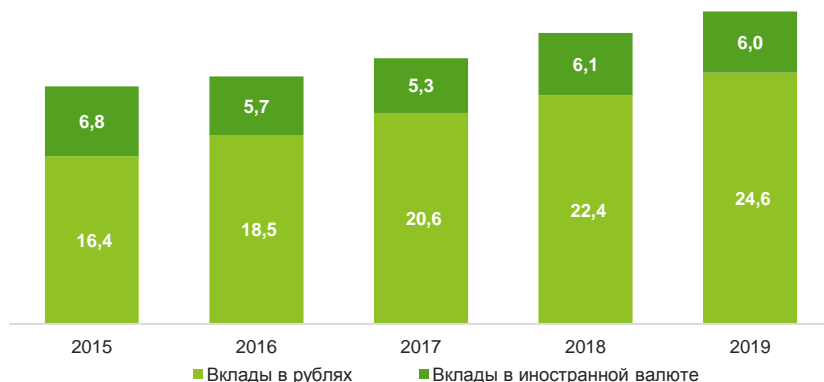
С учетом повышения курса рубля в 2019 году по отношению к основным валютам, а также снижения ставок по депозитам в иностранных валютах, процент объема валютных вкладов в структуре привлеченных кредитными организациями средств физических лиц снизился в отчетном

²²⁶ Четверть россиян считают, что сейчас хорошее время для сбережений, 24.10.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/chetvert-rossiyan-schitayut-cto-seychas-khoroshee-vremya-dlya-sberezheniy.

²²⁷ Покупки, кредиты и вклады, №4163, 06.02.2020 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=10152.

году на 1,9 п. п. (до 19,6%) (Рисунок 2.10).

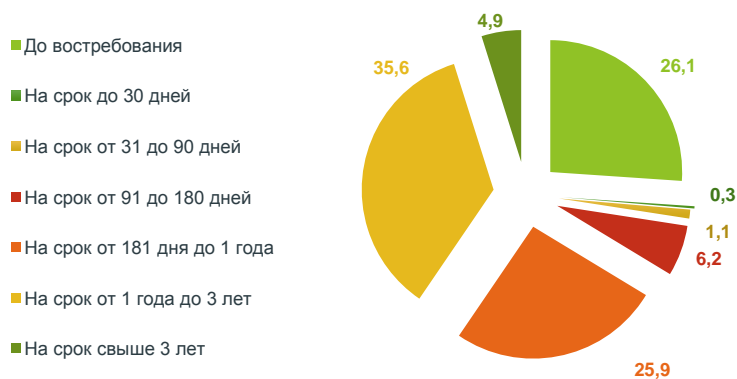
Рисунок 2.10. Динамика объема привлеченных кредитными организациями депозитов физических лиц в разрезе валюты вкладов за 2015–2019 годы, трлн руб.



Источник: Банк России

В 2019 году продолжился опережающий рост доли средств, размещаемых гражданами на вкладах до востребования (+2,8%; всего 26,1%), процентные ставки по которым являются довольно низкими, что влечет риски постепенного обесценения указанных средств (Рисунок 2.11).

Рисунок 2.11. Структура привлеченных кредитными организациями вкладов физических лиц на конец 2019 года в разрезе сроков размещения, %



Источник: Банк России

Количество страховых случаев в 2019 году в отношении банков – участников ССВ сократилось более чем в 2 раза по сравнению с предыдущим годом, составив 24 ед. (в 2018 году – 57). При этом размер страховой ответственности АСВ перед вкладчиками снизился в 3 раза – с 175,7 млрд руб. в 2018 году до 56,7 млрд руб. в 2019 году.

Объем выплат вкладчикам в отчетном году снизился более чем в 3 раза и составил 59,5 млрд руб., что стало наименьшим показателем с 2013 года. Число вкладчиков, обратившихся за получением возмещения, уменьшилось на 64% (с 356,8 тыс. до 129,6 тыс. человек). Всего за время функционирования ССВ произошло 505 страховых случаев с общим размером страховой ответственности 1,98 трлн руб., за возмещением обратились 4,1 млн вкладчиков, которым выплачено 1,97 трлн руб. (99,5% объема страховой ответственности)²²⁸.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в части страхования вкладов)²²⁹

- *отзыв (аннулирование) у банка лицензии на осуществление банковских операций или введение Банком России моратория на удовлетворение требований кредиторов банка*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Действия вкладчика при наступлении страхового случая:

- *обратиться в АСВ до завершения процедуры банкротства банка (сроки можно уточнить на сайте АСВ или банка)*
- *представить в АСВ (или в банк-агент) 2 документа:*
 - *заявление по форме АСВ, с указанием способа выплаты возмещения (наличными или переводом на банковский счет)*
 - *копию удостоверения личности, указанного в договоре*
- *получить выписку из реестра обязательств банка перед вкладчиками с указанием размера возмещения*
- *получить возмещение по вкладу (счету) в сумме до 1,4 млн руб. в течение 3 дней со дня представления документов, но не ранее 14 дней со дня наступления страхового случая*
- *если сумма вклада превышает 1,4 млн руб., получить остальную часть своих средств можно в ходе последующих стадий процедуры банкротства банка*

²²⁸ Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2019 год // АСВ asv.org.ru/agency/annual/2019/2019_year.pdf.

²²⁹ Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

В 2019 году выявлено 105 операций по искусственному формированию вкладов на сумму 110 млн руб. путем дробления – внесения в документы бухгалтерского учета банка технических записей о зачислении средств со счетов юридических и физических лиц на счета специально подобранных граждан с целью неправомерного получения последними страхового возмещения. Количество таких операций уменьшилось в 9,5 раза по сравнению с 2018 годом, а их объем снизился в 13,6 раза.

В ходе подготовки и проведения страховых выплат АСВ в 2019 году не установлено случаев мошенничества с использованием так называемого «забалансового» учета, при котором в бухгалтерском учете не отражается информация об открытых счетах (вкладах) граждан.

С начала 2019 года АСВ по заявлениям 142 вкладчиков банков, страховые случаи в которых наступили в предыдущие годы, восстановлены в учете и включены в реестры обязательств банков перед вкладчиками «забалансовые» обязательства на сумму более 157 млн руб.

Всего в 2019 году рассмотрено 2 тыс. заявлений о несогласии с размером возмещения или об отказе от фиктивных приходно-расходных операций, незаконно увеличивших страховую ответственность АСВ.

Следует отметить, что перечень действующих банков – участников ССВ, имеющих право на привлечение во вклады денежных средств физических лиц (360 банков по состоянию на 12.02.2019) размещен на сайте АСВ в Интернете в разделе «Страхование вкладов / Списки банков» (asv.org.ru/insurance/banks_list/).

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с размещением денежных средств во вклад)

- *подмена депозита более рискованными финансовыми продуктами (к примеру, полисом ИСЖ), на которые не распространяется ССВ*
- *в процессе привлечения денежных средств гражданами банками использование в устной консультации понятия «вклад» применительно к инвестиционным продуктам, а также предоставление недостоверной информации о возвратности и «страховании» привлеченных банками средств*
- *незаконное использование банками так называемого «забалансового» учета, при котором в бухгалтерском учете не отражается информация об открытых счетах (вкладах) граждан*
- *оспаривание АСВ снятия средств вкладчиками обанкротившихся банков незадолго до банкротства и взыскание с них средств*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *договор вклада следует заключать только в помещениях банка*
- *требуется проверить наличие в договоре вклада ФИО сотрудника банка, а также реквизиты документа, на основании которого это лицо действует*
- *после подписания договора необходимо получить свой экземпляр с подписью сотрудника банка, оттиском печати (допускается выдача сберегательной книжки), а также приходно-кассовый ордер при внесении наличных денег*
- *нужно периодически запрашивать выписку по счету, при отказе банка следует направить жалобу в Банк России*
- *не следует переоформлять банковский вклад в другие виды финансовых услуг²³⁰*

В качестве одного из инструментов борьбы с «забалансовыми» вкладами с 08.01.2019 введена уголовная ответственность за невнесение в финансовые документы кредитной организации сведений о размещенных физическими лицами и ИП денежных средствах в крупном размере²³¹ (статья 172.3 УК РФ) на срок до 4 лет, а если преступление совершено организованной группой – до 7 лет²³².

Следует отметить, что АСВ зачастую отказывает в выплатах, если о финансовых проблемах банка было известно на момент открытия в нем вклада. При этом ключевым всегда являлся вопрос, насколько общедоступными были такие сведения.

В этих целях разработан порядок размещения соответствующей информации²³³, вступивший в силу с 26.01.2019. Тем не менее, поиск информации на сайте Банка России может представлять для потребителей определенную сложность.

В целях борьбы с «забалансовыми» депозитами еще в 2018 году рассматривалась возможность запуска единого реестра вкладов

²³⁰ Цена вопроса // Газета «Коммерсантъ» № 81 от 11.05.2017, стр. 13 kommersant.ru/doc/3292802.

²³¹ Крупный размер – сумма сокрытых денежных средств, в совокупности составляющая за период в пределах одного финансового года более 3 млн руб.

²³² Федеральный закон от 27.12.2018 № 530-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации».

²³³ Указание Банка России от 29.10.2018 № 4951-У «О порядке размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и удаления с официального сайта Банка России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о применении Банком России к банку запрета на привлечение во вклады денежных средств физических лиц и открытие банковских счетов физических лиц».

физических лиц²³⁴, от которой отказались в 2019 году, в том числе из-за высоких затрат и значительных информационных рисков²³⁵.

Следует отметить, что АСВ реализует проект «Электронное АСВ», предусматривающий повышение доступности услуг за счет современных электронных каналов взаимодействия с ЕПГУ, через сайт АСВ, а также при помощи дистанционных каналов обслуживания банков-агентов²³⁶.

СПРАВОЧНО

АСВ планирует отказаться от услуг банков-агентов при выплате страховых возмещений в пользу прямых выплат на счета, указанные вкладчиками. Это вопрос 1–1,5 лет. При этом средства будут выплачиваться быстрее: за 2–3 дня, а не за 12 дней, как сейчас²³⁷.

В рамках данного проекта АСВ представляет новый сервис, позволяющий банкам-агентам принимать заявления о выплате страхового возмещения в электронной форме и осуществлять выплаты через свои онлайн-приложения.

В начале 2020 года ПАО «Сбербанк» первым проинформировало о завершении тестирования данного сервиса и готовности к его применению. В дальнейшем вкладчики смогут дистанционно оформлять заявления и получать выплаты страхового возмещения также с использованием ЕПГУ или сайта АСВ.

В конце 2019 года АСВ запустило модернизированный портал кредиторов ликвидируемых кредитных организаций (creditors.asv.org.ru/banks)²³⁸, где объединена информация обо всех проводимых мероприятиях в отношении ликвидируемых банков и приведены актуальные данные, включая сведения о выплатах страхового возмещения и расчетах с кредиторами, и информация для заемщиков.

Также в конце 2019 года на ЕПГУ стали доступны сервисы АСВ, позволяющие получить выписку из реестра обязательств банка перед вкладчиками с указанием размера возмещения по вкладам и справку о выплаченных средствах и вкладах, по которым уже осуществлялось

²³⁴ ЦБ запустит единый реестр вкладов физлиц, 31.05.2018 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2018/05/31/cb-zapustit-edinyj-reestr-vkladov-fizlic.html.

²³⁵ ЦБ РФ уже не видит необходимости в едином реестре вкладчиков, 27.06.2019 // Агентство экономической информации «Прайм» 1prime.ru/finance/20190627/830111376.html.

²³⁶ АСВ представляет сервис онлайн-выплаты страхового возмещения через банки-агенты, 03.02.2020 // АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/649885.

²³⁷ АСВ будет напрямую выплачивать возмещения вкладчикам за 2–3 дня, 31.01.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/01/31/asv-budet-napriamuiu-vyplachivat-vozmeshcheniia-vkladchikam-za-2-3-dnia.html.

²³⁸ АСВ запустило портал кредиторов на своем сайте, 03.12.2019 // АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/631463.

СПРАВОЧНО

В рамках проведения независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг КонфОП сформулированы рекомендации о возможных мероприятиях по защите прав потребителей сберегательных услуг²⁴⁰, в числе которых:

- введение норм, закрепляющих обязанность банка выдавать потребителю договор с индивидуальными условиями для предварительного ознакомления. Оформление договоров в доступной и понятной стандартизированной форме;*
- уточнение требований к стандартам информирования потребителей на сайтах финансовых организаций;*
- уточнение требований к информированию потребителей о сроке окончания договора вклада.*

Следует отметить, что на счетах физических лиц в отдельных случаях (например, получение наследства, продажа недвижимости) формируются на определенное время остатки в размерах, значительно превышающих максимальный размер страхового возмещения. Принимая во внимание социальную значимость таких событий и международный опыт, в ГД РФ в июле 2019 года был внесен законопроект, в соответствии с которым предлагается предусмотреть возможность получения выплат по таким вкладам в повышенном размере (по аналогии со счетами эскроу, максимальная сумма выплат составит 10 млн руб.)²⁴¹.

В конце 2018 года ФАС России и Банк России в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по развитию конкуренции²⁴² выпустили совместное письмо о недопустимости недобросовестной конкуренции на рынке вкладов²⁴³. Так, некоторые кредитные организации для привлечения вкладчиков повышали процентные ставки по пополняемому срочным банковским вкладам, а затем предпринимали

²³⁹ Сервисы Агентства по страхованию вкладов стали доступны на Едином портале государственных и муниципальных услуг, 16.12.2019 // ACB asv.org.ru/agency/for_press/pr/634891.

²⁴⁰ Двенадцатый промежуточный отчет по контракту № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг», декабрь 2018 г. - май 2019 г. // КонфОП confop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг.

²⁴¹ Законопроект № 757296-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части совершенствования системы обязательного страхования вкладов в банках Российской Федерации).

²⁴² Распоряжение Правительства РФ от 16.08.2018 № 1697-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по развитию конкуренции в отраслях экономики Российской Федерации и переходу отдельных сфер естественных монополий из состояния естественной монополии в состояние конкурентного рынка на 2018 - 2020 годы».

²⁴³ Письмо ФАС России № ИА/108764/18, Банка России № ИН-01-52/82 от 29.12.2018 «О недопустимости недобросовестной конкуренции на рынке вкладов».

различные меры по ухудшению условий ранее открытых вкладов, что могло приводить к возникновению у них необоснованных преимуществ перед конкурентами и нарушению конкуренции. Так, многие вкладчики обратились бы в другие кредитные организации, если бы знали о совершении подобных действий.

В 2019 году в очередной раз поднималась тематика установления института безотзывного вклада, не предполагающего полного или частичного снятия средств до установленного срока. В свою очередь банковское сообщество приводит в качестве аргумента за введение такого вида вклада практику европейских стран. Возможность в любой момент времени получить вклад возникла как способ защиты вкладчика как слабой стороны договора. Следовательно, любые попытки введения соответствующего регулирования приведут к существенному снижению защиты прав потребителей на рынке депозитов.

Во исполнение перечня поручений по итогам обращения Президента РФ к населению 25.03.2020 в связи с ситуацией, связанной с распространением COVID-19, принят закон²⁴⁴, в соответствии с которым с 2021 года проценты по вкладам будут облагаться НДФЛ по ставке 13% в части, превышающей «необлагаемый минимум» (произведение 1 млн руб. и ключевой ставки на первое число налогового периода). Первая уплата налога будет в 2022 году. При этом указанные дополнительные доходы будут направляться на выплаты семьям с детьми, безработным и временно нетрудоспособным лицам.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке сберегательных услуг)

- *неполучение достоверной информации о параметрах вклада из-за отсутствия единого стандарта ее предоставления*
- *отсутствие возможности предварительного ознакомления клиента с договором депозита до его подписания*
- *потери из-за навязывания ненужных потребителю услуг*
- *неполучение страхового возмещения при наступлении страхового случая из-за «забалансовых» вкладов*
- *получение страхового возмещения по вкладу не в полном размере*
- *истребование средств вкладчика, ранее снятых им в банке, у которого в дальнейшем была отозвана лицензия*
- *предложение банком процентной ставки по депозиту существенно выше рынка*

²⁴⁴ Федеральный закон от 01.04.2020 № 102-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

- невозврат / несвоевременный возврат вклада
- заградительные тарифы на снятие вкладов
- установление комиссии за пополнение вкладов
- взимание комиссии за операции со счетами, на которые перечисляются суммы вкладов по окончании их срока
- снижение размера процентов, начисляемых на внесенные во вклады с определенной даты пополнения
- установление небольшой максимальной суммы, на которую может быть пополнен вклад в течение 1 календарного месяца
- значительное увеличение минимальной суммы, на которую может быть единовременно пополнен вклад
- введение запрета на ранее разрешенные операции по вкладу
- изъятие в пользу государства невостребованного вклада
- изменение условий вклада в результате изменения условий страхования вкладов и (или) налогообложения доходов по вкладам
- низкие ставки по вкладам, обусловленные ухудшением конкурентной среды и усилением позиций на банковском рынке крупных кредитных организаций на отдельных территориях
- хищение с депозита в связи с компрометацией данных вкладчика
- отказ в выдаче вклада в связи с требованиями в сфере ПОД / ФТ
- автоматическая пролонгация депозитов с ухудшением условий, в том числе без уведомления вкладчиков
- принятие регулирования о безотзывности вкладов

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- при выборе банка для открытия депозита необходимо проверить наличие лицензии на осуществление банковских операций
- следует критически изучить информацию о банках из разных источников: документы и условия предоставления услуг на сайтах банков, а также отзывы клиентов (на специализированных сайтах, например, banki.ru)
- необходимо проверить участие банка в ССВ (на сайте Банка России или АСВ)
- следует ознакомиться с видами сберегательных услуг (Таблица 2.1.)
- необходимо сравнить предложения надежных банков по ключевым параметрам и выбрать наиболее выгодное (Таблица 2.2.)
- следует внимательно ознакомиться с договором вклада

- *необходимо следить за рыночной ситуацией, так как в случае высокой инфляции банковский вклад может обесцениться*
- *срочные вклады рекомендуется открывать на относительно небольшие сроки (1–3 года), по истечении которых можно пересмотреть условия*
- *не стоит долго хранить значительные суммы на банковском счете и на вкладе до востребования. Это целесообразно в двух случаях: если средства понадобятся в течение 1 месяца или если это небольшой запас на всякий случай (не выше дохода за 1 месяц)*
- *следует помнить, что, если в договоре есть условие, по которому ставка по срочному вкладу может быть снижена банком в одностороннем порядке, это условие недействительно: ставка может быть уменьшена только в случаях, предусмотренных законом*
- *следует помнить, что банковский вклад, удостоверенный именной сберегательным сертификатом (оформленным на лицо, указанное в бланке сертификата), является застрахованным в ССВ. Если сберегательный сертификат выдан на предъявителя, то вклад не подлежит страхованию*
- *после истечения срока вклада надо проанализировать условия его пролонгации, в случае их ухудшения рекомендуется закрыть указанный вклад и открыть новый с оптимальными условиями*
- *вклад можно забрать в любое время. При этом будут потеряны проценты, указанные в договоре. Если банк не возвращает вклад досрочно, можно направить жалобу в Банк России*
- *можно потребовать компенсацию в случае нарушения банковской тайны. Так, сведения о вкладчике, операциях по вкладу и счету являются банковской тайной. Ее разглашение запрещено, кроме случаев, предусмотренных законом (сведения могут быть переданы только в БКИ и в государственные органы в установленных случаях)*
- *следует помнить, что при открытии вклада или счета банк не имеет права требовать от вкладчиков заключения дополнительных сделок (например, договоров страхования). Однако банк может предлагать тем, кто согласен заключить дополнительные сделки, более выгодные условия*
- *при закрытии офиса банка, где был открыт вклад, можно обратиться в любое другое отделение этого банка*

Таблица 2.1. Сравнение видов сберегательных услуг по доходности, надежности и ликвидности

Наименование	Доходность, %	Надежность ²⁴⁵	Ликвидность ²⁴⁶
Срочный вклад	Высокая	Высокая	Средняя ²⁴⁷
Вклад до востребования	Очень низкая	Высокая	Высокая ²⁴⁸
Банковский счет	Очень низкая	Высокая	Высокая
Сберегательный сертификат	Высокая	Высокая	Средняя

Таблица 2.2. Ключевые параметры сравнения предложений банков по сберегательным услугам и рекомендации потребителям

Параметр сравнения	Рекомендации
Размер процентной ставки и срок вклада	Предпочтителен максимальный процент на срок, в течение которого вкладчик готов обходиться без суммы вклада
Периодичность выплаты процентов	При одинаковой процентной ставке вкладчику выгоднее получать их как можно чаще
Капитализация процентов (начисление процентов на проценты)	Капитализация рекомендуется вкладчикам, не уверенным, что вклад не потребуется до окончания срока
Условия досрочного закрытия вклада (полного или частичного)	Должны быть как можно проще
Пополнение вклада в течение срока действия договора	Удобно в случае возникновения возможности пополнить вклад. Но такая опция снижает ставку процента при прочих равных условиях
Размер сборов за дополнительные услуги (комиссионных и пр.)	Чем меньше, тем выгоднее

²⁴⁵ Высокая в случае распространения ССВ на сберегательную услугу.

²⁴⁶ Возможность изъять или обналичить средства.

²⁴⁷ С понижением еще не начисленных процентов до уровня ставки по вкладам до востребования.

²⁴⁸ Моментально и без потерь.

Кредиты: основные тренды

После спада кредитования в 2015 году, стагнации в 2016 году, оживления в 2017 году и существенного роста в 2018 году (+22,4%) рынок кредитования в 2019 году стабилизировался (+18,5%), наряду с этим традиционно снизилась доля валютных кредитов (с 0,7% до 0,5%).

СПРАВОЧНО

Индекс кредитного доверия, по данным ВЦИОМ²⁴⁹, в начале 2020 года составил 29 пунктов, что на 5 пунктов выше, чем в январе 2019 года.

Рост происходил в условиях стагнации реальных располагаемых доходов населения. При этом граждане были вынуждены тратить сбережения и искать способы экономии в целях поддержания уровня жизни.

Портфель необеспеченных потребительских ссуд рос опережающими темпами по сравнению с ИЖК и автокредитами (Рисунок 2.12).

Рисунок 2.12. Структура розничного кредитного портфеля на начало (внутренний круг) и конец 2019 года (внешний круг) по видам кредитов



Источник: Банк России

Снижение процентных ставок также являлось драйвером роста кредитования. Средневзвешенная процентная ставка по рублевым кредитам физическим лицам без учета ПАО Сбербанк на срок свыше 1 года в декабре 2019 года составила 11,8% годовых (в декабре 2018 года – 12,6%)²⁵⁰.

²⁴⁹Покупки, кредиты и вклады, №4163, 06.02.2020 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=10152.

²⁵⁰ Средневзвешенные процентные ставки по кредитным и депозитным операциям в рублях без учета ПАО Сбербанк // Банк России cbr.ru/vfs/statistics/pdko/int_rat/loans_deposits_except_for_Sberbank.xlsx.

В 2020 году эксперты также ожидают замедления роста розничного кредитования²⁵¹.

Кредитными услугами, по данным НАФИ на начало 2020 года²⁵², пользуется каждый третий россиянин (33%). Чаще всего ими пользуются работающие россияне (41%), реже – неработающие пенсионеры (17%).

Следует отметить, что 23% граждан в возрасте 18–22 года имеют кредиты. При этом в 2019 году участились случаи выдачи кредитных карт неработающим заемщикам в возрасте 18 лет на крупные суммы (100–200 тыс. руб.). С учетом того, что молодые люди в этом возрасте зачастую находятся на иждивении, тяжесть кредитного бремени полностью ложится на родителей.

По мнению представителей ГД РФ, нельзя допустить, чтобы погашение кредитов совершеннолетних подростков шло за счет родителей, необходимо сделать подобное кредитование невыгодным для банков путем введения требований по резервированию и иных мер²⁵³.

Зачастую перед заемщиками банков, лицензии которых отозваны, возникает вопрос: как дальше оплачивать кредит? Так, в конце 2018 года с целью обеспечения для заемщиков возможности продолжать оплату кредитов в Интернете с использованием карты или электронного кошелька АСВ запустило платежный портал payasv.ru²⁵⁴.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при погашении кредита в банке с отозванной лицензией)

- *отсутствие каналов оплаты кредита, полученного в банке, у которого в дальнейшем была аннулирована лицензия*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *продолжать оплату кредитов, полученных в банках, у которых были отозваны лицензии, можно посредством платежного портала payasv.ru*

В начале 2019 года в целях увеличения поступлений в конкурсную массу при сокращении судебных издержек, а также для ускорения процесса ликвидации кредитных организаций, АСВ упростило процедуру

²⁵¹ Прогноз банковского сектора на 2020 год: Весеннее обострение, 16.03.2020 // Эксперт RA gaexpert.ru/researches/banks/bank_sector_forecast2020#part4.

²⁵² Портрет заемщика: кто в России чаще всего берет кредиты?, 16.01.2020 // НАФИ nafi.ru/analytics/portret-zaemshchika-cto-v-rossii-chashche-vsego-beret-kredity.

²⁵³ Непокарманные расходы. Кредитование школьников набирает обороты, 14.06.2019 // Газета «Коммерсантъ» №101 от 14.06.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/3999739.

²⁵⁴ АСВ запустило новый интернет-проект – платежный портал для заемщиков банков с отозванной лицензией, 05.12.2018 // АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/556066.

рассмотрения обращений об урегулировании задолженности должников банков с отозванной лицензией, НПФ и страховых компаний, ликвидатором которых оно является²⁵⁵.

С информацией о порядке реструктуризации задолженности по кредитным договорам и заключении мировых соглашений можно ознакомиться на сайте АСВ в разделе «Для заемщиков ЛФО» (asv.org.ru/debtor).

В начале 2020 года заемщики начали заявлять о невозможности обслуживать кредиты из-за ситуации с COVID-19 и карантина²⁵⁶.

По словам представителя одного из агрегаторов, финансовых услуг, если распространение коронавируса будет расти, в ближайшее время по этой причине перестанет платить каждый 15-й должник. Данный прогноз основан на том, что в условиях, когда спортивные комплексы, рестораны, кинотеатры, торговые центры будут закрыты, снизится и доход клиентов. По статистике, более 25% заемщиков заняты именно в сфере услуг, таким образом, в первую очередь они окажутся в зоне риска. Не исключено, что какая-то доля должников просто попытается избежать ответственности.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с потерей дохода при обслуживании кредитов)

- *потеря возможности выплачивать кредиты*

ВНИМАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует незамедлительно сообщить в банк о сложившейся ситуации, постараться договориться о реструктуризации долга или кредитных каникулах*
- *необходимо проверить условия договора страхования (если он сопровождает кредит): возможно, текущая ситуация является страховым случаем*
- *следует оценить предложения банков по рефинансированию долга*
- *в случае нарушения банком условий договора – можно обратиться в Роспотребнадзор, Банк России, к финансовому уполномоченному или в суд, а также в организации по защите прав потребителей*
- *у коллекторов следует требовать подтверждения полномочий, не пускать их в дом*

²⁵⁵ АСВ приняло новый подход к урегулированию задолженности с должниками ликвидируемых финансовых организаций, 06.03.2019 // [АСВ asv.org.ru/agency/for_press/pr/568904](http://asv.org.ru/agency/for_press/pr/568904).

²⁵⁶ Коллекторы и банки сообщили об отказах платить по долгам из-за эпидемии, 26.03.2020 // [РБК rbc.ru/finances/26/03/2020/5e7b90319a79471126d8c2cf](http://rbc.ru/finances/26/03/2020/5e7b90319a79471126d8c2cf).

20.03.2020 опубликованы меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии COVID-19²⁵⁷, в частности кредитным организациям:

- в случае предоставления заявления и подтверждения о наличии COVID-19 у заемщика установлено право не признавать кредиты реструктурированными в целях формирования резервов и не применять макропруденциальные надбавки в отношении этих кредитов до 30.09.2020;
- предоставлено право до 30.09.2020 не увеличивать резервы по кредитам в случае ухудшения финансового положения заемщика и/или качества обслуживания долга при наличии подтверждения наличия COVID-19 у заемщика.

В дополнение к ранее принятым мерам и в соответствии с поручениями Президента РФ от 25.03.2020, 27.03.2020 опубликованы меры по защите интересов заемщиков-граждан, пострадавших от распространения пандемии в связи со снижением доходов²⁵⁸.

В частности, кредитным организациям предоставлена возможность не признавать кредиты, в случае обращения заемщика с заявлением о реструктуризации долга из-за снижения уровня дохода с 01.03.2020, приводящего к объективным сложностям с исполнением кредитных обязательств, реструктурированными в целях формирования резервов до 30.09.2020, если по указанным кредитам длительность просроченной задолженности не превосходила 30 дней на 01.03.2020.

В соответствии с перечнем поручений по итогам обращения Президента РФ в связи с распространением коронавирусной инфекции на территории страны от 28.03.2020 № Пр-586 в законодательство 03.04.2020 внесены изменения, предусматривающие возможность приостановки исполнения обязательств по договору кредита в связи с распространением COVID-19²⁵⁹.

Так, предусматривается предоставление физическим лицам и ИП права не позднее 30.09.2020 обратиться к кредитору с требованием о приостановлении исполнения своих обязательств на срок до 6 месяцев, в частности при снижении дохода заемщика (совокупного дохода всех заемщиков) за месяц, предшествующий месяцу обращения с

²⁵⁷ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=20032020_133645if2020-03-20T13_36_08.htm.

²⁵⁸ Банк России утвердил дополнительные меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 27.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=27032020_152031dkp2020-03-27T15_20_11.htm.

²⁵⁹ Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом за 2019 год. При этом из кредитной истории физического лица подлежит исключению информация об отсутствии платежей по кредиту (займу), которые не уплачены в течение указанного льготного периода. Следует отметить, что новации и сохраняющиеся положения банковского законодательства создают следующие основные риски для заемщиков кредитных организаций.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке кредитных услуг)

- *отсутствие обязательств банков выдавать потребителю образец договора с общими и индивидуальными условиями кредитования и подробный расчет кредита для предварительного ознакомления, а также размещать образцы договоров с указанными условиями кредитования на сайтах*
- *включение в кредитные договоры необоснованных условий, штрафов и комиссий*
- *отсутствие в табличной форме потребительского кредита информации: об общей сумме, которую должен выплатить заемщик (тело кредита + проценты + иные платежи); о сумме, которую будет выплачивать заемщик за единицу валюты, взятой в долг; об условиях досрочного погашения кредита*
- *неинформирование банками граждан: о диапазоне процентных ставок по кредиту (минимальная и максимальная); о влиянии дополнительных условий (наличие счета в банке, приобретение страховых продуктов, наличия «зарплатной» карты и пр.) на процентную ставку*
- *использование банками на сайтах минимальных ставок по кредиту для расчетов на кредитном калькуляторе*
- *отсутствие при расчете на сайте банка параметров кредита кредитным калькулятором информации об общей сумме задолженности и переплаты по кредиту, в том числе для кредита с более длительным сроком, нежели запрашивает потребитель*
- *отсутствие на сайтах банков выделенной текстовой/инфографической информации о шагах, которые должен предпринять потребитель в случае несанкционированного списания средств со счета/утраты/кражи карты, с обязательным размещением телефона «горячей линии» банка и предупреждением о необходимости сообщить о проблеме в банк незамедлительно (в течение суток)*
- *отсутствие публичного реестра недобросовестных практик банков на рынке кредитных услуг*
- *приобретение финансового продукта со слишком высокой стоимостью, чрезмерной для заемщика*

- получение кредита, чрезмерного для бюджета домохозяйства, из-за недобросовестной практики поставщиков финансовых услуг
- навязывание страховых (к примеру, «финансовая защита»), информационных и иных услуг при кредитовании
- включение банком суммы страховой услуги в тело кредита
- невозможность самостоятельного выбора страховой компании для приобретения полиса при кредите. Как правило, предлагаемые банком страховые услуги гораздо дороже аналогичных
- неверное понимание причин возникновения просрочки, а также порядка начисления штрафов и пеней
- ошибка при учете исполнения обязательств заемщиком, как по вине заемщика, так и банка, из-за чего заемщик полагает обязательства исполненными, а банк – нет, и продолжает начислять проценты и пени
- несанкционированное заемщиком списание средств банком со счетов, не предназначенных для погашения кредита в соответствии с подписанным кредитным договором (или дополнений/изменений к нему)
- отказ банка потребителю в рефинансировании кредита под меньшую процентную ставку в сопоставимых условиях
- безосновательный отказ в обслуживании в отношении граждан при исполнении банками требований по ПОД / ФТ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- от кредита можно отказаться до его получения
- для предварительного (до подачи заявки) расчета размера платежей и суммы процентов за период кредитования следует использовать финансовые калькуляторы (к примеру, vashifinancy.ru/finansovye-kalkulyatory)
- необходимо оценить свою кредитоспособность на весь период действия договора. Для этого из суммы доходов нужно вычесть все расходы и убедиться, что разница превышает сумму выплат
- следует помнить, что ежемесячные выплаты по всем кредитам не должны превышать 30% ежемесячного дохода семьи
- необходимо сформировать финансовый резерв на случай ЧС (не меньше суммы доходов за 3 месяца)
- следует помнить, что общая сумма кредита не должна превышать общую стоимость имущества, которое можно продать в экстренных случаях

- *надо оценить необходимость страхования (жизни, здоровья, собственности и др.) на сумму не менее величины кредита. При этом следует оценить предложения как можно большего количества страховых компаний*
- *необходимо внимательно изучить условия договора до подписания. Банк обязан выдать заемщику индивидуальные условия кредитного договора. В течение 5 дней с момента получения банк не может изменить их по своему желанию*

В целях подробного освещения тенденций развития отдельных сегментов рынка кредитных услуг ниже представлены обзоры наиболее массовых и популярных, а потому наиболее рискованных для потребителей категорий кредитных продуктов.

Ипотечное кредитование

За 2019 год портфель ИЖК вырос на 17,2%, до 7,7 трлн руб. (Рисунок 2.13).

Рисунок 2.13. Темпы прироста видов потребительского кредитования в 2019 году, %



Источник: Банк России

При этом количество и объем выдач ИЖК снизились после рекордных показателей 2018 года. Так, было выдано 1,269 млн новых ИЖК на сумму более 2,8 трлн руб., что на 13,8% по количеству и на 5,5% в суммовом выражении меньше, чем в 2018 году.

СПРАВОЧНО

Ипотечный кредит, по данным НАФИ²⁶⁰, выплачивает 7% россиян.

²⁶⁰ Зарплатные карты и мобильный банк – самые популярные финансовые продукты у россиян, 11.09.2019 // НАФИ nafi.ru/analytics/zarplatnye-karty-i-mobilnyy-bank-samye-populyarnye-finansovye-produkty-u-rossiyan/.

Замедление роста ИЖК отчасти является следствием ужесточения денежно-кредитных условий в конце 2018 – начале 2019 года, а также введения нового регулирования финансирования долевого строительства. Возобновление планомерного снижения процентных ставок с середины 2019 года (в декабре ставка по ИЖК обновила исторический минимум – 9%, и продолжила снижение в начале 2020 года) будет поддерживать рост ИЖК в 2020 году. Дополнительную поддержку спросу окажет реализация национальных проектов «Жилье и городская среда» и «Демография» (в частности, расширение программы материнского капитала).

Негативным фактором является повышение цен на новое жилье, вызванное внедрением новых механизмов финансирования долевого жилищного строительства.

Качество ИЖК по-прежнему на высоком уровне. Так, доля просроченной задолженности по ИЖК за 2019 год снизилась с 1,1% до менее 1%²⁶¹. При этом ИЖК занимают большую долю в кредитовании населения: на 01.01.2020 на ИЖК приходилось около 44% от совокупного портфеля кредитов физических лиц²⁶².

Таким образом, высокая доля ИЖК, характеризующихся высоким качеством, в совокупном портфеле кредитов граждан существенно снижает риски потребителей кредитных услуг.

Тем не менее меры по увеличению с 01.01.2019 надбавок к коэффициентам риска по ИЖК с отношением суммы запрашиваемого кредита к стоимости имущества, предоставляемого заемщиком в залог, от 80 до 90% со 150 до 200% ведут к повышению ставки для кредитов с небольшим первоначальным взносом и, соответственно, к увеличению ежемесячного платежа. В связи с этим существует риск снижения доступности ипотечного кредитования для граждан/семей с невысокими доходами, которые зачастую не в состоянии накопить большую сумму на первоначальный взнос.

СПРАВОЧНО

По мнению экспертов, в 2020 году прирост портфеля ИЖК составит 10%. При этом сдерживающее влияние на ипотечное кредитование окажут рост цен на недвижимость, слабый платежеспособный спрос

²⁶¹ Ипотечные жилищные кредиты, предоставленные физическим лицам-резидентам, и приобретенные права требования по ипотечным жилищным кредитам // Банк России cbr.ru/vfs/statistics/BankSector/Mortgage/02_02_Mortgage.xlsx.

²⁶² О развитии банковского сектора Российской Федерации в январе 2020 года. Информационно-аналитический материал // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27385/razv_bs_20_01.pdf.

и возможное введение повышенных коэффициентов риска по заемщикам с высоким ПДН²⁶³.

Еще более может усугубить ситуацию потенциальное введение с 01.07.2020 дифференцированных надбавок к коэффициентам риска по ИЖК в зависимости от ПДН и показателя «кредит / залог»²⁶⁴. Так, может существенно снизиться доступность ипотечного кредитования для платежеспособных граждан/семей с высоким ПДН.

Развитие ипотечного кредитования зависит в большой мере от ситуации на рынке жилищного строительства, на котором в последние годы наблюдались как позитивные новации, так и негативные моменты, обусловленные узкими местами в новом регулировании.

Так, принятый в 2004 году Закон о долевом строительстве²⁶⁵ защитил покупателей новостроек, однако не исключил незаконные схемы привлечения денег граждан (в обход закона), поскольку не было установлено специальной юридической ответственности.

В 2013 году приняты положения об обязательном страховании застройщиком своих рисков. Однако механизм не заработал из-за большого количества ограничений в страховании. Например, внутреннее мошенничество при строительстве страховые компании не включали в перечень застрахованных рисков.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при заключении договора участия в долевом строительстве (ДДУ))

- *затягивание строительства*
- *передача квартиры с недостатками*
- *банкротство застройщика*
- *низкая стоимость жилья. Может быть признаком мошенничества или ненадежного положения застройщика*
- *включение в условия ДДУ пунктов, противоречащих закону, или не включение обязательных положений*
- *навязывание застройщиком дополнительных платных услуг (к примеру, юридического сопровождения сделки)*
- *отсутствие у лица, подписывающего ДДУ от имени застройщика,*

²⁶³ Прогноз банковского сектора на 2020 год: Весеннее обострение, 16.03.2020 // Эксперт РА gaexpert.ru/researches/banks/bank_sector_forecast2020#part4.

²⁶⁴ Доклад для общественных консультаций «Меры Банка России по обеспечению сбалансированного развития ипотечного кредитования», 17.12.2019 // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/94935/Consultation_Paper_191217.pdf.

²⁶⁵ Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2004 № 214-ФЗ.

полномочий на его подписание

- *отсутствие у застройщика разрешения на строительство, регистрации права собственности (договора аренды/субаренды) на земельный участок для строительства объекта*
- *отсутствие на сайте застройщика проектной декларации*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Перед заключением ДДУ необходимо тщательно проверить застройщика и объект недвижимости, в том числе используя:

- *сервисы Единой информационной системы жилищного строительства (наш.дом.рф)*
- *информацию органов строительного надзора*
- *сведения о судебных разбирательствах (kad.arbitr.ru/)*
- *банк данных исполнительных производств (fssprus.ru/iss/ip)*
- *строительные форумы, группы дольщиков в социальных сетях*
- *публикации СМИ*
- *мнение экспертов*
- *отзывы сотрудников застройщика о компании*
- *наличие налоговой задолженности (egrul.nalog.ru)*
- *наличие аккредитации застройщика в банках*
- *документацию, представленную на сайте застройщика*
- *проект ДДУ²⁶⁶*

В 2018 году начал работу Фонд защиты участников долевого строительства. С каждой сделки застройщик перечисляет в фонд 1,2% средств. На октябрь 2019 года в Фонде консолидировано 35 млрд руб. Однако за предыдущие годы сформировалось более 800 проблемных объектов (многоквартирных домов). Понадобится более 5 лет, чтобы профинансировать эти стройки.

В 2019 году запущена Единая информационная система жилищного строительства, содержащая, в том числе каталог новостроек (безрисковые объекты); оформление государственной поддержки многодетным семьям; единый реестр проблемных объектов (с возможностью сообщить о проблемном доме); консультационный центр (вопросы-ответы, пошаговые инструкции, рекомендации по покупке жилья, оформлению сделок, ипотечному кредитованию).

²⁶⁶ Как не стать обманутым дольщиком: 12 способов проверки застройщика, 31.07.2018 // РБК realty.rbc.ru/news/5b5f6eb79a7947f5e54db77a.

В целях минимизации рисков граждан, изменения в законодательство о долевом строительстве²⁶⁷ установили переход от действующей модели привлечения средств граждан, в том числе полученных в рамках ИЖК, непосредственно на счета застройщиков к целевой модели, когда средства граждан – участников долевого строительства депонируются на счетах эскроу²⁶⁸ в банке до завершения строительства и регистрации прав на первый объект долевого строительства.

СПРАВОЧНО

По проектному финансированию строится уже каждый 4-й дом в стране. Доля достигла 27%, и по регионам она распределена примерно одинаково²⁶⁹.

Согласно новой модели, финансирование строительства осуществляется за счет предоставленного банком кредита или собственных средств застройщика, а депонированные на счетах эскроу средства поступают в распоряжение застройщика только после завершения строительства и регистрации прав на первый объект долевого строительства.

Так, с 01.07.2019 привлечение средств участников долевого строительства допускается только с использованием счетов эскроу по ДДУ, представленным на государственную регистрацию после указанной даты. Важнейшей новацией является распространение страховой защиты на средства, размещенные гражданами на счетах эскроу, предназначенных для расчетов по ДДУ, в сумме до 10 млн руб.

По замыслу, переход на проектное финансирование позволит обеспечить защиту прав физических лиц – участников долевого строительства, а высокая защищенность средств граждан будет служить фактором повышения спроса на участие в такой модели. Застройщики будут обеспечены стабильным источником финансирования проекта строительства и перестанут зависеть от поступления средств участников долевого строительства²⁷⁰.

²⁶⁷ Федеральный закон от 01.07.2018 № 175-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»

²⁶⁸ В соответствии с ГК РФ по договору счета эскроу банк открывает специальный счет эскроу для учета и блокирования денежных средств, полученных им от владельца счета в целях их передачи другому лицу при возникновении оснований, предусмотренных договором счета эскроу.

²⁶⁹ Основной объем проектного финансирования сосредоточен в регионах, 20.02.2020 // АО «ДОМ.РФ» дом.рф/media/news/osnovnoy-obem-proektnogo-finansirovaniya-sosredotochen-v-regionakh.

²⁷⁰ Финансирование долевого строительства // Банк России cbr.ru/analytics/finansirovanie-dolevogo-stroitelstva.

В апреле 2019 года во исполнение поручения Президента РФ²⁷¹ были утверждены критерии²⁷², при условии соответствия которым застройщику предоставляется право привлекать денежные средства участников долевого строительства без использования счетов эскроу по ДДУ, представленным на государственную регистрацию после 01.07.2019. Цель принятого решения – обеспечить достройку жилых домов в тех случаях, когда завершить доленое строительство можно по старым правилам, то есть без использования счетов эскроу. По словам заместителя Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ Н.Е. Стасишина, для полного замещения старого механизма финансирования новым понадобится около 2–3 лет²⁷³.

14.02.2020 подписан акт²⁷⁴, в соответствии с которым средства материнского капитала на улучшение жилищных условий могут быть направлены на счет эскроу.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при использовании счетов эскроу для оплаты ДДУ)

- *на блокируемые на счетах эскроу средства не предусматривается начисление процентов*
- *расторжение договора участия в долеом строительстве (к примеру, если застройщик находится на грани банкротства)*
- *существенное увеличение стоимости жилья после введения проектного финансирования жилищного строительства и, соответственно, снижение его доступности даже с учетом уменьшения процентных ставок по ипотеке*
- *отсутствие судебной практики по проектному финансированию жилищного строительства*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует помнить, что если объект не будет построен, то с учетом инфляции, изменения конъюнктуры рынка и отсутствия начисления процентов на счет эскроу за ту же сумму приобрести квартиру с такими же параметрами вряд ли будет возможно*
- *можно потерять проценты за пользование кредитом в случае*

²⁷¹ Поручение Президента России по итогам расширенного заседания президиума Государственного совета, состоявшегося 12.02.2019 (№ Пр-555ГС от 29.03.2019, подпункт «в» пункта 1).

²⁷² Постановление Правительства РФ от 22.04.2019 № 480.

²⁷³ Застройщиков избавят от банкротств // Газета «Коммерсантъ» №71 от 20.04.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/3951805.

²⁷⁴ Постановление Правительства РФ от 14.02.2020 №141 «О внесении изменения в Правила направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий».

расторжения ДДУ (к примеру, если застройщик находится на грани банкротства). Заемщик получит со счета эскроу первоначальный взнос и часть долга, которую успел погасить

В связи с изменением схемы финансирования жилищного строительства увеличилось количество сделок уступки прав требования по ДДУ (покупка в недостроенном доме квартиры, которая ранее была приобретена у застройщика). Ниже представлены основные и существенные риски заключения этих договоров.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при сделках по уступке прав требования по ДДУ)

- *ненадежное положение строительной компании*
- *уступка прав на квартиру, за которую предыдущий владелец не расплатился с застройщиком или расплатился не в полной мере*
- *уступка прав на квартиру по недействительному паспорту*
- *отсутствие согласия супруги (супруга) продавца на заключение договора уступки прав на квартиру*
- *наличие в числе собственников по ДДУ несовершеннолетних*
- *признание сделки недействительной*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует обратить внимание на финансовое положение застройщика в связи с большим количеством квартир, продающихся по переуступке прав*
- *необходимо проверить расплатился ли с застройщиком предыдущий владелец квартиры*
- *полный расчет по сделке следует осуществлять после регистрации договора*
- *необходимо проверить наличие согласия супруги (супруга) продавца на заключение договора уступки прав на квартиру*
- *необходимо учитывать наличие несовершеннолетних в числе собственников по ДДУ. Для них должна приобретаться другая недвижимость, не меньшая по площади*
- *следует помнить, что сделка может быть признана недействительной, в случае признания первого дольщика банкротом, а также при отсутствии уведомления застройщика о переходе права требования*

Во исполнение поручения по реализации Послания Президента РФ Федеральному Собранию от 20.02.2019 принят закон²⁷⁵ о праве заемщика, находящегося в трудной жизненной ситуации, обратиться к кредитору с требованием об установлении льготного периода до 6 месяцев, в течение которого по выбору заемщика можно приостановить исполнение обязательств или уменьшить размер периодических платежей («ипотечные каникулы»)²⁷⁶.

В 2019 году и начале 2020 года Президент РФ, в рамках реализации демографической политики, предложил ряд инициатив, направленных на поддержку семей с детьми на рынке ИЖК. Так, в соответствии с поручением Президента РФ от 26.02.2019 и поручением Председателя Правительства РФ от 28.02.2019 в июле 2019 года граждане, у которых в период с 01.01.2019 по 31.12.2022 родились третий ребенок или последующие дети, являющиеся также гражданами, получили право²⁷⁷ на погашение обязательств по ИЖК в размере его задолженности, но не более 450 тыс. руб.

СПРАВОЧНО

Меры государственной поддержки семей с двумя детьми, по данным ДОМ.РФ²⁷⁸, превышают 2 млн руб. – более 40% общих расходов (стоимость жилья и проценты по ставке 9% годовых) при приобретении квартиры в ипотеку на рыночных условиях.

Если в семье рождается третий ребенок, то общая сумма поддержки семьи возрастает до более, чем 2,6 млн руб.

Указанные средства направляются на погашение основного долга, а в случае, если такая задолженность менее 450 тыс. руб., оставшиеся средства направляются на погашение процентов по кредиту (займу). При этом договор должен быть заключен до 01.07.2023. Следует отметить, что вышеуказанные меры государственной поддержки реализуются однократно, а полученные от указанных мер доходы освобождаются от НДФЛ²⁷⁹.

²⁷⁵ 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».

²⁷⁶ Подробная информация об «ипотечных каникулах» представлена на странице fincult.info/article/kak-poluchit-ipotechnye-kanikuly/.

²⁷⁷ Федеральный закон от 03.07.2019 №157-ФЗ «О мерах государственной поддержки семей, имеющих детей, в части погашения обязательств по ипотечным жилищным кредитам (займам) и о внесении изменений в статью 13.2 Федерального закона «Об актах гражданского состояния».

²⁷⁸ Меры государственной поддержки позволят сэкономить семьям с детьми более 2 млн рублей при покупке жилья с ипотекой, 23.01.2020 // АО «ДОМ.РФ» dom.rf/media/news/mery-gosudarstvennoy-podderzki-pozvolyat-sekonomit-semyam-s-detmi-bolee-2-mln-rublej-pri-rokupke-zh.

²⁷⁹ Федеральный закон от 03.07.2019 №158-ФЗ «О внесении изменений в часть вторую Налогового кодекса Российской Федерации».

На 07.02.2020, по данным ДОМ.РФ²⁸⁰, поступило 43,6 тыс. заявок, 31,6 тыс. из них одобрено, выплачено 11,7 млрд руб.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в части выплат на погашение ипотеки многодетным семьям)

- *не все ипотечные кредиты подпадают под господдержку*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Какие ипотечные кредиты не соответствуют условиям госпрограммы:

- *если выдача кредита была проведена на основании предварительного договора купли-продажи, то есть – основной договор заключен после фактической выдачи кредита*
- *кредиты с целевым назначением «Приобретение/строительство объекта(-ов) недвижимости и его(их) капитальный ремонт/оплата иных неотделимых улучшений»*
- *на покупку нежилых коммерческих помещений, к примеру апартаментов*
- *на приобретение земельного участка с любым статусом, кроме «индивидуальное жилищное строительство»*
- *на приобретение доли жилого помещения²⁸¹*

Во исполнение отдельных поручений по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 15.01.2020 в ГД РФ внесен законопроект о расширении программы материнского капитала на граждан, в семьях которых с 01.01.2020 родился (или был усыновлен) первый ребенок²⁸².

В 2020 году размер материнского капитала составляет 466 617 руб. При рождении или усыновлении второго ребенка материнский капитал увеличивается на 150 тыс. руб. и составит в общей сложности 616 617 руб. Есть возможность получить эти деньги и на 3-го ребенка или последующих детей, если право не было реализовано. Устанавливается, что средства будут ежегодно индексироваться, а сама программа продлевается до 31.12.2026.

Также предусматривается возможность направления средств материнского капитала на строительство (реконструкцию) объекта индивидуального

²⁸⁰ Итоги развития рынка ипотеки в 2019 году, февраль 2020 года // АО «ДОМ.РФ» дом.рф/upload/iblock/4e7/4e7f4f2bdc1fb1eb1c02b69ae8d9b38d.pdf.

²⁸¹ Как получить 450 000 рублей на погашение ипотеки многодетным семьям, 12.02.2020 // Портал ДомКлик от Сбербанка blog.domclick.ru/post/kak-poluchit-450-000-rublei-na-pogashenie-ipoteki-mnogodetnym-semyam.

²⁸² Законопроект № 846971-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам, связанным с распоряжением средствами материнского (семейного) капитала».

жилищного строительства на садовом земельном участке.

Следует отметить, что материнский капитал может быть направлен на погашение ИЖК или на оплату первоначального взноса по ипотеке.

При направлении средств материнского капитала на оплату ИЖК могут возникнуть следующие трудности:

- невыделение в квартире доли ребенку. Так, могут возникнуть затруднения при перепродаже квартиры у будущих собственников;
- деятельность лиц, предлагающих незаконное обналичивание средств материнского капитала с использованием мошеннических схем. Как правило в результате потребитель либо остается без материнского капитала, либо получает незначительную сумму, несопоставимую с размером материнского капитала.

В марте 2019 года внесены изменения²⁸³ в Правила предоставления субсидий на возмещение недополученных доходов по ипотечным кредитам, которые предоставлены гражданам, имеющим детей²⁸⁴, в соответствии с которыми субсидирование семейной ипотеки продлено на весь срок кредита. Как и ранее, кредит по ставке 6% могут получить граждане при рождении у них начиная с 01.01.2018 и не позднее 31.12.2022 второго ребенка и (или) последующих детей.

При этом жители Дальневосточного округа из сельских районов теперь могут взять ипотеку под 5% не только при покупке жилья у юридического лица, но и у гражданина (вторичное жилье) при рождении второго и последующего ребенка с 01.01.2019 и не позднее 31.12.2022. Граждане, имеющие рефинансированные кредиты, смогут еще раз их рефинансировать.

СПРАВОЧНО

Выдача кредитов по программе увеличилась: с мая по декабрь 2019 года выдано около 39 тыс. кредитов на сумму более 100 млрд руб., до внесения изменений в программу – 9,4 тыс. кредитов на сумму 23,8 млрд руб. В 4 квартале 2019 года кредиты по программе «семейной ипотеки» составили около 20% от общего числа

²⁸³ Постановление Правительства РФ от 28.03.2019 №339 «О внесении изменений в Правила предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей».

²⁸⁴ Постановление Правительства РФ от 30.12.2017 №1711 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и акционерному обществу «ДОМ.РФ» на возмещение недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей».

кредитов на новостройки. Некоторые банки предлагают кредиты по ставке около 5% (по данным ДОМ.РФ²⁸⁵).

С 14.11.2019 года льготой могут воспользоваться россияне, которые имеют ребенка-инвалида, рожденного не позднее 31.12.2022. Следует отметить, что размер кредита (займа), а в случае заключения дополнительного соглашения о рефинансировании остаток задолженности составляет до 6 млн руб., а для жилых помещений, расположенных на территориях г. Москвы, Московской области, г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области до 12 млн руб. При этом первоначальный взнос должен составлять не менее 20% стоимости жилого помещения.

Однако при рефинансировании банками ИЖК с использованием материнского капитала по указанным выше условиям у кредитных организаций и потребителей возникали следующие сложности с оформлением залога на нового кредитора:

- необходимость получения согласия органов опеки и попечительства на передачу в залог жилого помещения, приобретенного за счет средств материнского капитала, что на практике сделать невозможно из-за противоречивости условий и требований;
- необходимость оформления в общую собственность семьи объекта недвижимости на этапе смены кредитора.

В целях преодоления указанных трудностей в ГД РФ был внесен законопроект, в соответствии с которым, по сути, правоотношения заемщика и кредиторов становятся делящимися и считаются завершенными только после полной выплаты за объект недвижимости²⁸⁶.

В декабре 2019 года утверждены условия программы «Дальневосточная ипотека»²⁸⁷. Так, кредит по льготной ставке 2% в соответствии с программой (в общем случае) может взять гражданин:

- состоящий в браке с гражданином. При этом возраст обоих супругов не должен превышать 35 лет;
- в возрасте не более 35 лет, не состоящий в браке и имеющий ребенка в возрасте до 18 лет, являющегося гражданином;
- безвозмездно использующий земельный участок на территории Дальневосточного федерального округа в установленном порядке²⁸⁸.

²⁸⁵ Итоги развития рынка ипотеки в 2019 году, февраль 2020 года // АО «ДОМ.РФ» domrf.ru/upload/iblock/4e7/4e7f4f2bdc1fb1eb1c02b69ae8d9b38d.pdf.

²⁸⁶ Законопроект № 880655-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части упрощения процедуры перехода на ипотеку с более выгодными условиями для семей с детьми».

²⁸⁷ Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1609 «Об утверждении условий программы «Дальневосточная ипотека» и внесении изменений в распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2015 г. № 1713-р».

²⁸⁸ Федеральный закон от 01.05.2016 № 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и

СПРАВОЧНО

По состоянию на 06.02.2020 года поступило 13,8 тыс. заявок, 8,4 тыс. из них одобрено, заключено кредитных договоров на сумму 7,8 млрд руб.²⁸⁹

При этом размер кредита составляет не более 6 млн руб. и не более 80% от стоимости приобретаемого (строящегося) жилья, а срок кредита – не более 240 месяцев. Кредит должен быть выдан в период с 01.12.2019 по 31.12.2024.

В целях установления механизма защиты заемщиков от необоснованных потерь при процедуре добровольного или вынужденного отказа от обязательства и реализации заложенного имущества в счет обеспечения исполнения долгового обязательства в ГД РФ в феврале 2020 года внесен законопроект № 907072-7²⁹⁰, устанавливающий порядок самостоятельной реализации залогодателем – физическим лицом заложенного имущества.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при отказе от обязательства и реализации залога)

- начисление процентов и рост долга заемщика даже во время судебного рассмотрения или исполнительного производства*
- длительная реализация залога в связи с чем долг заемщика возрастает еще больше*
- большие расходы заемщика (оплата проведения торгов (до 3% стоимости имущества), в ряде случаев исполнительный сбор (7% от стоимости имущества), работа оценщика)*
- отсутствие возможности самостоятельного поиска покупателя для быстрой реализации имущества и осуществления расчета*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Для устранения указанных выше рисков в соответствии с законопроектом № 907072-7:

- предлагается установить право залогодателя – физического*

расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

²⁸⁹ Итоги развития рынка ипотеки в 2019 году, февраль 2020 года // АО «ДОМ.РФ» дом.рф/upload/iblock/4e7/4e7f4f2bdc1fb1eb1c02b69ae8d9b38d.pdf.

²⁹⁰ Законопроект № 907072-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (в части установления порядка самостоятельной реализации залогодателем - физическим лицом заложенного имущества).

лица осуществить реализацию заложенного имущества самостоятельно в случае подачи соответствующего заявления с соблюдением интересов всех сторон

- *срок реализации заложенного имущества – не более 6 месяцев со дня направления залогодателем залогодержателю заявления о самостоятельной реализации залога*
- *средства, полученные от реализации залога, должны поступать в распоряжение залогодержателя. Разница между суммой требований по кредиту (займу), обязательства по которому обеспечены ипотекой, и ценой, за которую имущество было реализовано, подлежит возврату залогодателю*
- *в случае нереализации залога в установленный срок, взыскание будет осуществляться в общем порядке, установленном действующим законодательством об ипотеке*

Должник максимально заинтересован в том, чтобы продать имущество как можно быстрее и по максимально возможной цене. Таким образом, предполагается, что вводимые новации позволят ускорить реализацию заложенного имущества и, соответственно, сократить рост суммы задолженности, снизить затраты на реализацию – не потребуется привлекать к реализации предмета залога организатора торгов, ФССП и оценщика.

Несмотря на улучшение качества портфеля потребительских кредитов (доля просроченной задолженности сократилась с 5,1% до 4,3%), а также на улучшение показателей ИЖК (доля просроченной задолженности за 2019 год снизилась с 1,1% до менее 1%) проблема валютных ИЖК оставалась острой.

Так, за 2019 год доля просроченной задолженности по ИЖК в иностранной валюте увеличилась на 6,3 п.п. (до 40,8%). Однако в целом ситуация улучшалась, в том числе в связи с предпринимаемыми государством мерами.

Усилия по минимизации рисков ипотечных заемщиков, кредитующихся в валюте, отличной от валюты дохода, привели к практической заморозке валютного ипотечного кредитования. Так, за 2019 год было выдано всего 22 таких кредита (в 2018 году – 12) на сумму 675 млн руб. (в 2018 году – 413 млн руб.).

При этом задолженность по валютным ИЖК сократилась на 36,5% (на 12,2 млрд руб. до 21,3 млрд руб.), просроченная задолженность – на 24,7% (на 2,9 млрд руб. до 8,7 млрд руб.)²⁹¹.

²⁹¹ Показатели рынка жилищного (ипотечного жилищного) кредитования // Банк России cbr.ru/statistics/pdco/Mortgage.

В рамках помощи ипотечным заемщикам, оказавшимся в сложной финансовой ситуации, в конце 2018 года дополнительно направлено 731,6 млн руб.²⁹² В целом помощь по программе получили более 21,7 тыс. семей²⁹³.

Заявление о возмещении убытков вследствие реструктуризации ИЖК в АО «ДОМ.РФ» кредитор мог подать до 31.10.2019²⁹⁴, а договоры о реструктуризации заключались до 31.12.2019. При этом срок подачи заявлений от заемщиков в банки истек еще 01.12.2018, а программа действовала с 2015 года.

Следует отметить, что банки в 2019 году предлагали собственные программы реструктуризации кредитов. Это также способствовало существенному снижению задолженности по валютным ИЖК.

20.03.2020 года опубликованы меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии COVID-19²⁹⁵. В частности, для поддержания доступности ипотечного кредитования в условиях, когда банки приостанавливают снижение ставок:

- снижены значения надбавок к коэффициентам риска по ИЖК и кредитам на финансирование по ДДУ в строительстве, предоставленным с 01.04.2020, в соответствии с Таблицей 2.3.

Таблица 2.3. Значения надбавок к коэффициентам риска по ИЖК в рублях, выданным с 01.04.2020

	Надбавка, п.п.	ПДН заемщика, %							
		Не рассматривается	(0; 30]	(30; 40]	(40; 50]	(50; 60]	(60; 70]	(70; 80]	80+
Отношение кредит / залог	(80; 85]	50	20	30	40	50	60	70	80
	(85; 90]	100	100	100	100	100	100	100	100

²⁹²Постановление Правительства РФ от 03.10.2018 № 1175 «О дальнейшей реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам), оказавшихся в сложной финансовой ситуации».

²⁹³ Закончилась одна из программ поддержки заемщиков, 28.11.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/11/28/zakonchilas-odna-iz-programm-podderzhki-zaemshchikov.html.

²⁹⁴ Постановление Правительства РФ от 23.10.2019 №1360 «О внесении изменений в основные условия реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам), оказавшихся в сложной финансовой ситуации».

²⁹⁵ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=20032020_133645if2020-03-20T13_36_08.htm.

- изменен порядок применения надбавок по кредитам с низким первоначальным взносом. Для ИЖК с низким первоначальным взносом (до 10%), погашаемых за счет материнского капитала, надбавки к коэффициентам риска теперь будут снижаться по мере погашения кредита, что расширит возможности по получению ипотеки для семей с детьми;
- принято решение о включении в Ломбардный список ряда ипотечных облигаций, которые обладают необходимым кредитным качеством и соответствуют иным установленным требованиям.

Ниже представлены риски и рекомендации потребителям, обусловленные спецификой ипотечного кредитования.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке ипотечного кредитования)

- *серьезные колебания курса иностранной валюты. Привели практически к исчезновению валютной ипотеки*
- *неразвитость рынка страхования. Так, значительные убытки не покрываются суммой страховки*
- *недоступность ИЖК для большинства потребителей в возрасте 55+, в том числе по причине дорогой страховки жизни и здоровья. Так, ее цена возрастает в 8 раз для людей старше 50 лет*
- *квартира в залоге у банка до выплаты ИЖК*
- *срыв сроков строительства, а также недостатки жилья. Заемщик из-за этого может понести дополнительные расходы за аренду жилья, а также на ремонт приобретаемого жилья*
- *фактическое навязывание банком страховщика и страховых продуктов. Так, к примеру, при отсутствии страхования жизни и здоровья заемщиков ставка может вырасти на 1-2%*
- *использование кредита заемщиком в качестве первоначального взноса по ИЖК. Влечет существенное увеличение ПДН заемщика*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует ознакомиться с информацией о предполагаемом застройщике и объекте строительства на приобретение которого берется ИЖК на сайте наш.дом.рф*
- *ИЖК нужно брать в валюте дохода. Банк обязан включать в договор предупреждение о рисках в случае несовпадения валюты кредита и валюты дохода заемщика*
- *при оценке возможностей по оплате ИЖК необходимо учитывать дополнительные расходы (к примеру, расходы на страхование*

жизни и здоровья, жилья, пошлины, оформление доверенностей у нотариуса, комиссии за открытие аккредитива)

- *следует помнить, что по закону об ипотеке заемщик обязан страховать в пользу банка только предмет залога (на сумму не меньше суммы ИЖК)*
- *при потере возможности выплачивать кредит необходимо проверить, можно ли воспользоваться «ипотечными каникулами» (снижение или прекращение выплат на срок до 6 месяцев)*
- *следует помнить, что неустойка за срыв сроков строительства составляет двойной размер ставки рефинансирования*
- *при обнаружении существенных недостатков жилья можно расторгнуть договор*
- *в течение гарантийного срока на квартиру, составляющего не менее 5 лет, можно не доказывать причины возникновения недостатков в построенном объекте*

Автокредитование

Объем портфеля автокредитов за 2019 год вырос на 17,4% (в 2018 году – на 15,4%), до 955 млрд руб., что, в том числе связано с программой льготного автокредитования²⁹⁶.

Поддержку рынку автокредитования в 2020 году окажет возобновление действия указанной выше программы с 01.01.2020, а также традиционных акций дилеров в отношении автомобилей, выпущенных в 2019 году.

Так, по данным Комитета автопроизводителей Ассоциации европейского бизнеса, январь 2020 года ознаменовался ростом уровня продаж на 1,8%, несмотря на пессимистичные ожидания рынка²⁹⁷.

СПРАВОЧНО

5% граждан, по данным НАФИ²⁹⁸, имеют кредит на автомобиль.

В 2019 году льготное автокредитование, по данным Минпромторга России, позволило стимулировать продажи и продать около 113 300 автомобилей, на эти цели из бюджета было направлено 9,4 млрд руб.

²⁹⁶ Постановление Правительства РФ от 16.04.2015 № 364 «О предоставлении из федерального бюджета субсидий российским кредитным организациям на возмещение выпадающих доходов по кредитам, выданным российскими кредитными организациями в 2015 - 2017 годах физическим лицам на приобретение автомобилей, и возмещение части затрат по кредитам, выданным в 2018 - 2020 годах физическим лицам на приобретение автомобилей».

²⁹⁷ Автомобильный рынок в январе 2020 года вырос на 1,8%, 06.02.2020 // Ассоциация европейского бизнеса aeb.ru/upload/iblock/781/rus-car-sales-in-january-2020.pdf.

²⁹⁸ Зарплатные карты и мобильный банк – самые популярные финансовые продукты у россиян, 11.09.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/zarplatnye-karty-i-mobilnyy-bank-samyie-populyarnye-finansovye-produkty-u-rossiyan.

Общий бюджет программ льготного автокредитования в 2020 году составляет 5 млрд руб. По оценке Минпромторга России эти средства простимулируют продажу около 50 тыс. автомобилей.

Следует отметить, что указанные программы распространяются на граждан, которые имеют водительское удостоверение и отвечают одновременно следующим условиям:

- имеют 2 или более несовершеннолетних детей либо до даты заключения кредитного договора не имели в собственности автомобиль;
- не заключали ранее и не собираются заключать в соответствующем году иных кредитных договоров на приобретение автомобиля.

По данным НБКИ, по итогам 2019 года было зафиксировано наибольшее с 2013 года количество автомобилей, проданных в кредит. Было выдано 947,3 тыс. автокредитов, что на 11,9% больше по сравнению с предыдущим годом (в 2018 году – 846,8 тыс.).

При этом, согласно данным аналитического агентства «АВТОСТАТ», объем рынка новых легковых автомобилей в 2019 году снизился на 2,5% по сравнению с предыдущим годом и составил 1 593,1 тыс. (в 2018 году – 1 634,2 тыс.).

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке автокредитования)

- *автомобиль в залоге у банка до выплаты автокредита*
- *изъятие автомобиля банком в случае просрочки по кредиту*
- *продажа с существенной скидкой изъятых банком автомобилей*
- *дополнительные расходы заемщика, в том числе по условно-обязательному страхованию. К примеру, банк может потребовать застраховать автомобиль от ущерба и хищения в его пользу. В случае отказа от страховки, как правило, ставка по кредиту существенно увеличивается*
- *включение в договор скрытых платных услуг, к примеру «за подбор автомобиля», «оформление сделки» и т.п.*
- *нахождение приобретаемого автомобиля в базе залогов движимого имущества Федеральной нотариальной палаты*
- *подлог автомобиля*
- *покупка в кредит неисправного автомобиля*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует оценить стоимость кредитных предложений банков,*

представленных в автосалоне, и в иных банках. В автосалоне кредит зачастую дороже, чем в ином банке. Так, автосалон выступает как посредник банка и его финансовая выгода будет учтена в фактической стоимости кредита

- требуется проверить наличие банков, созданных крупными автоконцернами для увеличения продаж, кредитные ставки в них зачастую ниже рыночных*
- необходимо проверить возможность получения автокредита с государственной поддержкой*
- планируя сумму кредита, следует принять в расчет условия банка и страховой компании, предъявляемые к залоговому автомобилю (в том числе к его комплектации); полную стоимость автомобиля (с учетом требуемого дополнительного оборудования и оказанных услуг)*
- скорее всего надо будет приобрести для залогового автомобиля страховку КАСКО (по требованию банка). Некоторые банки выдают автокредит без страховки, но это влечет за собой увеличение процентной ставки по кредиту*
- кредит за угнанный автомобиль необходимо выплачивать*

Необеспеченное кредитование

Рынок необеспеченного потребительского кредитования в 2019 году характеризовался коррекцией после активного роста в 2018 году (+20,9% против +22,8%)²⁹⁹. При этом спрос физических лиц на кредиты был связан, в том числе со снижением ставок (Рисунок 2.14).

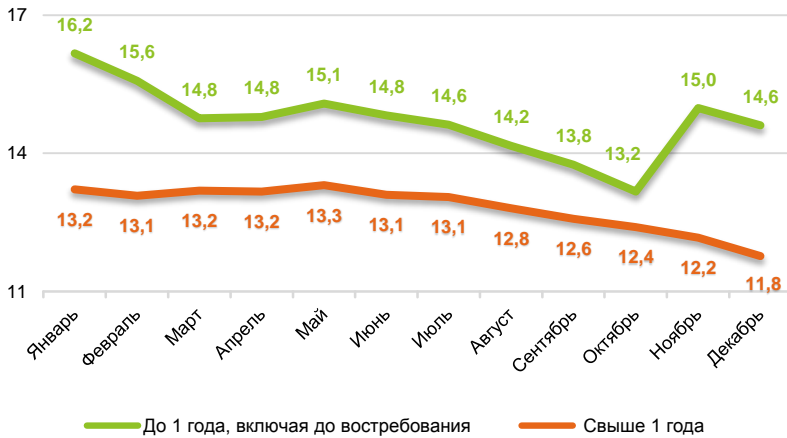
Существенное замедление наблюдалось в 4 квартале 2019 года (+11,6% в годовом выражении, за 9 месяцев 2019 года – +23,3%) после введения дополнительных надбавок к коэффициентам риска по кредитам заемщикам с высокой долговой нагрузкой (с ПДН более 50%).

Так, более половины необеспеченных потребительских ссуд (далее – НПС), выданных в декабре 2019 года, приходилось на этот диапазон ПДН (из них более 20% с ПДН выше 80%), и подпадало под повышенный риск-вес.

В связи с этим в 2020 году темп роста портфеля НПС может быть заметно ниже, чем в 2019 году, но все же выше роста номинальных доходов населения (по оценке, +4,6% за 4 квартал 2019 года к соответствующему периоду предыдущего года), что может способствовать дальнейшему росту долговой нагрузки.

²⁹⁹ О развитии банковского сектора Российской Федерации в январе 2020 года. Информационно-аналитический материал // Банк России
cbr.ru/Collection/Collection/File/27385/razv_bs_20_01.pdf.

Рисунок 2.14. Помесячная динамика средневзвешенных ставок кредитных организаций по кредитам физическим лицам в рублях в 2019 году без учета ПАО Сбербанк по срокам кредитов, % годовых



Источник: Банк России

В свою очередь эксперты ожидают прирост портфеля НПС около 10% (21% годом ранее) вследствие повышенных коэффициентов риска по заемщикам с высоким ПДН и роста просроченной задолженности на фоне падения доходов населения³⁰⁰.

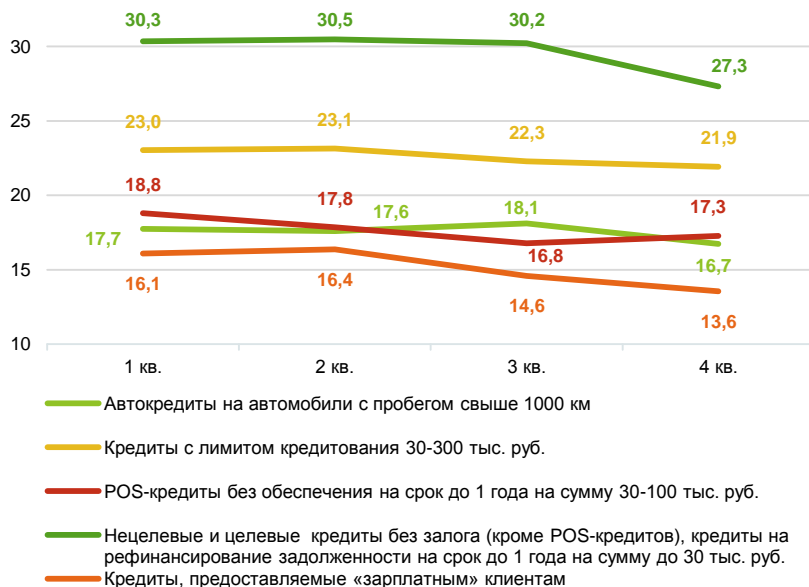
Доля НПС с просроченной задолженностью свыше 90 дней снизилась с начала года с 9,1% до 7,5%, что связано с ростом кредитного портфеля, а также с продажей проблемных кредитов и, возможно, с их списанием.

Так, объем просроченной задолженности банков, приобретенный профессиональными взыскателями за 2019 год увеличился на 3,5%, до 303 млрд руб.

В рамках тенденции снижения процентных ставок по кредитам наиболее быстро снижались ставки на нецелевые и целевые кредиты без залога (кроме POS-кредитов), кредиты на рефинансирование задолженности на срок до 1 года на сумму до 30 тыс. руб. (-3 п.п.) (Рисунок 2.15).

³⁰⁰ Прогноз банковского сектора на 2020 год: Весеннее обострение, 16.03.2020 // Эксперт РА gaexpert.ru/researches/banks/bank_sector_forecast2020#part4.

Рисунок 2.15. Поквартальная динамика среднерыночных значений полной стоимости отдельных видов кредитов в 2019 году, %



Источник: Банк России

Снижение ставок по кредитам связано со снижением инфляции, ключевой ставки, а также с политикой, направленной на ограничение высоких ставок.

Минимизация ставок по кредитам снижает риски потребителей в связи с уменьшением ежемесячного платежа и, соответственно, уровня долговой нагрузки.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке необеспеченного кредитования)

- более высокие ставки по сравнению с обеспеченными кредитами (автокредитами, ИЖК)
- удлинение сроков потребительских кредитов. Как правило необеспеченный кредит выдается на срок не более 5 лет. Однако есть банки, предлагающие такие кредиты на более длительный срок. В этом случае нагрузка на потребителя значительно увеличивается, как и риск невыплаты долга
- низкая мотивация оплачивать необеспеченный кредит, так как он не обеспечивается залогом

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *необходимо проверить установленное законодательством ограничение, в соответствии с которым сумма платежей по кредиту на срок до 1 года, выданного с 01.01.2020, не может превышать размер кредита более, чем в 1,5 раза*
- *кредит желательно брать в банке, а не в магазине. Условия кредита и качество консультирования в банке могут быть лучше. Как правило, магазины не предоставляют возможность выбрать банк и сравнить условия*
- *следует отнестись внимательно к предложениям о рассрочке за товар в магазине и «0% за кредит»: это может быть, как реальная рекламная акция (компенсация процентов банка за счет скидок клиенту), так и невыгодный кредитный договор с банком*
- *необходимо потребовать у продавца возврата уплаченной по кредиту суммы (основной долг, проценты и т.д.) в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного за счет кредита*

Дополнительные услуги и комиссии

За 2019 год чистые комиссионные доходы действующих кредитных организаций выросли на 18% до 1,3 трлн руб., в то время как чистые процентные доходы снизились на 3,3%, составив чуть менее 3 трлн руб. При этом отношение чистых комиссионных доходов к чистым процентным доходам за отчетный год выросло более, чем на 8 п.п. до 44,6%³⁰¹. Для банков эти доходы являются одним из основных источников прибыли наряду с процентными выплатами по кредитам. Кредитные организации стараются наращивать комиссионную выручку, так как в отличие от кредитов при оказании услуг, за которые банки получают комиссионное вознаграждение, дополнительная нагрузка на капитал отсутствует.

Существенным событием в 2019 году стала отмена «банковского роуминга» – комиссий за переводы средств между клиентами одного банка, находящимися в разных регионах. С 14.06.2020 размер комиссионного вознаграждения, взимаемого при осуществлении операций по переводу средств между счетами граждан в кредитной организации, не может быть обусловлен открытием указанных счетов в разных подразделениях банка³⁰².

³⁰¹ Обзор банковского сектора Российской Федерации (интернет–версия), №208 февраль 2020 года // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/25856/obs_208.xls.

³⁰² Федеральный закон от 16.12.2019 № 434-ФЗ «О внесении изменений в статью 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

СПРАВОЧНО

Сбербанк осуществил 94% переводов физических лиц (по данным отчетности кредитных организаций на 1-е полугодие 2018 года)³⁰³.

Таким образом, была устранена дискриминационная практика тарификации, ущемляющая интересы потребителя.

В начале 2019 года представители ФАС России заявили, что необходимо отменить комиссию за снятие денег в банкоматах чужого банка для борьбы с «зарплатным рабством». При выборе банка для обслуживания работодателем одним из критериев является широкая банкоматная сеть. Для облегчения такого выбора было предложено обнулить комиссии для снятия в банкоматах. Предложения о снижении комиссии также касались приема банковских карт – эквайринга³⁰⁴.

В сентябре 2019 года в ГД РФ поступила инициатива³⁰⁵, направленная на запрет взимания комиссий в случае перевода средств с использованием платежных карт между банком-эмитентом платежной карты и иным банком, а также в случае снятия наличных средств в отделении или с использованием банкоматов любого банка.

По мнению экспертов, подобная инициатива может обернуться колоссальными потерями банков, которые они могут компенсировать, например, путем навязывания платных услуг, страхования или запрета на снятие наличных в других банках.

Представители ФАС России в 2019 году отметили наличие информации об устойчивой тенденции установления банками прогрессивной тарификации операций перевода средств от юридических лиц и ИП на счета физических лиц, а также повышенных комиссий на вывод средств при закрытии счета клиента, прикрывающихся выполнением требований в сфере ПОД / ФТ³⁰⁶.

Указанные действия банков ведут к удорожанию соответствующих банковских услуг для всех участников рынка, в том числе добросовестных, и вызывают не только недовольство у потребителей, но и серьезную озабоченность ФАС России в части экономической обоснованности, правомерности и эффективности применения соответствующих тарифов. При этом рассматриваются возможности применения мер

³⁰³ Счета не столь отдаленные. Сбербанк лишат монополии на рынке банковских переводов физлиц // Газета «Коммерсантъ» №5 от 15.01.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/3854170.

³⁰⁴ ФАС предложила отменить комиссию за снятие денег в банкоматах, 02.04.2019 // Газета «Коммерсантъ» kommersant.ru/doc/3931555.

³⁰⁵ Законопроект № 798527-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» в части регулирования комиссионного вознаграждения по отдельным операциям кредитных организаций.

³⁰⁶ ФАС в СМИ: ФАС хочет наказывать банки за «антиотмывочные» тарифы при переводах, 18.12.2019 // ФАС России fas.gov.ru/publications/19988.

антимонопольного реагирования и изменения законодательства.

По данным ФАС России, отдельные ресурсоснабжающие организации, договариваясь с ограниченным кругом банков, включали в тариф расходы на перевод платежей граждан за коммунальные услуги по непрозрачным и завышенным ценам, до 7% от размера платежа, без обоснования величины комиссии.

Так, если поставщик ресурсов не имеет договора с банком, то граждане вынуждены платить комиссию за перевод платежа. Таким образом, комиссия взимается дважды: 1-й раз – в составе суммы, указанной в платежке, 2-й раз она взимается за перевод средств. Граждане, чтобы сэкономить вынуждены пользоваться услугами узкого количества организаций, а это ограничивает конкуренцию. Если платежи вносятся в кассу, то в составе тарифа гражданин платит за услугу, которая ему не оказана. Поставщик ресурсов учитывает в тарифе комиссию за перевод средств, хотя этой услугой гражданин не пользуется³⁰⁷.

В связи с этим в сентябре 2019 года принят акт³⁰⁸, устанавливающий запрет на включение в состав экономически обоснованных расходов организаций, осуществляющих регулируемый вид деятельности в сферах водоснабжения и водоотведения, газоснабжения, обращения с твердыми коммунальными отходами, теплоснабжения и электроснабжения, расходов на платежные услуги, оказываемые при внесении платы за коммунальные услуги. Так, с сентября 2020 года платежные услуги, оказываемые при оплате коммунальных услуг, будут оплачиваться непосредственно в платежных организациях.

Президент России Владимир Путин в феврале 2020 года поддержал предложение об отмене комиссий при оплате услуг ЖКХ в целях защиты, а также снижения финансовой нагрузки на граждан.

СПРАВОЧНО

Комиссионное вознаграждение при оплате гражданами услуг ЖКХ составляет 0,5–3% от стоимости услуг. В 2018 году предприятиями сферы ЖКХ было выставлено счетов на сумму 2,63 трлн руб.

В ГД РФ был внесен законопроект³⁰⁹, устанавливающий запрет на взимание комиссионного вознаграждения при оплате гражданами услуг

³⁰⁷ ФАС в СМИ: Поставщикам услуг и ресурсов ЖКХ запретили включать комиссии банкам в тарифы ЖКХ, 16.09.2019 // ФАС России fas.gov.ru/publications/19289.

³⁰⁸ Постановление Правительства РФ № 1164 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

³⁰⁹ Законопроект № 905546-7 «О внесении изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части введения запрета на взимание комиссии при внесении физическими лицами платы за жилое помещение и коммунальные услуги».

ЖКХ. Однако представители кредитных организаций отнеслись к инициативе крайне негативно, так как это приведет к существенному снижению соответствующих доходов.

Ниже представлены основные и существенные риски потребителей при оказании дополнительных услуг и взимании комиссий банками.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при взимании комиссий)

- *неправомерное взимание комиссий за операции с кредитами и вкладами (за пополнение и обслуживание счета, снятие наличных, досрочный возврат кредита, изменение условий договора, выбор канала получения или внесения средств)*
- *незаконное взимание комиссий за оплату налогов, сборов, страховых взносов*
- *неправомерное взимание комиссий за операции по приему номиналов денежных знаков, нежелательных для банка*
- *незаконное взимание средств за операции по «разблокировке» банковских счетов*
- *введение банком необоснованных комиссий (например, за предоставление недостоверных сведений), опираясь на условие договора о праве в одностороннем порядке утверждать тарифы, размещать их на сайте или в доступных местах (любые неустойки устанавливаются только по соглашению сторон)*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Признаки легитимности дополнительной комиссии:

- *услуга или дополнительные действия не входят в предмет основной услуги (например, передача денег или обмен документами – это составные части сделки по кредитованию)*
- *дополнительная услуга не навязана (у нее есть полезные свойства, в результатах услуги нуждается потребитель)*
- *информация об исполнителе услуги и ее стоимости своевременно доведена до потребителя*
- *услуга не фигурирует в законе, рекламе, договоре как бесплатная*
- *услуга не препятствует реализации установленных прав (например, право на свободу передвижения и комиссия за регистрацию по месту жительства)*



В 2019 и начале 2020 года реализован ряд инициатив, направленных на усиление защиты прав потребителей банковских услуг от реализации отдельных рисков. К ним можно отнести меры по снижению стоимости кредитов, ограничению долговой нагрузки, минимизации киберугроз, усилению ответственности за «забалансовый» учет вкладов, недопущению недобросовестной конкуренции на рынке вкладов, обеспечению защиты средств ипотечных заемщиков, установлению «ипотечных каникул», поддержке семей с детьми на рынке ИЖК, поддержке льготного автокредитования, устранению межрегиональной дискриминации при переводе средств, исключению расходов по уплате комиссий из платы за коммунальные услуги. Снижению рисков для потребителей также будут способствовать планируемые меры по стандартизации банковских продуктов, увеличению страхового возмещения по вкладам, установлению самостоятельной реализации гражданином залога, обнулению комиссий при переводе средств между банками и снятии средств с карты в любом банке, исключению расходов по уплате комиссий из тарифов ЖКХ.

2.3. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка страховых услуг

Тенденции рынка страховых услуг в 2019 году

В 2019 году рынок страховых услуг стагнировал. Впервые с 2009 года рынок не вырос, в то время как годом ранее темпы прироста взносов превышали 15%. При этом число заключенных договоров страхования увеличилось на 2,6%, до 207,8 млн ед., однако объем страховых взносов за 2019 год практически не изменился относительно показателя за 2018 год и составил 1,48 трлн руб. Число страховых организаций также осталось практически неизменным – 239 (242 в 2018 году)³¹⁰.

Такая стагнация была связана с изменением структуры рынка – ростом спроса по видам страхования с невысокими средними страховыми премиями (страхование жизни заемщиков, ДМС) и сокращением числа договоров страхования с высокими средними премиями (ИСЖ) (Рисунок 2.16).

³¹⁰ Единый государственный реестр субъектов страхового дела // Банк России cbr.ru/vfs/finmarkets/files/supervision/list_ssd.xlsx.

Рисунок 2.16. Динамика объемов страховых сборов по сегментам рынка страхования за 2017–2019 годы, млрд руб.



Источник: Банк России

Объем взносов в целом по рынку перестал расти, прежде всего, из-за сокращения рынка страхования жизни, которое было ключевым драйвером рынка с 2015 года. Последние четыре года оно было одним из основных, но несбалансированных источников роста отрасли. Введение дополнительных мер регулирования продаж ИСЖ и его невысокая (относительно других финансовых инструментов) доходность привели к снижению мисселинга и сокращению числа заключенных договоров в этом сегменте.

Стремительный рост выплат по договорам страхования жизни также оказал ключевое влияние на объем совокупных выплат, которые за 2019 год увеличились на 16,7%, достигнув 609,6 млрд руб. При этом по итогам 2019 года выплаты по всем основным видам страхования, кроме страхования прочего имущества юридических лиц, также увеличились.

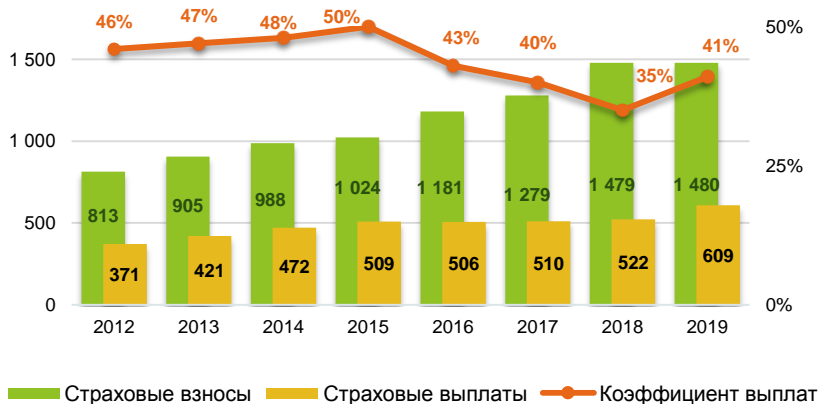
Ключевыми факторами, оказавшими существенное влияние на динамику страхового рынка в 2019 году, стали:

- новые требования к порядку раскрытия информации при заключении договоров страхования жизни;
- окончание действия полисов ИСЖ, приобретенных 3–5 лет назад в начале фазы бурного развития этого сегмента;
- высокий спрос на кредиты со стороны физических лиц;
- активное развитие программ ДМС;
- расширение тарифного коридора и уточнение коэффициентов по ОСАГО;

- снижение продаж новых автомобилей³¹¹.

Динамика основных показателей страхового рынка представлена на Рисунке 2.17.

Рисунок 2.17. Динамика объема страховых взносов, выплат и коэффициента выплат за 2012–2019 годы, млрд руб.



Источник: Банк России

Вместе с тем, несмотря на рост убыточности по основной деятельности, страховщики увеличили свою прибыль за счет улучшения результатов от инвестиционной деятельности, чему способствовала благоприятная конъюнктура облигационного рынка³¹².

Таким образом, несмотря на общую стагнацию рынка страхования, прибыль страховщиков по итогам 2019 года составила 247,4 млрд руб., что на 21,2% выше показателя 2018 года (204,1 млрд руб.).

Одной из особенностей рынка страхования в 2019 году стало повышение расходов страховщиков в связи с увеличением комиссий банков. Так, при сохранении высокой зависимости страховщиков от банковского канала продаж вознаграждение кредитных организаций выросло за счет увеличения комиссии в растущих продажах страховых продуктов, сопутствующих кредитованию.

Структура продаж страховых продуктов при этом осталась стабильной: три четверти взносов страховщики получили от посредников, 20% пришлось на прямые продажи, еще 5% – на интернет-продажи (из них 87% – на ОСАГО). Основными посредниками выступили банки и агенты –

³¹¹ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков № 4, 2019 год // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/27614/review_insure_19q4.pdf.

³¹² Одним из драйверов роста прибыли страховщиков в 2018 году также являлась их инвестиционная деятельность (см. Доклад за 2018 год).

физические лица: их доли во взносах, полученных при участии посредников, составили 49 и 24% соответственно.

Рост затрат на заключение договоров способствовал увеличению коэффициента расходов на ведение дела и, как следствие, комбинированного коэффициента убыточности страховщиков: в результате за 2019 год он увеличился на 3,0 п.п. до 87,9%.

Коэффициенты убыточности и расходов по итогам 2019 года достигли 48,9% и 39,0% соответственно (49,1% и 35,8% в 2018 году). При этом коэффициент убыточности стал минимальным за последние 6 лет³¹³.

В условиях стагнации возник риск нарушения прав потребителей со стороны страховых организаций с целью увеличения своей прибыли, в том числе за счет мисселинга и необоснованного роста тарифов. Однако данный риск в большой степени был минимизирован своевременно принятыми мерами регулирования и внедрением новых механизмов защиты прав потребителей.

Важное значение приобрело начало работы института финансового уполномоченного с 01.06.2019 со страховыми организациями, осуществляющими обязательное и добровольное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также страхование средств наземного транспорта³¹⁴.

Несмотря на то что для потребителей итоги рассмотрения обращений финансовым уполномоченным в 2019 году оказались довольно неблагоприятными (48% их требований не удовлетворены), риск уплаты взноса в размере 45 тыс. руб.³¹⁵ в случае удовлетворения им требований потребителя мотивировал страховщиков разрешить многие споры в добровольном порядке³¹⁶.

Кроме того, в 2019 году Банком России были приняты базовые стандарты, устанавливающие основные правила поведения участников страхового рынка: Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих страховые организации, Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке, а также Базовый стандарт совершения страховыми брокерами операций на финансовом рынке.

³¹³ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков № 4, 2019 год // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/27614/review_insure_19q4.pdf.

³¹⁴ Подробнее о деятельности финансового уполномоченного в 2019 году – см. подраздел 1.2. Доклада.

³¹⁵ О размере дифференцированной ставки взносов (в отношении страховых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным) (утвержден Решением Совета службы финансового уполномоченного от 23.05.2019, протокол № 5).

³¹⁶ Глава службы деятельности финоубдсмена: надеемся, недовольных клиентов будет все меньше, 29.08.2019 // Портал ФГУП «Информационное телеграфное агентство России (ИТАР-ТАСС)» tass.ru/interviews/6811371.

Регулятор также издал Указание от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика»³¹⁷.

Кроме того, Банк России поставил определенную точку в долгой дискуссии относительно проблемы правильного применения механизма возврата потребителям уплаченной страховой премии³¹⁸, разъяснив, что страховая премия подлежит возврату страховщиком страхователю в полном объеме, за исключением случаев, когда страховщик вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования.

При осуществлении комбинированного страхования, где один из объектов страхования относится к добровольному страхованию, при отказе страхователя от такого договора страхования, производится возврат уплаченной страховой премии в полном объеме, с учетом права страховщика на удержание ее части пропорционально сроку действия договора страхования.

Немаловажным для регулирования страхового рынка стало появление Обзора практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита³¹⁹. Обзор аккумулирует практику применения судами правовых норм, регулирующих добровольное личное страхование, связанное с предоставлением потребительского кредита, в целях обеспечения эффективной защиты нарушенных прав и законных интересов страхователей, выгодоприобретателей и страховщиков³²⁰.

В 2019 году, по итогам выполнения поручения председателя Правительства РФ Д.А. Медведева³²¹, установлена возможность указания сведений о добровольном страховании транспорта в полисе ОСАГО³²². Таким образом, наметилось положительное для потребителей движение

³¹⁷ Подробнее – см. подраздел 1.1. Доклада.

³¹⁸ Письмо Банка России от 02.04.2019 № ИН-015-45/30 «Информационное письмо о применении отдельных положений Указания Банка России от 20.11.2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».

³¹⁹ Утвержден Президиумом ВС РФ 05.06.2019.

³²⁰ Подробнее – см. подраздел 1.3 Доклада.

³²¹ Пункт 10 Перечня поручений по итогам обсуждения в Государственной Думе отчета Правительства о результатах работы в 2018 году.

³²² Указание Банка России от 10.01.2020 № 5385-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта)».

в решении вопроса о возможности объединения КАСКО и ОСАГО в одном полисе.

При этом сроки страхования по договору обязательного и добровольного страхования должны соответствовать друг другу, а страховая сумма по договору добровольного страхования устанавливается в размере, равном действительной стоимости застрахованного транспортного средства в месте его нахождения в день заключения договора добровольного страхования. По соглашению сторон в договоре добровольного страхования может быть установлена франшиза в размере не более 20% от страховой суммы. В случае досрочного прекращения договора обязательного страхования договор добровольного страхования прекращается с той же даты, что и договор обязательного страхования.

Важное значение для повышения уровня защиты прав потребителей страховых услуг приобрело завершение работы над проектом Федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и в статьи 15 и 26 Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», направленного на создание правовых основ деятельности страховых посредников в Интернете³²³.

Кроме того, следует отметить и установление общих требований к защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования, вступивших в силу 01.03.2019³²⁴.

Вместе с тем многие основные проблемы страхового рынка, в том числе миссинг и навязывание страховых услуг в качестве дополнительных при получении кредита, остались нерешенными в 2019 году. При этом сохранился низкий уровень доверия к страховым компаниям – за 1-е полугодие 2019 года он составил всего 26%³²⁵.

Кроме того, в начале 2020 года новые вызовы для страхового рынка и новые риски для потребителей принесло появление COVID-19.

Так, предполагается, что в условиях пандемии COVID-19 страховщики столкнутся со снижением покупательской способности из-за падения доходов граждан и ослаблением их интереса к инвестиционным продуктам. Вместе с тем вырастет интерес населения к страхованию от заболеваний. Положительный эффект на отрасль может оказать также развитие дистанционного взаимодействия между потребителями и

³²³ Подробно см. подраздел 1.1. Доклада.

³²⁴ ГОСТ Р 58183-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования. Утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 24.07.2018 № 425-ст.

³²⁵ По материалам НП «Центр страховой безопасности».

страховщиками³²⁶. Широкое внедрение таких механизмов в деятельность страховщиков станет, несомненно, полезным и для потребителей.

Однако, в период действия мер по предотвращению распространения COVID-19 граждане могут столкнуться со сложностями при взаимодействии со страховыми компаниями.

В связи с этим разработаны рекомендации по работе страховщиков в период действия карантинных мер. В частности, страховщикам рекомендуется:

- разместить на своих сайтах информацию о режиме работы, а также о возможности удаленного взаимодействия;
- заключать договоры ОСАГО в отсутствие диагностических карт при условии их последующего предоставления страховщику в течение одного месяца с даты окончания действия ограничительных мер.

При этом страховщикам рекомендовано принять все необходимые меры, направленные на максимальную защиту интересов потребителей³²⁷.

Кроме того, страховым организациям рекомендовано удовлетворять заявления страхователей о продлении срока урегулирования страховых случаев, об отсрочке платежа по договорам добровольного страхования, а также не начислять неустойку (штраф, пени) и не применять иных последствий за ненадлежащее исполнение договора добровольного страхования в течение периода временной нетрудоспособности страхователей в случае официального подтверждения наличия у них COVID-19³²⁸.

В настоящее время трудно определить весь объем последствий появления пандемии COVID-19 для страхового рынка. Роспотребнадзор продолжает работу по мониторингу ситуации и выработке решений по снижению возникающих в связи с ней рисков для потребителей.

Ниже представлен анализ наиболее значимых с точки зрения рисков для потребителей сегментов рынка страхования: ОСАГО, инвестиционного страхования жизни, банковского страхования, страхования жилья и страхования дольщиков по итогам 2019 года.

³²⁶ Интерес к страхованию в Российской Федерации после пандемии повысится, компании пересмотрят условия страховок – эксперты, 08.04.2020 // Сетевое издание «Информационное агентство «Финмаркет» finmarket.ru/insurance/?nt=1&id=5211379.

³²⁷ Банк России утвердил дополнительные меры по поддержке кредитования экономики и защите интересов граждан, 03.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=03042020_161415if2020-04-03T16_13_26.htm.

³²⁸ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=20032020_133645if2020-03-20T13_36_08.htm.

ОСАГО

В 2019 году рынок страхования ОСАГО пережил небольшое падение: объем взносов по ОСАГО сократился на 5,3% относительно 2018 года и составил 213,9 млрд руб. Это было связано в том числе с сокращением количества заключенных договоров. При этом средняя страховая премия снизилась на 4,8%, до 5,4 тыс. руб., а выплаты выросли на 2,4% – убыточность ОСАГО вновь начала расти.

Рост убыточности в основном произошел из-за увеличения выплат с одновременным сокращением полученных премий. Сокращение взносов в основном же было вызвано снижением средней страховой премии (до 5,4 тыс. руб.) в связи с реализацией первого этапа реформы ОСАГО – расширением с 09.01.2019³²⁹ тарифного коридора по ОСАГО для физических лиц на 20% и уточнением отдельных коэффициентов³³⁰, а также с конкуренцией страховщиков.

Увеличение выплат было связано с ростом выплат за причинение вреда жизни и здоровью потерпевших (+2,3 п.п. за год, до 6,4%). Вместе с тем среднее значение выплат по договорам страхования ОСАГО с физическими лицами снизилось с 60,3 тыс. руб. в 2018 году до 57,8 тыс. руб. в 2019 году.

Корректирующее влияние на показатель могло оказать начало работы финансового уполномоченного с 01.06.2019, а также практика натурального возмещения³³¹.

АНО «СОДФУ» проанализировало обращения к финансовому уполномоченному за 2019 год и составило рейтинг территорий РФ, исходя из сумм требований, предъявленных автовладельцами к страховщикам.

Возглавила данный рейтинг Республика Северная Осетия – средняя сумма требований к страховщикам в рамках дел по ОСАГО здесь составила 419 тыс. руб. При этом обращений за год из данного региона поступило не так много – чуть больше 1,1 тысячи. На втором месте – Чеченская республика – 390 тыс. руб. и 492 обращения. Также в тройке лидеров – Республика Ингушетия, жители которой за год направили финансовому уполномоченному 350 жалоб по ОСАГО при том, что

³²⁹ Указание Банка России от 04.12.2018 № 5000-У «О предельных размерах базовых ставок страховых тарифов (их минимальных и максимальных значений, выраженных в рублях), коэффициентах страховых тарифов, требованиях к структуре страховых тарифов, а также порядке их применения страховщиками при определении страховой премии по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

³³⁰ Коэффициент возраста и стажа насчитывает теперь 58 категорий (вместо четырех). С 01.04.2019 вступили в силу изменения, касающиеся коэффициента безаварийной езды (бонус-малус), который назначается водителям ежегодно с этой даты и остается неизменным в течение года.

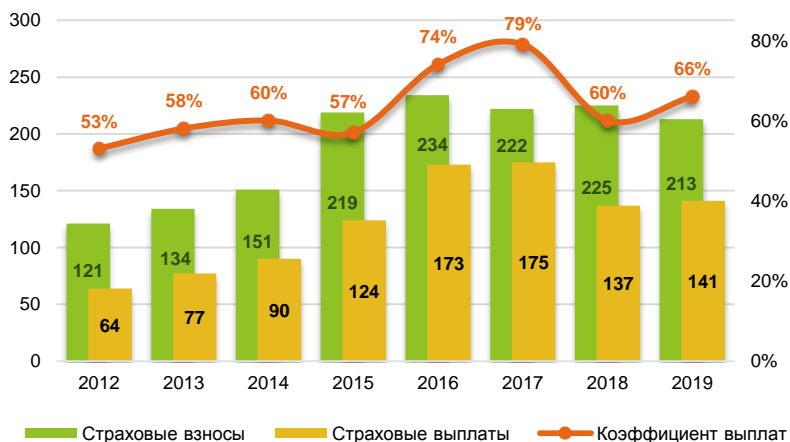
³³¹ Указание Банка России от 14.12.2018 № 5011-У «О порядке принятия Банком России решения об ограничении осуществления страховщиком страхового возмещения путем организации и (или) оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства».

средняя сумма требований составила 363,2 тыс. руб.

В первую десятку этого рейтинга также вошли республики Адыгея, Карачаево-Черкесия, Кабардино-Балкария, Ульяновская область, Ставропольский край, Сахалинская область и Краснодарский край (регион – «чемпион» по количеству обращений автовладельцев к финансовому уполномоченному по вопросам ОСАГО: за 2019 год их поступило свыше 11,2 тыс.)^{332,333}.

Что касается натурального возмещения, то новые правила³³⁴, с одной стороны, способствовали снижению выплат недобросовестным посредникам, а с другой стороны могли повлечь увеличение средней выплаты за счет повышения качества взаимодействия страховщиков с клиентами при урегулировании убытков. При этом доля выплат по решению суда в совокупных выплатах по ОСАГО за год сократилась в два раза, до 3,3%, а количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, снизилось на 36,7%. Динамика основных показателей рынка ОСАГО представлена ниже на Рисунке 2.18.

Рисунок 2.18. Динамика объема страховых взносов, выплат и коэффициента выплат рынка ОСАГО за 2012–2019 годы, млрд руб.



Источник: Банк России, расчеты ФБК Грант Торнтон

³³² Отчет по средней сумме требований заявителей за 2019 год // cdnimg.rg.ru/pril/article/182/82/81/Regiony_po_trebovaniyam_za_2019.xlsx.

³³³ Составлен рейтинг регионов по суммам требований в спорах по ОСАГО, 18.02.2020 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2020/02/18/reg-cfo/sostavlen-rejting-regionov-po-summam-trebovanij-v-sporah-po-osago.html.

³³⁴ Указание Банка России от 14.12.2018 № 5011-У «О порядке принятия Банком России решения об ограничении осуществления страховщиком страхового возмещения путем организации и (или) оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства».

Ситуация с убыточностью на региональных рынках ОСАГО также ухудшилась: по итогам 2019 года коэффициент выплат по ОСАГО увеличился в 80% субъектов РФ.

При этом согласно результатам, проведенного Банком России анализа убыточности ОСАГО в региональном разрезе число убыточных для страховщиков регионов по ОСАГО растет: значение ККУ³³⁵ по итогам 2019 года превысило уровень 100% в 34 регионах (в 2018 году – в 23 регионах). При этом средние территориальные коэффициенты в этих регионах оказались ниже среднего значения по стране. ККУ компаний с высокой долей взносов ОСАГО, полученных в этих регионах³³⁶, увеличился и превысил 105% – страховая деятельность была убыточной³³⁷.

По результатам регионального мониторинга рисков недобросовестных действий на рынке ОСАГО по данным за скользящий год по состоянию на 01.10.2019 к высокорисковой зоне были отнесены 9 регионов (Республика Адыгея, Республика Дагестан, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Северная Осетия-Алания, Республика Ингушетия, Чеченская Республика, Кабардино-Балкарская Республика, а также в Краснодарский край и Ставропольский край)³³⁸.

Несмотря на возросшую убыточность ОСАГО, особенно в отдельных регионах, 2019 год отметился значительным улучшением ситуации с доступностью полисов ОСАГО для населения и в целом позитивном изменении отношения потребителей к деятельности страховщиков и оценке их услуг.

СПРАВОЧНО

Похожий рейтинг с 2016 года составляет РСА. На первых 20 местах – субъекты с максимально негативными показателями, «красная зона». Это те регионы, где средняя выплата, частота страховых случаев и остальные показатели значительно выше средних по России. В середине рейтинга – «желтая зона», ситуация расценивается как пограничная, то есть в любой момент она может перейти в «красную зону». На последних местах расположились

³³⁵ Отражает операционную эффективность бизнеса, значение выше 100% указывает на убыток.

³³⁶ Компании с долей ОСАГО выше 30%, с долей убыточных регионов в портфеле ОСАГО более 30%.

³³⁷ Оценка региональных значений заработанной премии была произведена пропорционально доле региона во взносах по ОСАГО, оценка региональных значений состоявшихся убытков – пропорционально доле региона в выплатах по ОСАГО. Значения расходов по ведению страховых операций, отчислений от страховых премий, прочих доходов и расходов оценивались пропорционально доле региона во взносах по ОСАГО.

³³⁸ Мониторинг региональных рисков недобросовестных действий в ОСАГО №1 (1) на 01.10.2019 // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/25849/monitoring_OSAGO_1-1.pdf.

регионы «зеленой зоны», где проблем практически нет или их удастся решить, убыточность приемлема или отсутствует³³⁹.

По результатам оценки РСА в 2019 году в «красную зону» вошли, в частности, Республика Северная Осетия – Алания, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Адыгея, Чеченская Республика, Кабардино-Балкарская Республика, Республика Ингушетия, Республика Дагестан, Республика Башкортостан, Республика Марий Эл, Приморский край, Краснодарский край, Волгоградская область, Архангельская область и другие.

В «зеленую зону» вошли, в частности, г. Москва, Республика Татарстан, Забайкальский край, Амурская область, Ненецкий автономный округ, Чукотский автономный округ, Кемеровская область, Иркутская область, Калужская область, Псковская область, Магаданская область и Орловская область³⁴⁰.

Так, Финансовый университет при Правительстве РФ в декабре 2019 года провел социологические исследования отношения населения к состоянию рынка ОСАГО и направлениям его реформирования в 18 российских городах с населением более 750 тыс. человек: Волгограде, Воронеже, Екатеринбурге, Казани, Краснодаре, Красноярске, Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Перми, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Саратове, Тюмени, Уфе и Челябинске.

По итогам исследований только 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе трудно купить полис ОСАГО, еще 7% – что с приобретением полиса встречаются затруднения, а 92% участников исследования – что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем.

Таким образом, был отмечен стабильно высокий уровень доступности полисов ОСАГО для населения, а доля автовладельцев, которые заявляли об отсутствии проблем с приобретением полисов ОСАГО, осталась на уровне ноября 2019 года и заметно выше минимального значения, отмеченного в сентябре (89%). При этом по данным аналогичных исследований, проведенных в июне – декабре 2019 года, наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдались в Воронеже, Новосибирске, Волгограде, Саратове и Нижнем Новгороде. Чаще всего затруднения с приобретением полисов ОСАГО испытывали мужчины, лица среднего возраста (от 30 до 40 лет), а также автовладельцы с самым низким уровнем дохода. При этом затруднения с приобретением полиса ОСАГО отмечали также автовладельцы, отличающиеся высоким уровнем благополучия, а также высоким

³³⁹ Судебные штрафы и неустойки страховщиков, 27.01.2020 // РСА autoins.ru/novosti/tekushchie/?ELEMENT_ID=447911.

³⁴⁰ Рейтинг регионов за 9 месяцев для СМИ // РСА autoins.ru/upload/file/news/%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0.2

образовательным уровнем.

Что касается потребительской оценки качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов, то она осталась высокой – полностью или в основном ею были довольны 87% автовладельцев.

Наивысшую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Казани Краснодаре. При этом наилучшим образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценили женщины и пожилые люди (от 50 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов – те, кто могли купить бытовую технику, но не новый автомобиль.

Основными причинами недовольства автовладельцев работой страховщиков при продаже полисов ОСАГО стали сложность процедуры оформления полиса, неготовность страховщиков предоставлять страхователям установленные законодательством скидки – учитывать понижающие коэффициенты при определении стоимости полиса ОСАГО, а также долгое ожидание оформления полиса.

Источником проблем потребителей стали также и отмечавшиеся в 2019 году случаи одновременного повышения крупнейшими страховщиками стоимости ОСАГО, которые могли быть результатом ценового сговора между ними³⁴¹.

По данным на декабрь 2019 года, 61% автовладельцев считали стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой и скорее приемлемой. 72% автовладельцев не знали случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО: доля тех, кто не знал случаев езды без полиса, снижалась. При этом согласно данным социологического исследования, проведенного Финансовым университетом при Правительстве РФ, самая высокая доля автомобилей, использовавшихся без полиса ОСАГО, была отмечена в Воронеже, Красноярске, Волгограде, Саратове и Новосибирске.

Проведенные в июне – декабре 2019 года Финансовым университетом при Правительстве РФ исследования также показали, что 23% автовладельцев имели опыт приобретения электронных полисов ОСАГО. При этом в наибольшей степени данный опыт приобретения был распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Санкт-Петербурга, Ростова-на-Дону и Краснодара. Чаще всего полисы ОСАГО через Интернет приобретали наиболее состоятельные автовладельцы, молодежь и лица среднего возраста (до 40 лет), а также лица с высшим и послевузовским образованием.

Вместе с тем было отмечено отсутствие роста популярности

³⁴¹ ФАС проверит сговор автостраховщиков из-за повышения цен на ОСАГО, 04.06.2019 // Газета «Коммерсантъ» kommersant.ru/doc/3991314.

электронных полисов, что свидетельствовало о наличии препятствий, мешающих страхователям шире пользоваться этим каналом доступа к страховым продуктам³⁴².

СПРАВОЧНО

В 2018 году почти в 60% случаев при попытке заключить договор обязательного страхования посредством Интернета у автовладельцев возникали технические проблемы, особенно в Карачаево-Черкесии, Северной Осетии, Адыгее и Бурятии.

В некоторых регионах владельцы мотоциклов сообщили о полной невозможности приобрести полис. Например, мотоциклисты Кабардино-Балкарской Республики были вынуждены приобретать полисы ОСАГО в соседних регионах.

Чаще всего это происходило в тех областях, которые сами страховщики называют «токсичными» – именно там значительные выплаты делали страховую деятельность нерентабельной. В связи с этим страховщики старались минимизировать выдачу полисов в этих регионах. При этом полис на мотоцикл, такси или автобус-маршрутку сложно было приобрести практически по всей стране³⁴³.

Одной из причин улучшения ситуации с реализацией электронных полисов ОСАГО стало изменение работы систем «е-Гарант» и «Единый агент» с 02.04.2019. Если ранее в ходе приобретения полиса электронная система самостоятельно определяла выбор страховой компании по номеру ПТС страхователя, то с этой даты принцип изменился, и страхователь смог самостоятельно выбирать страховую компанию из числа участвующих в распределении на момент покупки им полиса ОСАГО.

Кроме того, вступили в силу изменения, внесенные Федеральным законом от 01.05.2019 № 88-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которыми был установлен единый подход к заключению договора ОСАГО на бумажном носителе и в виде электронного документа. При этом было также установлено, что страховой полис может быть предоставлен для проверки сотрудниками полиции на бумажном носителе, а в случае заключения электронного договора – в виде электронного документа или его распечатки. Также предусмотрено исключение двойного учета страховых

³⁴² Аналитический отчет по итогам проведения ежемесячного социологического исследования «Отношение автомобилистов к состоянию рынка ОСАГО» // Финансовый университет при Правительстве РФ fa.ru/science/index/SiteAssets/Pages/Zubets_Pubs/2019_12_MTPL.pdf.

³⁴³ ОСАГО: проблемы были, есть и... будут?, 05.04.2018 // Сетевое издание «За рулем» zr.ru/content/articles/911503-makhnut-na-polis.

полисов в бумажном и электронном виде в АИС РСА³⁴⁴ и отчетности страховщиков.

Одновременно установлена возможность заполнения водителями в электронном виде извещения о ДТП, оформленного без участия сотрудников полиции, – так называемого «европротокола».

СПРАВОЧНО

С 01.06.2018 Закон об ОСАГО³⁴⁵ предусматривает использование страховщиком при урегулировании убытка данных о ДТП, которые зафиксированы с использованием программного обеспечения, соответствующего определенным требованиям. Фактически речь идет в настоящее время о мобильных приложениях «Помощник ОСАГО» и «ДТП.Европротокол».

«Помощник ОСАГО» – мобильное приложение, созданное Банком России и РСА для оформления извещения о ДТП в электронном виде. Его можно бесплатно скачать с App Store и Google Play. Кроме того, данное приложение может использоваться для выполнения фотосъемки поврежденных транспортных средств и их повреждений на месте ДТП и некорректируемой передачи этих изображений в АИС ОСАГО, откуда она поступает в страховую компанию. Использование приложения возможно только для пользователей, имеющих подтвержденную учетную запись на ЕПГУ³⁴⁶.

«ДТП.Европротокол» разработано РСА, имеет схожий функционал и также доступно для скачивания в Google Play и App Store³⁴⁷. После установки этого приложения на смартфон или планшетный компьютер, оснащенный фотокамерой, необходимо выполнить авторизацию через ЕПГУ. Без авторизации приложение предоставляет возможность проверки полиса ОСАГО путем сканирования QR-кода, а также путем ручного ввода номера и серии полиса³⁴⁸.

Был отменен запрет на перестрахование в ОСАГО, уточнен порядок компенсационных выплат и установлен запрет на предъявление регрессных требований³⁴⁹ по ОСАГО к пешеходам, получившим травмы в

³⁴⁴ Автоматизированная информационная система РСА.

³⁴⁵ Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

³⁴⁶ Помощник ОСАГО - оформление извещения о ДТП в виде электронного документа // РСА autoins.ru/evropeyskiy-protokol/uproshchennoe-oformlenie-dtp/mob_app.

³⁴⁷ Мобильное приложение «ДТП. Европротокол» // РСА autoins.ru/faq/mp_ep/.

³⁴⁸ ДТП Европротокол // Сайт Apple Store <https://goo-gl.su/rsbwCPKK>.

³⁴⁹ Регрессное требование – требование лица, компенсировавшего ущерб, о возмещении своих убытков, предъявляемое к виновнику ущерба.

результате ДТП, а также к наследникам и родственникам погибших пешеходов.

Важное влияние оказало и начало либерализации и индивидуализации тарифов ОСАГО: введены новые предельные размеры базовых ставок тарифов ОСАГО и порядок расчета страховой премии, а также новая система расчета коэффициента КВС с учетом дополнительных классификаций³⁵⁰, что позволило страховщикам сделать предложения по оформлению страховых полисов более индивидуальными и привлекательными для потребителей.

Что касается предлагаемых изменений в регулирование ОСАГО, то следует отметить законопроект № 840167-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»³⁵¹. При этом необходимо отметить, что ранее ГД РФ был также рассмотрен схожий законопроект, внесенный Правительством РФ, однако он был отозван³⁵².

Указанный законопроект не включает ряд положений, которые были в правительственном варианте. Так, депутаты отказались от внедрения телеметрических устройств, исключения регионального коэффициента и коэффициента мощности двигателя, увеличения суммы выплат за причинение вреда жизни и здоровью, расширения тарифного коридора, однако предложили альтернативу: устанавливать тариф не для субъектов, а индивидуально для человека. Введено также понятие «неоднократное нарушение правил дорожного движения», за которое может быть установлен повышенный коэффициент. При этом нарушения, выявленные камерами фото – и видеофиксации, предлагается не учитывать.

В то же время правительственный законопроект предполагал не только более строгие меры к собственникам машин по оценке их рисков на дорогах, но и бонусы. Например, автовладелец мог установить на свой автомобиль телематическое устройство, которое способно анализировать его вождение. При аккуратном вождении, страховщик мог предоставить скидку на полис ОСАГО. Кроме того, данный законопроект предусматривал увеличение выплат за причинение ущерба жизни и здоровью в 4 раза – до 2 млн руб.³⁵³

³⁵⁰ Подробно о либерализации тарифов по ОСАГО – см. Доклад за 2018 год.

³⁵¹ Законопроект 840167-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и приостановлении действия отдельных положений Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (в части изменения подходов к ценообразованию при заключении договоров обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств).

³⁵² Законопроект № 754963-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

³⁵³ Лихачи с доплатой, 03.03.2020 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2020/03/03/popravki-v-zakon-ob-osago-vvodiat-individualnyj-tarif.html.

В целом, несмотря на позитивные для потребителей состоявшиеся и предлагаемые изменения регулирования рынка ОСАГО, многие проблемы остались нерешенными и в 2019 году.

Так, осталась проблема поддельных полисов ОСАГО. При этом часто отмечались случаи реализации таких полисов в как в Интернете, так и вне ее недобросовестными страховыми посредниками.

В связи с этим показательны первые итоги результатов пилотного проекта РСА по проверке наличия полисов ОСАГО с помощью фотофиксации на дорогах. Анализ типологии обращений автомобилистов, получивших соответствующие уведомления (всего было разослано 10,6 тыс. таких уведомлений) и позвонивших на «горячую линию» РСА, показал, что примерно половина водителей ездили с поддельными полисами ОСАГО. При этом многие потребители добросовестно приобрели полисы ОСАГО и были удивлены тем, что получили сообщения об отсутствии у них страховки³⁵⁴.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при реализации полисов)

- *приобретение поддельных полисов ОСАГО*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует проверить лицензию страховщика на сайте Банка России (cbr.ru/vfs/finmarkets/files/supervision/list_ssd.xlsx). Страховщик не вправе продавать полисы, если его лицензия отозвана, приостановлена или ограничена*
- *необходимо приобретать полис в надежном месте – офисе продаж страховщика или на его официальном сайте*
- *следует переходить по ссылкам на сайты страховых компаний с сайта РСА autoins.ru и проверять адресную строку в браузере. В поисковой системе «Яндекс» введена маркировка сайтов страховых компаний. Она представляет собой синий кружок с галочкой и надписью «ЦБ РФ». Увидеть значок можно в выдаче поиска напротив названия компании. Маркировка подтверждает, что это официальный сайт организации*
- *лучше проводить оплату полиса, оформляемого онлайн, через банк (такую форму оплаты обычно используют настоящие страховые компании), нежели посредством электронного кошелька или наличными (один из признаков обмана). Также необходимо потребовать квитанцию об оплате*

³⁵⁴ Полис-фантом, 19.09.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/09/19/proverka-nalichii-osago-kamerami-vyivavila-mnogo-poddelnyh-polisov.html.

- *следует попросить у страхового агента предъявить копии договора со страховщиком и доверенности на заключение договоров от имени компании, а также паспорт*
- *необходимо приостановить оформление полиса до подтверждения отсутствия обмана, если полис оформляется без использования информационной базы данных РСА и диагностической карты, документы заполняются от руки, полис стоит чрезвычайно мало, а агент просит срочно произвести оплату*
- *следует считать QR-код, находящийся в правом верхнем углу полиса, оформленного на бумажном бланке (например, с помощью специального приложения на смартфоне), и сверить название страховой компании, номер полиса, дату выдачи и срок его действия, а также марку, модель, VIN-код и государственный номер автомобиля. Полисы ОСАГО можно также проверить на сайте РСА*
- *требуется проверить приобретенный страховой полис. Так, у поддельного полиса может отсутствовать водяной знак в виде логотипа РСА, который просматривается на просвет; рельефность в изображении серии и номера документа; металлическая защитная нить, проходящая через весь бланк и прошивающая его насквозь. Также у поддельного полиса могут быть опечатки в штампе или печати страховой компании и неверный цвет*

Остались актуальными и вопросы противодействия страховому мошенничеству. Обострение данной проблемы негативно сказывается на экономическом положении потребителей, поскольку большую часть своих убытков от него страховщики перекладывают на добросовестных потребителей, повышая тарифы на страхование и незаконно отказывая в выплатах.

Так, в сфере автострахования происходит больше всего случаев страхового мошенничества: на ОСАГО и КАСКО приходится 94% от всех поданных заявлений о страховом мошенничестве. Следующей по «популярности» у страховых мошенников является сфера добровольного страхования гражданской ответственности.

Уже в 1 квартале 2019 года количество поданных заявлений в правоохранительные органы по факту страхового мошенничества возросло на 12% по сравнению с концом 2018 года и составило 3,5 тыс. заявлений. При этом в 1 квартале 2019 года правоохранительные органы возбудили 703 уголовных дела по факту страхового мошенничества (+3 п.п. по отношению к 4 кварталу 2018 года. Лидирующую позицию по количеству поданных и возбужденных дел по факту страхового мошенничества, как и в конце 2018 года, сохранил Южный федеральный

округ. Кроме того, в «ТОП-3 лидеров» с заметным отрывом от остальных регионов России вошли Центральный и Приволжский федеральные округа.

В первую пятерку регионов, где чаще всего выявлялось страховое мошенничество, также вошли: Краснодарский край (более 600), Москва (более 270), Волгоградская область (более 230), Республика Татарстан (более 130) и Челябинская область (более 100).

Кроме того, в 2019 году были выявлены случаи массового мошенничества по продаже автомобилистам фальшивых «зеленых карт». Страховые мошенники продавали «страховые сертификаты» под видом «зеленых карт» иностранного происхождения³⁵⁵.

СПРАВОЧНО

Международная система страхования автогражданской ответственности «Зеленая карта» функционирует с 1951 года. Основная ее цель – организация урегулирования претензий пострадавших в ДТП, совершенных при участии иностранных автомобилистов, в соответствии с национальным законодательством страны происхождения.

В систему «Зеленая карта» входит 48 стран. Функции российского бюро «Зеленая карта» возложены на РСА³⁵⁶.

Покупая «страховые сертификаты» вместо «Зеленых карт», водители не исполняют свои обязательства по страхованию гражданской ответственности: в случае ДТП возмещать ущерб придется за счет собственных средств. Кроме того, при проверке на границе может быть наложен запрет на въезд в страну, а в некоторых странах за пользование поддельными страховыми документами предусмотрено уголовное наказание или большой денежный штраф.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при реализации «зеленых карт»)

- *приобретение поддельных «зеленых карт»*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует убедиться, что страховщик (страховой агент) имеет полномочия на продажу «зеленой карты» до ее покупки*

³⁵⁵ Мошенники продают фальшивые «зеленые карты», 25.06.2019 // Сетевое издание «Правда.Ру» pravda.ru/news/auto/1422791-green_card.

³⁵⁶ Что такое Зеленая карта? // PCA autoins.ru/zelenaya-karta/chto-takoe-zelenaya-karta.

- не стоит приобретать так называемые аналоги «зеленой карты», их не существует
- следует помнить, что как правило, на «зеленую карту» не распространяются скидки. Если предлагается купить такую страховку по сниженной цене, то, скорее всего, это обман
- необходимо внимательно проверять информацию, внесенную в бланк полиса. Например, срок действия полиса не может длиться менее 15 дней. Также нужно внимательно проверить все страницы полиса – на них должна быть одинаковая информация
- номер «зеленой карты» можно проверить на официальном сайте страховой компании, у которой приобретен полис
- бланк полиса можно проверить с помощью ультрафиолетовой лампы. Номер «зеленой карты» имеет зеленое свечение³⁵⁷

В 2019 году вновь продолжилась дискуссия и о проблеме деятельности так называемых автоюристов – лиц, оказывающих помощь потребителям при взыскании страховой выплаты либо выкупающих у них право требования страховой выплаты по договору цессии и самостоятельно обращающихся за разрешением спора и ее получением.

Ранее автоюристы вели таким образом от 50% до 70% судебных разбирательств, связанных с автострахованием. Однако в июле 2019 года изменился порядок урегулирования споров между страховщиками и автовладельцами: автовладелец должен обратиться сначала в страховую компанию, в случае неудовлетворительного решения вопроса – к финансовому уполномоченному и только потом в суд.

Хотя возможность выкупать права требования и самим обращаться к финансовому уполномоченному у автоюристов сохранилась, это стало для них менее выгодно, поскольку стоимость рассмотрения такого заявления составляет 15 тыс. руб.

В связи с этим объем деятельности автоюристов в 2019 году снизился: за три месяца своей работы финансовый уполномоченный получил всего 252 платежа за рассмотрение жалобы от посредников, которым потребители переуступили право требования страхового возмещения³⁵⁸.

В то же время автоюристы, которых постоянно «демонизируют» страховщики, указывая на них как на причину своих наиболее массовых убытков, оказались не основной их причиной.

³⁵⁷ Страховые мошенники изобрели новый способ обмана граждан: будьте внимательны при покупке «зеленых карт», 25.06.2019 // Клуб журналистов korins.ru/posts/5331-strahovye-moshenniki-izobrevi-novyy-sposob-obmana-grazhdan-budte-vnimatelny-pri-pokupke-zelenyh-kart.

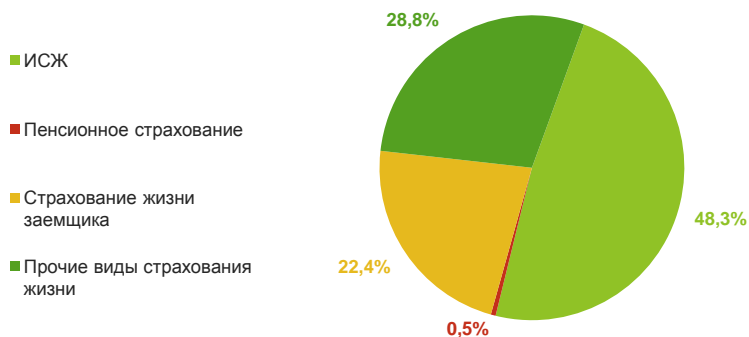
³⁵⁸ ОСАГО минус автоюристы. Кто выиграл от появления финомбудсмена, 26.09.2019 // Портал «Банки.ру» banki.ru/news/daytheme/?id=10906933.

Так, исследование НИИ Университета прокуратуры РФ показало, что подавляющее большинство недобросовестных практик в 2019 году пришлось на бытовое мошенничество – в 70% случаев им занимались не организованные преступные группировки, а ранее не судимые семейные граждане, которые завывшали ущерб от ДТП в среднем на 30–50 тыс. руб.³⁵⁹

Инвестиционное страхование жизни

2019 год отметился сменой многолетнего тренда роста ИСЖ, которое было ключевым драйвером рынка страхования с 2015 года. Так, страховые премии впервые за последние десять лет сократились и составили 197,6 млрд руб. При этом страховые выплаты напротив, увеличились и составили 57,1 млрд руб.³⁶⁰ Доля ИСЖ в структуре сборов в сегменте страхования жизни также существенно снизилась и составила 48,3% (Рисунок 2.19).

Рисунок 2.19. Структура сборов в сегменте страхования жизни в 2019 году



Источник: Банк России, расчеты ФБК Грант Торнтон

Для сравнения по итогам 2018 года страховые премии по ИСЖ составляли 452,4 млрд руб., выплаты – 35,4 млрд руб.³⁶¹, а доля ИСЖ в структуре сборов в сегменте страхования жизни – 67,7%³⁶².

Снижение числа заключенных договоров ИСЖ было связано, прежде всего, с совершенствованием стандартов раскрытия информации при его продаже, приведшим к сокращению мисселинга.

³⁵⁹ Ущерб мало не бывает, 04.12.2019 // Газета «Коммерсантъ» № 223 от 04.12.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/4180440.

³⁶⁰ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков №4, 2019 год // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/27614/review_insure_19q4.pdf.

³⁶¹ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков №4, 2018 год // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/24024/review_insure_18Q4.pdf.

³⁶² См. Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году».

Так, в апреле 2019 года вступило в силу Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика»³⁶³.

В январе 2019 года также начал действовать Внутренний стандарт по взаимодействию с получателями финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями по договорам страхования жизни и страхования от несчастных случаев и болезней, разработанный ВСС³⁶⁴, который оказал существенное влияние на рынок ИСЖ.

Среди факторов, оказавших ключевое влияние на изменение динамики рынка ИСЖ, также можно выделить рост неудовлетворенности клиентов полученными доходами по ранее заключенным договорам, срок действия которых истек.

Так, по данным Банка России большинство завершившихся в 1 полугодии 2019 года договоров ИСЖ показали доходность, не превышающую доходность по вкладам физических лиц: 51% полисов показали доходность ниже 1% (из них по 31% полисов доходность была нулевой), 42% полисов – 1–5%, 7% полисов – выше 5%. Такая невысокая доходность не способствовала перезаключению потребителями договоров на новый срок – количество заключенных договоров страхования жизни (кроме страхования жизни заемщиков) в 2019 году сократилось более чем в 2 раза.

СПРАВОЧНО

Результатом проведенной в 2018 и 2019 годах комплексной работы регулятора, участников рынка и ВСС по реализации мер, способствующих снижению уровня недобросовестных продаж и повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг, стало снижение числа жалоб, связанных с мисселингом финансовых продуктов, в том числе ИСЖ³⁶⁵.

Отмечен и эффект высокой базы: продукты по инвестиционному страхованию жизни в целом не предназначены для массового сегмента и средняя страховая премия по ним превышает 530 тыс. руб. Быстрый рост охвата целевой аудитории в предыдущие годы мог привести к насыщению этого сегмента страхования.

При этом регулятором предполагается, что на 2020 год придется пик

³⁶³ Подробнее см. раздел 1.1 настоящего Доклада.

³⁶⁴ Утвержден постановлением Президиума ВСС, протокол от 13.07.2018 № 33 (в новой редакции протокол от 04.09.2019 № 55).

³⁶⁵ Деньги защитили, 17.10.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/10/17/nekorrektnyh-prodazh-na-strahovom-rynke-stalo-menshe.html.

роста выплат по трехлетним договорам страхования жизни – в 2017 году темпы прироста взносов по страхованию жизни (кроме страхования жизни заемщиков) были максимальными за всю историю наблюдений (61%).

На фоне снижения взносов по ИСЖ страховщики стали модифицировать свои продукты – выросло предложение полисов, предполагающих купонные выплаты на ежеквартальной, полугодовой или годовой основе. Кроме того, страховщики нередко стали дополнять полисы различными опциями³⁶⁶.

По данным крупнейших страховых компаний деньги граждан, разочаровавшихся в ИСЖ, «перетекают» в другие страховые продукты. Главной альтернативой стали купонные продукты, позволяющие получать доход ежеквартально или раз в полгода, а также ИСЖ с дополнительными опциями – налоговым вычетом и возможностью использования телемедицины.

Таким образом, отмечена тенденция смещения интереса потребителей в сторону страховых продуктов с фиксированным доходом и меньшими рисками: место классического ИСЖ, спрос на которое падает, ИСЖ и купонные стратегии, приносящие гарантированный доход раз в квартал или полгода³⁶⁷.

СПРАВОЧНО

Главный риск, страхуемый в ИСЖ – риск дожития застрахованного до определенного возраста. Договор заключается, как правило, на срок не менее 10 лет. Обязанностью застрахованного является уплата на протяжении всего срока регулярных взносов. Страховая компания гарантирует возврат внесенных денег, а также некоторый, заранее согласуемый процент. Кроме того, если в течение срока действия полиса с плательщиком что-то произошло (смерть, утрата трудоспособности), то выплачивается гарантированная страховая сумма³⁶⁸.

Один из плюсов ИСЖ одновременно является одним из основных его недостатков, особенно в условиях нестабильной экономики, – при существенной инфляции взносы потребителей быстро обесцениваются, а «выйти» из таких договоров без серьезных потерь невозможно: в течение срока действия договора потребитель не может забрать свои деньги без штрафных санкций.

При этом, несмотря на наименование риска «смерть по любой

³⁶⁶ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков № 4, 2019 год // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/27614/review_insure_19q4.pdf.

³⁶⁷ Квартальная убыль: россияне нашли альтернативу ИСЖ, 17.09.2019 // МИЦ «Известия» iz.ru/921926/tatiana-bochkareva/kvartalnaia-ubyl-rossiiane-nashli-alternativu-iszh.

³⁶⁸ Учебное пособие по финансовой грамотности // Федеральный сетевой методический центр для повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов finuch.ru/lectures/9002.

причине», договор ИСЖ всегда содержит ряд исключений, наиболее распространенные из которых – случаи, произошедшие при совершении уголовного преступления или в состоянии опьянения. Кроме того, возврат вложенных денег не гарантируется государством³⁶⁹.

30.10.2019 КонфОП представила результаты очередной волны независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России». Исследование проводилось в рамках Проекта.

Специалисты КонфОП проанализировали предложения банков по вкладам и инвестиционным продуктам, вложения в МФО, а также деятельность финансовых пирамид и доступность отделений банков для маломобильных групп потребителей и людей с инвалидностью. В марте 2019 года «тайные покупатели» посетили банки в 20 регионах России, а в апреле 2019 года исследованы сайты банков и МФО.

В результате мониторинга был выявлен ряд недобросовестных практик в деятельности финансовых организаций. Так, сотрудники отделений банков при обращении «тайных покупателей» с запросом на сбережение средств предлагали им гибридные инвестиционные продукты, а не вклады. В 8 из 27 банков предлагали вклад на более выгодных условиях при оформлении инвестиционных продуктов. В 13 из 27 банков инвестиционные продукты позиционировались как полная альтернатива вкладу. Самым популярным продуктом, который предлагали в качестве замены вкладу, стал ИСЖ (9 банков из 13).

При этом в отделениях большинства банков не предупреждали потребителей о рисках вложения средств в гибридные инвестиционные продукты, в том числе об отсутствии гарантии доходности; государственного страхования, а также о невозможности досрочного расторжения договора без потери части денежных средств.

Результаты анализа сайтов банков также показали, что кредитные организации не информируют потребителей о минимальной гарантированной ставке по вкладам³⁷⁰, предельном размере сбережений, подпадающем под действие ССВ, а также об особенностях вышеуказанных «гибридных» вкладов³⁷¹.

³⁶⁹ Накопительное страхование жизни: преимущества и недостатки, 17.01.2019 // Программа по повышению уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области fingram39.ru/publications/strakhovanie/8064-.html.

³⁷⁰ Несмотря на письмо Банка России от 23.01.2019 № ИН-06-59/3 «О доведении кредитными организациями до клиентов информации о минимальной гарантированной процентной ставке по вкладу (счету)».

³⁷¹ Мисселлинг в информационном вакууме: потребители не могут получить информацию о вкладах и инвестиционных продуктах ни на сайтах, ни у сотрудников финансовых организаций, 31.10.2019 // КонфОП <https://goo-gl.su/wF5WE>.

В условиях применения финансовыми организациями таких недобросовестных практик многократно возрастают риски мисселинга. Особенно это касается новых и набирающих популярность страховых продуктов, в том числе ИСЖ.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (мисселинг при продаже страховых продуктов)

- *получение сложного инвестиционного продукта вместо надежного вклада*
- *потеря вложенных денежных средств*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует внимательно читать договор перед подписанием: копию договора можно изучить дома. Особое внимание необходимо уделить следующим вопросам:*
 - *какой именно договор заключается: банковского вклада, страхования или иной договор?*
 - *с кем заключается договор – с банком или с другой организацией?*
 - *подпадают ли инвестиции в государственную ССВ?*
 - *гарантируется ли доходность по вложениям?*
 - *на какой срок заключается договор?*
 - *порядок и условия досрочного расторжения договора*
- *необходимо изучить статистику доходности предлагаемого продукта за предыдущие кварталы и годы, а также уточнить наличие комиссий. Так, возможны случаи, когда банк не предоставляет гарантий получения определенного дохода, или устанавливает его на низком уровне – 1–2%, однако при этом обещает, что фактическая прибыль может быть высокой*
- *если возникли сомнения, то можно расторгнуть договор в течение 14 календарных дней («период охлаждения»)*
- *в случае нарушения прав потребителя при продаже страхового продукта можно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор и Банк России³⁷²*

Таким образом, в 2019 году ИСЖ, являвшееся ключевым драйвером

³⁷² По материалам: «Мисселинг, или как не купить kota в мешке» // Информационно-просветительский ресурс Банка России «Fincult.info» fincult.info/article/missseling-ili-kak-ne-kupit-kota-v-meshke/.

рынка страхования с 2015 года, показало свое падение, что было связано в основном с резким снижением привлекательности этого вида страховой услуги для потребителей и введением новых регуляторных мер.

Предполагается, что падение рынка ИСЖ продолжится. При этом одним из факторов, который может стать причиной этого, в 2020 году является не только замещение ИСЖ другими страховыми продуктами, но и пандемия COVID-19. В условиях падения доходов населения, его опасений за свое здоровье и неопределенности экономической ситуации страховые компании начали предлагать новые страховые продукты, в том числе услуги по страхованию жизни и здоровья от COVID-19. В частности, при подтверждении диагноза и при неблагоприятном течении болезни страховщиками предлагается компенсация, которая может выплачиваться как одновременно, так и ежедневно³⁷³.

Новые страховые продукты могут помочь выровнять назревающую тяжелую экономическую ситуацию в домохозяйствах. Вместе с тем, как и ранее в ситуации с ИСЖ, при их продаже могут возникнуть и новые риски мисселинга и других нарушений прав потребителей.

Банковское страхование

В 2019 году сохранилась высокая зависимость страховщиков от банковского канала продаж. Комиссии кредитных организаций за год увеличились на 9,1 п.п., до 36,6% от взносов. Из них 66,4% пришлось на страхование жизни заемщиков и страхование от несчастных случаев и болезней (+16,5 п.п. за год), 14,5% – на страхование жизни, кроме страхования жизни заемщиков (-17,4 п.п. за год), 4,4% – на ДМС (+2,7 п.п. за год)³⁷⁴.

При этом основным источником таких доходов банков в 2019 году стали кредитные виды страхования: комиссии по страхованию от несчастных случаев и болезней и страхованию жизни заемщиков составили 67,7% (42,1% в 2018 году). Эксперты КонфОП отметили, что данные факты свидетельствовали не только о развитии рынка потребительского кредитования, но и о сопутствующих ему активных продажах страховых полисов и стимулировании заемщиков к приобретению сопутствующих основному финансовому продукту услуг, зачастую не несущих для потребителя практической пользы.

При этом ряд банков повышал ставку по кредиту при отказе потребителя от приобретения страхового полиса. Кроме того, при потребительском кредитовании банки добавляли сумму страховки в тело

³⁷³ Страховые компании в России предложили страховки от коронавируса, 16.03.2019 // РБК rbc.ru/rbcfreenews/5e6f5eef9a79477789cc7ba3.

³⁷⁴ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков № 4, 2019 год // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/27614/review_insure_19q4.pdf.

кредита, в результате чего заемщик был вынужден выплачивать за нее проценты³⁷⁵.

Важнейшей проблемой для потребителей осталось навязывание банками так называемой «коллективной страховки» при получении кредита. В настоящее время банки предлагают различные виды программ коллективного страхования на различных условиях, основанные на договорах страхования заключенных между банками и страховыми организациями. Потребители, не являясь стороной этих договоров, не имеют возможности изменить их условия, в связи с чем вынуждены «присоединиться» к ним на условиях, которые не всегда для них выгодны.

Стоимость коллективного страхования в большинстве случаев значительно выше стоимости персонального договора с потребителем. Другим невыгодным (и незаконным) для заемщика условием является то, что стоимость страхования зачастую включается в сумму кредита, и на нее впоследствии начисляются проценты.

При этом следует отметить, что нарушением прав потребителей в таких случаях является именно навязывание банком дополнительного кредитования – в случае, если страховая услуга была получена и оплачена за счет кредитных средств по желанию потребителя, такие действия банка не являются нарушением его прав.

Вместе с тем в некоторых ситуациях коллективное страхование может быть для потребителя выгоднее как с точки зрения финансовых затрат (стоимость коллективного страхования может быть меньше персонального), так и с точки зрения временных затрат (например, потребителю нет необходимости самостоятельно обращаться в страховую организацию).

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при оформлении кредита)

- *навязывание коллективного страхования*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует отказаться от услуг банка, если получение кредита или иного финансового продукта ставится в зависимость от оформления коллективного страхования*
- *можно в любое время отказаться от участия в коллективном*

³⁷⁵ Тринадцатый промежуточный отчет по двенадцатой волне независимого мониторинга в рамках Контракта № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг» // Официальный сайт Проекта <https://goo-gl.su/zMU5>.

страховании без объяснения причин³⁷⁶. В отношении любых форм страхования, установлен 14-дневный срок («период охлаждения»), в течение которого потребитель вправе отказаться от заключенного договора коллективного страхования³⁷⁷

- *принимая решение об участии в предлагаемой банком программе коллективного страхования, рекомендуется внимательно изучить ее, обратив особое внимание на следующие условия:*
 - *какая страховая организация является страховщиком*
 - *кто является страхователем по договору страхования (заемщик или банк)*
 - *кто является выгодоприобретателем по договору страхования (банк, заемщик (и его наследники, если заключается договор страхования жизни), или и банк, и заемщик (и его наследники, если заключается договор страхования жизни))*
 - *какие случаи признаются страховыми*
 - *какие имеются основания для отказа страховой организации в страховой выплате*
 - *каков размер и порядок определения страховой суммы*
 - *каков размер и порядок определения страховой премии, подлежит ли она включению в общий размер задолженности по кредиту*
 - *каков размер и порядок определения услуг банка по организации страхования*
 - *каков порядок изменения и прекращения договора страхования, в том числе при отказе от него*
 - *каковы условия договора страхования, заключенного между банком и страховой организацией (при его доступности для потребителя)³⁷⁸*

Необходимо также отметить, что в конце 2019 года были приняты изменения в законодательство о потребительском кредитовании, которые с 01.09.2020 предоставят потребителю безусловную возможность вернуть

³⁷⁶ Пункт 1 статьи 450.1 ГК РФ, пункт 1 Указания Банка России от 20.11.2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».

³⁷⁷ Пункт 5 «Обзора практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита» (утвержден Президиумом ВС РФ 05.06.2019).

³⁷⁸ См. также Информацию по вопросу заключения и расторжения договоров страхования, оформляемых при заключении договоров потребительского кредита (займа) // Минфин России minfin.ru/ru/appeal/faq/?id_4=21.

часть денежных средств, потраченных на страховку, включая «коллективную»³⁷⁹.

Что касается навязывания дополнительных услуг, то регулятор в 2019 году дополнительно обратил внимание банков на необходимость получения ими согласия потребителей о предоставлении за отдельную плату дополнительных услуг при получении потребительского кредита (займа)³⁸⁰.

Указания Банка России обязательны к исполнению финансовыми организациями. Вместе с тем необходимо более четкое законодательное регулирование в целях полного прекращения практики навязывания потребителям дополнительных услуг.

Определенную точку в данном вопросе призван поставить законопроект о внесении изменений в Закон о потребительском кредите (займе), разрабатываемый Минфином России, который предлагает запретить обуславливать получение потребительского кредита или займа необходимостью приобретения за отдельную плату дополнительных услуг, кроме тех случаев, когда это вытекает из требований по страхованию предмета залога. При этом кредитная организация должна будет компенсировать заемщику убытки, которые он понес вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг в двукратном размере от их стоимости.

Кроме того, законопроектом предусматривается, что в договорах потребительского кредитования, заключенных на срок более года, не может быть установлена обязанность заемщика оплачивать страховку сразу за весь срок кредита или запрет на ежегодную уплату страховых взносов³⁸¹.

Новые меры по борьбе с навязыванием страховок предложены также в законопроекте «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (в части уточнения порядка заключения договора потребительского кредита (займа))³⁸². Законопроект запрещает включение в договор потребительского кредита (займа) пунктов, определяющих право заемщика на ознакомление с индивидуальными условиями кредитования (заимствования) на сайте

³⁷⁹ Федеральный закон от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», вступающий в законную силу с 01.09.2020, и Федеральный закон от 27.12.2019 № 489-ФЗ «О внесении изменения в статью 958 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», вступающий в силу с 26.06.2020. Подробнее вопрос рассматривается в разделе 1.3 Доклада.

³⁸⁰ Информационное письмо Банка России от 26.07.2019 № ИН-06-59/65 «Об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа)».

³⁸¹ Банкам запретят навязывать страховку при кредитовании, 11.10.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/10/11/bankam-zapretiat-naviazyvat-strahovku-pri-kreditovanii.html.

³⁸² Законопроект № 843962-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (в части уточнения порядка заключения договора потребительского кредита (займа)).

кредитора в Интернете, без раскрытия этих условий в содержании заключаемого договора потребительского кредита (займа), а также проставления кредитором в заранее напечатанной форме (в виде галочек и иных обозначений, выполненных типографским способом) согласия с условиями кредитования (заимствования) за заемщика без его собственноручной подписи.

Также проект федерального закона обязывает кредиторов указывать в условиях потребительского кредита (займа) стоимость, порядок и сроки отказа от предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги, оказываемой кредитором и/или третьими лицами, а также при заключении сделки кредитования (заимствования) информировать заемщиков о данных условиях.

Указанные положения позволят исключить случаи ненадлежащего информирования кредиторами заемщиков о содержании приобретаемых дополнительных услуг, что зачастую приводит к недобровольному приобретению заемщиками дополнительных услуг у кредитора и/или третьих лиц при заключении договоров потребительского кредита (займа). Кроме того, информирование кредиторами при заключении договора потребительского кредита (займа) заемщиков о стоимости страховой услуги и возможности отказа от страховки в «период охлаждения», позволит заемщикам своевременно воспользоваться правом отказаться от навязанной и/или ненужной для них услуги страхования в течение «периода охлаждения».

Принятые и разрабатываемые регуляторные и надзорные меры, а также повышение уровня знаний заемщиков о своих правах в сфере страхования при получении кредитов и методах их защиты обусловили появление в 2019 году нового тренда в банковском страховании – это переход от коллективной схемы страхования клиентов к индивидуальной.

Так, от коллективных договоров страхования заемщиков уже отказался ряд крупных банков³⁸³. Ожидается, что данный тренд получит развитие и в 2020 году.

Страхование жилья от ЧС

04.08.2019 начали действовать основные положения Закона № 320-ФЗ³⁸⁴, которым введена система добровольного страхования жилья от ЧС.

Законом установлено, что органы государственной власти субъектов РФ вправе разрабатывать, утверждать и реализовывать программы организации возмещения ущерба, причиненного расположенным на их

³⁸³ К заемщикам подошли индивидуально, 13.05.2019 // Газета «Коммерсантъ» №79 от 13.05.2019, стр. 8 kommersant.ru/doc/3966876.

³⁸⁴ Федеральный закон от 03.08.2018 № 320-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

территориях жилым помещениям граждан, с использованием механизма добровольного страхования³⁸⁵.

Предусмотрено также, что в случае утраты (гибели) застрахованного в рамках программы жилого помещения возмещение ущерба осуществляется в денежной форме либо путем предоставления субъектом РФ в собственность другого жилого помещения при условии уступки ему права требования к страховщику суммы причитающегося к выплате страхового возмещения за утраченное жилое помещение³⁸⁶.

В случае повреждения застрахованного жилого помещения возмещение ущерба осуществляется страхователю страховщиком в пределах предусмотренной договором страхования жилого помещения страховой суммы и субъектом РФ исходя из размера (доли) его участия в возмещении ущерба.

Оказание субъектом РФ помощи в возмещении ущерба за утраченное (погибшее) или поврежденное жилое помещение не является основанием для отказа страховщика в страховом возмещении по договору страхования жилого помещения или уменьшения размера страхового возмещения. В соответствии с Законом № 320-ФЗ для более полного возмещения ущерба будут задействованы сразу три источника: федеральный и региональные бюджеты, а также средства страховщиков.

Законом № 320-ФЗ предусмотрено создание единой автоматизированной информационной системы страхования жилых помещений, необходимой для информационного обеспечения организации страхования жилых домов, квартир и иных видов жилых помещений, а также принятия субъектами РФ решения об оказании помощи в возмещении ущерба, причиненного жилым помещениям.

СПРАВОЧНО

Единая автоматизированная информационная система страхования жилых помещений создана в 2019 году и получила название АИС «Жилье». Оператором данной системы стал ВСС.

Правила информационного взаимодействия системы с информационными ресурсами органов государственной власти и Банка России, а также состав передаваемой в систему информации,

³⁸⁵ Методика разработки программ организации возмещения ущерба, причиненного расположенным на территориях субъектов Российской Федерации жилым помещениям граждан, с использованием механизма добровольного страхования утверждена Приказом Минфина России от 04.07.2019 № 105н (зарегистрирован в Минюсте России 11.09.2019 № 55885).

³⁸⁶ Правила расчета максимального размера ущерба, причиненного расположенным на территориях субъектов Российской Федерации жилым помещениям граждан, подлежащего возмещению с использованием механизма добровольного страхования, утверждены Постановлением Правительства РФ от 12.04.2019 № 433.

порядок и сроки ее передачи установлены Постановлением Правительства РФ от 30.07.2019 № 984³⁸⁷.

Согласно позиции ВСС премия по страхованию жилья от ЧС в среднем составит 430 руб. в год и будет зависеть от риска возникновения ЧС.

При расчете этой суммы эксперты ВСС исходили из того, что в случае утраты жилого помещения в результате ЧС (без бытовых рисков) страховая сумма составит до 500 тыс. руб. в зависимости от региона. Кроме того, они исходили из средней стоимости жилья в размере 2 млн 50 тыс. руб.

Предполагается, что платежи за страхование будут включаться в счета на оплату ЖКУ, и граждане смогут самостоятельно принимать решение о его оплате. По мнению ВСС, такой подход и субсидирование страхования со стороны федерального бюджета позволит существенно снизить стоимость страхования: если обычный полис добровольного страхования жилья для стандартной квартиры стоит 5–7 тыс. руб. в год, то страхование жилья от ЧС по региональной программе будет стоить ориентировочно 150–200 руб. в месяц или 1,8–2,4 тыс. руб. в год. Минимальный набор рисков: страхование исключительно от ЧС предположительно будет стоить в среднем в 350–450 руб. в год. При этом размер страхового тарифа будет носить рекомендательный характер, а конкретный тариф установлен по предложению страховщиков в региональной программе³⁸⁸.

ВСС также определил 16 пилотных регионов, где будут реализованы программы добровольного страхования жилья от ЧС в 2020 году: Санкт-Петербург, Московская область, Ленинградская область, Тверская область, Свердловская область, Тюменская область, Новосибирская область, Белгородская область, Омская область, Псковская область, Саратовская область, а также Забайкальский, Пермский, Красноярский, Краснодарский и Хабаровский края³⁸⁹. Перестраховщиком по программам будет выступать АО «Российская Национальная Перестраховочная Компания», которая в обязательном порядке перестраховывает 95% по риску гибели жилья и 65% – по риску его повреждения³⁹⁰.

При этом эксперты ожидают, что такое страхование будет

³⁸⁷ Постановление Правительства РФ от 30.07.2019 № 984 «Об утверждении Правил информационного взаимодействия единой автоматизированной системы страхования жилых помещений с информационными ресурсами федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и Центрального банка Российской Федерации».

³⁸⁸ Средняя премия по страхованию жилья от ЧС в стране составит 430 рублей в год – ВСС, 17.12.2019 // Сетевое издание «Информационное агентство «Финмаркет» finmarket.ru/insurance/?nt=0&id=5138252.

³⁸⁹ Полис под крышей, 04.02.2020 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2020/02/04/reg-cfo/vss-opredelil-16-regionov-dlia-zapuska-strahovaniia-zhilia-ot-chs.html.

³⁹⁰ Минфин РФ разработал дорожную карту по стимулированию регионов и населения к страхованию жилья от ЧС, 05.02.2020 // Сетевое издание «Информационное агентство «Финмаркет» finmarket.ru/news/5165895.

востребовано и прирост премий в имущественном страховании по итогам 2020 года может достигнуть 14–16%. Особенно интересным оно может стать для потребителей, проживающих в регионах риска, где нередки паводки, пожары или другие стихийные явления³⁹¹.

Тем не менее в условиях развивающейся в 2020 году пандемии COVID-19 эти ожидания могут не оправдаться – в связи с отсутствием свободных денежных средств на приобретение полиса программа страхования жилья от ЧС может не вызвать у граждан интереса, достаточного для ее успешной реализации.

СПРАВОЧНО

В настоящее время только в Москве работает программа добровольного страхования жилья. Она реализуется уже больше 20 лет, и участие в ней принимают около 60% жителей столицы.

Московская программа не привязана к ЧС: застраховать недвижимость можно от пожара, взрыва, аварий систем отопления и водоснабжения, сильного ветра, урагана и сопровождающих их атмосферных осадков. Расчет страховки производится исходя из площади жилья, умноженной на определенную муниципалитетом страховую премию за один квадратный метр (в 2019 году она составила 1,87 руб. за квадратный метр).

В случае полного уничтожения жилья гарантируется предоставление иного по действующим в г. Москве нормам. Вместе с тем предусмотренная страховая сумма в размере 300–500 тыс. руб. покрывает только риски конструктивной гибели помещения: стоимость ремонта помещения не возмещается. Кроме того, средняя стоимость квадратного метра при расчете оказывается меньше реальной.

Страховые выплаты производятся из бюджета столицы и компаний-страховщиков. В 2019 году их получили более 5 тыс. человек на общую сумму в 182 млн руб.

Ранее была также предпринята попытка реализовать аналогичную программу в Краснодарском крае, однако она была признана неудачной, поскольку доля застрахованного жилья не превысила 2%³⁹².

В настоящее время ВСС осуществляют подготовительные мероприятия по реализации пилотных проектов в регионах РФ. В частности, направлены письма о необходимости создания рабочих групп

³⁹¹ Под крышей полиса, 20.01.2020 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2020/01/20/eksperty-v-2020-godu-ozhidaiut-rosta-strahovaniia-zhilia-ot-stihii.html.

³⁹² Новый закон о страховании жилья: что изменится для собственников?, 10.09.2019 // Портал «Банки.ру» banki.ru/news/daytheme/?id=10905633.

для реализации нового механизма страхования жилья от ЧС и разработки региональных программ организации возмещения ущерба. Одновременно ВСС выразил готовность оказывать региональным властям необходимую методологическую, юридическую и информационную поддержку³⁹³. Кроме того, в целях обеспечения единообразия подходов в разработке программ ВСС разрабатывает единые правила страхования жилья³⁹⁴.

Участие в реализации нового механизма страхования жилья и его популяризации среди граждан приняли также Минфин России и Минэкономразвития России, разрабатывая меры по введению имущественных и налоговых льгот для страхователей, а также уделяя большое внимание работе с регионами³⁹⁵.

Страхование дольщиков

В 2019 году появился новый механизм защиты прав потребителей, участвующих в долевом строительстве.

Так, ранее Федеральным законом от 25.12.2018 № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»³⁹⁶ было предусмотрено создание публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства» (далее – Фонд) в целях финансирования и осуществления мероприятий по завершению строительства объектов незавершенного строительства, для строительства которых привлекались денежные средства участников долевого строительства.

Фонд создан путем преобразования некоммерческой организации «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства»³⁹⁷, и является ее правопреемником.

³⁹³ ВСС напомнил регионам о необходимости разработать программы страхования жилья от ЧС, 04.02.2020 // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» insurg.info.ru/pressr/72309.

³⁹⁴ Когда у природы плохая погода. Плата за добровольное страхование жилья составит около 150 руб. в месяц, 24.01.2019 // Интернет-портал «Российской газеты» rg.ru/2019/01/24/plata-zadobovolnoe-strahovanie-zhilia-sostavil-okolo-150-rublej-v-mesiac.html.

³⁹⁵ См. например, Новый закон о страховании жилья: что изменится для собственников?, 10.09.2019 // Портал «Банки.ру» banki.ru/news/daytheme/?id=10905633; Страхование жилья от ЧС: вступил в силу новый закон, 04.08.2019 // Газета.Ru gazeta.ru/business/2019/07/31/12544795.shtml.

³⁹⁶ Федеральный закон от 25.12.2018 № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

³⁹⁷ Постановление Правительства РФ от 07.12.2016 № 1310 «О защите прав граждан - участников долевого строительства».

Основной целью Фонда является реализация государственной жилищной политики, направленной на повышение гарантии защиты прав и законных интересов граждан – участников долевого строительства.

Фонд осуществляет в том числе следующие функции и полномочия:

- формирует компенсационный фонд за счет обязательных отчислений (взносов) застройщиков, привлекающих денежные средства участников долевого строительства;
- выплачивает за счет средств компенсационного фонда возмещение гражданам – участникам долевого строительства, предусматривающим передачу жилых помещений, при несостоятельности (банкротстве) застройщика³⁹⁸.

В соответствии с внесенными 27.06.2019 изменениями в законодательство^{399,400} на Фонд возложены обязанности выплаты возмещения участникам долевого строительства по договорам, предусматривающим обязательства застройщика по передаче жилого помещения в многоквартирном доме, первый ДДУ в отношении которого был заключен до 20.10.2017 (при условии, что исполнение обязательств по этому договору обеспечивалось договором страхования или договором поручительства).

При этом установлено, что договоры страхования или поручительства, ранее заключенные в обеспечение исполнения обязательств застройщика, считаются прекратившими действие 27.06.2019, если на эту дату:

- не наступил страховой случай и не предъявлено требование о выплате страхового возмещения (об исполнении обязательств по договору поручительства) либо нет соответствующего судебного решения, вступившего в силу;
- объект строительства не введен в эксплуатацию.

Вместе с тем страховщик (банк) сохраняет часть полученной страховой премии по договору страхования (часть полученной платы по договору поручительства), пропорциональную времени, в течение которого действовало страхование (поручительство). Оставшаяся часть

³⁹⁸ Устав публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» (утв. Постановлением Правительства РФ от 07.10.2017 № 1231).

³⁹⁹ Федеральный закон от 27.06.2019 № 151-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁴⁰⁰ Федеральный закон от 27.06.2019 № 153-ФЗ «О признании утратившими силу отдельных положений статьи 25 Федерального закона «О публично-правовой компании по защите прав граждан - участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и внесении изменения в статью 62 Федерального закона «О государственной регистрации недвижимости».

страховой премии по договору страхования (платы по договору поручительства) подлежит передаче Фонду.

СПРАВОЧНО

В соответствии с разъяснениями Банка России:

- *страховщиками производится выплата страхового возмещения гражданам – участникам долевого строительства по договорам страхования, по которым на 27.06.2019 наступил страховой случай и предъявлено требование о выплате страхового возмещения по договору страхования и (или) вступило в силу решение суда об исполнении обязательств по договору страхования;*
- *Фондом производится выплата возмещения гражданам – участникам долевого строительства по ДДУ, предусматривающим передачу жилых помещений и исполнение обязательств застройщика, по которым обеспечивалось договорами страхования, во всех иных случаях, предусмотренных Федеральным законом № 153-ФЗ, в том числе и при отказе в выплате страхового возмещения страховщиком ввиду наступления страхового случая вследствие умысла страхователя⁴⁰¹.*

В связи с прекращением обеспечительных сделок у застройщиков появилось также несколько новых обязанностей со следующими сроками:

- 04.07.2019 – проинформировать дольщиков об изменении способа обеспечения исполнения обязательств;
- 11.07.2019 – направить контрагентам по всем договорам страхования и поручительства акты сверки;
- 22.08.2019 – перечислить Фонду часть платы по договору поручительства, возвращенную страховщиком или поручителем.

Установлено, что возможность достроить объект без использования счетов эскроу не является бессрочной. Застройщик, которому разрешили достроить объект без счетов эскроу, обязан уплачивать взносы в компенсационный фонд. Только после этого застройщик может заключить ДДУ. Также застройщик может перейти к использованию счетов эскроу – для этого предварительно нужно внести изменения в проектную декларацию и разместить их в ЕИСЖС. Применять оба механизма сразу (часть ДДУ заключать, уплачивая взносы в фонд, а часть – через счета эскроу) в отношении одного и того же объекта строительства запрещено.

⁴⁰¹ Письмо Банка России от 10.12.2019 № ИН-015-53/90 «Об отдельных вопросах исполнения договора страхования гражданской ответственности застройщика».

Кроме того, действие Закона о долевом строительстве⁴⁰² распространено на любые помещения в любых зданиях, а не только на жилые помещения в многоквартирных домах, как это было установлено ранее.

СПРАВОЧНО

Страхование рисков при заключении ДДУ введено в 2014 году, однако уже в 2016 году механизм был признан неэффективным – в частности, из-за того, что при возникновении проблем у застройщика выплата страхового возмещения дольщикам часто оказывалась недостаточной.

Пик взносов по страхованию ответственности застройщиков пришелся на 2016 год, когда Банк России ограничил число компаний, которые могли заниматься этим видом деятельности, 16 организациями. Тогда эти компании подняли тарифы, и совокупный объем сборов оценивался в 20 млрд руб. По итогам 2018 года сборы составили 15,3 млрд руб.⁴⁰³

Всево рынок страхования ответственности застройщиков за четыре года своего существования принес страховщикам 36,6 млрд руб. дохода. Однако выплаты при этом составили не более 2,6 млрд руб., а отдельные участники этого сегмента страхового рынка стали фигурантами уголовных дел. Проблемы, возникающие на этом рынке, начали решать только в 2018 году после ряда банкротств крупных застройщиков⁴⁰⁴.

Так, по данным Единого реестра проблемных объектов в РФ по состоянию на сентябрь 2019 года находилось в процедуре банкротства 567 застройщиков, осуществлявших строительство 2,1 тыс. многоквартирных домов по всей стране

Согласно статье 10 Закона о публично-правовой компании по защите прав граждан-участников долевого строительства при банкротстве застройщиков⁴⁰⁵ размер взносов застройщиков в компенсационный фонд составляет 1,2% от цены каждого ДДУ, предусматривающего передачу жилого помещения, машино-места или нежилого помещения. Соблюдение

⁴⁰² Федеральный закон от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

⁴⁰³ У страховщиков отбирают премии строителей, 08.04.2019 // Газета «Коммерсантъ» № 61 от 08.04.2019, стр. 2 kommersant.ru/doc/3937426.

⁴⁰⁴ Денег нет, но вы ищите, 22.11.2019 // Газета «Коммерсантъ» №215 от 22.11.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/4165651.

⁴⁰⁵ Федеральный закон от 29.07.2017 № 218-ФЗ «О публично-правовой компании по защите прав граждан – участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

этой обязанности проверяет Росреестр при регистрации ДДУ.

Величина взноса может изменяться на основании федерального закона не чаще одного раза в год с учетом актуарного оценивания деятельности Фонда. При изменении величины взноса изменение размера обязательных отчислений (взносов) производится не ранее чем через три календарных месяца после дня вступления в силу федерального закона, предусматривающего такое изменение. Изменение величины взноса не влечет за собой перерасчет и корректировку размера внесенных обязательных отчислений (взносов) застройщиков в компенсационный фонд.

Однако из 8,3 млрд руб. средств по ранее заключенным договорам страхования, которые должны были поступить на конец октября 2019 года, в Фонд было перечислено лишь 2,2 млрд руб., при этом задолженность в размере 6,1 млрд руб. пришлось, в том числе на ООО «СК «РЕСПЕКТ» – в отношении ее возможного бенефициара возбуждено уголовное дело.

Таким образом, возник риск недофинансирования деятельности Фонда. Однако эта ситуация не несет рисков для потребителей, поскольку средства фонда могут быть докапитализированы в необходимой мере Правительством РФ. Кроме того, средства компенсационного фонда постоянно пополняются новыми взносами застройщиков по заключенным договорам ДДУ. Его объем по состоянию на 31.12.2019 составил 44,3 млрд руб., увеличившись на 34,6 млрд руб., или 357%, с начала года.

Ответственность Фонда по договорам участия в долевом строительстве домов при этом составила 2 855 млрд руб. (936 тыс. договоров участия в долевом строительстве), увеличившись на 2 103 млрд руб., или 280% с начала года. Прирост связан в том числе с передачей Фонду ответственности по договорам страхования гражданской ответственности застройщиков по договорам участия в долевом строительстве в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2019 № 153-ФЗ. Ответственность по переданному Фонду страховому портфелю по состоянию на 31.12.2019 составила 369 млрд руб. (202 тыс. договоров участия в долевом строительстве).

Новый механизм защиты прав участников долевого строительства жилья показал свою эффективность. За 2019 год Наблюдательным советом Фонда приняты решения о восстановлении прав более 16 тыс. дольщиков в стране, это 223 дома в 21 регионе. Из них права 8 тыс. дольщиков будут восстановлены через механизм выплаты компенсаций. По состоянию на 27.03.2020 компенсации уже получили более 6,9 тыс. дольщиков в 17 регионах страны. Права еще более 8 тыс. дольщиков будут восстановлены после завершения строительства домов застройщиков-банкротов⁴⁰⁶.

⁴⁰⁶ Денег нет, но вы ищите, 22.11.2019 // Газета «Коммерсантъ» № 215 от 22.11.2019, стр. 1. kommersant.ru/doc/4165651.

Кроме того, в целях защиты прав граждан в 2019 году Фонд принял на себя обязательства по финансированию завершения строительства ряда проектов застройщиков-банкротов в Московской и Нижегородской областях, часть из которых исполнена по состоянию на 31.12.2019 путем передачи квартир дольщикам в 14 введенных домах.



2019 год характеризовался стагнацией страхового рынка после его роста в предыдущем периоде, а также принятием дополнительных мер по его регулированию.

В числе наиболее важных изменений – возможность оформления КАСКО и ОСАГО в одном полисе, улучшение ситуации на рынке ИСЖ, появление новых страховых продуктов, а также начало работы нового механизма защиты прав участников долевого строительства жилья – компенсационного фонда.

Вместе с тем многие основные проблемы страхового рынка, в том числе миссинг и навязывание дополнительных страховых услуг при получении кредита, остались нерешенными.

Дополнительные вызовы для страхового рынка и риски для потребителей принесла пандемия COVID-19 в 2020 году – ее последствия для страхового рынка еще предстоит оценить.

2.4. Оценка рисков потребителей в связи с развитием рынка услуг микрофинансовых организаций

Рынок услуг МФО в 2019 году несколько замедлил свое развитие. Объем выданных микрозаймов за 2018 год увеличился на 26% по сравнению со значением 2018 года и достиг 415 млрд руб. (330 млрд руб. в 2018 году). При этом к концу года квартальные темпы роста рынка микрофинансирования замедлились до минимального значения за 2 года.

СПРАВОЧНО

По данным Эксперт РА, объем выданных микрозаймов за 2019 год составил 412 млрд руб. (рост на 25%). Законодательные ограничения (прежде всего, ограничение дневной процентной ставки, учет ПДН при расчете нормативов достаточности капитала, снижение максимального предела начисления процентов, штрафов и пеней относительно основного долга по микрозайму) привели к перестроению бизнес-моделей МФО из сегмента займов «до

зарплаты» к диверсификации услуг, с акцентом на дополнительные услуги. В 2020 году ожидается повышение спроса на микрозаймы со стороны населения из-за роста отказов в получении кредитов и эффекта от ограничений, связанных с распространением COVID-19⁴⁰⁷.

Совокупный портфель микрозаймов вырос на 29% и составил 212 млрд руб. (+45% в 2018 году), из которых 171 млрд руб. были предоставлены физическим лицам. Для сравнения, портфель кредитов физическим лицам у банков (за вычетом ИЖК) вырос на 20%, до 9,9 трлн руб. в этот же период⁴⁰⁸.

СПРАВОЧНО

По данным Эксперт РА, по итогам 2019 года совокупный портфель МФО⁴⁰⁹ вырос на 30% и также составил 212 млрд руб. (+45% в 2018 году). Структура совокупного портфеля МФО в целом схожа с 2018 годом (Рисунки 2.20, 2.21).

С одной стороны, рост рынка был обеспечен высоким спросом на заемные средства, повышением удобства и простоты получения микрозаймов в результате развития онлайн-каналов, а также вступлением в силу законодательных ограничений (ограничение дневной процентной ставки и предельной суммы задолженности, учет ПДН при расчете нормативов достаточности капитала) только во 2 полугодии 2019 года.

Поэтому ожидается, что эффект от нововведений скажется на рынке МФО в 2020 году.

С другой стороны, замедление роста рынка связано с деятельностью МФО, работающих с физическими лицами, которые активно перестраивали свои бизнес-модели, адаптируясь к работе в условиях существенного снижения маржинальности. Прирост портфелей в сегменте займов «до зарплаты» составил 35% (+50% в 2018 году), в сегменте прочих потребительских займов физическим лицам – 25% (+50% в 2018 году).

Предполагается, что в 2020 году портфель МФО сохранит темпы роста 2019 года с замедлением динамики их выдачи⁴¹⁰.

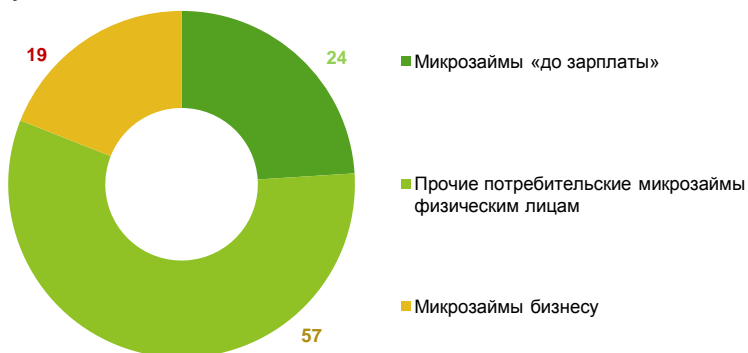
⁴⁰⁷ Итоги 2019 года для рынка МФО и прогноз на 2020-й: период трансформации // Эксперт РА gaexpert.ru/docbank/8a6/9cd/912/2da4cfadde8db78fb47137f.pdf.

⁴⁰⁸ Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов 2019 года // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27764/review_mfi_19Q4.pdf.

⁴⁰⁹ Под размером портфеля понимается совокупный объем микрозаймов, находящийся на балансе МФО на определенную дату (включая резервы и микрозаймы с просроченными платежами).

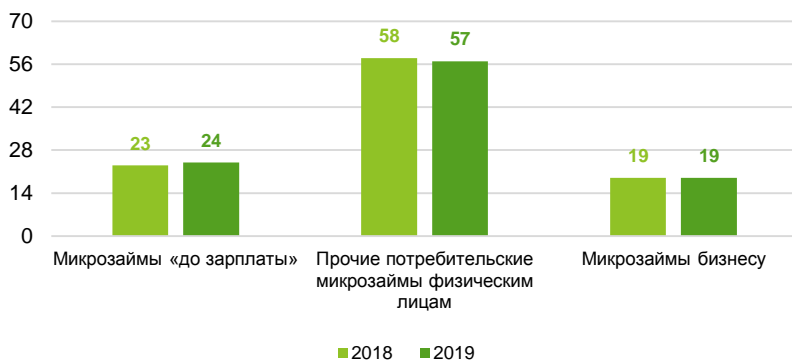
⁴¹⁰ Итоги 2019 года для рынка МФО и прогноз на 2020-й: период трансформации // Эксперт РА gaexpert.ru/docbank/8a6/9cd/912/2da4cfadde8db78fb47137f.pdf.

Рисунок 2.20. Структура совокупного портфеля займов МФО в 2019 году, %



Источник: Эксперт РА по данным Банка России и анкетирования МФО⁴¹¹

Рисунок 2.21. Динамика структуры совокупного портфеля займов МФО за 2018–2019 годы, %



Источник: Эксперт РА по данным Банка России и анкетирования МФО⁴¹²

Примечательно, что качество портфеля онлайн-МФО, работающих в сегменте микрозаймов «до зарплаты», хуже, чем у компаний, работающих в офисе, а рентабельность капитала ниже.

По итогам 2019 года доля займов, просроченных более 90 дней, у онлайн-компаний, работающих в сегменте займов «до зарплаты», составляла 50,4%, в то время как у традиционных компаний – 45,5%. Поэтому регулятор полагает, что необходимо более тщательно оценивать

⁴¹¹ Там же.

⁴¹² Там же.

клиентов и находить баланс между объемом и качеством выдаваемых займов⁴¹³.

Постепенное развитие рынка МФО происходило благодаря регуляторным мерам, снизившим привлекательность выдачи самых коротких займов. Так, предельная задолженность по договору потребительского займа сроком до 1 года в 2019 году составляла 2,5-кратную сумму такого займа, с 1 июля 2019 года – 2-кратную сумму займа, а с 1 января 2020 года – 1,5-кратную⁴¹⁴.

Максимальная дневная процентная ставка в 1 полугодии 2019 года составляла 1,5%, во 2 полугодии – 1%. В 4 квартале 2019 года среднерыночное значение полной стоимости займа «до зарплаты» равнялось 365%. Для сравнения – в 1 квартале 2018 года данный показатель составлял – 819,42%⁴¹⁵.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (отсутствие данных о ПСК)

- *отсутствие значения ПСК в правом верхнем углу договора в квадратной рамке (или в ином месте договора)*
- *включение в ПСК платежей, не предусмотренных законодательством*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Следует учитывать, что в ПСК включаются исключительно следующие платежи:

- *сумма основного долга*
- *проценты*
- *иные платежи в пользу займодавца (например, комиссии), предусмотренные договором*
- *платежи в пользу третьих лиц, если они предусмотрены договором*
- *страховые платежи, если от них зависят процентная ставка или другие платежи по займу или если выгодоприобретатель – не заемщик и не родственник заемщика*

Кроме того, основываясь на среднем размере займа «до зарплаты», был введен специализированный вид займа (без возможности его

⁴¹³ Тенденции микрофинансового рынка в 2019 году // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27725/mmt_2019.pdf.

⁴¹⁴ Подробнее см. в подразделе 1.3.

⁴¹⁵ Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов 2019 года// Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27764/review_mfi_19Q4.pdf.

продления или увеличения суммы) – в сумме до 10 тыс. руб. на срок до 15 дней, сумма начисленных процентов по которому не должна превышать 3 тыс. руб. (или 30% от суммы займа, если на 15 дней выдано менее 10 тыс. руб.). Ежедневная выплата по такому займу не должна превышать 200 руб. (указанные выше ограничения не распространяются на данный микрозайм).

По данным Эксперт РА, в 2019 году МФО начали диверсифицировать предлагаемые услуги, ожидая кратного снижения рентабельности в сегменте займов «до зарплаты». Выдача займов до 30 тыс. руб. до 30 дней вместо 2% в день под 1% зачастую становилась неэффективной, поэтому из указанного сегмента формировались услуги большей срочности и на большие суммы, т.е. на срок более 30 дней либо на сумму свыше 30 тыс. руб. Таким образом, увеличение срочности микрозаймов сказалось на объемах выдачи в целом по рынку⁴¹⁶.

Средний размер микрозайма «до зарплаты» вырос за год с 7,4 до 8,2 тыс. руб., а средний размер среднесрочного потребительского микрозайма снизился с 17,9 до 17,4 тыс. руб.

С 01.10.2019 МФО, наряду с банками, обязаны рассчитывать показатель ПДН заемщика при принятии решения о предоставлении кредита от 10 тыс. руб. и формировать дополнительный запас капитала при кредитовании заемщиков с уровнем ПДН более 50%. По оценкам регулятора, это не привело к снижению квартальных темпов роста выдач.

Эти показатели будут включаться в расчет норматива достаточности собственных средств компаний. При выдаче микрозайма клиенту, ПДН которого превышает 50%, МФО будет нести дополнительную нагрузку на капитал в размере 50% от суммы займа (65% начиная с 01.01.2020). Также уточнен порядок расчета показателей, включаемых в расчет экономических нормативов МФО⁴¹⁷.

В дальнейшем расчет ПДН будет способствовать более тщательному отбору заемщиков, совершенствованию скоринговых моделей и повышению качества портфелей МФО. Кроме того, изменение текущей структуры портфелей МФО будет продолжаться после снижения максимального размера выплат, которые МФО могут потребовать с заемщика, до 1,5-кратного размера с 01.01.2020.

Исследование ПДН среди 18 крупнейших МФО (66,1% рынка), проведенное Банком России⁴¹⁸, показало, что ПДН превышал 50% у 53,7% заемщиков, в то же время у 36,9% данный показатель составлял более 80%. Как правило, заемщики с ПДН более 80% были сконцентрированы в сегменте длинных микрозаймов. В исследовании отмечается, что в 53,9%

⁴¹⁶ Итоги 2019 года для рынка МФО и прогноз на 2020-й: период трансформации // Эксперт РА raexpert.ru/docbank/8a6/9cd/912/2da4cfadde8db78fb47137f.pdf.

⁴¹⁷ Установлены нормативы для расчета ПДН заемщика МФО, 04.07.2019 // Банк России cbr.ru.

⁴¹⁸ Опрос проводился в отношении микрозаймов, выданных гражданам в 4 квартале 2019 года.

случаев выдачи микрозаймов для оценки дохода заемщика микрофинансисты используют данные Росстата по среднему доходу на человека в регионе. Это отчасти связано с необходимостью высокой скорости принятия решения о выдаче займов.

В сегменте займов «до зарплаты» доля выдач микрозаймов заемщикам с доходом более 40 тыс. руб. составила 41,7% против 17,8% в сегменте более длительных займов. При этом именно на заемщиков, зарабатывающих свыше 40 тыс. руб., пришлось 34,1% совокупного объема выдач заемщикам с ПДН более 80% в сегменте коротких займов и 11,3% в сегменте длинных займов.

По мнению регулятора, это объясняется тем, что МФО, специализирующиеся на займах «до зарплаты», более активно использовали право при расчете ПДН учитывать доходы заемщиков из их заявлений. Регулятор планирует оценить влияние повышенных надбавок к коэффициентам риска по микрозаймам, выданным заемщикам с ПДН более 50%, на достаточность капитала МФО после получения надзорной отчетности от рынка в 1 квартале 2020 года.

По мнению экспертов, сейчас сложно оценить ПДН в силу отсутствия полных данных. В тоже время они отмечают, что основные риски заключаются в возможности роста нелегального рынка микрозаймов, в случае отказа МФО работать с такими заемщиками⁴¹⁹.

На фоне нового регулирования усиливалась концентрация рынка. Снижение ПСК вынудило МФО сокращать издержки и повышать эффективность бизнес-моделей, в связи с чем конкуренция на рынке возросла, а общее количество МФО уменьшилось.

В большей степени данная тенденция была выражена в сегменте онлайн: технологичные компании пытались упрочить свои позиции. На конец 2019 года на топ-100 МФО приходилось 83,7% портфеля (для сравнения в начале 2018 года – 79,7%)⁴²⁰.

По данным регулятора, количество МФО в реестре снизилось до 1 774 компаний (-228 МФО или -11,4%) в 2019 году (Рисунок 2.22). При этом большая часть МФО была исключена из реестра по собственному желанию (60–70% во 2 полугодии 2019 года).

Количество МФК за год снизилось с 53 до 38 компаний, при этом их доля в совокупном портфеле микрозаймов сократилась с 57 до 53%, что не привело к снижению концентрации в отрасли. Снижение количества МФК в основном было связано с исключением из реестра отдельных компаний с небольшим объемом портфелей.

По данным исследования информационного портала zaim.com, 13%

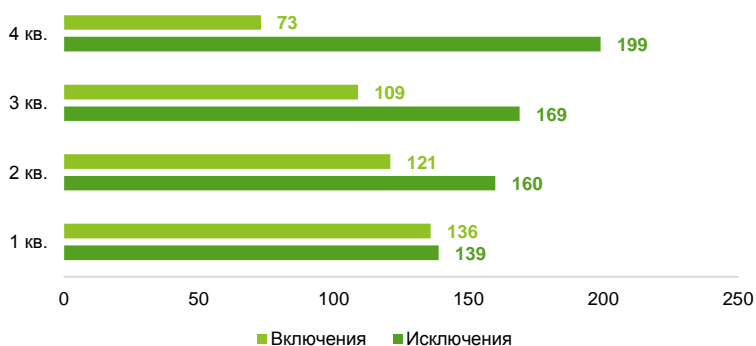
⁴¹⁹ У заемщиков МФО показала закредитованность, 11.02.2020 // Газета «Коммерсантъ» №24 от 11.02.2020, стр. 8 kommersant.ru/doc/4250879.

⁴²⁰ Там же.

МФО, исключенных из реестра Банка России в 1 полугодии 2019 года, продолжали выдавать займы. При этом 4% делали это на легальных основаниях от имени другого юридического лица, состоящего в реестре, 9% – нелегально. В 1 полугодии 2018 года лишь около 5% исключенных из реестра компаний продолжили свою деятельность на незаконных основаниях.

По мнению экспертов, 60% компаний, добровольно покинувших реестр в 1 полугодии, сделали это из-за отсутствия возможности перестроить свою бизнес-модель⁴²¹.

Рисунок 2.22. Поквартальная динамика включенных и исключенных из государственного реестра МФО в 2019 году, ед.



Источник: Банк России⁴²²

Сокращение притока новых МФО в реестр и исключение из реестра действующих МФО вызвано постепенным ростом порога для входа в легальный микрофинансовый бизнес, что также обусловлено повышением регуляторных требований. Кроме того, регуляторные издержки и конкуренция на рынке способствовали увеличению количества случаев переоформления компаний из МФК в МКК⁴²³.

Эксперты предполагают, что в течение двух следующих лет произойдет сокращение общего числа МФО в государственном реестре на 500-600 (относительно данных на март 2020 года). Лидеры продолжают увеличивать долю рынка за счет клиентской базы

⁴²¹ Займы в виде исключения, 26.08.2019 // СРО «МиР» nimir.ru/news/mir-news/smi/detail.php?ID=4108&sphrase_id=18287.

⁴²² Тенденции микрофинансового рынка в 2019 году // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27725/mmt_2019.pdf.

⁴²³ Итоги 2019 года для рынка МФО и прогноз на 2020-й: период трансформации // Эксперт РА gaexpert.ru/docbank/8a6/9cd/912/2da4cfadde8db78fb47137f.pdf.

покидающих рынок МФО, с повышением качества своих выдач. В результате рынок продолжит консолидироваться вокруг крупнейших МФО, а концентрация портфеля микрозаймов на топ-20 и топ-100 компаний с текущих 57 и 84% возрастет минимум на 3-5 п.п.⁴²⁴

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ДОГОВОР С МФО)

- *получение микрозайма в сжатые сроки, «не отходя от кассы» (очень быстрое заключение договора)*
- *подписание договора при не ознакомлении с условиями и тарифами*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует подробно изучить условия договора займа*
- *необходимо оценить доходы и размер ежемесячного платежа с учетом процентов (возможно предполагаемую покупку следует отложить)*
- *следует проверить наличие в договоре с МФО дополнительных услуг (страховых, юридических, консультационных, медицинских или иных). Скорее всего они не нужны*
- *необходимо подписывать только тот договор, в котором условия и тарифы являются его неотъемлемой частью*

Продолжилась постепенная цифровизация рынка МФО. В целом за 2019 год сегмент онлайн-микрозаймов обеспечил основной прирост рынка. Доля онлайн-займов в общей структуре выдач увеличилась до 37% (32% в 2018 году), а ряд компаний выдавали онлайн займы в более чем 80 субъектах РФ.

Самыми активными участниками онлайн-рынка стали МФО, зарегистрированные в 2017–2018 годах, которые выдавали микрозаймы «до зарплаты». Поэтому средние темпы прироста портфеля онлайн-микрозаймов «до зарплаты» выше, чем у МФО, работающих через офисы.

Среднеквартальные темпы прироста портфеля микрозаймов «до зарплаты» в сегменте онлайн составили 16,6% и только 6,2% в сегменте выдачи через офисы. Общая доля цифровых каналов в сегменте микрозаймов «до зарплаты» выросла до 68% (65% в 2018 году)⁴²⁵.

Опрос участников микрофинансового рынка, проведенный СРО «МиР»

⁴²⁴ Там же.

⁴²⁵ Тенденции микрофинансового рынка в 2019 году // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27725/mmt_2019.pdf.

совместно с компанией ECOMMPAY⁴²⁶, показал, что около 50% МФО в меньшем или большем объеме проводили онлайн-операции. При этом 36% опрошенных компаний применяли в работе интернет-технологии, а каждая десятая все свои операции осуществляла онлайн. 47% компаний не испытывали никаких проблем в сотрудничестве с платежными провайдерами. При этом только 13% самих МФО располагали максимально эффективными средствами защиты от мошенничеств: 8% имели собственные программы защиты, 5% пользовались технологией от провайдера, 17% хотели бы внедрить программы защиты, а 67% их не имели.

В связи с этим важное значение для потребителей приобретает обеспечение безопасности процесса передачи денег через платежных провайдеров с точки зрения минимизации действий мошенников. Запрос потребителей финансовых услуг на удобство и прозрачность расчетов в свою очередь ведет к расширению количества платежных сервисов МФО и внедрению технологий защиты⁴²⁷.

В апреле 2019 года МВД России выступило с инициативой по защите данных потребителей, которая предполагает запрет оформления онлайн-микрозаймов без паспорта (сегодня достаточно ввести паспортные данные без ксерокопии подтверждающего личность документа)⁴²⁸.

27.04.2020 вступило в силу Указание Банка России от 09.12.2019 № 5348-У «О правилах наличных расчетов»⁴²⁹, работа над которым велась с августа 2019 года. Документ позволяет МФО выдавать новые займы за счет наличных, поступивших в их кассы. Действие указания распространяется на лиц, являющихся участниками наличных расчетов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Согласно документу, МФО могут выдавать займы, возвращать привлеченные займы, выплачивать проценты, неустойки (штрафы, пени) по привлеченным займам МФО. Сумма по одному договору микрозайма ограничена 50 тыс. руб. В то же время в течение 1 дня сумма указанных выше операций МФО не может превышать 1 млн руб.

Предполагается, что данная мера может упростить оборачиваемость средств внутри МФО и повысить доступность микрофинансовых услуг для потребителей. По мнению экспертов,

⁴²⁶ ECOMMPAY – международный платежный провайдер и прямой эквайер. Компания лицензирована Управлением по финансовому регулированию и контролю Великобритании в качестве Авторизованного платежного учреждения. ecommpay.com/ru/about-us.

⁴²⁷ Микрофинансовая отрасль может отказаться от налички, 19.12.2019 // СПО «МиР» pmir.ru/news/otr-news/researches/detail.php?ID=4388.

⁴²⁸ МВД предлагает запретить оформление микрозаймов через интернет без паспорта, 30.04.2019 // ТАСС tass.ru/ekonomika/6390911.

⁴²⁹ Указание Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» утратило силу.

нововведение может обеспечить бесперебойную работу за счет использования выручки из кассы⁴³⁰.

По оценкам Эксперт РА в 2020 году темпы прироста портфеля микрозаймов не превысят уровня 2019 года. При этом объемы выдачи продолжают увеличиваться меньшими темпами (20%), что будет связано с ростом срочности микрозаймов и снижением их оборачиваемости.

Предполагается, что качество заемщиков МФО в 2020 году ухудшится из-за уменьшения реальных доходов населения и повышения доли временно не работающих. Это потребует от МФО значительно ужесточить систему оценки рисков, что может негативно сказаться на заемщиках.

При этом возможность оформления заемщиками кредитных каникул может компенсировать рост проблемной задолженности в портфелях МФО. Рост портфеля микрозаймов в 2020 году может поддержать и практика сохранения просроченной задолженности в портфелях МФО в связи с развитием структур по взиманию долгов внутри самих МФО.

По данным СРО НАПКА, средняя сумма долга по микрозайму, подлежащая взысканию, за последние 2 года снизилась на 44%. В 2017 году она составляла 19,8 тыс. руб., в 2018 году – 14,5 тыс. руб., в 2019 году – 11 тыс. руб. При этом анализ займов МФК в 2018–2019 годах показал, что динамика перехода задолженности в категорию просрочки от 1 до 30 дней со 2 полугодия 2019 года показал 26–27% по сравнению с 35% на начало 2018 года.

Данная тенденция может быть объяснена усилением регулирования микрофинансового рынка, развитием скоринговых алгоритмов МФО, восстановлением платежной дисциплины потребителей и развитием института кредитных историй⁴³¹.

В целом, в 2019 году можно отметить расширение практики самостоятельного взыскания МФО долгов через суд. Около 50% всех МФО работают с судами. В первой половине 2019 года в суд обратилось 933 МФО, при этом в 2018 году таких МФО было 905. Указанная практика достаточно эффективна, поскольку за 2018 год было возвращено порядка 70% от заявленной суммы⁴³². На фоне роста масштабов самостоятельной работы с проблемной задолженностью происходило также улучшение качества портфелей МФО от безнадежных микрозаймов путем уступки и списаний.

⁴³⁰ ЦБ предлагает разрешить МФО выдавать займы за счет наличных из кассы // АО «АЭИ «ПРАЙМ» 1prime.ru/finance/20190812/830231821.html.

⁴³¹ Средняя сумма просроченного долга физического лица перед МФО снизилась до 11 тыс. рублей, 03.10.2019 // СРО МнП nprmr.ru/news/otr-news/researches/detail.php?ID=4186.

⁴³² Итоги 2019 года для рынка МФО и прогноз на 2020-й: период трансформации// Эксперт РА gaexpert.ru/docbank/8a6/9cd/912/2da4cfadde8db78fb47137f.pdf.

СПРАВОЧНО

С 01.01.2020 МФО должны обязательно взаимодействовать с финансовым уполномоченным. Согласно статистике обращений службы финансового уполномоченного, за 1 квартал 2019 года поступило 158 обращений в отношении 46 МФО. Средний размер требований заявителей составил 20 380 руб. Основными причинами обращений стали невозврат платы за дополнительные услуги, несогласие с расчетом процентов, а также несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)⁴³³.

Прибыль МФО за 2019 год выросла на 52% и составила 16,5 млрд руб. (10,87 млрд руб. в 2018 году). Это максимальное значение за весь период наблюдений рынка МФО. Значимый вклад в рост данного показателя внесли продажи сопутствующих услуг и продуктов, т.е. доходы от непрофильных направлений деятельности. Это обусловлено регуляторными ограничениями (предельного размера ПСК и задолженности, необходимости расчета ПДН) вследствие которых МФО перестраивали модели своей деятельности. В среднем за 2019 год доля косвенных доходов МФО выросла в два раза, до 8% от общего объема доходов, однако у отдельных компаний, в том числе крупнейших эта доля достигла 25%.

По-прежнему остается низким уровень доверия населения МФО. По данным Аналитического центра НАФИ, только 6% россиян доверяли МФО в 2019 году (5% в 2017 году, 8% в 2016 году). При этом только 62% клиентов знали дневную процентную ставку по своему займу, а 20% затруднились с ответом на этот вопрос⁴³⁴. Такому низкому уровню доверия способствовала деятельность нелегальных кредиторов и финансовых пирамид.

Поэтому в целях ограничения таких рисков потребителей в 2019 году инициирован ряд мер, в том числе представлено ужесточение ответственности для нелегальных кредиторов⁴³⁵, вплоть до уголовной.

Кроме того, в первом чтении принят законопроект, наделяющий Банк России полномочиями инициировать блокировку сайтов финансовых пирамид и мошеннических кредитных организаций, а также обращаться в суд с заявлением о защите прав, свобод и законных интересов граждан в связи с размещением в Интернете информации, позволяющей получить доступ к информационным системам финансовых

⁴³³ Служба финансового уполномоченного. Сведения о поступивших обращениях. 1 квартал 2020 года // Финансовый уполномоченный finombudsman.ru/wp-content/uploads/2020/04/Statistika-za-1-kvartal-2020-po-sostoyaniyu-na-07.04.2020.pdf.

⁴³⁴ Доверие россиян к банкам растет, 17.02.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet.

⁴³⁵ Подробнее см. в подразделе 1.5. Доклада.

организаций, электронным платежным системам или устройствам клиентов⁴³⁶.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при обращении в нелегальные МФО)

- *использование персональных данных в мошеннических целях и передача информации третьим лицам без согласия клиента*
- *процентные ставки по займам, выдаваемым нелегальными кредиторами, могут быть выше верхнего предела, установленного регулятором*
- *использование нелегальными кредиторами незаконных практик взыскания долга*
- *определение в договоре незаконных комиссий, штрафных санкций и т.п.*
- *установление в договоре дополнительных условий*
- *требование оплаты дополнительных услуг, например, за обработку заявки, перевод суммы займа на карту и т.п.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

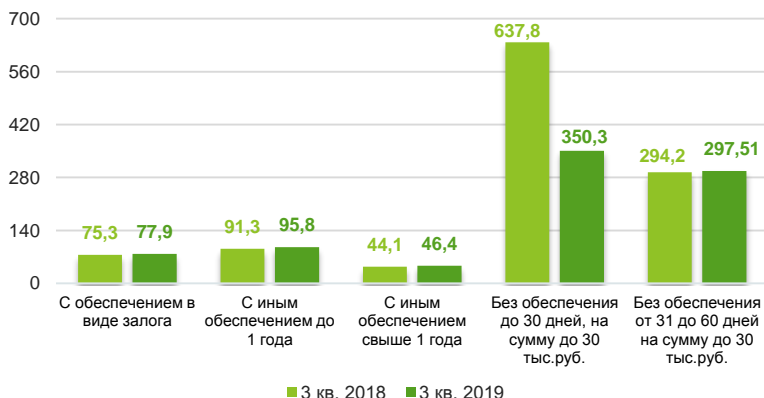
- *следует проверить наличие МФО в государственном реестре на сайте Банка России или в специальном электронном справочнике⁴³⁷*
- *необходимо проверить членство МФО в СРО (найти список СРО на сайте Банка России и проверить на сайте СРО)*
- *нужно изучить отзывы об МФО других потребителей*

Необходимо отметить, что в течение 2019 года выросли среднерыночные значения ПСК по потребительским микрозаймам с обеспечением в виде залога (Рисунок 2.23), а также по ряду сегментов микрозаймов без обеспечения (например, до 30 тыс. руб. на срок от 30 дней). При этом благодаря регуляторным ограничениям значение ПСК для микрозаймов до 30 тыс. руб. на срок до 30 дней снизилось практически в 2 раза.

⁴³⁶ Законопроект № 605945-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации». См. подробнее в подразделе 1.5 Доклада.

⁴³⁷ Справочник участников финансового рынка // Информационно-просветительский ресурс Банка России fincult.info/services/spravochnik.

Рисунок 2.23. Динамика среднерыночных значений ПСК по отдельным категориям микрозаймов, применяемых в 3 квартале 2018 и 2019 годов, % годовых



Источник: Банк России

Несмотря на законодательные нововведения, призванные снизить риски и повысить защищенность потребителей, в 2019 году в Банк России поступило 28 тыс. жалоб в отношении МФО (11,4% от общего количества жалоб потребителей финансовых услуг), что на 25,2% больше, чем в 2018 году. Представители регулятора связывают это с широким освещением в СМИ работы Банка России по возврату потребителям переплаты по договорам потребительского займа. Однако по результатам проверок большая часть жалоб не находила подтверждения, только 18,6% были признаны обоснованными. Со 2 квартала 2019 года число поступающих жалоб начало снижаться: если в 1 квартале 2019 года поступило 7,1 тыс. жалоб, то в 4 квартале 2019 года – 5,6 тыс. жалоб⁴³⁸.

СПРАВОЧНО

Идея собственного финансового уполномоченного была реализована в МФО MoneyMap, являющейся одним из крупнейших участников рынка, в середине июня 2019 года. Данная мера призвана снизить количество обращений, направляемых регулятору, и одновременно ускорить разрешение возникающих проблем в месте оказания услуги. Омбудсмен контролирует соблюдение интересов потребителей услуг компании, которые остались недовольны сервисом, разъясняет их права, возможности их юридической защиты, при

⁴³⁸ Тенденции микрофинансового рынка в 2019 году // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27725/mmt_2019.pdf.

необходимости консультирует, как оформить обращение в Банк России.

Решения омбудсмена обязательны для исполнения всеми сотрудниками МФО. Рассмотрение спора происходит за 1–2 дня. В течение первых 3 недель работы к нему поступило более 70 обращений (более 90% решений было в пользу заемщиков).

Участники рынка считают данную инициативу интересной и готовы ее масштабировать. Однако эксперты не видят в этом универсального инструмента для снижения претензий со стороны потребителей⁴³⁹.

Почти половина жалоб (49,6%) была связана с совершением действий, направленных на возврат задолженности (57,8% в 2018 году). На долю жалоб о превышении предельного размера начисленных процентов по договору займа пришлось 13,7% (6,4% в 2018 году), по вопросам реструктуризации/рефинансирования договора микрозайма – 7,1% (9,8% в 2018 году), оспаривания факта заключения договора (мошенничество) – 6,9% (6,7% в 2018 году), кредитных историй – 4,2% (2,9% в 2018 году), прочих – 18,4% (16,3% в 2018 году)⁴⁴⁰.

Таким образом, основными проблемами, указанными в жалобах потребителями на МФО, по-прежнему остаются:

- совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма;
- превышение предельного размера начисленных процентов по договору микрозайма;
- реструктуризация/ рефинансирование договора микрозайма.

По данным СРО «МиР», в 1–3 кварталах 2019 года порядка 59% поступающих жалоб так или иначе касались процедуры взыскания просроченной задолженности. Кроме того, росла доля обращений от заемщиков, связанных с несогласием по поводу начисления по договору займа процентов, штрафов и пени. Количество обоснованных жалоб остается большим, однако можно отметить снижение доли жалоб, связанных с угрозами должникам⁴⁴¹.

В связи с вышеуказанным СРО «МиР» в 2019 году разработал Внутренний стандарт по работе с просроченной задолженностью, который применяется с 01.10.2019 и распространяется на договоры МФО с

⁴³⁹ Микроуполномоченный. МФО берут в штат омбудсменов // Газета «Коммерсантъ» №123 от 16.07.2019, стр. 8 kommersant.ru/doc/4032524.

⁴⁴⁰ Отчет о работе с жалобами, январь – декабрь 2019 г. // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019_4.pdf.

⁴⁴¹ Статистика по жалобам от потребителей финуслуг в СРО «МиР» за I-III кварталы 2019г. // СРО «МиР» nimir.ru/news/mir-news/org-news/detail.php?ID=4358&sphrase_id=18169.

агентами по взысканию, заключенными с 01.10.2019 или ранее, если портфель задолженности будет передан после 1 октября.

Основная цель стандарта заключается в защите добросовестных организаций и освобождение рынка от недобросовестных моделей работы с долгами. В соответствии с правилами стандарта, работники МФО при взыскании обязаны придерживаться делового и вежливого стиля общения. Не допускаются оскорбления, унижение чести и достоинства должника, использование ненормативной лексики. Также стандарт обязывает МФО предоставлять должнику только верную информацию о размере, сроках и порядке погашения задолженности. Не допускается представляться сотрудниками государственных органов. Сотрудники МФО, имеющие доступ к конфиденциальной информации о заемщике, должны подписывать соответствующее соглашение.

МФО могут взаимодействовать только с поручителями, указанными должником. В случае выражения несогласия третьей стороны на данную деятельность, МФО обязаны ее прекратить. Кроме того, взаимодействие с должником и третьими лицами должно быть прекращено, если оно осуществляется в организации здравоохранения или образования, если возникает риск нарушения режима работы данных организаций, нанесения вреда здоровью или возникновения материального ущерба.

В случае переуступки долгов кредитным организациям или коллекторам МФО должны заключать с ними договор, по которому дальнейшее взыскание задолженности будет проходить в соответствии со стандартом. Все последующие договоры переуступки долгов также должны включать пункты, обязывающие соблюдать данный стандарт. В случае нарушения стандарта должнику выплачивается штраф в размере не менее 0,05% от портфеля просроченной задолженности, обозначенного в договоре. При выборе организации, которой МФО собирается переуступить долги, она обязана учитывать репутацию агента, в частности, просматривать информацию о принятых судебных решениях и негативных фактах, опубликованных в СМИ⁴⁴².

Проект стандарта был поддержан регулятором. Было подчеркнуто, что использование подобного стандарта может защитить права заемщиков конкретных финансовых организаций, а также повысить уровень доверия потребителей к финансовому рынку в целом⁴⁴³.

Некоторые эксперты высказали мнение, что применение стандарта является мягким подходом к взысканию задолженности и финансовые организации будут действовать, используя один из следующих вариантов: обходить стандарт, ужесточать скоринг, перекладывать риски на

⁴⁴² Микрофинансовые организации начинают взыскивать задолженность по стандарту, 01.10.2019 // ТАСС tass.ru/ekonomika/6947199.

⁴⁴³ На микрофинансовом рынке появится стандарт по взысканию просроченной задолженности, 21.06.2019 // Банк России cbr.ru/Press/event/?id=2703.

добросовестных заемщиков, закладывая риск в ставку и повышая ее⁴⁴⁴.

Сервис онлайн-займов «Робот Займер» представил портрет «хронического» заемщика: работающий мужчина среднего возраста со стабильным доходом. Это портрет типичного заемщика МФО, который не может получить очередной заем из-за вступивших в силу ограничений (не более 9 займов в год).

Наиболее часто подают заявки на займы сверх установленного лимита мужчины – 64,8%. Их средний возраст составляет 26–35 лет. 69,1% из них являются опытными заемщиками со стажем обслуживания в одной МФО более 1 года. Как правило, они используют только 48,4% максимально доступного лимита кредитования. Отметим, что общий уровень использования лимитов колеблется на уровне 88–90% от одобренных сумм.

Данная категория заемщиков имеет высокий уровень текущей долговой нагрузки: у 57,2% ежемесячный уровень обязательных платежей не превышает 5 тыс. руб., а для 15,4% находится в пределах 5–10 тыс. руб.

Аналитики сервиса пришли к выводу, что основной причиной оформления займов описываемой категорией клиентов могут быть отсутствие денег именно в текущий момент – например, на необходимую покупку либо в связи с особенностями зарплатного графика. Они также полагают, что улучшение условий оформления займов «до зарплаты» для конечного потребителя (снижение «потолка» процентов до 1% в сутки) позволяет прогнозировать увеличение доли таких заемщиков⁴⁴⁵.

По оценке Эксперт РА, в 2020 году рост рынка МФО может быть обусловлен пандемией COVID-19 и связанным с этим увеличением численности временно не работающего населения, которому экстренно потребуются заемные средства на текущие расходы. В основном, рост придется на сегмент потребительских микрозаймов. В свою очередь новыми клиентами МФО станут потребители, которым будет отказано в потребительском кредите. Их число будет увеличиваться.

Поэтому опубликованные регулятором 20.03.2020 меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях COVID-19⁴⁴⁶ следует признать весьма своевременными.

Так, МФО рекомендуется реструктурировать задолженность, не назначать пени и штрафы по займам по заявлению заемщика, если физическое лицо официально подтвердит наличие у себя указанной инфекции. Регулятор дал право МФО не признавать займы

⁴⁴⁴ Стандарт по взысканию задолженности: новая боль МФО? 16.07.2019 // ИА «Займ.ком» zaim.com/articles/regulirovanie-rynka/standart-po-vzyskaniyu-zadolzhennosti-novaya-bol-mfo.

⁴⁴⁵ В МФО составили портрет «хронического» заемщика, 01.08.2019 // ИА «Займ.ком» zaim.com/news/novosti-mfo/v-mfo-sostavili-portret-khronicheskogo-zaemshchika.

⁴⁴⁶ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/PR/?file=20032020_133645if2020-03-20T13_36_08.htm.

реструктурированными и не применять в их отношении корректирующие коэффициенты по требованиям к заемщикам, у которых ПДН составляет более 50%, при расчете норматива достаточности собственных средств до конца 2020 года. Кроме того, рекомендовано до 30.09.2020 при нарушении заемщиком обязательств по договору не обращать взыскание на недвижимое имущество, являющееся обеспечением, если заемщик подтвердил наличие у себя указанной инфекции.

По оценке СРО «МиР», пока отсутствует рост заявок на микрозаймы. Однако ситуация, связанная с COVID-19, может послужить поводом для незапланированных покупок. Это могут быть продукты питания, предметы первой необходимости, бытовая техника, валютно-обменные операции и т.п. Недобросовестные МФО могут использовать тревожные настроения населения в своих целях, в том числе посредством оформления микрозаймов по чужим персональным данным. Поэтому важно соблюдать обычные правила при получении микрозаймов, особенно при дистанционном оформлении таких сделок.

Правила поведения в Интернете просты:

- избегать пересылки паспортных данных, копий документов через мессенджеры и социальные сети;
- избегать покупок в подозрительных онлайн-магазинах, перехода по подозрительным ссылкам при оплате банковской картой.

Роспотребнадзор традиционно поддерживает инициативы, направленные на защиту прав потребителей микрофинансовых услуг, поскольку рынок МФО по-прежнему требует постоянного участия надзорных органов. Как отмечалось в предыдущих докладах, для повышения уровня доверия к микрофинансовым услугам, по мнению Роспотребнадзора, требуется срочное принятие ряда мер, направленных на снижение ставок по потребительским займам, ограничение максимальной ответственности заемщика, введение запрета на кредитование под залог имущества, ужесточение требований к оценке финансового состояния заемщика, усиление контроля за компаниями, осуществляющими онлайн-микрокредитование, включение в требования к рекламе указания на размер процентной ставки за пользование микрозаймом в процентах годовых.

Многие из этих мер были реализованы и начали действовать в 2019–2020 годах. Тем не менее, по мнению Роспотребнадзора, требуют пристального внимания следующие основные риски для потребителей рынка микрофинансовых услуг:

- снижение процента положительных решений о выдаче микрозаймов МФО, включенными в государственный реестр, и, как следствие, повышение количества обращений к МФО, находящимся в тени;
- практика легальных МФО, игнорирующая принципы ответственного кредитования и позволяющая предоставлять дорогие микрозаймы

закредитованным и безработным потребителям;

- игнорирование потребителями положений договора с МФО или нежелание ознакомиться с ними подробно, включая такие элементы договора как ПСК, количество, размер и периодичность платежей по займу, виды и суммы дополнительных договоров или платежей по займу, а также неустойки, штрафы и пени;
- использование микрозаймов для совершения повседневных бытовых расходов;
- значительный процент потребителей услуг МФО со средним и ниже среднего уровнем финансовой грамотности, который предполагает недостаточные знания об МФО и оказываемых ими услугах, а также о рисках, которые несут микрозаймы;
- недостаточное знание потребителями правил финансового планирования;
- отсутствие у потребителей дополнительных источников погашения микрозаймов, помимо заработной платы;
- неоправданный рост долговой нагрузки заемщиков из-за начисления высоких процентов по микрозаймам;
- неправомерное использование персональных данных заемщиков в Интернете.



В 2019 году произошли важные с точки зрения защиты прав потребителей микрофинансовых услуг изменения регулирования (ограничения дневной процентной ставки, учет ПДН при расчете нормативов достаточности капитала, снижение максимального предела начисления процентов, штрафов и пеней), которые должны оказать положительное влияние на всех участников рынка, повысить уровень доверия населения к МФО.

При этом необходимо продолжать работу по повышению уровня финансовой грамотности потребителей в части рынка микрофинансовых услуг, обращать их внимание на простые и понятные правила поведения при получении микрозаймов.

2.5. Оценка рисков потребителей в связи с развитием платежных средств электронной коммерции

Программа «Цифровая экономика Российской Федерации»

Ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере является одной из задач, установленных Президентом РФ в 2018 году⁴⁴⁷. Так, президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам 04.06.2019 утвержден паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (далее – Программа)⁴⁴⁸. Период действия Программы: 01.10.2018 – 31.12.2024.

Программа включает 6 федеральных проектов: Нормативное регулирование цифровой среды; Информационная инфраструктура; Кадры для цифровой экономики; Информационная безопасность; Цифровые технологии; Цифровое государственное управление.

Установлены следующие цели: увеличение внутренних затрат на развитие цифровой экономики (по доле в ВВП страны) не менее чем в 3 раза по сравнению с 2017 годом; создание устойчивой и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения больших объемов данных, доступной для всех организаций и домохозяйств; использование преимущественно отечественного программного обеспечения государственными органами, органами местного самоуправления и организациями.

В целях реализации Программы и входящих в ее состав федеральных проектов утверждено положение о системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»⁴⁴⁹, которым, в том числе установлены особенности функциональной структуры системы управления реализацией Программы, порядок мониторинга и контроля реализации Программы и федеральных проектов Программы, а также порядок завершения Программы и федеральных проектов Программы.

В рамках Программы инициируется соответствующая нормативная правовая база. В соответствии с пунктом 01.01.005.004 Плана мероприятий по направлению «Нормативное регулирование цифровой среды» Программы, утвержденного на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от

⁴⁴⁷ Указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

⁴⁴⁸ Протокол от 04.06.2019 № 7.

⁴⁴⁹ Постановление Правительства РФ от 02.03.2019 № 234 «О системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

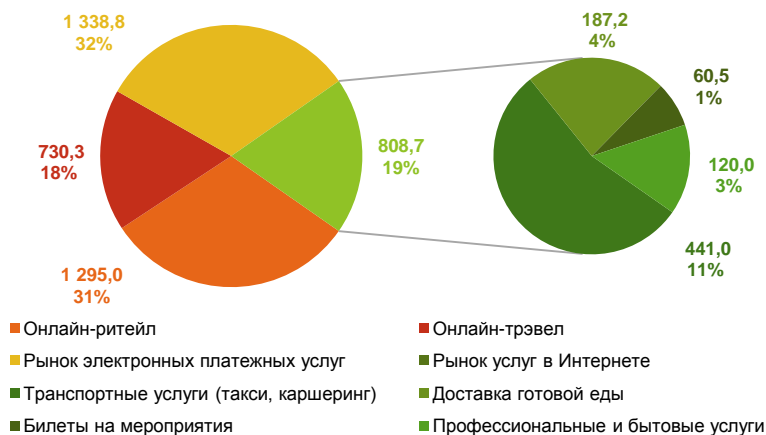
18.12.2017 (протокол №2) разработан законопроект № 861571-7⁴⁵⁰.

Законопроектом предлагается расширить круг субъектов предпринимательской деятельности, обязанных обеспечить для потребителей возможность осуществления расчетов в безналичном порядке с использованием национальных платежных инструментов в рамках НСПК, либо наличными денежными средствами по выбору потребителя путем распространения указанных требований на владельца агрегатора и на продавцов (исполнителей), осуществляющих продажу товаров и оказание услуг дистанционным способом. При этом предлагается поэтапное (с 01.09.2020 – 30 млн руб., с 01.01.2021 – 20 млн руб.) снижение порога выручки, при превышении которого продавец (исполнитель, владелец агрегатора) будет обязан обеспечить возможность оплаты с использованием национальных платежных инструментов в рамках НСПК.

Развитие рынка электронной коммерции и электронных платежей

В 2019 году объем сегмента электронной коммерции в Российской Федерации, по данным исследования РАЭК⁴⁵¹, составил 4172,8 млрд руб. (Рисунок 2.24).

Рисунок 2.24. Структура рынка электронной коммерции в 2019 году, млрд руб.



Источник: РАЭК

⁴⁵⁰ Законопроект № 861571-7 «О внесении изменений в статью 16-1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (о расширении круга субъектов предпринимательства, обязанных обеспечить потребителю оплату товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт).

⁴⁵¹ Исследование «Экономика Рунета / Экосистема Цифровой Экономики России», 15.04.2020 // Российская ассоциация электронных коммуникаций экономикарунета.рф.

При этом онлайн-ритейл вырос относительно 2018 года на 26%, рынок электронных платежных услуг – на 19%, онлайн-трэвел – на 9%, рынок услуг в Интернете – на 19%, в том числе сфера транспортных услуг (такси, каршеринг) – на 18%, отрасль доставки готовой еды – на 40%, рынок билетов на мероприятия – на 19%, сфера профессиональных и бытовых услуг – на 23%.

В целом вклад Рунета в экономику составил 6,4 трлн руб., включая 1,7 трлн руб. – непосредственный вклад мобильной экономики, 314 млрд руб. – маркетинг и реклама, 126,8 млрд руб. – инфраструктура и связь, 85,7 млрд руб. – медиа и развлечения.

Основными тенденциями роста рынка электронной коммерции в 2019 году являлись: рост покупок с мобильных устройств; маркетплейсы; омниканальный⁴⁵² ритейл; быстрая / бесплатная доставка; кроссбордер⁴⁵³; доставка продуктов и еды; модель D2C (direct to customer)⁴⁵⁴; BigData⁴⁵⁵, AR/VR⁴⁵⁶, нейросети, 3D-печать, IT-инфраструктура.

По оценкам аналитиков, отрасль электронной коммерции в 2020 году должна вырасти на 18% (до 4,9 трлн руб.). Однако после событий марта 2020 года, связанных с распространением COVID-19, прогноз был скорректирован. Эксперты ожидают роста рынка электронной коммерции в 2020 году на 6% (до 4,4 трлн руб.).

СПРАВОЧНО

По данным аналитиков Data Insight, в 2019 году онлайн-оплата внедрена на 143 тыс. сайтов Рунета, платежи с помощью банковских карт из них принимают 85%⁴⁵⁷.

При этом аналитики определили следующие негативные тенденции: падение количества заказов и величины среднего чека; перебои с поставками товаров из-за рубежа и существенное повышение их стоимости; негативная динамика рынка онлайн-трэвел, транспортных услуг.

Поддержку рынку окажут следующие факторы: сохранение спроса на отдельные группы товаров; снятие ограничений на дистанционную торговлю лекарствами; формирование привычки к онлайн-покупкам;

⁴⁵² Омниканальность – это единая система, связывающая различные каналы коммуникации с клиентом.

⁴⁵³ Трансграничная торговля.

⁴⁵⁴ Прямые поставки от производителя (бренда) к конечному покупателю.

⁴⁵⁵ Совокупность методов хранения, обработки и анализа больших данных и последующего принятия решений.

⁴⁵⁶ Виртуальная реальность/дополненная реальность.

⁴⁵⁷ Visa позволит клиентам банков удалять данные карт со сторонних сайтов, 12.03.2020 // РБК rbc.ru/finances/12/03/2020/5e68eb8c9a794710deecd992.

C2C-коммерция⁴⁵⁸; онлайн-образование и дистанционное обучение; рост доли безналичных платежей.

Следует отметить, что в 2019 году объем онлайн-продаж через новые медиаканалы (блоги, социальные сети, мессенджеры, YouTube) достиг 8,3 млрд руб. При этом 84% миллениалов⁴⁵⁹ и представителей поколения Z⁴⁶⁰ покупают товары через мобильные приложения. Это основная категория покупателей, использующих этот инструмент. Однако мобильные приложения набирают популярность и у покупателей других поколений.

Эксперты выяснили, что широкое распространение, особенно в крупных городах, находят онлайн-сервисы совместного потребления (шеринга). Так, по итогам 2019 года объем транзакций онлайн-сервисов, работающих в России, составил 769,5 млрд руб., увеличившись на 50% по сравнению с прошлым годом (Рисунок 2.25.).

Рисунок 2.25. Структура рынка онлайн-сервисов совместного потребления в 2019 году, млрд руб.



Источник: РАЭК

Поддержку росту, по мнению аналитиков, оказали и будут оказывать в дальнейшем следующие факторы: взросление аудитории; расширение географии; снижение среднего чека; развитие доверия к платформе: верификация и страхование; встраивание шеринг-сервисов в экосистемы крупных игроков (Сбербанк, Яндекс и др.).

В апреле 2019 года ВЦИОМ представил данные исследования о том, насколько часто россияне, использующие Интернет, пользуются услугами электронной коммерции⁴⁶¹. Так, среди использующих Интернет россиян самой популярной онлайн-услугой являются банковские операции (61%),

⁴⁵⁸ Продажа товаров и услуг между потребителями.

⁴⁵⁹ Поколение людей, родившихся в 1981–1996 годах.

⁴⁶⁰ Поколение людей, родившихся в 1996–2017 годах.

⁴⁶¹ Цифровизация услуг в России: уже на пороге, 22.04.2019 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=9667.

причем наиболее высокая доля отмечается среди 18 – 24-летних (77%). На 2-м месте – поиск и оплата налогов и штрафов (45%), эта доля выше среди 25 – 34-летних (57%). В топ-3 также входит передача показаний счетчиков и оплата услуг ЖКХ (40%), при этом среди 45 – 59-летних эта доля составляет 45%.

Следует отметить, что набирает популярность использование Интернета с целью покупок продуктов и бытовой химии (с 14% в 2018 году до 24% в 2020 году). При этом покупки товаров и услуг длительного пользования (к примеру, бытовой техники, мебели) онлайн, наоборот, снижаются (с 41% в 2018 году до 35% в 2020 году)⁴⁶².

СПРАВОЧНО

Доля россиян, обладающих достаточным уровнем цифровой грамотности, практически не менялась на протяжении последних 3 лет. В 2018 году показатель составлял 26%, в январе 2020 года – 27%. Отставание от целевых значений федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» пока составило 3 п.п.⁴⁶³

В рамках трансграничной торговли следует отметить, что с каждым годом все более ужесточаются условия приобретения товаров из-за пределов ЕАЭС⁴⁶⁴.

В дополнение к ранее принятым мерам и в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации от 25.03.2020, 27.03.2020 опубликованы меры по защите интересов заемщиков-граждан, пострадавших от распространения COVID-19 в связи со снижением доходов⁴⁶⁵. Учитывая, что в условиях его распространения дистанционная торговля становится все более важной для населения и предприятий – принято решение ограничить максимальное значение эквайринговых комиссий по онлайн-покупкам и установить их на период с 15 апреля по 30 сентября 2020 года на уровне не более 1% (сейчас – 1,2–2,2%). Это позволит гражданам, не выходя из дома, осуществлять онлайн-покупки, а также даст возможность торгово-сервисным предприятиям предлагать товары повседневного спроса с доставкой на дом.

Роспотребнадзор видит необходимость дальнейшего

⁴⁶² Цифровой детокс: зачем, как и почему? №4161, 04.02.2020 // ВЦИОМ wciom.ru/index.php?id=236&uid=10149.

⁴⁶³ Цифровая грамотность россиян: исследование 2020, 10.04.2020 // НАФИ nafi.ru/analytics/tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-issledovanie-2020.

⁴⁶⁴ Решение Совета ЕЭК от 20.12.2017 № 107 «Об отдельных вопросах, связанных с товарами для личного пользования».

⁴⁶⁵ Банк России утвердил дополнительные меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 27.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=27032020_152031dkp2020-03-27T15_20_11.htm.

совершенствования своей работы по защите прав граждан в условиях технологической революции, макроэкономической нестабильности и санитарно-эпидемиологической опасности. Одним из аспектов этой работы является информирование граждан о рисках дистанционной торговли и подготовка рекомендаций.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при дистанционной торговле)

- *приобретение не соответствующих описанию, обязательным требованиям, некачественных и небезопасных товаров*
- *непредоставление потребителю необходимой информации, в том числе сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе)*
- *целенаправленное введение в заблуждение относительно потребительских свойств товаров*
- *не поставка товара (не оказание услуги) по оплаченному договору или нарушение сроков поставки товара или оказания услуги*
- *уклонение продавца от рассмотрения требований потребителя*
- *невозврат продавцом (уклонение от возврата) уплаченных денежных средств, отказ в возмещении убытков*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *необходимо потребовать у продавца в полной и доступной форме информирования об основных свойствах товара и адресе продавца, о месте изготовления товара, полном наименовании продавца, о цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора*
- *можно отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента его передачи, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была представлена в письменной форме в момент доставки*
- *не запрещается ссылаться на другие доказательства приобретения товара помимо документа, подтверждающего его оплату*
- *можно отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней*
- *разрешено осуществить возврат товара надлежащего качества в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские*

свойства и документ, подтверждающий оплату

- *нельзя отказаться от товара надлежащего качества, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем*
- *необходимо при отказе от товара потребовать от продавца возврата уплаченной суммы за исключением расходов на доставку от покупателя возвращаемого товара в течение 10 дней с даты предъявления указанного требования*
- *можно не позднее 20 дней после получения товара известить продавца о передаче товара с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара*
- *можно предъявить требования в пределах 2 лет со дня передачи товара, если обнаружены его недостатки, а в отношении товара гарантийные сроки или сроки годности не установлены*
- *необходимо потребовать у продавца осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества, даже если товар был оплачен покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом*

В последние годы бурно развивается дистанционная торговля посредством социальных сетей, в связи с чем Роспотребнадзор обращает внимание на определенные риски для потребителей в этой сфере, а также на соответствующие рекомендации.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при приобретении товаров через социальные сети)

- *невыполнение обязательства по передаче товара либо отправка не того товара, который был заказан, с последующим прекращением контактов со стороны «продавца»*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует помнить, что при возникновении споров с продавцом – физическим лицом Закон о защите прав потребителей к таким сделкам не может быть применен, так как данный закон не регулирует правоотношения между гражданами*
- *необходимо при заказе товаров в социальных сетях заключать договор купли-продажи, требовать предоставления документов, подтверждающих факт оплаты, а также данные о личности и адресе продавца. Иначе потребитель лишает себя права на*

защиту в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и вернуть средства будет практически невозможно

Агрегаторы информации о товарах (услугах)

С 01.01.2019 Закон о защите прав потребителей распространяется на владельца агрегатора информации о товарах (услугах)⁴⁶⁶. Это позволяет обеспечить защиту интересов потребителей в их правоотношениях с профессиональными участниками потребительского рынка, которые сформировали, по сути, новую нишу в сегменте электронной торговли (в виде интернет-платформ, агрегирующих информацию о товарах и услугах с целью их поиска, выбора, сравнения и приобретения).

До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности онлайн-агрегаторов товаров и услуг, таких как «Яндекс.Маркет», «Товары.Mail.Ru», «Банки.ру» перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей не существовало.

Под владельцем агрегатора подразумевается организация либо ИП, которые являются владельцами программы, сайта в Интернете, предоставляющие потребителю возможность ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о продаже товара (оказании услуг), купить товар или услугу, а также произвести предварительную оплату посредством безналичного расчета.

Следует отметить, что владельцы агрегаторов включены в перечень объектов федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей⁴⁶⁷.

Принятие указанного закона – один из важных шагов по реализации утвержденной Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, в которой вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции названы одними из самых приоритетных.

В ноябре 2019 года в ГД РФ внесен законопроект⁴⁶⁸, дополняющий полномочия Правительства РФ по регулированию деятельности владельца агрегатора при заключении договора розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, в том числе при осуществлении продажи товаров дистанционным способом.

В соответствии с подпунктом «л» пункта 1 Перечня поручений

⁴⁶⁶ Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

⁴⁶⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2018 № 1536 «О внесении изменений в Положение о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей».

⁴⁶⁸ Законопроект № 831855-7 «О внесении изменения в статью 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (об уточнении полномочий Правительства Российской Федерации в части регулирования деятельности владельца агрегатора).

Президента РФ от 24.01.2020 № Пр-113 по реализации Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ от 15.01.2020, а также в целях информационной поддержки граждан в условиях распространения COVID-19, в марте 2020 года ряд агрегаторов и маркетплейсов был включен в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов в Интернете⁴⁶⁹.

При этом проведение эксперимента по оказанию гражданам на безвозмездной основе услуг связи по передаче данных и по предоставлению доступа к Интернету для использования социально значимых информационных ресурсов в Интернете предполагается с 01.04.2020 до 01.07.2020.

В связи с появлением нового регулирования, направленного на совершенствование защиты прав потребителей, Роспотребнадзор проводит разъяснительную работу, одним из аспектов которой является информирование граждан о рисках потребителей и доведение соответствующих рекомендаций.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с агрегаторами информации о товарах и услугах)

- *предоставление недостоверной или неполной информации*
- *невозмещение убытков потребителю от ненадлежащих действий агрегатора*
- *невозврат предварительной оплаты в установленных случаях*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует потребовать возмещения убытков, последовавших из-за предоставления владельцем агрегатора недостоверной информации о фактическом продавце, а также недостоверной или неполной информации о товаре (услуге)*
- *можно предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора должен вернуть ее в течение 10 дней при соблюдении условий: 1) товар (услуга) не передан (не оказана) в срок; 2) потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (оказания услуг), так как последний нарушил обязательства передать товар либо оказать*

⁴⁶⁹ Приказ Минкомсвязи России от 31.03.2020 № 148 «О проведении эксперимента об оказании гражданам на безвозмездной основе услуг связи по передаче данных и по предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на территории Российской Федерации для использования социально значимых информационных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

услугу в установленный срок

- *можно обратиться с мотивированным заявлением в Роспотребнадзор в случае нарушения права на получение достоверной и полной информации о товаре (услуге), продавце (исполнителе услуг)*

Тенденции развития рынка криптовалют

За 2019 год большинство криптовалют не смогло показать впечатляющего роста, несмотря на увеличение курса Bitcoin в 2,5 раза. При этом индустрия криптовалют стала частью экономики благодаря проектам Facebook, Telegram и Централных банков по всему миру.

На конец 2019 года общая капитализация цифровых денег достигает \$195 млрд, хотя в начале 2019 года этот показатель был на уровне \$125 млрд, то есть рост составил порядка 56%. Объемы торгов увеличились многократно: с \$15 млрд до \$78 млрд – примерно на 420%⁴⁷⁰.

В апреле 2019 года ВЦИОМ представил результаты исследования, свидетельствующие о том, что биткойны пока не завоевали популярности среди россиян: две трети россиян, слышавших о них, считают такие вложение денег невыгодной инвестицией, а приобретали цифровую валюту всего 2% опрошенных. Более половины россиян (56%) заявляют, что знают о биткойнах (подробно – только 9%), еще 18% слышали только термин. Заметно выше уровень информированности среди представителей самых молодых возрастных групп (67% среди 18–24-летних), людей с высшим образованием (71%), мужчин (66%), активных интернет-пользователей (69%).

В середине 2019 года стало известно, что Банк России рассматривает возможность создания собственной цифровой валюты на базе надежных технологий. О планах выпустить национальные цифровые валюты сообщало множество центральных банков, в том числе Японии, Нидерландов и Эквадора⁴⁷¹.

СПРАВОЧНО

В Хорватии в 2019 году начат пилотный проект по обмену криптовалют на национальную валюту в почтовых отделениях.

В феврале 2019 года криптовалюта начала продаваться в отделениях почтовой службы Лихтенштейна.

В 2017 году более чем 1800 почтовых отделений Австрии начали

⁴⁷⁰ Хайп и перспектива. Как изменился рынок криптовалют в 2019-м, 10.01.2019 // РБК rbc.ru/crypto/news/5e183c8f9a7947044a4ea99d.

⁴⁷¹ В ЦБ заявили о рассмотрении идеи создания своей цифровой валюты, 15.06.2019 // РБК rbc.ru/rbcfreenews/5d04ccb69a7947da3eacd621.

*продавать Bitcoin, Ethereum, Dash и Litecoin*⁴⁷².

*В июле 2019 года крупнейший банк Филиппин UnionBank запустил собственную криптовалюту, привязанную к филиппинскому песо*⁴⁷³.

*В Рио-де-Жанейро (Бразилия) с декабря 2018 года сеть супермаркетов Oásis Supermercados начала принимать к оплате Bitcoin Cash и Litecoin*⁴⁷⁴.

*В середине 2019 года в Иране одобрен закон, который разрешает майнинг криптовалют*⁴⁷⁵.

В России важным шагом к регулированию отношений, возникающих при создании, выпуске, хранении и обращении цифровых финансовых активов, стало внесение 20.03.2018 в ГД РФ законопроекта № 419059-7 «О цифровых финансовых активах»⁴⁷⁶. Он призван сделать инвестирование в цифровые финансовые активы более прозрачным и защитить будущих инвесторов. Законопроект был принят в 1-м чтении в мае 2018 года и с тех пор претерпел существенные изменения.

По состоянию на март 2020 года⁴⁷⁷ в законопроекте дано определение цифровых финансовых активов, установлено, что собой представляет распределенный реестр, где обращаются и учитываются цифровые финансовые активы. Определена основная инфраструктура организации выпуска и обращения цифровых финансовых активов, операторов информационных систем и операторов обмена, требования к этим институтам и их руководителям.

СПРАВОЧНО

Операции с криптовалютами запрещены: Алжир, Боливия, Вьетнам, Индонезия, Киргизия, Марокко, Пакистан, Эквадор, и др.

Государство относится к криптовалютам настороженно, введены некоторые ограничения, но граждан за их использование не преследуют: Армения, Бразилия, Индия, Иран, Исландия, Казахстан, Китай, Литва, ОАЭ, Россия, Франция, Эстония, Южная Корея и др.

Криптовалюты имеют официальный статус (товара, финансового актива, платежного средства), имеется государственный контроль

⁴⁷² В почтовых отделениях Хорватии начнут обменивать криптовалюту на фиат, 26.07.2019 // РБК rbc.ru/crypto/news/5d3afcb9a7947f5a6443cc8?from=main.

⁴⁷³ Крупнейший банк Филиппин запустил собственную криптовалюту, 26.07.2019 // РБК rbc.ru/crypto/news/5d3b19cd9a7947025caa04b7?from=center.

⁴⁷⁴ В Бразилии разрешат оплачивать общественный транспорт криптовалютой, 29.07.2019 // РБК rbc.ru/crypto/news/5d3eaa0b9a79476beb6b7354?from=main.

⁴⁷⁵ Власти Ирана разрешили майнинг криптовалют, 29.07.2019 // РБК rbc.ru/rbcfreenews/5d3e9d129a794764c727b51c.

⁴⁷⁶ Законопроект № 419059-7 «О цифровых финансовых активах».

⁴⁷⁷ Интервью директора Юридического департамента Алексея Гузнова агентству «Интерфакс», 17.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/event/?id=6512.

рынка либо их использование никак не ограничивается властями: Австралия, Аргентина, Белоруссия, Великобритания, Германия, Грузия, Дания, ЕС, Испания, Канада, США, ЮАР, Япония и др.⁴⁷⁸

В решении о выпуске может быть указано, что цифровые финансовые активы выпускаются как обеспеченные имуществом их эмитента или третьих лиц, описание предмета обеспечения, а также условий обеспечения. При этом прямо формулируется запрет на выпуск, а также на организацию обращения криптовалюты, и вводится ответственность за нарушение запрета.

В августе 2019 года был принят важнейший Закон о привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ⁴⁷⁹, вступивший в силу 01.01.2020, которым регулируются отношения инвестирования и привлечения инвестиций с использованием инвестиционных платформ, а также устанавливаются правовые основы деятельности операторов инвестиционных платформ. Кроме того, устанавливается порядок инвестирования физическими лицами.

В феврале 2019 года ВС РФ приравнял криптовалюту к денежным средствам по уголовным делам об отмывании доходов, добытых преступным путем⁴⁸⁰. Так, даны разъяснения о применении статей 174 и 174.1 УК РФ. В частности:

- предметом преступлений могут выступать в том числе и денежные средства, преобразованные из криптовалюты, приобретенной в результате совершения преступления;
- если предметом преступления являются денежные средства в иностранной валюте, крупный или особо крупный размер деяния, предусмотренного указанными статьями, определяется по официальному курсу соответствующей валюты, установленному на момент начала осуществления с указанной валютой финансовых операций или сделок.

Следует отметить, что до сих пор имеются пробелы в правовой регламентации механизма ареста виртуальных активов в целях их конфискации. В связи с чем, в соответствии с п. 12.2 решения коллегии от

⁴⁷⁸ Где биткойну хорошо. Юридический статус криптовалют в мире // Сетевое издание «Коммерсантъ» kommersant.ru/doc/3498021.

⁴⁷⁹ Федеральный закон от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁴⁸⁰ Постановление Пленума ВС РФ от 26.02.2019 №1 «О внесении изменений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 7 июля 2015 года № 32 «О судебной практике по делам о легализации (отмывании) денежных средств или иного имущества, приобретенных преступным путем, и о приобретении или сбыте имущества, заведомо добытого преступным путем».

01.11.2019⁴⁸¹ МВД России совместно с Росфинмониторингом, Генпрокуратурой России, Следственным комитетом, Минюстом России, ФСБ России, ФТС России, ФССП России и при участии ВС РФ должен в срок до 31.12.2021 сформулировать предложения по механизму ареста виртуальных активов в целях их конфискации.

Анализ зарубежного опыта регулирования криптовалют позволил выявить следующие риски, связанные с покупкой, владением и совершением операций с виртуальными валютами.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при операциях с криптовалютами)

- *выпуск криптовалют неограниченным кругом анонимных лиц не позволяет определить субъекта, гарантирующего имущественное обеспечение и завершенность операций*
- *отсутствие законодательного регулирования, которое могло бы защитить потребителей от убытков, связанных с крахом компаний, владеющих соответствующими технологиями, обеспечивающими обмен цифровых валют (крах бирж обмена цифровых валют), или с их решением выйти из бизнеса*
- *отсутствие прав на возврат денежных средств при совершении платежей цифровыми валютами в рамках законодательства (например, в случае отказа от таких операций средства не будут возвращены, как в случае операций с платежными картами)*
- *закрытие в короткий срок бирж обмена виртуальных валют, в том числе правоохранительными органами, и потеря потребителями цифровых активов*
- *мошенничество в отношении цифровых кошельков с виртуальной валютой, размещаемых на персональных компьютерах, ноутбуках и мобильных смарт-телефонах (их владельцы не подпадают под соответствующую защиту законодательства)*
- *отсутствие механизма ареста виртуальных активов*
- *высокая волатильность рынка криптовалют*
- *широкие возможности для манипулирования рынком криптовалют*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *необходимо учитывать высокие риски, связанные с инвестированием в криптовалюты*
- *можно потребовать реализации криптовалюты, принадлежащей*

⁴⁸¹ Приказ МВД России от 25.11.2019 № 878 «Об объявлении решения коллегии Министерства внутренних дел Российской Федерации от 1 ноября 2019 г. № 3км».

должнику, для возмещения убытков потребителя. Так, несмотря на неопределенный статус в законодательстве, криптовалюты уже рассматриваются судами как оборотоспособное имущество, за счет реализации которого могут быть погашены требования кредиторов

Банковские карты

По состоянию на начало 2020 года 305 кредитных организаций осуществляли эмиссию и (или) эквайринг платежных карт, что на 37 кредитных организаций меньше, чем на начало 2019 года⁴⁸². При этом количество банковских карт, эмитированных кредитными организациями в России, ежегодно увеличивается (Рисунок 2.26).

Рисунок 2.26. Динамика количества банковских карт, эмитированных кредитными организациями, по типам карт на начало 2016–2020 годов, млн ед.



Источник: Банк России

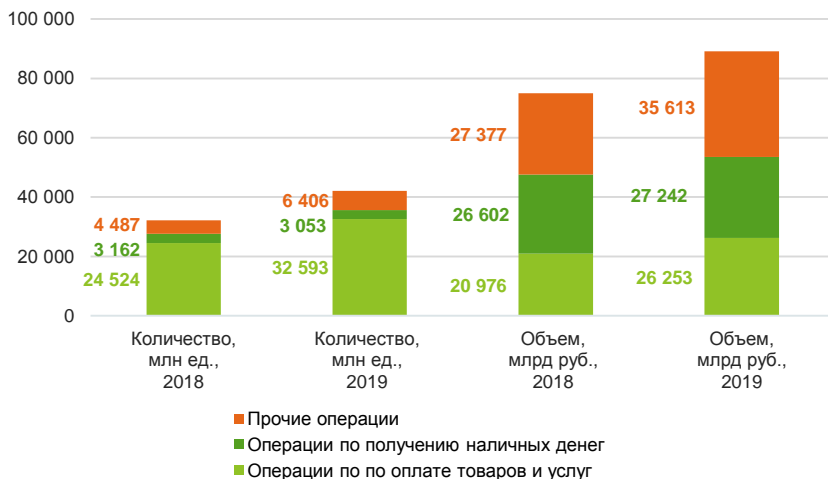
Годовой прирост эмитированных платежных карт составил 4,9%, что значительно больше темпа прироста за 2018 год (0,3%). При этом количество расчетных карт увеличилось на 4,7%, а кредитных карт – на 6%⁴⁸³. Количество операций по использованию населением банковских карт как платежного средства активно растет, в то время как количество операций по снятию наличных незначительно снижается (Рисунок 2.27)⁴⁸⁴.

⁴⁸² Количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг платежных карт // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105967/t12.xlsx.

⁴⁸³ Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, по типам карт // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105968/t13.xlsx.

⁴⁸⁴ Операции, совершенные на территории России и за ее пределами, с использованием расчетных и кредитных карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, по видам клиентов // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105969/t14_1.xlsx.

Рисунок 2.27. Динамика структуры количества и объема операций, совершенных на территории России и за ее пределами, с использованием карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, по типам операций за 2018–2019 годы



Источник: Банк России

При этом количество и объем операций, совершенных на территории России и за ее пределами, с использованием карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, неизменно увеличиваются. Так, прирост количества операций составил 31%, объема операций – 19%.

Доля операций по оплате товаров и услуг за 2019 год увеличилась до 78% (в 2018 году – 76%) от всех транзакций, проведенных гражданами России с помощью платежных карт. При этом процент указанных операций от суммарного объема составил лишь 29% (в 2018 году – 28%).

За 2019 год с платежных карт их держателями было снято 27,2 трлн руб., что на 2,4% больше показателя за предыдущий год. Объем безналичных платежей с использованием банковских карт вырос на 27,9%, составив 61,9 трлн руб. При этом объем операций по оплате товаров, работ и услуг вырос на 25,2%, прочих операций – на 30,1%⁴⁸⁵.

Рост объемов прочих операций с использованием платежных карт связан в том числе с дистанционными переводами между физическими лицами, платежами на благотворительные цели и в связи с популяризацией банками депозитов, открываемых и пополняемых вкладчиками дистанционно. В этом контексте повышаются риски потребителей, обусловленные возможными злоупотреблениями банков.

⁴⁸⁵ Там же.

Национальные карты «Мир» отобрали по итогам 2018 года у Visa долю рынка в 5,5%, а у Mastercard – 6%. Такие данные содержатся в справочных материалах, подготовленных ФАС России. Так, доля активных карт Visa у населения с 01.01.2018 по 01.01.2019 снизилась с 45 до 39,5%, а Mastercard – с 42 до 36%. Снижение долей международных платежных систем происходит на фоне удвоения доли активных карт «Мир» – с 12,5 до 24,5%.

Масштабный рост рыночной доли карт «Мир» обусловлен установлением обязанности осуществления выплат заработных плат работников органов и организаций бюджетной сферы, военнослужащих, судей, стипендий, пособий, социальных выплат и пенсий с использованием национальных платежных инструментов^{486,487}.

Полностью перевод на карты «Мир» должен был завершиться 01.07.2020. Однако в условиях распространения COVID-19 и установления ограничений на передвижение граждан было принято решение продлить сроки перевода на карты «Мир» до 01.10.2020⁴⁸⁸.

Также в августе 2019 года принят закон⁴⁸⁹, в соответствии с которым кредитные организации в случае использования платежных карт обязаны предоставлять физическим лицам только национальные платежные инструменты в целях обеспечения возможности получения в натуральной форме мер социальной поддержки, государственной социальной помощи и льгот, в том числе при пользовании транспортными услугами.

Несмотря на то что у карт «Мир» – почти четверть активных пользователей, их доля в объеме безналичных платежей в два раза ниже – 12,64% по итогам 2018 года, хотя по сравнению с 2017 годом она выросла в 5,9 раза (с 2,1%). Почти половина платежей приходится на карты Visa (47,3% в 2018 году против 52,4% в 2017 году), доля Mastercard – 38% (40,7% в 2017 году).

Карты «Мир» по состоянию на 01.01.2019 выпускали и обслуживали в магазинах (или выполняли одну из этих функций) 305 банков, эмиссией и эквайрингом карт Visa занималось 260 банков, Mastercard – 291. Карты

⁴⁸⁶ Федеральный закон от 01.05.2017 № 88-ФЗ «О внесении изменений в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «О национальной платежной системе».

⁴⁸⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2018 № 1466 «Об утверждении перечня иных выплат за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации для целей применения частей 5 и 5.1 статьи 30.5 Федерального закона «О национальной платежной системе».

⁴⁸⁸ Перевод пенсионеров на карты «Мир» продлен до 1 октября 2020 года, 24.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/event/?id=6670.

⁴⁸⁹ Федеральный закон от 02.08.2019 № 264-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

«Мир» принимают 8 стран: Армения, Абхазия, Южная Осетия, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Узбекистан, Турция⁴⁹⁰.

Системы бесконтактных платежей, такие как Visa payWave и MasterCard PayPass, работают в России уже несколько лет, в связи с чем в 2019 году НСПК запустила сервис мобильной бесконтактной оплаты Mir Pay. Для покупки стоимостью до 1 тыс. руб. достаточно поднести карту к терминалу на 2–3 секунды, более 1 тыс. руб. – понадобится введение ПИН-кода. С апреля 2019 года по карте Visa можно оплачивать без введения ПИН-кода покупки на сумму до 3 тыс. руб.⁴⁹¹

Следует отметить, что в 2019 году принят закон⁴⁹², в соответствии с которым регулятор может определять максимальный размер платы, взимаемой банками с клиентов за осуществление переводов денежных средств и предоставление услуг в рамках иностранных платежных систем.

Одним из основных рисков использования банковских карт остается риск несанкционированного доступа к средствам на счете. Так, объем всех операций, совершенных без согласия клиентов с использованием электронного средства платежа⁴⁹³, в 2019 году составил 5,7 млрд руб. (Рисунок 2.28), количество операций – 572 тыс.

Доля объема операций без согласия клиентов в общем объеме операций, совершенных с использованием платежных карт, в свою очередь составила 0,0023% (в 2018 году – 0,0018%)⁴⁹⁴.

Подавляющее большинство хищений осуществляется с использованием социальной инженерии. По итогам 2019 года ее доля составила почти 69% случаев (в 2018 году – 97%). В целях решения проблемы с незапланированными платежами и утечками данных платежная система Visa планирует запустить в России сервис, который позволит банковским клиентам отслеживать список интернет-ресурсов, где они оставили данные своей карты, и управлять этими подписками⁴⁹⁵.

В середине 2019 года Сбербанк обеспечил возможность снимать наличные без комиссии при совершении покупки на кассах в торговых точках на отдаленных и малонаселенных территориях в 76 регионах⁴⁹⁶.

⁴⁹⁰ Факты о картах «Мир», по состоянию на 20.04.2020 // Платежная система «Мир» mironline.ru.

⁴⁹¹ Visa расширила бесконтактный коридор до ₽3000, 11.03.2019 // РБК rbc.ru/finances/11/03/2019/5c8130909a79473a4e09e618.

⁴⁹² Федеральный закон от 02.08.2019 № 264-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

⁴⁹³ Позволяет платить за товары и услуги с помощью современных технологий, без использования наличных денег. Самые распространенные виды - банковские карты и электронные кошельки.

⁴⁹⁴ Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций за 2019 год // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/103609/Review_of_transactions_2019.pdf.

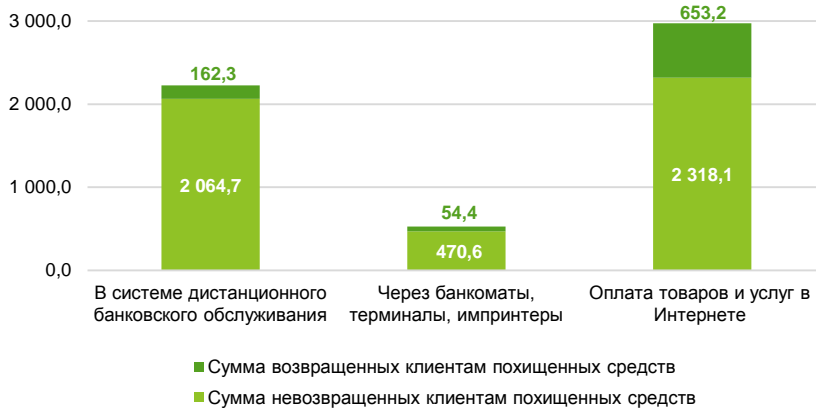
⁴⁹⁵ Visa позволит клиентам банков удалять данные карт со сторонних сайтов, 12.03.2020 // РБК rbc.ru/finances/12/03/2020/5e68eb8c9a794710deecd992.

⁴⁹⁶ Сбербанк обеспечил возможность снимать наличные с банковских карт на кассах в торговых точках в удаленных и малонаселенных пунктах, 08.08.2019 // ПАО Сбербанк

Лимит на одно снятие наличных составляет 0,1–5 тыс. руб., суточный лимит – не более 20 тыс. руб.

В связи с многочисленными публикациями и выступлениями в СМИ на тему появления возможности обналичивания денежных средств в кассах торговых предприятий Роспотребнадзор обозначил свою позицию⁴⁹⁷.

Рисунок 2.28. Объемы возмещенного и не возмещенного ущерба по операциям с использованием электронных средств платежа, совершенным в 2019 году без согласия клиентов – физических лиц, исходя из условий их проведения, млрд руб.



Источник: Банк России, расчеты ФБК Грант Торнтон

Так, факт привлечения банками продавцов розничной продажи товаров потребителям в качестве банковских платежных агентов для выдачи наличных средств не является противозаконным.

В то же время Роспотребнадзор усматривает вероятность возникновения определенных рисков у иных потребителей, которые, в частности, могут оказаться в ситуации, когда им будет отказано в возможности заключить договор купли-продажи по причине того, что для сдачи в кассе магазина недостаточно наличных денежных средств ввиду их выдачи в рамках исполнения продавцом функции банковского платежного агента.

Роспотребнадзор будет внимательно отслеживать ситуацию в целях предупреждения, недопущения, своевременного выявления и пресечения

sberbank.ru/ru/press_center/all/article?newsID=ca0a9965-eba6-4124-816e-c1ae14d562d1&blockID=1303®ionID=77&lang=ru&type=NEWS.

⁴⁹⁷ О возможности получения из кассы магазина наличных денежных средств, 18.07.2019 // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebнадzor.ru/news/federal/176793.

применительно к своей компетенции тех действий на потребительском рынке, которые приводят к нарушениям прав потребителей.

17.04.2020 опубликованы дополнительные меры по защите интересов граждан в связи с распространением COVID-19, в соответствии с которыми рекомендовано на период до 01.07.2020 обеспечивать возможность совершения гражданами операций с использованием платежных карт после истечения срока их действия⁴⁹⁸.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (при операциях с банковскими картами)

- *потребитель может не осознавать момента платежа при наличии возможности бесконтактной оплаты*
- *рост мошенничеств, связанных с кражей карты, вследствие увеличения лимита средств при оплате без ввода ПИН-кода*
- *компрометация данных карты, ПИН-кода, кодового слова*
- *получение злоумышленниками прямого доступа к электронным средствам платежа либо побуждение граждан самостоятельно совершить перевод в пользу мошенников путем обмана или злоупотребления доверием (с использованием методов социальной инженерии)*
- *несанкционированное (неявное) добавление карты в аккаунт, интернет-сервис, приложение или интернет-магазин после совершения 1-ой транзакции*
- *наличие подозрительных устройств или накладок в местах использования карты и ввода ПИН-кода банкоматов*
- *потеря или хищение карты*
- *неинформирование клиентов обо всех операциях по карте*
- *несанкционированное клиентом увеличение кредитного лимита*
- *автоматический перевыпуск карты и начисление комиссии за годовое обслуживание и перевыпуск*
- *задержка проведения безналичных платежей*
- *недостаточное информирование о возможностях ограничения параметров операций, которые могут осуществляться с использованием системы интернет-банкинга*
- *крайне низкий процент возвращаемых банками средств по операциям с использованием электронных средств платежа, совершенным без согласия клиентов*

⁴⁹⁸ Банк России утвердил дополнительные меры по защите интересов граждан, поддержке кредитования экономики, временному смягчению ПОД/ФТ и валютного контроля, 17.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=17042020_125400if2020-04-17T12_49_42.htm.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ (общие для банковских карт)

- *следует оценить различные условия по карточным продуктам*
- *нужно помнить ПИН-код, нигде не записывать, никому не говорить, никогда не вводить в Интернете, прикрывать рукой при вводе в терминале*
- *следует самостоятельно выбрать кодовое слово*
- *желательно подключить СМС-уведомления и (или) ежедневно проверять состояние счета и транзакции в интернет-банке*
- *необходимо сообщать банку актуальные контактные данные*
- *следует совершать покупки в Интернете с помощью отдельной, к примеру, виртуальной с небольшим лимитом расходов, карты и на проверенных сайтах*
- *при пользовании банкоматом нужно проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних и на подозрительные устройства или наклейки в местах использования карты и ввода ПИН-кода*
- *требуется незамедлительно сообщить в банк, если карта потеряна, ее данные стали известны посторонним или с нее без согласия держателя списаны деньги*
- *следует помнить о курсовых разницах при использовании карты за рубежом*
- *необходимо уведомить банк до конца следующего дня в случае мошеннической или ошибочной операции по карте, чтобы сумма операции была полностью возмещена банком. Если уведомление поступит позже, вернуть деньги будет сложнее. При этом банк обязан информировать держателя карты обо всех операциях по ней*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ (дебетовых карт)

- *необходимо изучить условия использования овердрафта, краткосрочного кредитования счета, которое погашается из поступающих на него сумм. За пользование овердрафтом взимается плата согласно договору*
- *следует погашать овердрафт полностью*
- *увеличение суммы собственных средств на карте или лимита овердрафта необходимо отслеживать. Если остаток доступных средств по карте внезапно вырос, а вы не ожидаете поступлений, следует попросить в банке объяснений*

- рекомендуется избегать задолженности по карте
- необходимо оставлять на карте деньги для автоплатежей
- если карта была выдана на работе, то после увольнения необходимо обратиться в банк и выяснить условия ее дальнейшего обслуживания

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ (кредитных карт)

- следует помнить, что иногда выгоднее воспользоваться не кредитной картой, а потребительским кредитом – желательно в том же банке, где открыта дебетовая карта. Постоянному клиенту банк предоставит выгодные условия кредита – как правило, процент по нему будет меньше, чем процент по кредитной карте
- прежде чем открыть кредитную карту, необходимо сопоставить будущие выплаты по кредиту со своими доходами
- следует внимательно изучить условия использования льготного периода (возможности пользоваться средствами кредитной карты без уплаты процентов): срок действия (с какого момента начинается, когда заканчивается, меняется или нет в течение действия договора); перечень операций, на которые он распространяется
- необходимо ежемесячно вносить обязательный платеж банку (обычно около 5–10% от суммы задолженности). Иначе, кроме процентов на непогашенную сумму кредита, по карте будут начислены дополнительные штрафы или пени. По возможности следует вносить на счет сумму, превышающую размер обязательного платежа. Чем большими частями будет гаситься долг, тем меньше процентов будет начислено
- можно отказаться от повышения лимита по карте, обратившись в банк. Так, кредитные организации могут автоматически увеличивать кредитный лимит, уведомляя клиента о его размере СМС-сообщением. Следует изучить правила изменения кредитного лимита при подписании договора
- требуется по истечении срока действия карты принять решение о продлении договора на ее обслуживание или о его прекращении. Так, банк может автоматически перевыпустить карту и начислить комиссии за годовое обслуживание и перевыпуск
- не следует снимать наличные, если можно расплатиться картой. За снятие наличных банки берут высокую комиссию. Иногда при снятии наличных прекращается действие льготного периода
- следует контролировать состояние счета и фактическое

прохождение платежей, так как могут возникать «неожиданные» задолженности по разным причинам: безналичные платежи могут приходиться на кредитный счет с задержкой. Вносить средства в погашение задолженности следует за 2–3 дня до даты погашения; в платежных терминалах при внесении средств на карту могут начисляться комиссии. Если не добавить к платежу в погашение задолженности сумму на комиссию, платеж банку уменьшится. За этот небольшой долг банк также будет начислять пени. Платежи с задержкой могут быть причиной превышения кредитного лимита, т.е. технического овердрафта, за использование которого банк начисляет штраф. Такая ситуация может возникнуть и при снятии наличных, если снимать всю сумму без остатка, который мог бы погасить комиссию

Кешбэк

В России, как и во всем мире, все большее распространение получает так называемый кешбэк, который позволяет держателям карт получать частичный возврат средств от суммы совершенных покупок, расплачиваясь за них банковской картой. Условия начисления и размер вознаграждения, как правило, определяются банком или кешбэк-сервисом отдельно для каждого партнера или сферы услуг (например, кешбэк 10% при оплате топлива на любой автозаправке).

Кешбэк

По данным НАФИ по состоянию на октябрь 2019 года, 71% россиян знают о том, что такое кешбэк. Почти каждый четвертый опрошенный (23%) уже пользуется этой услугой. 35% граждан знают об этой услуге, но не хотят ею пользоваться⁴⁹⁹.

В 2019 году банки начали анализировать статистику поведения владельцев таких карт и ограничивать начисление кешбэка слишком активным пользователям или отказывать на основании «злоупотребления» картой. Так, растет количество граждан, владеющих картой для каждой категории товара или услуги с высоким кешбэком (5–10%), что приводит удорожанию программ для банков. В связи с чем с конца 2019 года банки начали корректировать программы лояльности – уменьшать размер начисляемого кешбэка, а в отдельных случаях и вовсе отключили кешбэк-программы⁵⁰⁰.

В связи с широким распространением кешбэк-программ Роспотребнадзор информирует потребителей об их рисках и рекомендациях потребителям.

⁴⁹⁹ Россияне пользуются кешбэком и смотрят сторис банков, 14.11.2019 // НАФИ nafu.ru/analytics/rossiyane-polzuyutsya-keshbekom-i-smotryat-storis-bankov.

⁵⁰⁰ Ускользающий кэшбэк // Газета «Коммерсантъ» от 16.03.2019, 12:11 kommersant.ru/doc/3914795.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с кешбэком)

- отказ в выплате кешбэка на основании того, что клиент «злоупотребляет» картой, получая материальную выгоду
- изменение программы лояльности и ухудшение ее условий

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- следует сравнить стоимость обслуживания карты и кешбэк
- необходимо уточнить наличие ограничений по доле трат в определенных категориях, в том числе с повышенным кешбэком, и максимальную сумму кешбэка
- в случае начисления кешбэка в виде баллов или бонусов требуется уточнить условия их дальнейшего использования
- не следует допускать просрочек по кредитной карте, это может стать основанием для отказа в выплате кешбэка
- необходимо посчитать долю трат в категориях с повышенным кешбэком от общей суммы расходов. Возможно карта с кешбэком без категорий окажется выгоднее⁵⁰¹

Система быстрых платежей



28.01.2019 начала действовать СБП, позволяющая физическим лицам совершать мгновенные переводы по номеру мобильного телефона в любой банк – участник СБП, а также производить оплату товаров и услуг в розничных магазинах и Интернете по QR-коду.

По состоянию на 22.04.2020 участниками СБП являются 55 банков⁵⁰².

Доступ к системе возможен через мобильные приложения банков со смартфона, планшета и компьютера. Чтобы сделать мгновенный перевод, нужно в мобильном приложении своего банка выбрать в меню перевод через СБП, счет, с которого надо сделать платеж, указать номер мобильного телефона получателя и сумму перевода. В течение нескольких секунд после подтверждения операции плательщиком деньги будут переведены и станут доступны получателю.

В соответствии с информацией от 03.04.2020⁵⁰³ платежная система Банка России, а также СПБ в период с 4 по 30 апреля 2020 года, кроме

⁵⁰¹ Там же.

⁵⁰² СБП // sbp.nspk.ru.

⁵⁰³ Информация Банка России о работе финансовых организаций и обеспечении непрерывности в финансовом секторе Банком России в период с 4 по 30 апреля 2020 года, 03.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=03042020_132700if2020-04-03T13_25_36.htm.

суббот и воскресений, работает в штатном режиме как в обычные рабочие дни. Работа платежной системы «Мир», а также других платежных систем будет обеспечена в обычном режиме.

20.03.2020 опубликованы меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии COVID-19⁵⁰⁴. Так, в целях обеспечения возможности для граждан беспрепятственно и в режиме онлайн осуществлять переводы между физическими лицами устанавливается с 01.05.2020 предельное значение комиссий банков при переводах между физическими лицами, а именно:

- переводы в СБП до 100 тыс. руб. в месяц должны осуществляться банками без взимания платы;
- переводы в СБП на сумму свыше 100 тыс. руб. в месяц – не более 0,5% от суммы перевода, но не более 1,5 тыс. руб.

Соответствующие разъяснения опубликованы Роспотребнадзором на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей⁵⁰⁵.

В марте 2020 года было предложено увеличить размер переводов в СБП до 2 млн руб. с нынешних 600 тыс. руб., что позволит гражданам совершать безналичную оплату в СБП товаров и услуг на крупные суммы. Соответствующее изменение нашло отражение в проекте положения «О платежной системе Банка России».

В документе также уточняются конкретные сроки внедрения банками для своих клиентов разных типов платежей в СБП. Важно отметить, что документ устанавливает поэтапное внедрение типов платежей. По мере готовности банки смогут это делать и раньше. Уже сегодня некоторые банки разворачивают сервисы различных типов платежей.

Следует отметить, что переводы между физическими лицами в СБП системно значимые банки должны проводить с 01.10.2019, а банки с универсальной лицензией – с 01.10.2020.

Установление обязанности банков подключиться к СБП и предоставлять своим клиентам услуги по этим типам операций направлено на повышение доступности финансовых услуг для граждан, снижение стоимости платежей для потребителей, развитие конкуренции на финансовом рынке⁵⁰⁶.

⁵⁰⁴ Банк России утвердил меры по поддержке граждан, экономики и финансового сектора в условиях пандемии коронавируса, 20.03.2020 // Банк России cbr.ru/press/pr/?file=20032020_133645if2020-03-20T13_36_08.htm.

⁵⁰⁵ Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить? (ответы на типовые вопросы). Раздел 8.2. О мерах по поддержке граждан в условиях пандемии коронавируса // ГИС ЗПП zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045#Раздел82.

⁵⁰⁶ Переводы в Системе быстрых платежей планируется увеличить до 2 млн рублей, 10.03.2020 // Банк России cbr.ru/Press/event/?id=6486.

Дистанционное банковское обслуживание

В 2019 году кредитными организациями проведено 376,2 млн платежей физических лиц на сумму около 4,8 трлн руб., распоряжения по которым составлены и переданы в электронном виде. В количественном измерении это на 30,6% больше показателя за 2018 год, в суммарном – больше на 33,4%. При проведении платежей широко используется Интернет, с ее помощью за 2019 год осуществлено 279,2 млн платежей населения (прирост 34,9% по сравнению с 2018 годом) на сумму более 3,9 трлн руб. (прирост в объеме платежей относительно 2018 года составил 40,9%).

Еще более высокими темпами в 2019 году росли объемы платежей физических лиц посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи. С их помощью осуществлено 81,6 млн платежей (прирост на 37,3% по сравнению с 2018 годом) на сумму 409 млрд руб. (прирост – 62,6% по сравнению с 2018 годом).

По итогам 2019 года доля платежей через Интернет в общем количестве платежей физических лиц составила 55,9%, а доля мобильных платежей – 16,3%. Доля платежей через Интернет в общем объеме платежей в денежном выражении составила 38,4%, в свою очередь, доля мобильных платежей ежегодно увеличивается и в 2019 году составила 4% от всего объема платежей физических лиц⁵⁰⁷.

Следует отметить, что оператор по переводу денежных средств на основании заявления клиента, переданного способом, определенным договором оператора по переводу денежных средств с клиентом, должен установить ограничения по параметрам операций, которые могут осуществляться клиентом с использованием системы интернет-банкинга⁵⁰⁸.

Однако потребители финансовых услуг зачастую не знают об этой возможности, а операторы по переводу денежных средств не информируют клиентов об этом праве, что существенно увеличивает риски несанкционированных операций.

СПРАВОЧНО

В 2019 году наблюдается значительный спрос на услуги

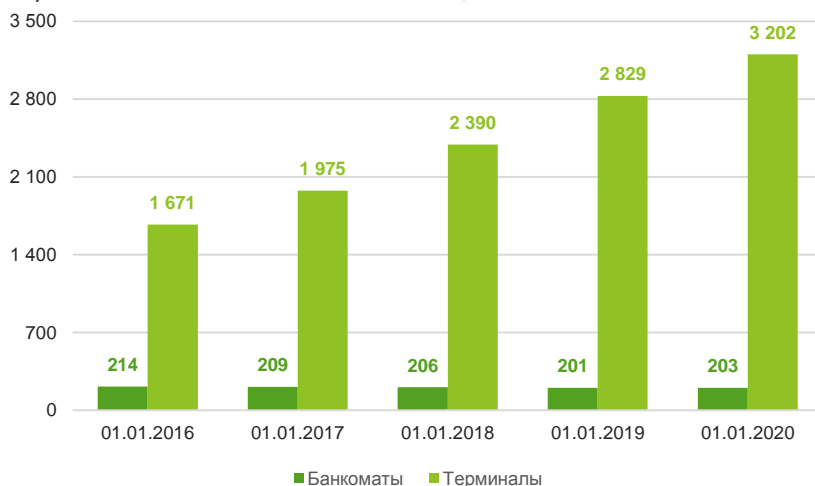
⁵⁰⁷ Платежи клиентов кредитных организаций с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105966/t11.xlsx.

⁵⁰⁸ Положение о требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств (утв. Банком России 09.06.2012 № 382-П).

дистанционного банковского обслуживания⁵⁰⁹. Так, 53% россиян пользуются мобильным банком, 30% – интернет-банком. Чаще всего управлять банковским счетом онлайн предпочитают россияне в возрасте от 18 до 34 лет (75% из них используют мобильный банк). Мобильные приложения пользуются все большей популярностью, так как обеспечивают доступ к банковским услугам в любом месте в любое время.

В целях минимизации рисков несанкционированных переводов денежных средств с 01.01.2020 устанавливается⁵¹⁰ открытый перечень ограничений, которые могут быть определены в соответствии с обращением клиента по параметрам переводов средств, в том числе на максимальную сумму перевода средств за одну операцию и (или) за определенный период времени. Анализ аппаратной инфраструктуры дистанционного банковского обслуживания показал, что количество банкоматов после снижения в предыдущие периоды начало расти, а количество терминалов продолжило тенденцию к росту (Рисунок 2.29).

Рисунок 2.29. Динамика количества банкоматов и электронных терминалов на начало 2016–2020 годов, тыс. ед.



Источник: Банк России

⁵⁰⁹ Зарплатные карты и мобильный банк – самые популярные финансовые продукты у россиян, 11.09.2019 // НАФИ nafii.ru/analytics/zarplattnye-karty-i-mobilnyy-bank-samy-e-populyarnye-finansovye-produkty-u-rossiyan.

⁵¹⁰ Указание Банка России от 07.05.2018 № 4793-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 9 июня 2012 года № 382-П «О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств».

За 2019 год общее количество терминалов выросло на 13,2% (+372,2 тыс.) и составило 3,2 млн устройств. Вместе с тем количество банкоматов незначительно увеличилось на 0,8% (+1,6 тыс.) и составило 202,6 тыс. устройств⁵¹¹.

Следует отметить, то банки зачастую не предоставляют потребителям условия дистанционного банковского обслуживания, что является незаконной практикой. В связи с чем Роспотребнадзор обеспечивает защиту прав граждан, в том числе в суде⁵¹².

Удаленная идентификация



Традиционные платежи уступают место дистанционным каналам банковского обслуживания, в том числе благодаря механизму удаленной идентификации банковских клиентов с использованием их биометрических персональных данных, запущенному 30.06.2018.

Банки могут открывать и вести счета физических лиц, предоставлять кредиты, а также осуществлять переводы денежных средств по поручению граждан без личного присутствия после проведения идентификации с использованием ЕСИА и ЕБС⁵¹³. На 01.03.2020 такой сервис предоставляется более чем в 13,5 тыс. структурных подразделений банков⁵¹⁴.

Для использования механизма удаленной идентификации гражданину необходимо пройти первичную идентификацию в уполномоченном банке, который регистрирует клиента в ЕСИА и ЕБС, сняв биометрические данные (изображение лица и запись голоса).

В дальнейшем для дистанционного получения услуг в новом банке гражданину нужно будет пройти авторизацию в ЕСИА и подтвердить свои биометрические данные с помощью смартфона, планшета или компьютера с использованием камеры и микрофона.

По состоянию на апрель 2020 года ряд крупнейших банков (Почта Банк, Тинькофф банк, Банк Хоум Кредит, Альфа-банк, Совкомбанк, ПСБ) открывают счета дистанционно. ЕБС имеет точность распознавания выше 99,99%. Учитывая необходимость проверки по логину и паролю от ЕПГУ, система определяет человека гораздо точнее, чем другие методы⁵¹⁵. В

⁵¹¹ Сведения об устройствах, расположенных на территории России и предназначенных для осуществления операций с использованием и без использования платежных карт // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105971/t16.xlsx.

⁵¹² Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 31.12.2019 № 17АП-16947/2019-АК по делу № А60-45018/2019 (Требование: об отмене актов о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Решение: в удовлетворении требования отказано).

⁵¹³ Федеральный закон от 31.12.2017 № 482-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁵¹⁴ Удаленная идентификация // Банк России cbr.ru/fintech/digital_biometric_id.

⁵¹⁵ Раздел «Помощь» // ЕБС bio.rt.ru/faq.

2019 году до финансовых организаций доведены рекомендации по совершенствованию и оптимизации банками процессов регистрации граждан в ЕСИА и ЕБС⁵¹⁶.

Также в ЕБС будут передаваться телефон и e-mail граждан в целях информирования граждан о действиях с биометрией⁵¹⁷. Это позволит использовать систему удобнее и безопаснее. Во-первых, гражданин получит СМС-подтверждение не выходя из банка. Во-вторых, гражданин может быть уверен, что информация обо всех операциях будет отправлена по СМС или электронной почте⁵¹⁸.

В дальнейшем планируется обеспечить возможность дистанционного предоставления услуг НФО, а также государственных и иных услуг.

Следует отметить, что организации системы Роспотребнадзора осуществляют постоянное информирование потребителей о новых финансовых технологиях. В частности, в Интернете размещен материал «Удаленная идентификация клиентов банков»⁵¹⁹.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с удаленной идентификацией)

- *компрометация и фальсификация биометрических данных*
- *низкое качество сбора данных и ложные распознавания*
- *уязвимости биометрических систем*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *зарегистрироваться в ЕБС можно следующим образом:*
 1. *необходимо прийти в банк и сдать биометрию, зарегистрироваться на ЕПГУ*
 2. *после регистрации в ЕБС возможно дистанционное получение услуг банка, работающего с системой. Для этого нужно ввести логин/пароль ЕПГУ и произнести сгенерированную системой короткую контрольную фразу, глядя в камеру смартфона или компьютера*
- *для удаленного открытия счета в банке необходимо скачать два приложения – мобильное приложение банка и приложение*

⁵¹⁶ Информационное письмо Банка России от 01.03.2019 № ИН-04-13/22 «О рекомендациях при совершении банками действий, предусмотренных пунктом 5.6 статьи 7 Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

⁵¹⁷ Постановление Правительства РФ от 13.09.2019 №1197 «О внесении изменения в состав сведений, размещаемых в единой информационной системе персональных данных...».

⁵¹⁸ Единая биометрическая система будет информировать граждан об операциях с биометрией, 18.09.2019 // ЕБС bio.rt.ru/news/?ELEMENT_ID=176341.

⁵¹⁹ Удаленная идентификация клиентов банков // ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» fbuz24.ru/Sections/actualo-Udalennaya-identifikaciya-klientov-Bankov.

удаленной биометрической идентификации – или открыть веб-сайт банка. Для прохождения удаленной идентификации пользователю нужен только доступ в Интернет и смартфон или компьютер с веб-камерой⁵²⁰.

Электронные сервисы платежей

Для проведения электронных платежей можно выделить 5 основных способов: оплата банковскими картами, в том числе через интернет-банк; оплата с использованием электронных кошельков; мобильные платежи посредством отправки СМС на короткий номер; платежи наличными через платежный терминал; платежи в офисах платежных организаций.

Важным фактором при выборе способа оплаты интернет-покупки наравне с безопасностью проведения платежей и размером комиссии является комфорт осуществления процесса оплаты для покупателя.

В 2019 году физическими лицами без открытия банковского счета плательщика было осуществлено 652,7 млн переводов⁵²¹ на общую сумму около 2,6 трлн руб. (-15,3% к 2018 году), в пределах страны – на 2,4 трлн руб. (-14,4%), за пределы страны – на 161,4 млрд руб. (-26,9%)⁵²².

Таким образом, традиционные переводы уступают место операциям с использованием электронных средств платежа (далее – ЭСП)⁵²³ для перевода электронных денежных средств.

СПРАВОЧНО

В 2019 году объем платежей в системах электронных денег составил 1,9 трлн. руб. (в 27 раз больше, чем в 2010 году). Ежегодно в России совершается 2,8 млрд операций или более 5 300 операций в час⁵²⁴.

Для усиления контроля за платежами лиц, не прошедших идентификацию, были внесены законодательные изменения⁵²⁵. Установлено, в частности, что денежные средства, учитываемые оператором электронных денежных средств в качестве остатка таких

⁵²⁰ Раздел «Помощь» // Единая биометрическая система bio.rt.ru/faq/security_for_civil.

⁵²¹ Не включаются операции с использованием электронных средств платежа для перевода электронных денежных средств.

⁵²² Структура переводов денежных средств без открытия банковского счета плательщика – физического лица // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/105963/t8.xlsx.

⁵²³ Электронное средство платежа позволяет платить за товары и услуги с помощью современных технологий, без использования наличных денег. Самые распространенные виды ЭСП – банковские карты и электронные кошельки.

⁵²⁴ Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов отмечает свое десятилетие, 30.03.2020 // Сайт Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов praed.ru/RU/analytics-media/669-10anniversary.

⁵²⁵ Федеральный закон от 18.03.2019 № 33-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 7.1 Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и статьи 7 и 10 Федерального закона «О национальной платежной системе».

средств клиента, использующего указанное ЭСП, могут быть по его распоряжению переведены на банковский счет в пользу юридических лиц, ИП, направлены на исполнение обязательств перед кредитной организацией, а также если он прошел процедуру упрощенной идентификации, переведены на его банковский счет или выданы наличными. Уточнены основания, при наличии которых оператор электронных денежных средств не осуществляет перевод с использованием неперсонифицированного ЭСП.

СПРАВОЧНО

По данным Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов, пользователями анонимных электронных кошельков являются около 10 млн человек⁵²⁶.

В начале 2019 года появилась инициатива об изменениях, предусматривающих невозможность изъятия средств в пользу оператора сервисов электронных кошельков в случае отсутствия платежной активности. Также предлагалось ограничить размер комиссий, которые не должны приводить к полной потере средств владельца кошелька⁵²⁷.

С августа 2020 года обладатели анонимных электронных кошельков не смогут пополнять их наличными через платежные терминалы и офисы операторов сотовой связи – для этого нужно будет использовать банковский счет⁵²⁸.

Следует отметить, что общая сумма переводимых электронных денежных средств с использованием одного анонимного электронного кошелька не может превышать 40 тыс. руб. в течение месяца, а остаток средств в любой момент не может превышать 15 тыс. руб.

Роспотребнадзор на постоянной основе проводит разъяснительную работу, одним из аспектов которой является информирование граждан о рисках потребителей и доведение соответствующих рекомендаций относительно электронных денежных средств.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке электронных денежных средств)

- *потеря личных данных пользователя электронных денег*
- *взлом электронного кошелька*

⁵²⁶ В России запретят анонимное пополнение кошельков «Яндекс.Деньги» и QIWI, 29.07.2019 // РБК rbc.ru/finances/29/07/2019/5d3b00db9a7947f7d4bd3787.

⁵²⁷ Деньги без срока годности // Газета «Коммерсантъ» №8 от 18.01.2019, стр. 1 kommersant.ru/doc/3855855.

⁵²⁸ Федеральный закон от 02.08.2019 № 264-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

- *мошенничество, включая использование «социальной инженерии»*
- *утрата данных или средств из-за сбоя оборудования, недостаточное обеспечение информационной безопасности*
- *похищение данных пользователя посредством хакерских атак на него, банк, магазин или на обслуживающий процессинговый центр*
- *изъятие средств в пользу оператора сервисов электронных кошельков, если электронное средство платежа неактивно*
- *недостаточное информированием клиентов о правилах безопасности при обращении с платежными средствами*
- *несанкционированное использование персональных данных*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *при регистрации электронного кошелька необходимо создать пароль не менее 8 знаков с использованием прописных и строчных букв, цифр и специальных символов*
- *не стоит хранить логины, пароли и другие конфиденциальные данные на компьютере, планшете или смартфоне*
- *необходимо ознакомиться с условиями использования кошелька, перевода электронных денег до совершения платежей*
- *желательно использовать режим «Инкогнито» при совершении онлайн покупок, следует поставить блокировку всплывающих окон, установить защиту от фишинга и вредоносного программного обеспечения, а также удалять информацию о платежах с помощью очистки cache и файлов cookies*
- *не следует совершать оплату с компьютера коллективного пользования (к примеру, в интернет-кафе, библиотеке и пр.)*
- *оплату следует производить на защищенной платежной странице, адрес которой должен начинаться с <https://>*
- *после ввода данных необходимо корректно завершить процесс оплаты, закрыв страницу с платежными данными*
- *не нужно реагировать на сообщения, предлагающие перерегистрироваться, повторно ввести данные и т. п.*
- *следует незамедлительно сообщать в платежную организацию, если кошелек «взломан», карта потерялась с нее без согласия держателя списаны деньги и т.п.*
- *не рекомендуется производить оплату товара на номер электронного кошелька, это может указывать на мошенничество*

Развитие проекта «Маркетплейс»



Market Place

В рамках реализации Основных направлений развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов⁵²⁹ в декабре 2017 года запущен проект

«Маркетплейс»⁵³⁰.

Среди преимуществ проекта – улучшение ситуации с финансовой доступностью, в частности за счет снятия географических ограничений. При этом пользователи получают дистанционный доступ к финансовым услугам в режиме 24/7 и широкую линейку финансовых продуктов, включая вклады, ИЖК и ОСАГО. В перспективе он может быть расширен за счет иных кредитных, страховых, и прочих услуг.

Реализация проекта не предполагает государственных инвестиций в создание элементов системы «Маркетплейс». Ее построение предлагается производить на рыночных принципах. Роль Банка России – способствовать созданию благоприятной регуляторной среды для эффективного функционирования системы.

Инфраструктура системы будет интегрирована с платформой для удаленной биометрической идентификации, что позволит перевести финансовые услуги в цифровую среду и повысить уровень их доступности для потребителей. При построении системы «Маркетплейс» будут использованы такие инновационные разработки других проектов Ассоциации развития финансовых технологий, как стандартные открытые интерфейсы (Open API) и Система быстрых платежей.

В соответствии с Указом Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы», Распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации», а также разделами 2.2.3 и 2.2.4 Основных направлений развития финансовых технологий на период 2018–2020 гг., утвержденных Советом директоров Банка России 15.12.2017, были разработаны законопроекты о сделках с использованием электронной платформы^{531,532}. Таким образом, «Маркетплейс» обретает правовые контуры.

⁵²⁹ Основные направления развития финансовых технологий на период 2018 - 2020 годов // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/85540/ON_FinTex_2017.pdf.

⁵³⁰ Маркетплейс // Банк России cbr.ru/fintech/market_place.

⁵³¹ Законопроект №617867-7 «О совершении сделок с использованием электронной платформы».

⁵³² Законопроект № 617880-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О совершении сделок с использованием электронной платформы».



Развитие технологий и рост электронной коммерции приводит к значительным переменам на рынке платежных средств. Финансовые организации вынуждены все больше уходить в онлайн.

Новые рынки и модели электронной коммерции (совместное потребление товаров и услуг, прямые поставки от производителя к покупателю, продажи через соцсети) способствуют развитию технологий электронных платежей. Все большее развитие получают электронные средства платежа, бесконтактные платежи, интернет-банкинг, платежи по номеру телефона и QR-коду, удаленная идентификация, оплата посредством виртуальных валют.

При этом зачастую государственное регулирование не успевает за всеми изменениями, что повышает риски использования платежных средств электронной коммерции и требует адекватных средств для их минимизации. Особого внимания требуют вопросы обеспечения кибербезопасности, защиты от мошенничества, в том числе с использованием «социальной инженерии», и повышения уровня финансовой, а также цифровой грамотности населения.

2.6. Оценка рисков потребителей в связи с развитием отдельных отраслей финансового рынка

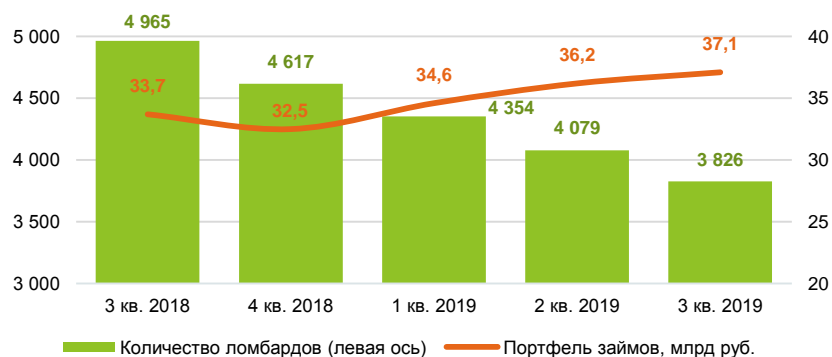
Ломбарды

В 2019 году число ломбардов продолжило снижаться. Так, за 9 месяцев 2019 года их число сократилось на 17,1% и составило 3 826 единиц. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года число ломбардов сократилось на 22,9% (Рисунок 2.30).

На фоне сокращения количества организаций наблюдалась тенденция роста портфеля займов, выданных ломбардами. Так, за 9 месяцев 2019 года совокупный портфель займов увеличился на 14,2% и составил 37,1 млрд руб. Относительно аналогичного периода 2018 года рост составил 10,1%. Данные тенденции отражают процесс консолидации в сегменте ломбардов⁵³³.

⁵³³ Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов, 3 квартал 2019 года // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/25677/review_mfi_19q3.pdf.

Рисунок 2.30. Поквартальная динамика количества ломбардов и портфеля займов ломбардов за период 3 квартала 2018 года – 3 квартала 2019 года



Источник: Банк России

Число заемщиков ломбардов за анализируемый период сократилось незначительно (за 9 месяцев 2019 года – на 4,2%, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года – на 3,2%) и составило 2,5 млн человек.

В 4 квартале 2019 года среднерыночная ПСК ломбардов составила 107%, а по займам с обеспечением в виде залога транспортного средства – 66,8%. Таким образом, предельные значения ПСК составляют 142,7% и 89,1% соответственно (применяются для договоров займа, заключаемых во 2 квартале 2020 года)⁵³⁴.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года среднерыночные и предельные значения ПСК ломбардов снизились на 4,7%, а по займам с обеспечением в виде залога транспортного средства – на 2,6%.

В течение 2019 года динамика предельных значений ПСК автоломбардов имела разнонаправленный характер, в части предельных значений ПСК по займам с обеспечением в виде залога иного имущества наблюдалось снижение указанного показателя (Рисунок 2.31)⁵³⁵.

В ноябре 2019 года в первом чтении принят законопроект, направленный, в том числе, на снижение рисков потребителей услуг ломбардов и пресечение возможностей создания на их основе финансовых пирамид⁵³⁶. Так, предлагается установить, что юридическое

⁵³⁴ Информация о среднерыночных значениях полной стоимости потребительского кредита (займа) ломбардов, 14.02.2020 // Банк России cbr.ru/Collection/Collection/File/27314/14022020_lomb.pdf.

⁵³⁵ Информация о среднерыночных значениях полной стоимости потребительского кредита (займа) // Банк России cbr.ru/statistics/bank_sector/psk.

⁵³⁶ Законопроект №775367-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования процедуры допуска ломбардов на

лицо приобретает статус ломбарда со дня внесения сведений о нем в государственный реестр ломбардов и утрачивает статус ломбарда со дня исключения указанных сведений из этого реестра.

Рисунок 2.31. Поквартальная динамика предельных значений ПСК ломбардов по типам займов за 2019 год, %



Источник: Банк России

Регулятор наделяется правом утверждать форму залогового билета, в том числе включающего таблицу, отражающую ПСК, что, в свою очередь, позволит ломбардам избежать необходимости оформления двух документов: залогового билета по форме, установленной Минфином России⁵³⁷, и договора согласно требованиям Закона о потребительском кредите и Указания № 3240-У⁵³⁸.

Также расширяются полномочия ломбарда в части возможности сдачи в аренду (субаренду) недвижимого имущества и осуществления деятельности банковского платежного агента.

В целях пресечения практики выдачи ломбардами займов, превышающих стоимость оценки предмета залога, предусматривается ограничение, согласно которому сумма предоставленного займа не может превышать сумму оценки заложенной вещи.

Как отмечалось в Докладе «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году»⁵³⁹, участники рынка ломбардов считают, что внесудебный способ исключения ломбардов из реестра несет в себе риски субъективизма и злоупотреблений, поэтому необходимо

финансовый рынок, принципов функционирования кредитных кооперативов и информирования потребителей финансовых услуг микрофинансовых институтов».

⁵³⁷ Приказ Минфина России от 14.01.2008 № 3н «Об утверждении форм бланков строгой отчетности».

⁵³⁸ Указание Банка России от 23.04.2014 № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)».

⁵³⁹ Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», стр. 209 // ФБК Грант Торнтон fbk.ru/upload/Доклад_2018.pdf.

составление закрытого списка нарушений, влекущих исключение ломбарда из реестра, или учитывать только существенные нарушения, указав критерий существенности.

Кроме того, на фоне сокращения числа ломбардов инициативы, устанавливающие дополнительные требования к входу на рынок, а также новые основания для утраты права заниматься этой деятельностью оттолкнут как часть действующих ломбардов, так и новых игроков.

В ходе доработки законопроекта опасения участников рынка ломбардов, возможно, будут учтены. К примеру, была учтена позиция по законопроекту, обязывающему ломбарды наряду с другими кредиторами присваивать договорам займа уникальный идентификатор и передавать данные по ним в БКИ.

В Докладе «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году» были отражены опасения участников рынка о том, что, если данный законопроект будет принят, из-за особенностей работы ломбардов большинство клиентов испортит кредитную историю и будет вынуждено обращаться в неподконтрольные регулятору организации, такие как скупки и комиссионные магазины. Сами ломбарды могут лишиться более трети клиентов, многим из них придется уйти с рынка.

Принятые в 2019 году изменения в Закон «О кредитных историях»⁵⁴⁰ в части введения уникального идентификатора договора (сделки)⁵⁴¹ не предусматривают обязательного требования к ломбардам о передаче сведений о заемщиках в БКИ. При этом ломбарды имеют право направлять такие сведения в добровольном порядке.

Вместе с тем, сохраняется проблема нелегальных ломбардов, которые предлагают клиентам услуги комиссионных магазинов или скупок.

СПРАВОЧНО

В условиях принимаемых органами государственной власти мер по противодействию распространению COVID-19 подготовлены рекомендации по организации работы МФИ⁵⁴². Ломбардам, в частности, рекомендуется:

- *вещи, передаваемые в залог или на хранение, размещать с учетом соблюдения санитарно-эпидемиологических требований;*
- *рассмотреть возможность увеличения срока, в течение которого ломбард не будет реализовывать заложенную вещь, не менее чем*

⁵⁴⁰ Федеральный закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 № 218-ФЗ.

⁵⁴¹ Федеральный закон от 01.05.2019 № 77-ФЗ «О внесении изменений в статью 4 Федерального закона «О кредитных историях».

⁵⁴² Информационное письмо Банка России от 15.04.2020 № ИН-015-44/66 «О дополнительных мерах поддержки микрофинансовых институтов».

до 3 месяцев со дня, следующего за днем возврата займа, указанного в залоговом билете, уведомив об этом заемщиков.

По словам представителя Ассоциации развития ломбардов, противостояние с сетью комиссионных магазинов на Урале в итоге вылилось в признание нарушения ими рекламного законодательства, а не законодательства о финансовой деятельности. Состоялось более 25 заседаний межведомственной комиссии, созданной для решения вопросов, связанных с комиссионными магазинами. По мнению эксперта, успехи есть, но об ощутимом эффекте говорить пока рано⁵⁴³.

Пытаясь выжить в борьбе за клиента с неподпадающими под соответствующее регулирование комиссионными магазинами и с целью компенсации снижения выручки, ломбарды начали выступать агентами по продажам финансовых продуктов. Так, ломбарды рассчитывают не только поправить финансовое положение, но и привлечь новых клиентов. По оценкам объединений ломбардов, в приобретении дополнительных продуктов может быть заинтересовано 10–25% посетителей. Расширение линейки услуг позволит ломбардам увеличить выручку на 20–30%⁵⁴⁴.

Продажи финансовых инструментов интересны для ломбардов, однако могут нести в себе риски для потребителей, оказавшихся в затруднительном финансовом положении. Предложение дополнительных финансовых продуктов может привести к увеличению долговой нагрузки и так достаточно закредитованных граждан.

Все чаще под видом рекламы услуг ломбардов мошенниками скрывается схема возвратного лизинга, позволяющая недобросовестным компаниям или ИП нарушать требования к максимальной ставке займа, защищенности потребителя. Также клиент таких псевдоломбардов часто рискует потерей и денег, и имущества. Реклама нередко вводит в заблуждение потребителей, используя знакомые образы. В связи с этим эксперты призывают потребителей внимательнее относиться к финансовым компаниям, понимать существо элементов предстоящей сделки, а добросовестных участников рынка сообщать о мошенниках на сайте регулятора⁵⁴⁵.

⁵⁴³ Последняя надежда закредитованных заемщиков, 27.03.2019 // Информационный портал zaim.com zaim.com/news/novosti-dlya-lombardov/poslednyaya-nadezhda-zakreditovannykh-zaemshchikov.

⁵⁴⁴ Ломбарды уходят на комиссию // Газета «Коммерсантъ» № 95 от 04.06.2019, стр. 8 kommersant.ru/doc/3990904.

⁵⁴⁵ ЦБ обеспокоен новым мошенничеством под видом ломбардов 17.12.2019 // Информационный портал zaim.com zaim.com/news/novosti-dlya-lombardov/tsb-obespekoyen-novym-moshennichestvom-pod-vidom.

СПРАВОЧНО

Возвратный лизинг – разновидность лизинговой сделки, в ходе которой лизингополучатель является продавцом лизингового имущества. Частное или юридическое лицо продает свои активы лизинговой компании, одновременно заключая с этой компанией договор о взятии проданного имущества в аренду.

После заключения сделки лизингодатель становится владельцем активов на срок действия договора. Обычно договор заключается на длительный срок. После того как он заканчивается, частное лицо или компания вновь вступает в права владения имуществом⁵⁴⁶.

В соответствии с Законом «О ломбардах» заложенная или сданная на хранение вещь должна быть застрахована на протяжении всего периода ее нахождения в ломбарде. При этом предусмотрено право ломбардов страховать за свой счет иные риски, связанные с вещью, принятой в залог или на хранение. Однако ключевая проблема в страховании ломбардов заключается в том, что, несмотря на высокие риски, ломбарды практически не занимаются собственной безопасностью. В такой ситуации страховым компаниям невыгодно работать с ними⁵⁴⁷.

В целях установления единых правил работы для страховщиков и ломбардов ВСС разработаны Методические рекомендации по страхованию вещи, принятой ломбардом в залог или на хранение, которые будут применяться страховыми компаниями на добровольной основе⁵⁴⁸.

Кроме того, Ассоциацией развития ломбардов предложена идея создания ломбардного Общества взаимного страхования, позволяющего решить проблемы с исполнением требований по вмененному страхованию имущества граждан. Подобные общества уже широко распространены в разных сферах⁵⁴⁹.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке ломбардов)

- *выдача займов под залог недвижимого имущества или любых документов (является признаком мошенничества)*
- *мимикрирование нелегальных ломбардов под комиссионки*
- *привлечение нелегальными ломбардами клиентов низкими процентами по займам*

⁵⁴⁶ Возвратный лизинг // Информационный портал zaim.com zaim.com/glossary/ru-v/vozvratnyy-lizing.

⁵⁴⁷ Страхование ломбардов: появится ли рынок? 15.03.2018 // bosfera.ru/bo/strahovanie-lombardov-poyavitsya-li-rynok.

⁵⁴⁸ Информационное сообщение // [BCC ins-union.ru/rus/news/bccc/3423](http://bcc-ins-union.ru/rus/news/bccc/3423).

⁵⁴⁹ Последняя надежда закредитованных заемщиков, 27.03.2019 // Информационный портал zaim.com zaim.com/news/novosti-dlya-lombardov/poslednyaya-nadezhda-zakreditovannykh-zaemshchikov.

- *потеря имущества в нелегальном ломбарде в связи с его продажей*
- *сложности доказывания в суде при взаимодействии с нелегальным ломбардом*
- *не выдача залогового билета и иных документов*
- *деятельность «теневых» ломбардов, предлагающих услуги «сетевых ломбардов». Так, для заключения сделки их сотрудники приезжают прямо домой к клиенту, и скупают имущество по заниженным ценам с целью дальнейшей продажи*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует помнить, что ломбарды имеют право заниматься только предоставлением краткосрочных займов под залог движимого имущества или хранения вещей. Реестр действующих ломбардов: cbr.ru/vfs/finmarkets/files/supervision/list_PS.xlsx*
- *необходимо требовать оформления договора займа, а не договора комиссии или купли-продажи. При этом договор обязательно должен содержать реквизиты ломбарда: название, юридический адрес, ИНН, ОГРН, телефон*
- *следует требовать выдачи залогового билета в обязательном порядке, он должен содержать исчерпывающие характеристики предмета залога*
- *можно выкупить у ломбарда заложенную вещь в течение 30 дней. Однако недобросовестный работник ломбарда может указать срок действия договора всего 1 день и не сообщить об этом клиенту. Обязательно следует проверять указанный в залоговом билете срок действия договора*
- *необходимо возвращать заем в установленный срок, иначе ломбард может реализовать предмет залога. После этого все требования к заемщику считаются погашенными, даже если вырученная сумма не покрывает сумму займа и проценты*

Кредитные потребительские кооперативы

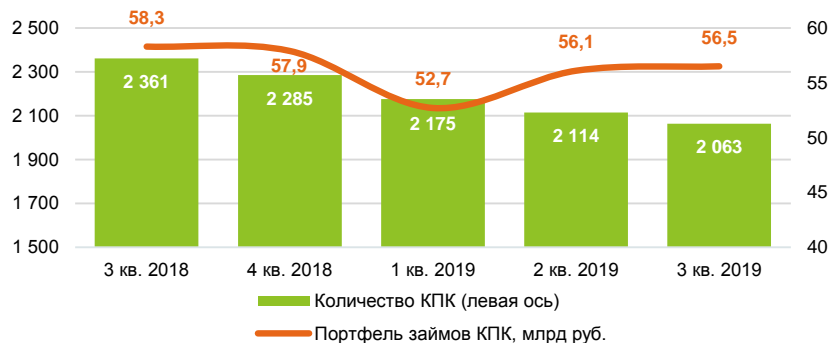
Количество КПК продолжает сокращаться. За 9 месяцев 2019 года их число сократилось на 5%, а по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – на 12,6%. На конец 3 квартала 2019 года действовало 2063 КПК⁵⁵⁰ (Рисунок 2.32).

Несмотря на незначительный рост портфеля займов КПК в 2–3 кварталах 2019 года, в целом за 9 месяцев 2019 года совокупный портфель займов

⁵⁵⁰ Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов, 3 квартал 2019 года // Банк России cbr.ru/collection/collection/file/25677/review_mfi_19q3.pdf.

снизился на 2,5% и составил 56,5 млрд руб. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года общее снижение составило 3,1%. Объем средств, привлеченных КПК, за этот же период снизился более значительно – на 22,9%.

Рисунок 2.32. Поквартальная динамика количества и портфеля займов КПК за период 3 квартала 2018 года – 3 квартала 2019 года



Источник: Банк России

Неуклонно сокращается и количество пайщиков КПК (за 9 месяцев 2019 года на 9,4%, а по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – на 12,2%). На конец 3 квартала 2019 года количество пайщиков КПК составило 837 тыс. человек.

В 2019 году в первом чтении принят законопроект⁵⁵¹, направленный, в том числе, на совершенствование порядка функционирования КПК и пресечение возможностей создания на их основе финансовых пирамид и неправомерной деятельности.

Для защиты прав граждан – членов КПК и ограничения злоупотреблений, предусматривается установление дополнительных требований по раскрытию территориального, профессионального и социального принципа объединения пайщиков КПК. Устав КПК должен раскрывать выбранный принцип объединения членов КПК, устанавливать возможность и порядок приема в члены КПК лиц, не соответствующих данному принципу, а также раскрывать муниципальные образования и (или) регионы, в рамках которых объединены члены КПК по территориальному принципу, содержать наименование юридического лица (профессионального объединения, некоммерческой организации) в случае профессионального или социального принципа объединения

⁵⁵¹ Законопроект № 775367-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования процедуры допуска ломбардов на финансовый рынок, принципов функционирования кредитных кооперативов и информирования потребителей финансовых услуг микрофинансовых институтов)».

членов КПК.

В отношении КПК с числом членов более 3 тыс. лиц вводится обязанность по раскрытию информации о своей деятельности в Интернете.

Также в целях пресечения организации деятельности финансовых пирамид под видом КПК вводится требование о необходимости уведомления регулятора об открытии обособленных подразделений КПК.

Ввиду наличия практики ухода недобросовестных КПК от контроля и надзора со стороны саморегулируемых организаций КПК и Банка России путем смены организационно-правовой формы и выхода из-под действия норм Закона «О кредитной кооперации»⁵⁵² в целях защиты интересов членов КПК исключается возможность реорганизации КПК путем преобразования.

В соответствии с изменениями в законодательстве⁵⁵³ с 1 октября 2019 года предельный размер ставки по ипотечным займам КПК и СКПК гражданам ограничен 17% годовых⁵⁵⁴.

По мнению представителей отдельных СРО КПК, ограничение снизит доходность по займам, исполнение обязательств по которым обеспечено ипотекой. Но оно представляется справедливым и обоснованным, если принять во внимание низкий имущественный статус большинства пайщиков КПК, их ограниченные возможности, и капиталоемкость ИЖК⁵⁵⁵.

СПРАВОЧНО

Для противодействия распространению COVID-19 подготовлены рекомендации по работе МФИ⁵⁵⁶, в том числе КПК. В частности рекомендуется:

- минимизировать личное взаимодействие с заемщиками;*
- организовать дистанционное взаимодействие с клиентами с возможностью последующего (в течение 3 месяцев) предоставления документов;*

⁵⁵² Федеральный закон от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации».

⁵⁵³ Федеральный закон от 02.08.2019 № 271-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁵⁵⁴ Совет директоров Банка России принял решение об определении максимального размера процентной ставки по займам, предоставляемым КПК, СКПК физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой, 27.09.2019 // Банк России cbr.ru/press/PR/?file=27092019_191000sbrfr2019-09-27T19_09_21.htm.

⁵⁵⁵ О максимальной ставке процента по ипотечным займам, 30.09.2019 // Ассоциация «Саморегулируемая организация организация кредитных кооперативов «Содействие» sro-sodeystvie.ru/info/novosti/novost-4443.

⁵⁵⁶ Информационное письмо Банка России от 15.04.2020 № ИН-015-44-66 // Банк России cbr.ru/statichnml/file/59420/20200415_in_015_44-66.pdf.

- *обеспечить оказание услуг и исполнение обязательств, в том числе возврат займов, через цифровые сервисы и удаленные каналы обслуживания;*
- *своевременно информировать клиентов о режиме работы офисов, изменениях в порядке оказания услуг, исполнения обязательств и работе онлайн-сервисов, в том числе актуализировать информацию в Интернете и/или предоставлять ее клиентам иным способом;*
- *минимизировать использование наличных и бумажный документооборот при возможности проведения операций в офисах и отделениях МФИ с учетом принятых ограничений;*
- *не допускать увеличения долговой нагрузки заемщиков до уровня, при котором обслуживание совокупных обязательств становится невозможным.*

В целях вовлечения пайщиков в управление КПК и минимизации издержек на организацию собраний за счет развития инфраструктуры разработаны предложения по применению блокчейн-системы удаленного голосования, которые обсуждаются со СРО КПК.

Такая система может быть использована КПК, объединяющими пайщиков, проживающих на удаленных территориях с тем, чтобы обеспечить их право полноценно участвовать в управлении. Помимо участия в общем собрании, такие пайщики могут быть избраны в коллегиальные органы КПК – правление, наблюдательный совет, комитет по займам и дистанционно принимать участие в работе. Данный механизм может снизить существующую сейчас изрядную долю формализма в проведении собраний, манкирования правами и интересами пайщиков⁵⁵⁷.

В 2019 году политика регулятора и СРО КПК была направлена на очистку рынка кредитной кооперации от недобросовестных участников. Так, на конец 1 квартала 2019 года осуществляли недобросовестную практику 184 КПК⁵⁵⁸. Вместе с тем, в настоящее время не наблюдается роста количества финансовых пирамид, в которые перерождаются действующие КПК. По мнению регулятора, пик роста проблем с недобросовестной деятельностью КПК пройден⁵⁵⁹.

⁵⁵⁷ О возможностях использования «блок-чейн» системы удаленного голосования, 23.11.2019 // Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных кооперативов «Содействие» sro-sodeystvie.ru/info/novosti/novost-4610.

⁵⁵⁸ Актуальные вопросы регулирования рынка кредитной кооперации и надзора за деятельностью его участников. Место кредитной кооперации на финансовом рынке (презентация советника директора Департамента микрофинансового рынка Банка России Г.В. Шарыбкиной), 05.06.2019 // Национальный союз кредитных потребительских кооперативов и их объединений «Лига кредитных союзов» ligaks.ru/editor/upload/1_Sharibkina.pdf.

⁵⁵⁹ Зампред ЦБ: пик роста проблем с недобросовестностью кредитных кооперативов пройден 28.11.2019 // Информационное агентство ТАСС tass.ru/interviews/7216241.

Следует отметить, что кредитная кооперация имеет перспективы развития, все зависит от желания самих граждан объединяться в кооперативы. Так, в некоторых странах уровень вовлеченности экономически активного населения в кооперацию очень высок: например, в США – более 50%, а в Ирландии – почти все экономически активное население состоит в кооперативах (в России кредитные кооперативы объединяют всего около 1,1% взрослого населения страны⁵⁶⁰). В Европе кредитные кооперативы – это продвинутые экосистемы, со своими мобильными разработками, банкоматами, логистикой, магазинами. Многие начинают внедрять и использовать новые технологии (блокчейн, нейросети и т.п.).

При этом задача надзорного органа и СРО состоит в том, чтобы КПК были прозрачными для своих членов, могли самостоятельно и адекватно реагировать на риски, а не пассивно полагаться на честность директора КПК. Для этого важно повышать вовлеченность пайщиков в управление КПК, повышать технологический уровень, создавать для этого механизмы и инструменты.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке кредитной кооперации)

- *отсутствие системы гарантирования сбережений пайщиков наподобие государственной ССВ*
- *принятие новых членов и привлечение сбережений граждан КПК, не являющимся членом ни одной СРО КПК или исключенным из государственного реестра КПК*
- *обещание КПК завышенных процентов по взносам*
- *резкое нарастание численности пайщиков в начинающем деятельность КПК (возможно, это «финансовая пирамида»)*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует помнить, что КПК – некоммерческая организация, поэтому в названии не может быть аббревиатуры ООО, ЗАО, ОАО*
- *требуется проверить документы КПК, которые должны быть размещены на сайте КПК, на предмет членства в СРО КПК*
- *необходимо проверить, есть ли КПК в государственном реестре*
- *требуется проверить, соблюдается ли ограничение в отношении максимального размера платы (процентов, компенсации) за*

⁵⁶⁰ Доклад для общественных консультаций «Развитие кредитной кооперации», 03.10.2017 // Банк России cbr.ru/content/document/file/50692/consultation_paper_171003_01.pdf.

использование КПК привлеченных средств пайщика, которое не может превышать 1,8 ключевой ставки, установленной на дату заключения договора передачи сбережений⁵⁶¹

- *необходимо принимать активное участие в управлении – участвовать в собраниях пайщиков, читать отчетность и иную документацию. Проверять сведения о кандидатах в органы КПК*
- *следует проанализировать плюсы и минусы участия в КПК по сравнению с другими финансовыми услугами, в том числе надежными (к примеру, вкладами)*

Рынок ценных бумаг

В 2019 году продолжилась дискуссия вокруг законопроекта⁵⁶², предусматривающего закрепление следующих категорий инвесторов: неквалифицированные инвесторы, которые подразделяются на особо защищаемых инвесторов и простых инвесторов, и квалифицированные инвесторы, которые подразделяются на простых инвесторов и профессиональных инвесторов.

Для каждой категории определяются критерии, которым должно соответствовать физическое лицо, а для профессиональных участников рынка ценных бумаг, управляющих компаний ПИФ, кредитных организаций и страховых компаний устанавливаются требования к совершению сделок с гражданами в зависимости от их категории, что позволит обеспечить высокий уровень защиты для потребителей, не обладающих достаточными знаниями и (или) навыками работы на финансовом рынке.

В сентябре 2019 года регулятор представил новую версию законопроекта, в которой число категорий частных инвесторов сократилось до 3: квалифицированные инвесторы и 2 категории неквалифицированных (простые и особо защищаемые). По умолчанию все инвесторы считаются особо защищаемыми. Чтобы перейти в следующую категорию – простых неквалифицированных инвесторов необходимо получить аттестат (сертификат), соответствующий стандартам СРО, или распорядиться средствами от 1,4 млн руб.

СПРАВОЧНО

По оценкам, сегодня на фондовом рынке наблюдается массовый приток розничных игроков – их уже более 3 млн человек. Брокерам и

⁵⁶¹ Базовый стандарт совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке (утвержден Банком России (Протокол № КФНП-26 от 27.07.2017)) // Банк России cbr.ru/queries/xsltblock/file/90010/6.

⁵⁶² Законопроект № 618877-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

управляющим компаниям граждане доверили 3,2 трлн руб., в том числе примерно 551 млрд – стоимость инвестиционных портфелей региональных клиентов⁵⁶³.

Согласно новой версии законопроекта, если неквалифицированные инвесторы захотели бы инвестировать в иностранные ценные бумаги, им потребовалось бы пройти тестирование на понимание рисков, связанных с работой на зарубежных рынках. Но даже сдав тест, инвестор смог бы купить иностранные бумаги, которые входят в котировальные списки. Это значительно ограничило бы круг доступных им бумаг: на Московской бирже в котировальные списки входит всего 28 таких инструментов, на Санкт-Петербургской бирже более чем из 1 000 бумаг в котировальный список не включена ни одна. В связи с этим компании и СРО просили разрешить неквалифицированным инвесторам инвестировать в любые бумаги, торгующиеся на российских биржах, в том числе в акции иностранных компаний.

С учетом мнения участников фондового рынка, в законопроект будут внесены корректировки⁵⁶⁴.

В ходе состоявшегося 22.11.2019 заседания Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров при Банке России прошло обсуждение законопроекта о введении регулирования категорий инвесторов – физических лиц⁵⁶⁵.

По мнению членов Экспертного совета, тестовые вопросы для неквалифицированного инвестора должны быть составлены Банком России и регулятору следует проводить контрольные мероприятия с целью проверки соблюдения участниками рынка требований к организации тестирования.

Также были высказаны предложения о проведении фокус-групп с участием граждан, не имеющих опыта инвестирования в ценные бумаги, для того чтобы объективно оценить степень понимания инвестором-новичком особенностей тех или иных финансовых инструментов.

По мнению экспертов, выступающих за усиление защиты прав розничных инвесторов на фондовом рынке, задача финансовой индустрии – помочь начинающему инвестору повысить уровень своего благосостояния, а не просто получить комиссию за выполнение поручения клиента. Важно, чтобы потребитель не разочаровался в новых для него

⁵⁶³ Комиссия за риск, 30.10.2019 // Российская газета – Экономика УРФО № 246 rg.ru/2019/10/30/reg-urfo/kak-budet-rabotat-zakon-o-zashchite-chastnyh-investorov.html.

⁵⁶⁴ ЦБ передумал сильно усложнять россиянам доступ на фондовый рынок 11.10.2019 // Ведомости vedomosti.ru/finance/articles/2019/10/11/813510-tsb-peredumal.

⁵⁶⁵ Усилить защиту розничного инвестора: обсуждение законопроекта в Банке России, 25.11.2019 // Банк России cbr.ru/press/event?id=5014#.

инструментах и не отправился информировать других потенциальных инвесторов, что его обманули.

Институт саморегулирования

По состоянию на 24.04.2020, в Единый реестр СРО в сфере финансового рынка включены 18 организаций, объединяющих 4240 финансовых организаций⁵⁶⁶.

Одной из основных функций СРО является установление правил поведения для своих членов путем разработки стандартов СРО. Перечень базовых стандартов, обязательных для разработки СРО, определяется Банком России. В настоящее время регулятором утверждены 18 базовых стандартов.

Всего планируется разработать 42 базовых стандарта, в том числе 13 стандартов на тему защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО. Несмотря на возможность разработки СРО базовых стандартов по своей инициативе, на текущий момент такие стандарты не разрабатывались СРО.

Несмотря на высокую долю КПК и МФО в общем объеме проводимых проверок, качество реализации контрольными органами данных СРО своих функций остается на низком уровне. В большинстве случаев такие СРО формально подходят к проверкам, не обосновывают сделанные в актах выводы либо вовсе оставляют без внимания вопросы деятельности своих членов, в связи с чем качество их проверок характеризуется как неудовлетворительное⁵⁶⁷.

Дополнительно необходимо отметить недостаточное и несвоевременное раскрытие на сайтах СРО в Интернете информации о датах и результатах проведенных проверок деятельности членов СРО.

Основная доля применяемых СРО в отношении своих членов мер воздействия – предъявление требования об обязательном устранении членом СРО выявленных нарушений (52%) и предупреждение (30%). Доля иных мер воздействия – штрафов (9%), замечаний (4%) и исключений из членов СРО (4%) – незначительна.

Уровень прозрачности дисциплинарного механизма СРО пока отстает от лучших зарубежных образцов. Так, российские СРО обязаны раскрывать информацию о применении мер воздействия к своим членам. Однако из информации, которая раскрывается большинством СРО, нельзя сделать выводы ни о сути нарушения, ни о строгости примененных

⁵⁶⁶ Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка // Банк России cbr.ru/vfs/finmarkets/files/supervision/list_sro.xls.

⁵⁶⁷ Доклад для общественных консультаций «Саморегулирование на российском финансовом рынке. Анализ эффективности и вопросы совершенствования существующей модели», октябрь 2019 года // Банк России cbr.ru/Content/Document/File/85278/Consultation_Paper_191025.pdf.

мер воздействия. Большинство СРО также не публикуют обоснования применения санкций, хотя подобная практика крайне важна для развития системы применения базовых стандартов.

В мировой практике регулирования финансового рынка государства в ряде случаев делегируют СРО часть регуляторных функций, связанных с защитой прав потребителей и обеспечением надлежащей работы рынка. Передача части этих функций целесообразна, когда СРО могут осуществлять их эффективнее регулятора в силу причин, характерных для той или иной юрисдикции.

По мнению регулятора, надзорные ресурсы Банка России нецелесообразно тратить на надзор в отраслях с низким уровнем риска. Соответственно, СРО могут быть делегированы расширенные полномочия по осуществлению контроля в отношении некоторых аспектов деятельности финансовых организаций (например, доверить СРО проверку соблюдения финансовых нормативов участников рынка, деятельность которых не создает рисков для финансовой стабильности).

СПРАВОЧНО

В настоящее время стандарты СРО НФО уже содержат целый ряд значимых норм, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг, в том числе близких к банковским с экономической точки зрения. К примеру стандарт СРО МФО, предусматривает меры защиты заемщиков, которые отсутствуют в законодательстве о потребительском кредите (займе), в частности: ограничение числа договоров микрозайма с одним потребителем; ограничение продлений срока микрозайма с одним потребителем; правила обучения сотрудников, взаимодействующих с гражданами; дополнительные меры по информированию потребителей, в том числе требования о наличии в договоре микрозайма QR-кода со ссылками на материалы в Интернете; порядок и сроки рассмотрения обращений потребителей их услуг; обязанность обеспечить соблюдение агентами требований базового стандарта в отношениях с потребителями.

В октябре 2019 года был представлен Доклад для общественных консультаций «Саморегулирование на российском финансовом рынке. Анализ эффективности и вопросы совершенствования существующей модели», в котором одно из предложений по расширению роли СРО на финансовом рынке касается введения института саморегулирования на банковском рынке в части защиты прав потребителей финансовых услуг.

Как отмечается в докладе, зарубежные кредитные организации ряда стран (Польша, Австралии и др.) объединяются в СРО, которые занимают среди прочего вопросами защиты прав потребителей. Введение обязательного саморегулирования кредитных организаций

будет соответствовать опыту Гонконга.

СПРАВОЧНО

В условиях принимаемых мер по противодействию распространению COVID-19 подготовлены рекомендации в отношении СРО МФО, СРО КПК, СРО СКПК⁵⁶⁸:

- *в Интернете и через удаленные каналы обеспечить информационную поддержку своих членов, в том числе доведение информации о мерах поддержки граждан и организаций;*
- *при применении мер в отношении своих членов учитывать временные регуляторные и надзорные меры поддержки для МФИ и использовать аналогичный комплекс мер в части контрольных функций, в том числе увеличивать срок исполнения требований, приостанавливать проверки МФИ, запланированные проверки перенести на период после 01.07.2020.*

На банковском рынке саморегулирование, по мнению Банка России, целесообразно направить на создание комплексного механизма защиты прав потребителей услуг кредитных организаций. Правила поведения кредитных организаций по отношению к потребителям будут закреплены в соответствующем базовом стандарте, контроль за соблюдением которого будет осуществляться СРО банков.

Реклама финансовых услуг

В 2019 году в Закон о рекламе внесены изменения в части дополнения положениями, содержащими специальные требования к рекламе услуг по содействию в инвестировании с использованием инвестиционной платформы, а также к рекламе, связанной с привлечением инвестиций с использованием инвестиционной платформы⁵⁶⁹.

На сегодняшний день распространение ненадлежащей и недостоверной рекламы на рынке финансовых услуг встречается довольно часто. Субъекты, осуществляющие такую деятельность, преследуют цель получения незаконной прибыли. Несомненно, это является негативным фактором, отрицательно воздействующим на нормальное развитие и функционирование финансового рынка.

По данным ФАС России, в 2019 году существенно возросло количество нарушений законодательства в сфере рекламы финансовых услуг. В общем количестве выявленных нарушений 22,1% составили нарушения в

⁵⁶⁸ Информационное письмо Банка России от 15.04.2020 № ИН-015-44/66 «О дополнительных мерах поддержки микрофинансовых институтов».

⁵⁶⁹ Федеральный закон от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

сфере рекламы финансовых услуг (в 2018 году данные нарушения составили 12,75% от всех нарушений). Нарушения в сфере рекламы финансовых услуг также являются самыми многочисленными нарушениями среди всех ограничений, установленных для рекламы отдельных видов товаров⁵⁷⁰.

Как отмечают представители ФАС России, основное нарушение – это указание в рекламе финансовых услуг одного существенного условия, но замалчивание иных условий, определяющих стоимость услуги для клиента. К примеру, в рекламе указывается процентная ставка по кредиту, но отсутствует информация о сроке и сумме, необходимых для получения кредита по такой ставке. Получается, что реклама в общем достоверна, по заявленной в ней ставке кредиты выдаются, но только при определенных условиях, и об этом в рекламе либо не говорится в принципе, либо прописано очень мелким текстом. Соответственно, потребители не получают необходимую для осознанного выбора информацию обо всех условиях, влияющих и определяющих стоимость кредита⁵⁷¹.

Банки чаще всего штрафуют за сокрытие существенных условий, влияющих на сумму расходов, которые понесет получатель кредита. Ломбарды – за рекламу финансовых услуг без указания наименования лица, оказывающего эти услуги. Другой вид правонарушения – реклама ломбардов, которая содержит ссылку на оказание запрещенных законом услуг (например, ремонт и скупка ювелирных изделий)⁵⁷².

Примером нарушений законодательства о рекламе со стороны крупных банков может служить установленное Московским УФАС России нарушение Тинькофф Банком Закона о рекламе.

На телефон абонента поступил звонок от представителя банка с «интересным банковским предложением». Банку не удалось подтвердить, что у него имелось согласие абонента на получение рекламной рассылки. Распространение спама без согласия абонента нарушает Закон о рекламе. В отношении банка возбуждено дело об административном правонарушении⁵⁷³.

Другим примером может служить нарушение законодательства со стороны банка «Открытие», который Московский УФАС России признал

⁵⁷⁰ Итоги осуществления государственного надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации о рекламе за 2019 год // ФАС России fas.gov.ru/ckeditor_assets/attachments/1119/itogi_nadzora_za_soblyudeniem_zakonodatelstva_o_reklame_za_2019_god.doc.

⁵⁷¹ Глава управления ФАС: закон о рекламе опаздывает за действительностью, 28.06.2019 // Информационное агентство ТАСС tass.ru/interviews/6601611.

⁵⁷² ФАС: количество нарушений законодательства о рекламе финансовых услуг за год увеличилось вдвое, 14.04.2020 // Адвокатская газета advgazeta.ru/novosti/fas-kolichestvo-narusheniy-zakonodatelstva-o-reklame-finansovykh-uslug-za-god-velichilos-vdvoe.

⁵⁷³ ФАС признала Тинькофф Банк нарушившим закон о рекламе, 07.08.2019 // ФАС России fas.gov.ru/publications/18967.

нарушившим Закон о рекламе.

Основанием послужили поступившие жалобы физических лиц на получение ими рекламы без предварительного согласия на нее. Подразделение антимонопольного ведомства рассмотрело обращения и обнаружило другие нарушения. Они выражаются в распространении рекламы финансовых услуг без указания всех существенных условий, влияющих на сумму расходов, которые понесет лицо, воспользовавшись указанным в рекламе кредитом.

В результате банк «Открытие» признан нарушившим Закон о рекламе и принято решение о передаче материалов для привлечения банка и его должностных лиц к административной ответственности⁵⁷⁴.

На круглом столе, организованном 27.06.2019 для обсуждения мер по противодействию распространению рекламы недобросовестных финансовых структур, была отмечена необходимость объединения усилий Банка России и ФАС России в пресечении нарушений законодательства о рекламе финансовых услуг⁵⁷⁵.

По инициативе регулятора, запрет рекламы услуг так называемых «черных кредиторов» – МФО, не имеющих соответствующей регистрации в Банке России – появился в законодательстве еще в 2015 году, однако такая реклама продолжает публиковаться. Ее можно встретить как в СМИ, так и на улицах.

СПРАВОЧНО

В 2019 году власти Кемеровской области, озабоченные ростом закредитованности населения и объемов потребительского кредитования граждан, вышли с инициативой ввести запрет на распространение рекламы и выдачу микрозаймов в местах массового скопления людей (вокзалы, аэропорты, торговые комплексы, рынки, магазины, остановочные павильоны).

Кузбасские власти направили запросы в другие регионы страны, и инициативу поддержали ряд субъектов РФ. А Красноярский край выступил с предложением, что деятельность по выдаче займов следует вести исключительно в капитальных зданиях, оборудованных вентиляцией и сигнализацией. Это должно дисциплинировать участников рынка⁵⁷⁶.

⁵⁷⁴ ФАС решила оштрафовать банк «Открытие» на 700 тыс. рублей за навязчивую рекламу, 14.08.2019 // ФАС России fas.gov.ru/publications/19014.

⁵⁷⁵ В Банке России обсудили меры противодействия рекламе недобросовестных финансовых организаций, 27.06.2019 // Управление ФАС России по г. Москве moscow.fas.gov.ru/news/17160.

⁵⁷⁶ Назойливые микрозаймы, 14.08.2019 // Российская газета - Федеральный выпуск № 180 rg.ru/2019/08/14/reg-sibfo/v-regionah-predlozhili-zapretit-reklamu-kreditov-v-obshchestvennyh-mestah.html.

Вместе с тем указанные предложения регионов пока не нашли поддержки на федеральном уровне.

Выяснить, относится ли рекламодатель к МФО и вправе ли он размещать рекламу соответствующих услуг, можно, проверив наличие такого рекламодателя в государственном реестре МФО.

Институт кредитных историй

В июне 2019 года в ГД РФ внесен законопроект⁵⁷⁷, предусматривающий решение следующих задач:

1. Реализация механизма расчета совокупной долговой (платежной) нагрузки с участием квалифицированных БКИ;
2. Уточнение состава сведений, входящих в кредитную историю, с предоставлением регулятору права определять порядок формирования этих сведений (например, детальный состав сведений о просроченной задолженности, о группе связанных заемщиков и т.д.);
3. Повышение точности идентификации субъектов кредитной истории, по которым передается информация.

СПРАВОЧНО

В апреле 2020 года регулятор выпустил письмо, в соответствии с которым рекомендуется реализовать возможность указания в кредитной истории причины применения льготного периода для последующего обеспечения возможности исключения событий реструктуризации долговых обязательств, связанных с распространением COVID-19, из моделей оценки вероятности дефолта заемщика кредиторов и индивидуального рейтинга субъекта кредитной истории, рассчитываемого БКИ⁵⁷⁸.

По мнению участников рынка, указанный законопроект может существенно усилить позиции крупнейших игроков и ослабить небольшие БКИ. При этом для кредиторов кардинально ничего не изменится. В настоящее время у небольших бюро фактически нет данных, интересных федеральным игрокам, но в то же время они имеют свою нишу, которая с высокой вероятностью сохранится.

Так, по состоянию на 13.03.2020 в Государственный реестр бюро

⁵⁷⁷ Законопроект № 724741-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О кредитных историях» и главу 1 Федерального закона «О сельскохозяйственной кооперации» (в части модернизации системы формирования кредитных историй).

⁵⁷⁸ Письмо Банка России от 07.04.2020 № ИН-05-47/52 «Информационное письмо в связи с вступлением в силу Федерального закона от 03.04.2020 № 106-ФЗ».

кредитных историй включено 11 БКИ⁵⁷⁹. Среди них 95% информации консолидируют три крупнейших игрока: НБКИ, ЗАО «ОКБ», «Эквифакс»⁵⁸⁰.

Нерешенной остается проблема достоверности информации о заемщике, которая хранится в БКИ. В ней могут отображаться, например, кредиты, оформленные по недействительным документам. По оценкам «Эквифакс» они составляют 1–2% от всех выданных новых кредитов. Встречаются случаи, когда при совпадении личных данных двух заемщиков их кредитные истории объединяются в одну или перепутываются. Ошибки допускают не только БКИ, но и банки, и МФО. По оценкам самих бюро, доля испорченных не по вине заемщика историй составляет примерно 2–3%. Каждый месяц несколько сотен граждан пытаются оспорить записи в своих кредитных историях. При этом ошибки, допущенные кредиторами, исправляются не всегда – примерно в 10% случаев, по подсчетам ЗАО «ОКБ», банки и МФО отказываются вносить изменения⁵⁸¹.

Встречаются и случаи, когда кредиторы направляют запрос в БКИ без согласия граждан на обращение к их кредитным историям.

Так, в 2019 году банк «Открытие» был привлечен к административной ответственности по статьям 14.29 (незаконное получение или предоставление кредитного отчета) и 15.26.3 (неисполнение обязанности по подтверждению и представлению исправленных сведений, содержащихся в основной части кредитной истории, в БКИ) КоАП РФ (штрафы для организаций – 30–50 тыс. руб.)⁵⁸².

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (на рынке кредитных историй)

- *повышение тарифа или отказ в заключении договора страховой компанией, а также отказ работодателя в приеме на работу в случае плохой кредитной истории*
- *внесение финансовыми организациями в кредитные истории недостоверной информации, ошибки или неудачное совпадение персональных данных граждан, к примеру, ФИО*
- *отсутствие возможности граждан напрямую контролировать точность данных о себе в кредитных историях*

⁵⁷⁹ Государственный реестр бюро кредитных историй // Банк России cbr.ru/vfs/ckki/restr/reg_bki.xlsx.

⁵⁸⁰ История с квалификацией: избранные БКИ соберут данные о долговой нагрузке // Газета «Коммерсант» от 05.06.2019 kommersant.ru/doc/3992174.

⁵⁸¹ Долговая ошибка: чего не хватает в работе бюро кредитных историй, 12.07.2019 // РБК pro.rbc.ru/news/5d24b5d29a794716527ecf5d.

⁵⁸² Регулятор оштрафовал свой банк // Газета «Коммерсант» от 06.08.2019 kommersant.ru/doc/4053643.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *важно отслеживать свою кредитную историю, что позволит своевременно исправить ошибки, если они имеются*
- *рекомендуется получать кредитную историю 2 раза в год на бесплатной основе, в том числе с использованием ЕПГУ (gosuslugi.ru/329476/2)*
- *следует полностью или частично оспорить недостоверные данные, содержащиеся в отчете по кредитной истории, в БКИ*
- *можно обжаловать в судебном порядке отказ БКИ в удовлетворении заявления о внесении изменений или дополнений в кредитную историю, а также непредставление в срок письменного сообщения о результатах рассмотрения заявления*

Финансовые пирамиды

В 2019 году выявлено 237 финансовых пирамид, что почти в 1,5 раза больше, чем годом ранее⁵⁸³. Количество пирамид, организованных как ООО, выросло за год с 72 до 88, пирамид в виде потребительских кооперативов – с 5 до 21. Большинство таких пирамид были зарегистрированы в Центральном федеральном округе.

С 18 до 55 увеличилось число пирамид в виде интернет-проектов. 43% таких проекта были зарегистрированы в Великобритании. Для своей деятельности подобные компании также выбирают иностранные платежные системы.

Чаще всего организаторы пирамид активизируются в 1-м квартале, так как у граждан становится больше денег после годовых премий. Во 2-м квартале они, собрав деньги, закрываются.

Рост количества выявленных финансовых пирамид связывается, в том числе, с созданием специального центра компетенций по финансовым пирамидам, который выявляет и расследует деятельность таких организаций. Действия данного центра направлены, прежде всего, на пресечение проектов на стадии их появления, до того, как они дорастают до финансовых пирамид. В частности, 80 компаний стали бы финансовыми пирамидами, если бы их деятельность не была выявлена и прекращена на стадии, когда они только появились⁵⁸⁴.

Выявлять пирамиды на ранней стадии помогают специальные

⁵⁸³ ЦБ в 2019 году разоблачил 237 финансовых пирамид, 04.02.2020 // Информационное агентство ИНТЕРФАКС interfax.ru/business/694010.

⁵⁸⁴ ЦБ отчитался о росте числа финансовых пирамид в России, 04.02.2020 // РБК rbc.ru/finances/04/02/2020/5e3953949a79471f668954c9.

алгоритмы, которые задействуют искусственный интеллект⁵⁸⁵. В первую очередь, мошенники привлекают деньги для инвестирования в криптовалюты и криптоактивы, в том числе социальных сетей – Facebook и Telegram.

СПРАВОЧНО

На звание крупнейшей финансовой пирамиды 2019 года претендует компания AirBitClub, привлекавшая деньги граждан для инвестиций в криптовалюту. По оценкам экспертов по финансовому мошенничеству, ее основателям удалось вовлечь в пирамиду порядка 60 тыс. человек, вложивших более 500 млн руб.⁵⁸⁶

Также мошенники привлекают средства под видом инвестиций в недвижимость, выращивание сельскохозяйственных культур и вложения в акции компаний, которые не торгуются на бирже, но должны вот-вот выйти.

В 2019 году начали распространяться и новые схемы привлечения людей в финансовые пирамиды, например, для инвестиций в строительство жилых домов с помощью 3D-принтеров или приобретения путевки на круизные путешествия по цене на 50% ниже рынка.

Для получения последней опции надо было ежемесячно переводить на счет организатора не менее 100 долларов США и привлечь не менее 5 друзей или знакомых. За каждого нового участника сверх оговоренных 5 были обещаны начисления на личный счет процента от их взносов. При соблюдении всех условий через 1 год клиент мог претендовать на получение дешевой путевки. Были выявлены несколько таких пирамид. По оценкам, в каждую из них организаторы привлекли около 500 человек.

По мнению экспертов, пирамиды, созданные по схеме матричного типа (когда участники должны заполнять очередной ряд пирамиды за счет приглашенных) опасны еще и тем, что людям сложно привести, например, 10 новых клиентов. И чем больше проходит времени, тем труднее из-за «эффекта выжженного поля» становится эта задача.

С 2015 года, когда регулятор занялся деятельностью по выявлению финансовых пирамид, было выявлено около 1000 таких организаций.

⁵⁸⁵ Центробанк запустил робота по поиску финансовых пирамид, 05.02.2019 // РБК rbc.ru/technology_and_media/05/02/2019/5c58f32d9a794742b6d4927a.

⁵⁸⁶ И корабль не плывет: в ЦБ рассказали о новых уловках создателей пирамид // Газета «Известия» от 26.02.2020 iz.ru/980148/anna-kaledina/i-korabl-ne-plyvet-v-tcb-rasskazali-o-novykh-ulovkakh-sozdatelei-piramid.

СПРАВОЧНО

По матричной схеме была выстроена схема пирамиды на Дальнем Востоке. Финансовая пирамида предлагала «инвестиции» в быстрорастущую экономику соседних государств (прежде всего Китая) – в сферу производства питания, товары повседневного спроса, комплектующие для электротехники, электронику, недвижимость. Компания позиционировала себя как международная инвестиционная платформа, созданная на основе иностранной логистической компании. Организаторы предлагали доходность до 1% в день, срок инвестиций – 12 месяцев, а минимальная сумма вложений – всего 5 тыс. руб. Стать инвестором можно было только по личному приглашению партнера компании. Людям обещали реферальный бонус за привлечение новых инвесторов и партнеров (10-уровневая реферальная программа – выплаты 0,5–5% с дохода привлеченного партнера), а также возможность карьерного роста и получение бонуса по итогам месяца⁵⁸⁷.

Переход финансовых мошенников в онлайн в десятки раз удешевил создание новых финансовых пирамид, сделал возможным их тиражирование с разными легендами, предназначенными для самых разнообразных аудиторий. Если раньше оформление финансовой услуги занимало минимум несколько часов, то сейчас – несколько минут. При этом недостаточно повышать финансовую грамотность населения, поскольку, во-первых, мошенники разрабатывают свои схемы с расчетом на вполне грамотных людей, а, во-вторых, строители пирамид нередко организуют «обучающие» курсы, на которых вкладывают людям те знания, которые выгодны им самим.

В 2019 году так и не был принят законопроект, наделяющий Банк России полномочиями по блокировке сайтов, используемых с нарушениями законодательства РФ о финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий, прошедший 1-е чтение в ГД РФ еще в январе 2019 года⁵⁸⁸.

Регулятор также выступил с предложением вернуться к обсуждению законодателями вопроса о необходимости дополнения списка лиц с отрицательной деловой репутацией, дополнив их организаторами и бенефициарами финансовых пирамид и нелегальных кредиторов.

Проблема заключается в том, что сейчас список лиц с отрицательной

⁵⁸⁷ И корабль не плывет: в ЦБ рассказали о новых уловках создателей пирамид, 26.02.2020 // Сетевое издание IZ.RU iz.ru/980148/anna-kaledina/i-korabl-ne-plyvet-v-tcb-rasskazali-o-novyykh-ulovkakh-sozdatelel-piramid.

⁵⁸⁸ Законопроект № 605945-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации».

деловой репутацией в основном состоит из тех финансистов, которые были в организациях с отозванной лицензией. Если организация изначально не обладала лицензией, а просто предлагала свои псевдоуслуги на финансовом рынке, ее руководителей в черном списке нет⁵⁸⁹.

Помимо регуляторных мер, в деле борьбы с финансовыми пирамидами очень важна проактивная гражданская позиция, которая позволяет выявить мошенников или нелегалов на ранней стадии, пока ущерб от их деятельности невелик.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с финансовыми пирамидами)

- *не всегда можно идентифицировать финансовую пирамиду*
- *быстрая потеря всех вложенных средств*
- *отсутствие определенности, когда финансовая пирамида прекратит свое существование*
- *получение прибыли исключительно за счет средств других людей*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует обращать внимание на отсутствие лицензии на осуществление деятельности на финансовом рынке/информации в реестрах Банка России*
- *необходимо сопоставить предлагаемые условия с рыночными предложениями. Если доходность привлекаемых организацией средств значительно выше предложений банковских институтов, то существует высокая вероятность потери инвестиций*
- *следует получить информацию о механизмах инвестирования средств организацией, а также о наличии экономической деятельности. Например, организация обещает высокие проценты за счет инвестирования в высокодоходные инструменты фондового рынка, однако при изучении информации выясняется, что в действительности организация не торгует на бирже, а выплата обещанных процентов осуществляется только за счет привлечения денег новых участников*

⁵⁸⁹ ЦБ предложил включать в черный список нелегальных кредиторов // Газета «Коммерсантъ» от 22.07.2019 kommersant.ru/doc/4039663.

Практики мисселинга

За февраль – декабрь 2019 года, по данным регулятора, поступило 3,8 тыс. жалоб, связанных с проблемой мисселинга. Причем 2,2 тыс. таких обращений (почти 60%) касались работы банков⁵⁹⁰.

В 2018 – начале 2019 года широкое распространение имела продажа инвестиционного страхования жизни под видом депозитов. Это был типичный мисселинг – люди не понимали, какой именно финансовый продукт они приобретали. Например, в большинстве своем они не знали, что при досрочном расторжении договора ИСЖ нельзя вернуть свои деньги полностью, поскольку они инвестированы в активы с определенным сроком.

Для решения этой проблемы выпущено указание, которое действует с 1 апреля 2019 года, с требованиями по раскрытию информации при продаже ИСЖ. Кроме того, с января 2020 года вступили в силу стандарты ВСС, которые скорректировали практику продаж страховых продуктов через банки.

В результате мисселинг на рынке ИСЖ существенно сократился, недобросовестным продавцам стало труднее вводить потребителя в заблуждение. При этом упали и продажи этого вида страхования. Он потерял свое лидирующее положение, уступив место ИСЖ. По данным ВСС за 9 месяцев 2019 года, сборы по ИСЖ – по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – снизились на 32%⁵⁹¹.

СПРАВОЧНО

В США факт недобросовестного навязывания финансовых продуктов и услуг карается штрафом, в разы превышающим нанесенный ущерб.

В Великобритании с мисселингом борются через обращение к финансовому омбудсмену.

В Нидерландах клиент финансовой организации в обязательном порядке получает памятку с основными параметрами по договору, в том числе с детализацией его инвестиционных параметров.

В Германии действует институт независимых союзов потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг, занимающихся бесплатными консультациями клиентов по любым вопросам, связанным с приобретением финансовых услуг⁵⁹².

⁵⁹⁰ Нашли вклад: банки освоили новый способ недобросовестных продаж услуг клиентам, 19.02.2020 // Сетевое издание IZ.RU iz.ru/977717/anna-kaledina/nashli-vklad-banki-osvoili-novyi-sposob-nedobrosovestnykh-prodazh-uslug-klientam.

⁵⁹¹ Там же

⁵⁹² Навязанная инвестиция // Газета «Коммерсантъ», «Экономика региона», приложение № 213 от 20.11.2019, стр. 24 kommersant.ru/doc/4163499.

На фоне снижения мисселинга на рынке ИСЖ, недобросовестные продажи выросли в других сегментах финансового рынка. В частности, в сегменте доверительного управления, при оказании брокерских услуг, например открытии индивидуальных инвестиционных счетов.

Мисселинг в значительной степени базируется на том, что закон допускает неполное раскрытие информации потребителю. Как только это станет незаконным не только по ИСЖ, но и по всем остальным финансовым инструментам, будет значительно больше возможностей пресекать такие практики. В связи с этим так важно принятие закона о защите розничных инвесторов⁵⁹³.

В 2019 году были разработаны Стандарты защиты прав и интересов физических лиц – клиентов кредитных организаций при продаже финансовых продуктов кредитными организациями, выступающими агентами НФО и являющимися членами указанных ассоциаций.

Кредитные организации, разделяющие заявленные в Стандартах правила и нормы взаимодействия с потребителями финансовых услуг, вправе добровольно присоединиться к Стандартам.

В целях повышения уровня доверия к финансовому рынку регулятором было рекомендовано НФО при организации продаж финансовых продуктов потребителям воздерживаться от сотрудничества с кредитными организациями, не присоединившимися к Стандартам⁵⁹⁴.

Следующим шагом в направлении предотвращения мисселинга стало утверждение СРО «Национальная финансовая ассоциация»⁵⁹⁵ и СРО «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (НАУФОР)⁵⁹⁶ внутренних стандартов, устанавливающих требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов финансовыми организациями – членами указанных СРО.

Стандартами установлены следующие принципы предложения финансового инструмента:

1. Недопустимость навязывания финансового инструмента;

⁵⁹³ Законопроект № 618877-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁵⁹⁴ Информационное письмо Банка России от 13.06.2019 № ИН-01-59/49 «О стандартах защиты прав и интересов физических лиц - клиентов кредитных организаций при продаже финансовых продуктов кредитными организациями, выступающими агентами некредитных финансовых организаций».

⁵⁹⁵ Внутренний стандарт «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов» Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация», утвержден решением Совета директоров СРО НФА от 24.12.2019, протокол № 27/19-СД // СРО НФА new.nfa.ru/upload/iblock/e45/Vnutrenniy-standart_Predlozhenie-finansovykh-instrumentov-_ITOG_utverzhdn-24.12.2019.pdf.

⁵⁹⁶ Внутренний стандарт «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов» Саморегулируемой организации «Национальная ассоциация участников фондового рынка», утвержден Решением Совета директоров НАУФОР 04.12.2019 // НАУФОР naufor.ru/getfile.asp?id=13602&hk=20191204.

2. Обеспечение надлежащего информирования о предлагаемом финансовом инструменте.

Информирование о финансовом инструменте должно осуществляться на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений. Не допускается предоставление информации, которая вводит в заблуждение относительно предлагаемого финансового инструмента.

Вводятся также стандартизированные формы (паспорта финансовых инструментов, аналог европейского KID – Key Information Document) для сложных финансовых продуктов, где должны быть указаны все данные о продукте, информация о его характеристиках, рисках и необходимых расходах. Паспорт сложного финансового продукта разрабатывается эмитентом, который обязан актуализировать информацию на протяжении всего времени его предложения.

Паспорта финансовых инструментов позволяют гражданам знакомиться с основной информацией о продуктах и услугах в простом и доступном виде. Возможность ознакомиться с такими памятками до заключения договора минимизирует вероятность осуществления мисселлинга⁵⁹⁷.

Кроме того, предполагается, что при продаже продукта сотрудник не должен преподносить это как инвестиционную консультацию. Ему предписывается избегать комментариев, суждений, оценок, советов, указывающих на соответствие предлагаемых финансовых продуктов интересам клиента. Напротив, консультант обязан пояснить клиенту, что инструмент может ему не подойти.

СПРАВОЧНО

Стандарт «Требования к взаимодействию с физическими лицами при предложении финансовых инструментов» должен был вступить в силу с 01.06.2020. Однако в связи с распространением COVID-19 срок для приведения деятельности членов НАУФОР в соответствие с данным стандартом перенесен на 01.01.2021⁵⁹⁸.

В марте 2020 года финансовым организациям было направлено письмо, содержащее рекомендации обеспечить разработку и осуществление мер, направленных на предотвращение рисков недобросовестного поведения, в том числе в части подготовки и утверждения стандартов предложения и реализации финансовых инструментов и услуг, раскрытия информации о данных инструментах и

⁵⁹⁷ Финансовая грамота: банкам не позволят вводить клиентов в заблуждение, 12.07.2019 // Сетевое издание IZ.RU iz.ru/898414/anna-kaledina/finansovaia-gramota-bankam-ne-pozvoliat-vvodit-klientov-v-zabluzhdenie.

⁵⁹⁸ Информация о стандарте, 15.04.2020 // НАУФОР naufor.ru/tree.asp?n=19271&hk=20200415.

услугах при их предложении и реализации, в том числе через агентские сети⁵⁹⁹.

Следует отметить, что внутри мисселинга скрывается и другая проблема – миспрайсинг. Примеры миспрайсинга – когда дважды берется оплата за одну и ту же услугу, то есть первый раз цена пакуется внутрь продаваемого инструмента, а второй раз взывается, например, при продаже через доверительное управление. Уже выявлено несколько случаев, когда есть подозрения на подобные практики⁶⁰⁰.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в связи с мисселингом)

- *сложность борьбы с мисселингом поскольку клиент подписывает договор, где подробно описан финансовый продукт или услуга, тем самым подтверждая, что он якобы проинформирован*
- *отсутствие регулирования, определяющего мисселинг как нарушение закона, а не недобросовестную практику*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

- *следует внимательно изучить договор и ознакомиться с финансовым инструментом. Так, сотрудники финансовых организаций заинтересованы в комиссионных, поэтому их рекомендация не может быть основанием для принятия решения.*
- *необходимо проверить кто выступает в договоре другой стороной (банк или иная организация), попадает ли финансовый продукт в систему ССВ, обозначены ли срок действия и санкции за досрочное расторжение, а также информация о доходности и возможных комиссиях*
- *не стоит подписывать документы, не оценив все условия и риски. Инвестиционные продукты в отличие от вкладов не гарантируют доходность: чем выше обещанная доходность, тем выше риск*
- *рекомендуется вести аудио- или видеофиксацию общения в офисе организации. Эти материалы можно приложить к жалобе, что позволит проще доказать факт навязывания. Более того, лучше заранее сказать об этом менеджеру – возможно, тогда и попытки навязывания финансового инструмента не последует*

⁵⁹⁹ Письмо Банка России от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 «Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг».

⁶⁰⁰ Михаил Мамута: Сознательно бороться с мисселингом, 11.09.2019 // Деловой журнал «Инвест-Форсайт» if24.ru/mihail-mamuta-misselling.



В 2019 году продолжился процесс консолидации на рынке услуг ломбардов и КПК. Определяющим фактором стало усиление регулирования деятельности финансовых организаций, направленное на снижение рисков потребителей услуг, повышение прозрачности финансового рынка и его очистку от недобросовестных участников.

Вместе с тем регулирование не всегда предотвращает случаи недобросовестного поведения и «запаздывает» за развитием рынка. В связи с этим в 2019 году начался процесс обсуждения вопроса о повышении роли института саморегулирования, в том числе о введении его на банковском рынке.

В отчетном году также повысилась активность организаторов финансовых пирамид, появились новые виды мошеннических схем и недобросовестных практик в сфере продажи финансовых продуктов.

Указанные тенденции требуют разработки и принятия дополнительных мер по защите прав потребителей, ориентированных как на повышение требований к финансовым организациям и усиление контроля за их исполнением, так и на расширение информационно-просветительской активности заинтересованных сторон, в том числе Роспотребнадзора.

3. Участие Роспотребнадзора в международном сотрудничестве по защите прав потребителей финансовых услуг

3.1. Развитие деятельности Организации Объединенных Наций



Базовым международным документом по защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, на основе которого большинство стран мира принимают законодательные акты в данной сфере, являются Руководящие принципы для защиты интересов потребителей⁶⁰¹, принятые ООН в 1985 году (далее – Руководящие принципы ООН).

СПРАВОЧНО

Руководящие принципы ООН включают в себя:

- *физическую безопасность;*
- *содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защиту;*
- *нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг;*
- *систему распределения основных потребительских товаров и услуг;*
- *урегулирование споров и средства правовой защиты;*
- *программы просвещения и информирования;*
- *поощрение устойчивого потребления;*
- *меры, касающиеся конкретных областей;*
- *электронную торговлю;*
- *финансовые услуги;*
- *национальную политику в области защиты интересов потребителей.*

Непосредственно вопросами защиты прав потребителей занимается ЮНКТАД, осуществляющая мандат координатора по вопросам защиты прав потребителей в рамках ООН.

⁶⁰¹ United Nations Guidelines for Consumer Protection.

СПРАВОЧНО

В апреле 2020 года ЮНКТАД опубликовала девять ключевых мер, которые могут улучшить систему защиты прав потребителей во время кризиса, вызванного пандемией COVID-19⁶⁰².

Рекомендации ЮНКТАД, относящиеся к защите прав потребителей финансовых услуг, включают в себя:

- Создание координационных механизмов, состоящих из государственных органов (включая органы здравоохранения, таможни, защиты потребителей и конкуренции), для обеспечения согласованных действий.*
- Удовлетворение потребностей уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей, обеспечение их доступа к основным товарам и услугам, включая финансовые услуги.*
- Рассмотрение возможности продления сроков оплаты задолженности и процентов по кредитным картам в сотрудничестве с финансовыми организациями.*
- Начало кампании по информированию потребителей о мошенничестве и вводящих в заблуждение практиках, связанных с COVID-19, а также о способах подачи жалоб и возмещения ущерба.*
- Сотрудничество с другими агентствами по защите прав потребителей путем обмена информацией о национальной политике и мерах в области защиты потребителей, связанных с COVID-19.*

Помимо конкретных действий, к которым ЮНКТАД призывает все страны мира, ООН предложила ряд шагов по минимизации рисков, которые несет COVID-19⁶⁰³. В отношении потребителей можно отметить необходимость поддерживать потребительский спрос, то есть защитить доходы населения, что в конечном итоге будет способствовать дальнейшему развитию экономики.

В 2015 году в рамках ЮНКТАД была учреждена Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей⁶⁰⁴ (далее – Межправительственная

⁶⁰² COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers, 08.04.2020 // UNCTAD unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2326.

⁶⁰³ Shared responsibility, global solidarity: Responding to the socio-economic impacts of COVID-19, March 2020 // UNCTAD unsdg.un.org/sites/default/files/2020-03/SG-Report-Socio-Economic-Impact-of-Covid19.pdf.

⁶⁰⁴ Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy.

группа), основной целью которой является оценка применения Руководящих принципов ООН.

В июле 2019 года состоялось 4-е заседание Межправительственной группы, где отмечалось, что вызовы цифровой экономики являются одной из причин для беспокойства органов по защите прав потребителей во всем мире, поскольку рост электронной торговли и разработка новых бизнес-моделей на основе больших цифровых платформ быстро меняют структуру рынка и модели потребления.

Поэтому ЮНКТАД может оказать помощь в обмене информацией о передовой международной практике по данному вопросу, подготовив опросный лист с целью выявления проблем, потребностей и приоритетов разных стран. По результатам такого опроса ЮНКТАД определит основные направления оказания помощи странам.

Первостепенное внимание на заседании было уделено вкладу защиты прав потребителей в устойчивое потребление, созданию всемирной карты защиты прав потребителей и виртуального каталога лучшей международной практики в области защиты прав потребителей.

Было предложено рассмотреть возможность добавить новый показатель достижения ЦУР «Число стран, взявших на вооружение политику защиты прав потребителей» для цели 10 «Сокращение неравенства внутри стран и между ними» и цели 17 «Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития», используя указанную карту защиты прав потребителей как источник данных⁶⁰⁵.

Следует отметить, что на ежегодном глобальном форуме ЮНКТАД по проблемам потребителей отмечалось, что точная информация, эффективная защита и надежные права потребителей, в том числе в онлайн-режиме, являются мощной силой для достижения ЦУР.

Таким образом, потребители оказывают решающее влияние и определяют новый курс развития в условиях возрастающего социального неравенства. Выбор потребителей определяет устойчивость экономического развития. Еще раз была подчеркнута недостаточность национальных законов для того, чтобы справиться с огромной властью цифровых гигантов⁶⁰⁶.

Поэтому важным вопросом заседания стали новые информационные технологии, в отношении которых будут проводиться рабочие совещания по аспектам электронной торговли и защиты данных, в том числе потребителей.

⁶⁰⁵ Доклад Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей о работе ее четвертой сессии // ЮНКТАД unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/cicplpd20_ru.pdf.

⁶⁰⁶ Smart consumers can set a new course for people and planet // UNCTAD unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2145.

В ближайшее время основными направлениями деятельности органов по защите прав потребителей станут⁶⁰⁷:

- организация учебно-практических мероприятий, посвященных особенностям цифровой экономики и эволюции новых форм бизнеса с целью эффективной защиты прав потребителей;
- обмен опытом в целях совершенствования государственной политики на основе передовой международной практики;
- проведение исследований для более полного понимания функционирования новых рынков с точки зрения государственного и частного сектора;
- разработка новых стратегий с учетом нужд социально уязвимых групп потребителей;
- расширение международного сотрудничества между органами по защите прав потребителей путем заключения соглашений о правоприменении и разработки общих информационных систем.

Органы по защите прав потребителей предложили привлекать к работе широкий круг экспертов, отраслевых регулирующих органов, органов государственного управления, деловых кругов, судебной системы и научного сообщества.

В ходе сессии был рассмотрен доклад Рабочей группы по защите прав потребителей в сфере электронной торговли⁶⁰⁸. Среди наиболее распространенных видов недобросовестной деловой практики в электронной торговле, включая проблемы, связанные с онлайн платформами (раскрытие информации и ответственность) и социальными сетями, были отмечены следующие:

- «капельное» ценообразование⁶⁰⁹;
- фиктивные скидки;
- индивидуальное ценообразование и маркетинг;
- отсутствие поставок или задержки в доставке товаров.

Делегация Роспотребнадзора также приняла участие в данном заседании Межправительственной группы. В своем выступлении Роспотребнадзор представил национальный опыт по практической реализации основных положений Руководящих принципов ООН, поделился информацией о ходе реализации Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей до 2030 года, работе по

⁶⁰⁷ Обзор деятельности по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей // ЮНКТАД unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/cicplpd19_ru.pdf.

⁶⁰⁸ Working Group on Consumer Protection in E-commerce.

⁶⁰⁹ Метод, используемый онлайн-ритейлерами, при котором объявляемая в начале цена постепенно увеличивается за счет налогов, сборов, дополнительных обязательных платежей.

просвещению потребителей и повышению уровня их осведомленности о своих правах, а также о законодательных инициативах, связанных с защитой социально уязвимых категорий потребителей. Кроме того, делегация поделилась опытом работы института финансового уполномоченного по разрешению споров в сфере финансовых услуг⁶¹⁰.

Вслед за заседанием Межправительственной группы состоялось 18-е заседание Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области конкуренции⁶¹¹, в ходе которого обсуждались схожие проблемы: конкуренция в цифровой экономике, защита прав потребителей и неприкосновенность частной жизни в связи с негативными последствиями усиления рыночного влияния цифровых платформ (Amazon, Apple, Google), а также поиск путей решения связанных с этим проблем⁶¹².

На заседании особо подчеркивалось, что ограниченный выбор цифровых платформ и отсутствие контроля со стороны потребителей за процессом сбора и использования данных о них, вызывают озабоченность у органов по защите прав потребителей во всем мире.

Вместе с тем данные, полученные с использованием цифровых технологий, могут служить новыми источниками знаний, инноваций и прибыли, если они эффективно анализируются и превращаются в информацию. Именно это обсуждалось в ходе 3-й сессии Межправительственной группы экспертов по электронной торговле и цифровой экономике⁶¹³, которая прошла в апреле 2019 года. Например, данные о поведении пользователей платформ и потребителей в Интернете могут позволить владельцам платформ вводить новшества и предлагать новые, более качественные и более специализированные продукты и услуги. Кроме того, аналитика данных может использоваться для реализации Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

Многие услуги цифровых платформ являются бесплатными для потребителя, при этом за них он, как правило, расплачивается личными данными, которые могут быть использованы ему во вред. На сегодняшний день существует такое понятие, как «критерий благосостояния потребителя», оценивающий выгоду или вред от предоставления личных данных для получения более низких цен. Поскольку потребитель зачастую использует личные данные для получения более низкой цены,

⁶¹⁰ О заседании Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей ЮНКТАД // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12246.

⁶¹¹ Intergovernmental Group of Experts on E-commerce and the Digital Economy, eighteenth session, 10-12.07.2019 // UNCTAD unctad.org/en/Pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1895.

⁶¹² Вопросы конкуренции в цифровой экономике, 01.05.2019 // ЮНКТАД unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd54_ru.pdf.

⁶¹³ Intergovernmental Group of Experts on E-commerce and the Digital Economy, third session, 03-04.04.2020 // UNCTAD unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=2068.

необходимо расширить понятие благосостояния потребителя, включив в него такие критерии, как неприкосновенность частной жизни, право потребителя на выбор, защита личных данных и т.п.

СПРАВОЧНО

Австралийская комиссия по вопросам конкуренции и защиты интересов потребителей провела исследование цифровых платформ и их влияния на потребителей⁶¹⁴. Исследование выявило ряд проблем, связанных с отсутствием прозрачности в работе таких площадок по отношению к потребителям, пониманием потребителями способов использования информации, полученной от них, а также конфиденциальности предоставляемых ими данных.

Исследование касалось таких платформ, как Facebook и Google в силу их размера и уровня влияния на новости и журналистов Австралии. Потребители играли решающую роль в привлечении цифровыми платформами денег рекламодателей. Таким образом, за счет подобной информации происходило привлечение новых потребителей к данным цифровым платформам.

Основными мерами по решению выявленных проблем могут послужить:

- *стремление обеспечить достаточный надзор за цифровыми платформами;*
- *обеспечение защиты прав потребителей;*
- *усиление законов о защите прав потребителей, конфиденциальности данных;*
- *улучшение информирования потребителей;*
- *усиление позиции регуляторов при ведении переговоров с цифровыми платформами, включая усиление контроля за персональными данными.*

В апреле 2019 года ЮНКТАД провела неделю электронной торговли⁶¹⁵, одним из основных вопросов которой стало заявление многих стран о заинтересованности в разработке стратегий электронной торговли. В свою очередь, Сенегал, Руанда, Непал и другие страны уже начали работать над такой стратегией.

Вопросы цифровой экономики обсуждались и на Глобальном саммите

⁶¹⁴ Отчет Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на 18-й сессии // ЮНКТАД unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd55_en.pdf.

⁶¹⁵ UNCTAD's eCommerce Week, 01.05.2019 // UNCTAD unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/dtl_eWeek2019_summary_en.pdf.

по защите прав потребителей в Португалии, прошедшем в мае 2019 года. Одним из основных вопросов саммита стало обсуждение того факта, что законы и нормативные акты, защищающие потребителей и их конфиденциальность, были приняты задолго до масштабного развития электронной торговли⁶¹⁶. По данным ЮНКТАД, 58% стран имеют законы о защите данных и конфиденциальности, в то же время только 52% стран имеют законы, защищающие потребителей онлайн⁶¹⁷.

Важным инструментом защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, стало подписание соглашения о предоставлении возможности онлайн-разрешения споров потребителям в Юго-Восточной Азии, подписанное ЮНКТАД и группой компаний China Silk Road Group 10.07.2019. Это будет способствовать существенному улучшению электронной торговли⁶¹⁸.

Важность принятия соответствующего законодательства в таких областях, как защита данных и конфиденциальность, предупреждение киберпреступности, защита потребителей, была также подчеркнута на 3-й сессии Совета по торговле и развитию Межправительственной группы экспертов по электронной торговле и цифровой экономике^{619,620}.

3.2. Развитие деятельности Группы двадцати и Организации экономического сотрудничества и развития



В связи с ЧС, связанной с распространением COVID-19, ОЭСР выпустила в марте 2020 года набор мер по минимизации ее влияния на потребителей финансовых услуг⁶²¹. Указанные меры не являются рекомендациями ОЭСР, однако они могут помочь регуляторам и поставщикам финансовых услуг оказывать помощь потребителям с учетом национального законодательства. Необходимо отметить, что меры были разработаны в соответствии с Принципами высокого уровня Группы

⁶¹⁶ Summit puts consumers at the heart of digital innovation, 03.05.2020 // UNCTAD unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2070.

⁶¹⁷ Summary of Adoption of E-Commerce Legislation Worldwide // UNCTAD unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx.

⁶¹⁸ Partnership to deliver online dispute resolution to consumers, 11.07.2019 // UNCTAD unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2146.

⁶¹⁹ Trade and Development Board, Intergovernmental Group of Experts on E-commerce and the Digital Economy.

⁶²⁰ Доклад Межправительственной группы экспертов по электронной торговле и цифровой экономике о работе ее третьей сессии, 03-05.04.2020 // ЮНКТАД unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/tdb_edc3d3_ru.pdf.

⁶²¹ Financial consumer protection responses to COVID-19. Support for financial consumer // OECD read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=124_124996-e6qk9dk3ta&title=Financial_consumer_protection_responses_to_COVID-19.

двадцати / ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг.

Меры ОЭСР по минимизации влияния COVID-19 на потребителей финансовых услуг включают в себя:

- *Гибкость при погашении кредитов:* потребителям, сталкивающимся с финансовыми трудностями, может быть предложена отсрочка погашения (например, ипотечные платежные каникулы), продление сроков кредитования, отказ от сборов. Определяющую роль играет предоставление понятной информации о последствиях таких послаблений для кредита.
- *Приостановка или отсрочка деятельности по взысканию долгов:* регуляторы могут рассмотреть вопрос о приостановлении или отсрочке деятельности по взысканию долгов в отношении потребителей, сталкивающихся с финансовыми трудностями.
- *Экстренный доступ к средствам:* регуляторы могут рассмотреть вопрос о предоставлении поставщиками финансовых услуг (банками, управляющими фондами и др.) экстренного доступа к средствам, хранящимся на срочных депозитах, другим сберегательным и инвестиционным продуктам для потребителей, которые испытывают финансовые трудности.
- *Доступ к банковским услугам:* регуляторы могут вести работу с банками для обеспечения постоянного доступа к банковским услугам различными способами (отделения, телефон, Интернет и мобильный банкинг), принимая во внимание потребности в доступе и ограничения некоторых потребителей.
- *COVID-19 и страховое покрытие:* регуляторы могут работать со страховыми компаниями для обеспечения того, чтобы исключения из страхового покрытия, относящиеся к COVID-19, были четко доведены до сведения существующих и новых страхователей, в том числе при продлении срока действия полиса.
- *Страховые требования:* регуляторы могут работать со страховыми компаниями для обеспечения справедливого рассмотрения страховых требований, признавая изменения в обстоятельствах, с которыми могут столкнуться потребители финансовых услуг.
- *Информация для потребителей финансовых услуг и розничных инвесторов:* регуляторы могут предоставить информацию потребителям финансовых услуг о том, как управлять своими личными финансами и инвестициями, а также какие действия им необходимо предпринять, если они сталкиваются с финансовыми трудностями.
- *Предупреждения о мошенничестве:* регуляторы могут сотрудничать с представителями финансового рынка, правоохранительными органами и другими ведомствами в целях предупреждения потребителей о финансовых мошенничествах (например, фишинге) и оказывать

различные консультации.

- **Четкое взаимодействие:** осуществление любой из вышеперечисленных или иных мер должно быть четко доведено до сведения потребителей финансовых услуг.

Указанные меры должны способствовать снижению рисков потребителей финансовых услуг не только во время распространения вируса, но и после.

Вместе с тем необходимо отметить важные события 2019 года, оказавшие положительное влияние на совершенствование защиты прав потребителей в финансовой сфере.



В июне 2019 года в Японии прошел 14-й Саммит лидеров Группы двадцати, по итогам которого была выпущена Декларация⁶²².

В Декларации отмечается, что цифровизация и применение новых технологий будут способствовать формированию общества, которое ориентировано на человека.

В тоже время трансграничный поток данных, информации и знаний обеспечивает более высокую производительность, инновации и устойчивое развитие, одновременно вызывая проблемы, связанные с конфиденциальностью и защитой данных. Решение указанных проблем будет способствовать свободному потоку данных и укреплению доверия потребителей. В свою очередь свободный поток данных может быть использован в цифровой экономике.

С целью дальнейшего продвижения инноваций в цифровой экономике в Декларации поддерживается обмен передовым опытом в отношении эффективных политических и регуляторных подходов, которые являются инновационными, гибкими и адаптированными к цифровой эпохе.

Декларация также направлена на усиление финансовой доступности для пожилых потребителей. Поэтому были одобрены приоритеты в отношении проблем старения и финансовой доступности⁶²³, подготовленные на основе материалов стран, сети FinCoNet, Международной сети по финансовому образованию ОЭСР, Альянса по финансовой доступности.

Восемь приоритетов основываются на работе Группы двадцати по обеспечению финансовой доступности, защите прав потребителей финансовых услуг и финансовому образованию. Это поможет

⁶²² G20 Osaka Leaders' Declaration // G20 [g20.utoronto.ca/2019/2019-g20-osaka-leaders-declaration.html](https://www.g20.utoronto.ca/2019/2019-g20-osaka-leaders-declaration.html).

⁶²³ G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion // G20 [gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20Fukuoka%20Policy%20Priorities%20on%20Aging%20and%20Financial%20Inclusion.pdf](https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20Fukuoka%20Policy%20Priorities%20on%20Aging%20and%20Financial%20Inclusion.pdf).

регуляторам, поставщикам финансовых услуг и другим заинтересованным сторонам максимизировать финансовое благополучие потребителей разных возрастных групп.

Например, люди старшего поколения могут способствовать появлению новых или дополнительных финансовых услуг, поскольку увеличивается период работы таких людей и их экономическая деятельность формирует «экономику долголетия». В тоже время старение населения создает определенные проблемы для финансовой доступности. По мере старения людей возрастает риск финансовых затруднений ввиду недостаточных сбережений и доходов, а также возникновения дополнительных расходов.

СПРАВОЧНО

Десять факторов, способствующих финансовой изоляции пожилых людей, которые выделяют органы по защите прав потребителей⁶²⁴:

- *ограниченные цифровые навыки;*
- *низкая финансовая грамотность;*
- *снижение умственных способностей;*
- *физический упадок;*
- *социальная изоляция;*
- *жизнь на фиксированный доход, пенсию;*
- *зависимость от членов семьи;*
- *трудности с доступом к финансовым консультациям;*
- *недостаток финансовых услуг для пожилых людей;*
- *доверие к финансовым специалистам.*

Приоритеты должны помочь регуляторам, поставщикам финансовых услуг, потребителям и другим заинтересованным сторонам выявлять и решать проблемы, связанные со старением населения и глобальным ростом долголетия, а также снижать риски, возникающие из финансовой изоляции пожилых потребителей (Таблица 3.1⁶²⁵).

Усилия по обеспечению доступности финансовых услуг наиболее эффективны, когда они основаны на определенной информации и доказательной базе. Поэтому важно понимать особенности поведения и трудности, с которыми сталкиваются пожилые граждане. Такая информация может использоваться при разработке мер по обеспечению доступности финансовых услуг и проведении мониторинга их эффективности.

⁶²⁴ Там же.

⁶²⁵ Там же.

Таблица 3.1. Приоритеты Группы двадцати по проблемам старения населения и обеспечению доступности финансовых услуг и их краткая характеристика

Приоритет	Характеристика
Использование данных и доказательств	Использование различных источников данных и доказательств с целью предоставления информации о результатах принимаемых мер и выявления того, что еще необходимо сделать
Укрепление цифровой и финансовой грамотности	Стремление обеспечить каждого человека практическими навыками и знаниями для управления в меняющемся финансовом мире
Поддержка пожизненного финансового планирования	Разработка программ и продуктов для стимулирования долгосрочных планов
Обеспечение удовлетворения разнообразных потребностей пожилых людей	Создание финансовых услуг, адаптированных к различным потребностям пожилых людей
Инновации: использование технологий	Максимальное использование технологий при разработке финансовых услуг, защите потребителей и предоставлении финансового образования
Защита: борьба с финансовыми злоупотреблениями и мошенничеством в отношении пожилых людей	Быстрое выявление проблем и использование многосторонних подходов для предотвращения злоупотреблений или мошенничества в отношении пожилых людей
Поощрение участия заинтересованных сторон (мультисекторальный подход)	Работа с различными секторами для обеспечения последовательного и комплексного подхода к доступности финансовых услуг
Целевые группы потребителей: устранение уязвимостей	Рассмотрение потребностей групп людей, которые могут относиться к уязвимым категориям или недостаточно охвачены финансовыми услугами

Необходимо поддерживать навыки пожилых людей по цифровой и финансовой грамотности с целью минимизации рисков снижения их финансового благополучия. Пожилые люди нуждаются в современных знаниях и информации, которые представлены в доступной для них

форме. Им нужно знать, когда и куда обратиться за профессиональной финансовой консультацией, где можно задать тот или иной вопрос, подать жалобу или добиться возмещения ущерба.

Финансовое образование может предоставляться посредством обучения, оплаченного работодателем, или самостоятельно. Социальные сети могут быть использованы для создания онлайн-сообществ, где участники дают друг другу советы по формированию бюджета, личных сбережений или инвестиций. С ростом цифровизации финансовой сферы, включая цифровое финансовое образование, возрастает необходимость поддержки и обучения пожилых людей цифровым навыкам.

Многие люди достигают пожилого возраста без достаточных сбережений, страховок и пенсионных накоплений. Например, только 68% мирового населения получают пенсию (в Центральной и Южной Африке – 26%). При этом размер пенсий у мужчин выше, чем у женщин. Поэтому важное значение приобретает финансовое планирование, которое может быть поддержано посредством различных финансовых руководств, советов и системы защиты прав потребителей.

Подходы к обеспечению финансовой доступности относятся к разным финансовым потребностям пожилых людей, учитывая их индивидуальные особенности (физические способности, состояние здоровья, активы).

Определенную роль в поддержке пожилых потребителей должны играть финансовые учреждения. Например, некоторые финансовые организации предлагают мобильные отделения банков, отделения банков в отделениях почты, домашние визиты банковских работников к потребителям.

Новые и существующие финансовые услуги могут быть предоставлены с использованием крупного шрифта, системы записи на прием и т.п. Кроме того, кассы и банкоматы могут быть спроектированы доступно для людей с физическими ограничениями. Технологии аудио и видеосвязи могут использоваться для предоставления индивидуального обслуживания лиц с низким уровнем грамотности или различными физическими ограничениями.

Технологии могут сыграть важную роль в реализации возможностей и решении проблем доступности финансовых услуг для пожилых людей. Доступ к цифровым финансовым услугам частично зависит от доступа к мобильным телефонам и Интернету. Необходимо отметить, что уровень такого доступа является самым низким среди пожилых людей во всех странах: менее половины пожилых людей в странах с низким и средним уровнем дохода имеют мобильный телефон и менее 10% – доступ в Интернет.

В то же время технологии могут создать барьеры для некоторых пожилых потребителей, которые предпочитают традиционные формы совершения сделок, такие как наличные платежи, обслуживание в

стационарном банке, и бумажные документы. Очень важно, чтобы технология учитывала факторы того, что не все пожилые потребители обладают достаточной цифровой грамотностью.

Инновации в сфере социального обеспечения и цифровых финансовых услуг могут поддержать финансовую вовлеченность пожилых людей. Например, в некоторых странах достижения в области биометрии и технологий идентификации и верификации используются при предоставлении государственных услуг, в том числе и в отдаленных районах, а также людям с физическими ограничениями.

Голосовые команды могут быть использованы вместо клавиатуры или сенсорного экрана, чтобы помочь с онлайн-доступом к финансовым счетам.

Пять наиболее распространенных типов финансовых афер, нацеленных на пожилых людей, включают в себя:

- поддельные инвестиционные проекты;
- фишинг;
- фальшивые призы и лотерейные аферы;
- мошенничество с авансовыми платежами;
- финансовые пирамиды.

В свою очередь надежные поставщики финансовых услуг могут поддерживать пожилых потребителей, подверженных перечисленным выше рискам. Например, финансовые организации могут распространять специально разработанные сообщения и рекомендации, рассказывающие о мошенничестве, создавать колл-центры, обучать свой персонал распознавать подозрительные или необычные платежи пожилых потребителей.

Учитывая множественность измерений финансовой сферы, важна совместная работа государственных и частных финансовых, а также нефинансовых организаций с целью поддержки финансовой интеграции старшего поколения. Для этого могут быть сформированы официальные или неофициальные комитеты, которые будут разрабатывать основы стратегии и дорожной карты по защите прав и образованию пожилых потребителей финансовых услуг.

Одной из самых уязвимых категорий потребителей остаются женщины. В среднем они имеют более низкую заработную плату, и, следовательно, пенсию, являются менее грамотными в цифровом и финансовом отношении, пользуются меньшим количеством финансовых услуг, включая банковские счета, и живут дольше, чем мужчины.

Необходимо уделять внимание и работе с молодыми людьми, чтобы выработать у них будущие привычки грамотного финансового поведения. Хорошо продуманная и своевременная политика финансового

образования и соответствующие финансовые продукты необходимы, чтобы помочь им составить финансовые планы и приобретать навыки.

В обобщенном виде цели финансовой доступности для уязвимых категорий населения отражены в Таблице 3.2⁶²⁶.

Таблица 3.2 Цели и задачи финансовой доступности для уязвимых людей

Цели	Задачи
Обеспечение доступности финансовых услуг для пожилых людей	Облегчение Доступа К Финансовым Услугам
	Удовлетворение Разнообразных Финансовых Потребностей
Обеспечение доступности финансовых услуг для других уязвимых категорий населения	Укрепление Системы Защиты Прав Потребителей
	Финансовое Образование И Планирование Жизни На Ее Ранних Этапах
	Учет Рисков И Возможностей Для Молодежи, Женщин И Других Наиболее Уязвимых Групп Населения

Вопросы влияния старения населения на уровень защиты прав потребителей финансовых услуг обсуждались не только представителями Группы двадцати, но и ОЭСР. В рамках работы Целевой группы по защите прав потребителей финансовых услуг в октябре 2019 года на очередном заседании обсуждались доступность финансовых услуг в условиях старения населения и разработка комплекса мер по защите социально уязвимых потребителей. Исследование этих вопросов показало, что для многих государств характерны похожие проблемы и подходы к их решению. Активное участие в обсуждении приняла российская делегация с участием представителей Минфина России и Роспотребнадзора.

Помимо проблем возрастающих рисков пожилых потребителей финансовых услуг заседание было посвящено ипотечному кредитованию и приобретению жилья. Роспотребнадзор представил доклад о российском опыте защиты прав потребителей, приобретающих жилье, и об усилиях, которые принимаются Правительством РФ, Роспотребнадзором, Минфином России, Банком России, Минстроем России и направлены на защиту финансовых интересов граждан. К числу таких мер относятся переход к проектному финансированию строительства многоквартирных домов, создание фонда защиты

⁶²⁶ Там же.

участников долевого строительства, софинансирование государством расходов на жилье семей, в которых рождается второй и третий ребенок, развитие программ финансовой грамотности, создание Единой информационной системы жилищного строительства (ДОМ.РФ) и цифровых сервисов на ее основе в целях максимального информирования потребителей об особенностях покупки и строительства жилья. Отдельно была отмечена высокая вовлеченность Роспотребнадзора в процессы судебной защиты пострадавших потребителей. Только за последние два года около полумиллиарда рублей было возвращено покупателям жилья при непосредственной поддержке Роспотребнадзором потребителей в судах⁶²⁷.

С точки зрения систематизации и кодификации российского законодательства в сфере защиты прав потребителей интересен представленный на заседании опыт Великобритании, где потребителю, оформившему долгосрочную ипотеку, предоставлено право каждые два года в течение всего срока договора требовать пересмотра ее условий, если банком в этот период были улучшены условия для новых клиентов. Такой подход представляется справедливым для долгосрочных контрактов, поскольку потребители, уже заключившие договоры с исполнителями различного рода услуг, зачастую оказываются в менее выгодных условиях (включая цену), чем новые клиенты.

Дополнительно в ходе заседания обсуждались проблемы защиты персональных данных потребителей финансовых услуг, риски владения криптовалютами и цифровыми активами. Отмечалось, что большинство потребителей в случае, когда они приобретали цифровые валюты, не понимали, как работает данная технология, не осознавали свои риски. При этом в некоторых странах до четверти людей, вложившихся в криптовалюты, брали для этих целей кредиты.

Проблемы цифровых активов и технологий, определяющих обновление подходов к регулированию рынков услуг с точки зрения защиты прав потребителей, обсуждались и ранее, в апреле 2019 года, на заседании Комитета по политике в сфере потребления ОЭСР, в котором принял участие Роспотребнадзор⁶²⁸.

Одна из главных дискуссий развернулась вокруг темы технологии распознавания речи. Помимо существенной пользы для потребителей, о которой рассказали представители компаний Google и Amazon, появляются и новые риски для потребителей, связанные с

⁶²⁷ Об участии Роспотребнадзора в заседании целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг, 21.10.2020 Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12875.

⁶²⁸ Об участии Роспотребнадзора в заседаниях Комитета по политике в сфере потребления и Рабочей группы по безопасности потребительской продукции на площадке Организации экономического сотрудничества и развития, 16.04.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11753.

невозможностью сравнения услуг по цене и иным характеристикам и, следовательно, неправильным выбором, а также необоснованными затратами.

В своем выступлении с обзором российского опыта защиты прав потребителей Роспотребнадзор представил информацию о наиболее проблемных с точки зрения российских потребителей сферах потребительских правоотношений, к которым относится и сектор финансовых услуг.

Практические подходы к решению ряда проблем уже заложены в национальной Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей. На это направлены принятие «закона об агрегаторах», разработка законов об онлайн-урегулировании споров, о создании института коллективных исков, запуск единого колл-центра по вопросам защиты прав потребителей, реализация программы финансовой грамотности, обновление информационных ресурсов и создание новых цифровых сервисов. Также был представлен российский опыт использования технологий искусственного интеллекта в целях защиты прав потребителей.

На заседании Комитета по потребительской политике впервые началось обсуждение важного вопроса о возможных подходах к оценке эффективности потребительской политики, реализуемой разными государствами, ее влиянии на устойчивое экономическое развитие экономики.

Отдельной проблемой многих стран является сложность и недостаточная точность оценки ущерба, причиняемого потребителям.

По-прежнему повышенное внимание уполномоченных органов стран ОЭСР приковано к проблеме персональных данных, в связи с чем Комитет готовит рекомендации по этому вопросу, которые базируются на признании применимости основных подходов, используемых при защите прав потребителей, к защите их персональных данных (доведение информации о целях и способах использования персональных данных, обеспечение безопасного хранения и защиты данных, недопустимость одностороннего изменения договорных условий, запрет на использование недобросовестных практик в этой сфере).

В апреле 2019 года Роспотребнадзор принял участие в работе Целевой рабочей группы Группы двадцати/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг, в ходе заседаний которой обсуждались новые подходы к регулированию сектора финансовых услуг, представленные в докладе Консультативной группы по оказанию помощи малоимущему населению⁶²⁹.

⁶²⁹ Об участии в заседании Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг, 03.04.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11643.

Целевая рабочая группа также одобрила новую редакцию Рекомендаций ОЭСР по потребительскому кредиту, в подготовке которой активное участие принял Роспотребнадзор.

На одном из заседаний участники Целевой рабочей группы с интересом выслушали доклад Роспотребнадзора о национальном опыте защиты прав потребителей финансовых услуг. Кроме прочего, в выступлении отмечалось, что несмотря на наметившуюся тенденцию сокращения количества судебных споров по искам потребителей и общественных организаций потребителей, количество дел, в которых участвует Роспотребнадзор, с каждым годом растет, что свидетельствует о чрезвычайной востребованности такого полномочия, особенно со стороны потребителей социально уязвимых категорий.

В 2019 году ОЭСР подготовила консолидированный документ «Эффективные подходы по защите прав потребителей финансовых услуг в цифровую эпоху: 1, 2, 3, 4, 6, 9 принципы защиты прав потребителей финансовых услуг»⁶³⁰.

Под *цифровыми финансовыми услугами* здесь понимаются финансовые операции посредством цифровых технологий, включая электронные деньги, мобильные финансовые услуги, онлайн финансовые услуги, дистанционное банковское обслуживание, которые могут совершаться как банковскими, так и небанковскими организациями.

Принцип 1. Правовая, регулирующая и надзорная системы

Нормативная правовая база должна основываться, в частности, на принципе технологической нейтральности, который гарантирует ее способность адаптироваться к изменениям и инновациям при сохранении соответствующего уровня защиты прав потребителей финансовых услуг.

Регуляторы должны отслеживать рыночные тенденции и изменения розничной торговли, вызываемые цифровизацией. Особое внимание следует обратить на то, как изменения на рынке влияют на поведение потребителей.

Регуляторы должны решить вопрос, являются ли существующие нормы и правила препятствием или барьером на пути конкуренции и финансовых инноваций. Необходимо найти баланс между регулированием, возможностью выхода на рынок большого количества поставщиков финансовых услуг и защитой прав потребителя.

Национальные государственные органы, ответственные за защиту прав потребителей финансовых услуг, должны применять риск-ориентированный подход к наиболее рискованным цифровым финансовым услугам.

⁶³⁰ Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9 // OECD oecd.org/finance/financial-education/Effective-Approaches-FCP-Principles_Digital_Environment.pdf.

СПРАВОЧНО

Агентство по защите прав потребителей финансовых услуг Канады представляет собой пример регулятора финансовой сферы, использующего риск-ориентированный подход в своей деятельности. Агентство осуществляет надзор за защитой прав потребителей, включая повышение уровня их финансовой грамотности, а также за участниками рынка (банки, страховые компании, трастовые и кредитные компании, кредитные союзы, операторы платежных карт, организации по рассмотрению жалоб, компании по страхованию имущества и ответственности)⁶³¹.

Процесс надзора включает в себя три этапа, каждому из которых присущи свои инструменты:

- содействие ответственному поведению на рынке (решения, руководства и правила Агентства, взаимодействие с заинтересованными сторонами);*
- мониторинг поведения на рынке (проверки, отчеты, обзоры отрасли, анализ поведения на рынке);*
- соблюдение правил поведения на рынке (расследования, планы действий, уведомления о нарушениях/несоответствии правилам поведения на рынке).*

Для обеспечения соблюдения требований защиты прав потребителей финансовых услуг надзор осуществляется с использованием риск-ориентированной модели, которая опирается на отчеты о жалобах потребителей, проверки участников рынка, обзоры соблюдения ими требований законодательства, результаты исследований по рыночным тенденциям и проблемам, а также информации от национальных и международных регуляторов.

Все компании, подлежащие надзору, разделены на 2 уровня в зависимости от уровня риска их деятельности, которые определяют характер и интенсивность надзора.

Первый уровень включает в себя организации, которым присуще рисковое поведение на рынке. Это розничные услуги для потребителей, платежные агенты, а также организации по разрешению споров. Характер предоставляемых ими услуг, требует соблюдения обязательств по поведению на рынке.

Для каждой организации первого уровня назначается отдельный сотрудник по надзору. Интенсивность надзорной деятельности

⁶³¹ Financial Consumer Agency of Canada Act (S.C. 2001, c. 9), Supervision Framework 2018 // Government of Canada canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/supervision-framework.html.

зависит от:

- размера организации;
- сложности его бизнес-модели;
- поведения организации на рынке;
- внутренних рисков организации и системы управления ими.

Интенсивность надзора (степень дифференциации организаций по рискам) зависит от поведения организации на рынке и определяется в три этапа:

- **Планирование.** Разрабатываются годовые планы надзора для каждой организации.
- **Исполнение.** Основные факторы, которые принимаются во внимание, включают в себя бизнес-модель и рыночное поведение организации, систему управления рисками и соблюдения обязательств по поведению на рынке (например, внутренний аудит), готовность и способность активно снижать риски, планируемый рост или изменения в бизнес-модели, историю расследований и нарушений законодательства, тенденции или проблемы, выявленные в ходе постоянного мониторинга.
- **Отчетность.** Обновление информации об организациях происходит регулярно, включая данные по результатам проверок.

Проверки организаций первого уровня проводятся как камерально, так и непосредственно в компаниях раз в год.

Второй уровень включает в себя банки и трастовые компании, которые не предлагают розничные услуги, или страховые компании по продаже страховых полисов. Считается, что таким компаниям присущ минимальный риск нарушения их обязательств по поведению на рынке, и надзор осуществляется менее интенсивно. При этом компании второго уровня могут оказаться в компаниях первого уровня, если они будут использовать более рискованные модели поведения на рынке.

При разработке правовых основ защиты прав потребителей цифровых финансовых услуг необходимо взаимодействие надзорных органов.

Надзорные органы должны предусмотреть способы прямого общения с потребителями по вопросам цифровых финансовых услуг, например, по рискам новых услуг.

Принцип 2. Роль надзорных органов

Надзорные органы должны обладать достаточными знаниями о финансовых услугах. Для этого они, например, могут:

- проводить обзоры рынка или исследования для понимания изменений,

например, в терминах новых услуг, каналов их распространения;

- активно и регулярно взаимодействовать с финансовыми организациями в отношении инновационных продуктов, услуг;
- взаимодействовать со всеми заинтересованными сторонами для получения информации о технологических разработках, тенденциях и проблемах на финансовом рынке;
- выявлять и анализировать влияние цифровизации на финансовый сектор и его риски;
- активно и регулярно взаимодействовать с потребителями, включая проведение исследования потребителей, а также с представителями потребителей для обеспечения адекватного понимания проблем и опыта с точки зрения потребителей в отношении цифровых финансовых услуг.

Надзорные органы должны обеспечить наличие инструментов регулирования и надзора, а также исследовать новые возможности для эффективной работы в цифровой среде. Для этого они могут:

- создавать или модернизировать системы и процессы для сбора, хранения и анализа данных;
- обеспечивать доступ к таким данным, которые необходимы для обеспечения эффективного мониторинга;
- изучение использования и применения различных технологий для мониторинга поставщиков финансовых услуг, выявления и контроля рисков финансовой системы.

Надзорные органы располагают необходимыми ресурсами и возможностями для эффективной работы посредством:

- наличия у сотрудников правильного сочетания навыков и возможностей для выявления и понимания потенциальных рисков цифровых финансовых услуг;
- обучения и развития персонала в соответствии с последними технологическими достижениями.

Важно создавать внутренние рабочие группы по работе с новыми финансовыми услугами, регулированием и возникающими вызовами.

Взаимодействие регулирующих органов по вопросам трансграничной торговли также остается в приоритете. Взаимодействие на международном уровне может осуществляться несколькими способами, в том числе:

- обмен информацией по вопросам системы эффективного мониторинга трансграничной продажи финансовых услуг;
- переадресация жалоб потребителей международных финансовых услуг к соответствующему компетентному органу;

- взаимодействие международных органов по вопросам правоприменительной практики.

Принцип 3. Равное и справедливое отношение к потребителям

Регуляторы должны стремиться к пониманию и решению проблем по обеспечению потребителей, в том числе уязвимых, доступом к различным финансовым рынкам и услугам.

Необходимо обеспечить гарантии того, что компьютерные программы или алгоритмы, лежащие в основе предоставления цифровых финансовых услуг, учитывают потребности и возможности потенциальных потребителей, а также способны предоставить потребителю справедливые условия финансовых услуг. Кроме того, они должны учитывать возможные риски, которые могут быть минимизированы посредством системы мониторинга, тестирования программ и алгоритмов, а также использования надлежащей информации.

Принцип 4. Раскрытие и прозрачность информации

Необходимо обеспечивать применение требований к раскрытию информации и прозрачности, предоставление информации по всем каналам, имеющим отношение к цифровым финансовым услугам. Кроме того, важно охватывать все этапы жизненного цикла услуги.

Также важно создавать простые и понятные механизмы взаимодействия с потребителем независимо от канала связи.

Оценка существующих требований к раскрытию информации, если это требуется в контексте цифровых технологий, тестирование и изучение новых способов повышения эффективности раскрытия информации необходимы для выработки целенаправленного, пропорционального и ориентированного на потребителя подхода.

Необходимо поощрять поставщиков финансовых услуг к тестированию подходов к раскрытию информации в цифровом формате для обеспечения эффективности их работы с учетом таких факторов, как различные форматы общения, целевая аудитория услуги и т.п.

Принцип 6. Ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и их агентов

Одной из основных целей функционирования поставщиков финансовых услуг независимо от каналов их предоставления должна быть работа в интересах клиентов.

Поставщики финансовых услуг должны предоставлять клиентам помощь при продаже финансовой услуги по цифровым каналам. Это могут быть консультации, пояснения, примечания.

Потребители должны получать четкую информацию о стороне

договора, которая участвует в предоставлении цифровой финансовой услуги. Например, это может быть онлайн-агрегатор или брокер.

Поставщики финансовых услуг не должны передавать информацию о клиентах, в том числе платежные реквизиты, третьим лицам без согласия потребителя.

Фирмы должны учитывать потенциальные различия в поведении потребителей при совершении сделок онлайн и традиционными методами, различные уровни финансовых возможностей и т.п.

Поставщики финансовых услуг несут ответственность за услуги, консультации или рекомендации, которые получают потребители цифровых консультационных услуг.

При использовании таких компьютерных программ, как автоматизированные кредитные скоринговые модели, поставщики финансовых услуг должны убедиться, что они надежны, учитывают все переменные величины и в случае необходимости могут быть скорректированы вручную.

Принцип 9. Рассмотрение жалоб и возмещение ущерба

Надзорные органы должны гарантировать одинаковые требования по рассмотрению жалоб и возмещению ущерба для всех поставщиков финансовых услуг независимо от используемого ими канала предоставления услуг.

В свою очередь, потребителям должна быть предоставлена четкая и точная информация о праве на подачу жалобы, а также о соответствующих процедурах, в том числе при совершении финансовой сделки онлайн. Такая информация может быть предоставлена как ссылка на домашнюю страницу, часто задаваемые вопросы или как ссылка на меню мобильного приложения.

Механизмы рассмотрения жалоб и возмещения ущерба должны быть приспособлены к разрешению новых жалоб по цифровым финансовым услугам (взлом аккаунта, нарушение безопасности аккаунта или ошибочные платежи).

Жалобы должны приниматься цифровыми средствами (веб-сайт, электронная почта, чат и т.д.) наряду с традиционными средствами (почта и телефон).

Механизмы рассмотрения жалоб и возмещения ущерба должны учитывать потребности уязвимых категорий населения. Кроме того, должны быть доступны альтернативные механизмы разрешения споров. Потребители должны знать и иметь доступ к альтернативным механизмам урегулирования споров независимо от способа предоставления финансовых услуг. При этом важно обеспечить возможность альтернативно разрешать споры электронным способом.

Наряду с защитой прав потребителей в цифровом пространстве по-прежнему актуальны меры по защите прав потребителей финансовых услуг, предоставляемых традиционным способом. В июле 2019 года были одобрены Рекомендации по защите прав потребителей в сфере потребительского кредитования⁶³², которые заменили одноименные рекомендации 1977 года. Все рекомендации были разделены в соответствии с Принципами высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг. Ниже представлены отдельные рекомендации.

Правовая, регулирующая и надзорная системы

Регуляторы должны использовать:

- механизмы для выявления и устранения любых пробелов в регулировании, а также контроля за организациями потребительского кредитования, услугами и способами их предоставления;
- инструменты для выявления, контроля или смягчения потребительских рисков.

Роль надзорных органов

Регуляторы должны обеспечить:

- эффективные меры воздействия при несоблюдении кредитными организациями соответствующего законодательства;
- эффективное реагирование на возникающие проблемы;
- надлежащие гарантии защиты прав потребителей;
- отсутствие дублирования полномочий надзорных органов по данному вопросу.

Равное и справедливое отношение к потребителям может быть обеспечено посредством:

- внедрения принципов справедливого и беспристрастного отношения к клиентам;
- наличия периода охлаждения;
- запрета дискриминации по любому признаку;
- предоставления потребителям разумных способов подачи обращений, претензий, жалоб и т.д.

Раскрытие и прозрачность информации:

- точность, полнота и понятность потребителю всей информации по

⁶³² Recommendation of the Council on Consumer Protection in the field of Consumer Credit // OECD oecd.org/daf/fin/financial-education/Recommendation-FCP-Consumer_Credit.pdf.

кредиту;

- стандартизированное преддоговорное и договорное раскрытие информации для облегчения сравнения услуг потребительского кредитования и услуг того же характера;
- раскрытие реальной стоимости кредита и/или годовой процентной ставки, начислений по кредиту и подобной информации;
- обязательное раскрытие в договоре имен и адресов всех участвующих сторон, годовой процентной ставки, любых платежей по кредиту, суммы кредита, общей стоимости кредита, сроков погашения кредита, периода охлаждения, условий досрочного погашения кредита и иных положений.

Защита и неприкосновенность данных потребителей:

- надлежащие механизмы надзора за деятельностью агентств кредитной истории, которые должны использовать хранящуюся у них информацию только по назначению;
- лицензирование (или наличие аналогичных механизмов) организаций кредитных историй.

Рассмотрение жалоб и возмещение ущерба:

- требовать от кредитных организаций и кредитных посредников предоставления потребителям четкой и понятной информации о процедурах рассмотрения жалоб и возмещения ущерба, включая альтернативные схемы разрешения споров;
- содействовать анализу и публикации данных о жалобах потребителей;
- установить гражданские, уголовные или административные санкции за дискриминацию по какому-либо признаку;
- предоставить потребителям возможность возбуждения гражданского иска в целях получения компенсации за понесенный материальный ущерб;
- распространить на ассоциации потребителей право действовать в судах от своего имени.

Роспотребнадзор принял участие в международной конференции Группы двадцати по вопросам защиты прав потребителей, прошедшей в сентябре 2019 года в Японии при участии представителей ОЭСР, ЕС и международных организаций потребителей⁶³³. Ключевая тема обсуждения была связана с влиянием цифровизации на потребление.

⁶³³ Представители Роспотребнадзора приняли участие в международной конференции Группы двадцати (G20) по вопросам защиты прав потребителей, 06.09.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12628.

В рамках сессии, посвященной онлайн-урегулированию споров и цифровым сервисам, Роспотребнадзор представил доклад о развитии таких механизмов в России. Помимо поддержки традиционных подходов к дистанционному консультированию потребителей (по телефонам круглосуточной горячей линии Роспотребнадзора, при помощи популярных мессенджеров Skipe, WhatsApp, Viber, которые используются специалистами консультационных центров для консультирования жителей удаленных регионов), в настоящее время ведется разработка новой цифровой платформы для потребителей, которая будет включать в себя множество полезных сервисов, таких как умный поиск необходимой информации, пошаговое консультирование по вопросам защиты прав потребителей в различных ситуациях, голосовые сервисы, в том числе для людей с ограниченными возможностями, информирование о небезопасных покупках, поиск сервисов разрешения споров, электронная книга жалоб и многое другое.

Огромный интерес вызвала информация о разработках российской IT-индустрии в области роботизации процесса консультирования потребителей по вопросам защиты их прав. РФ также выступила с конкретными инициативами по развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей и призвала принять совместную декларацию стран-членов Группы двадцати по защите прав потребителей на следующем заседании в Саудовской Аравии.

Чрезвычайно полезным в связи с разработкой в России законопроекта об онлайн урегулировании споров оказался и диалог об особенностях работы таких платформ в разных странах.

В декабре 2019 года на конференции по финансовому образованию и защите прав потребителей в Азиатско-Тихоокеанском регионе⁶³⁴ основное внимание также уделялось передовым методам расширения прав и возможностей потребителей для поддержки в финансовом образовании и защите их прав в эпоху цифровых технологий. Внимание участников было сосредоточено на шести основных уроках, которые должны принимать в расчет регуляторы разных стран:

- сделать акцент на фундаментальных принципах рынка: финансовой стабильности, деловом поведении, защите прав потребителей и эффективности рынка;
- использовать существующее регулирование: проблемы рынка, вызванные новыми услугами, могут быть урегулированы отраслевым законодательством;
- избегать создания нового регулирования, если возможно;
- укреплять потенциал регулирующих органов;

⁶³⁴ Conference on Financial Education and Financial Consumer Protection in Asia-Pacific.

- продолжать сотрудничество на международном уровне;
- расширять права и возможности защиты прав потребителей.

Основными направлениями защиты прав потребителей финансовых услуг и финансового образования были признаны:

- предупреждение потребителей о рисках криптоактивов, а также рисках работы с зарубежными операторами;
- разработка целевых инициатив в области финансового образования для понимания криптоактивов;
- анализ пробелов регулирования криптоактивов с точки зрения защиты прав потребителей;
- анализ возможности использования ресурсов и инструментов, разработанных международными организациями;
- сбор данных о поведении потребителей финансовых услуг и мониторинг развития рынка, а также разработка необходимых мер регулирования;
- рассмотрение вопроса об адекватности стандартов раскрытия информации о криптоактивах;
- участие в международной разработке руководящих принципов или стандартов и обмен опытом по вопросам защиты прав потребителей.

Вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности людей, вынужденных переезжать в другие страны, нашли свое отражение в Отчете ОЭСР «Потребности в повышении финансовой грамотности мигрантов и их семей в странах Содружества Независимых Государств»⁶³⁵. Отметим, что полные данные о потребностях мигрантов в области финансовой грамотности отсутствуют.

Вместе с тем, отчет отражает общий опыт и конкретные сложности, характерные для региона в целом. В частности, ограниченный доступ мигрантов к банковским услугам в силу низкого уровня доходов, недостаточного знания языка, недостатка опыта и знаний о местной финансовой системе и услугах.

Основными *проблемами* остаются:

- низкий уровень доверия к финансовым организациям в регионе;
- недостаток достоверных данных об уровне финансовой грамотности и потребностях различных групп мигрантов и членов их семей;
- нехватка специальных финансовых услуг для мигрантов и недостаточная осведомленность о существующих продуктах;

⁶³⁵ Потребности в повышении финансовой грамотности мигрантов и их семей в странах Содружества Независимых Государств // ОЭСР oecd.org/financial/education/Financial-Literacy-Needs-of-Migrants-and-their-families-in-CIS-RU.pdf.

- низкий уровень финансовой грамотности и языковой барьер.

Возможные *решения и рекомендации* в отношении инициатив по финансовому образованию включают в себя:

- Определение участников программ финансовой грамотности и обучение мигрантов и их семей в самые ключевые моменты времени:
 - использовать «благоприятные для обучения ситуации» при работе с мигрантами и их семьями;
 - рассмотреть возможность включения финансового образования в существующие программы ориентации и интеграции перед отъездом;
 - уделять особое внимание женщинам.
- Мобилизовать поддержку заинтересованных сторон и опираться на существующие организации:
 - сотрудничать и взаимодействовать с международными организациями, имеющими опыт поддержки и работы с мигрантами;
 - привлекать заинтересованные стороны на региональном уровне для реализации образовательных программ;
 - использовать региональные миграционные центры, центры занятости как основу для реализации программ по финансовому образованию;
 - привлекать диаспору, общественные и неправительственные организации для обсуждения финансовых вопросов с мигрантами, учитывая предполагаемое отсутствие доверия к финансовым и некоторым государственным организациям.
- Предоставлять индивидуальные программы финансового образования, используя различные каналы:
 - провести оценку потребностей и проанализировать пробелы в финансовой грамотности каждой группы и их семей;
 - отслеживать мигрантов и их семьи как сегмент в существующих основных программах финансового образования;
 - разработать программы финансового образования, которые выходят за рамки темы денежных переводов и способствуют долгосрочному финансовому планированию, сбережениям, инвестициям и предпринимательству;
 - использовать инновационные методы и цифровые технологии для быстрого и эффективного повышения финансовой грамотности;
 - развивать взаимодействие и сотрудничество со странами, принимающими большое количество мигрантов, включая РФ.

3.3. Развитие деятельности государств-членов Евразийского экономического союза



В соответствии с Договором о ЕАЭС от 29.05.2014 государствами-членами реализуется согласованная политика в сфере защиты прав потребителей, основанная на гармонизации национального законодательства.

Вопросы создания общего финансового рынка, а также повышения доступности и качества финансовых услуг являлись приоритетными на протяжении последних лет работы ЕАЭС. Результатом совместных усилий государств стало утверждение 01.10.2019 Концепции формирования общего финансового рынка ЕАЭС⁶³⁶.

Под *общим финансовым рынком* понимается финансовый рынок государств-членов ЕАЭС, дающий возможность упрощенного и недискриминационного доступа субъектов финансового рынка на рынки друг друга. Общий финансовый рынок включает в себя банковский сектор, сектор рынка ценных бумаг и страховой сектор⁶³⁷.

СПРАВОЧНО

В целях обеспечения экономической стабильности в условиях развития COVID-19 члены Совета ЕЭК в апреле 2020 года поддержали соответствующие меры, представленные в проекте распоряжения Евразийского межправительственного совета.

Меры разработаны для обеспечения эффективного функционирования ЕАЭС, поддержания макроэкономической стабильности, создания условий для дальнейшего экономического роста. Они помогут странам ЕАЭС в разработке и реализации мер по защите здоровья людей, минимизации последствий для бизнеса, сохранению занятости населения, обеспечению устойчивости финансовой системы⁶³⁸.

Меры направлены на развитие цифровизации торговли, обеспечение стабильности функционирования финансовых рынков и платежных систем, поддержку предприятий, осуществляющих деятельность в наиболее пострадавших отраслях экономики.

⁶³⁶ Тимур Жаксылыков: «Реализация Соглашения о допуске брокеров и дилеров к участию в организованных торгах активизирует создание общего биржевого пространства Союза» // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/08-10-2019-1.aspx.

⁶³⁷ Концепции формирования общего финансового рынка ЕАЭС // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/act/finpol/dofp/Documents/%d0%9a%d0%be%d0%bd%d1%86%d0%b5%d0%bf%d1%86%d0%b8%d1%8f%20%d0%9e%d0%a4%d0%a0.pdf.

⁶³⁸ Совет ЕЭК одобрил комплекс срочных мер по борьбе с коронавирусом // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/03-04-2020-3.aspx.

Концепция подчеркивает необходимость расширения доступности финансовых услуг, снижения их стоимости, обеспечения кибербезопасности финансовых услуг для потребителей и снижение рисков. Поэтому одним из критериев формирования общего финансового рынка в Концепции выделено поддержание и улучшение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов.

Формирование общего финансового рынка будет проходить в два этапа: до 2025 года и после 2025 года. До 2025 года будет осуществлена частичная гармонизация регулирования в сфере банковского, страхового рынка и рынка ценных бумаг. Кроме того, будут определены согласованные подходы к взаимному признанию лицензий в рамках общего финансового рынка. В этот период допуск и регулирование на финансовых рынках по-прежнему будут осуществляться национальными регуляторами. После 2025 года государства-члены продолжают работу по гармонизации и формированию общего финансового рынка, включая выработку согласованных подходов к предоставлению финансовых услуг без лицензирования.

В части защиты прав и интересов инвесторов и потребителей финансовых услуг на общем финансовом рынке предусмотрен специальный механизм, включающий в себя:

- определение и формирование перечня финансовых услуг, в отношении которых государствами-членами будет осуществляться координация политики регулирования защиты прав потребителей и инвесторов;
- повышение уровня информированности потребителей и поставщиков финансовых услуг;
- взаимодействие всех заинтересованных сторон, в том числе посредством обмена информацией о практике работы с потребителями, инвесторами, защиты их прав и интересов и разрешения споров (включая создание институтов досудебного урегулирования споров, в том числе через институт финансового омбудсмена);
- гармонизацию и совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
- повышение финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;
- выработку согласованных подходов к раскрытию информации о финансовых услугах и др.

В качестве основных элементов механизма защиты прав потребителей финансовых услуг Концепцией выделены:

- повышение прозрачности финансовых рынков и обеспечение информационной доступности;
- своевременное надзорное реагирование со стороны государств-членов

на нарушения их законодательства в части защиты прав потребителей финансовых услуг;

- гармонизация подходов к рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг;
- механизмы внесудебного урегулирования споров потребителей и поставщиков финансовых услуг;
- координация политики и механизмов обеспечения доступности финансовых услуг и повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг.

По мере продвижения работы по построению общего финансового рынка должны быть разработаны механизмы надзорного сотрудничества между финансовыми регуляторами государств-членов. Кроме того, будет рассмотрена возможность создания системы поведенческого надзора, основанного на лучших международных практиках.

Согласно Концепции, еще одним направлением по формированию финансового рынка является координация действий уполномоченных органов государств-членов, которая будет осуществляться в том числе и в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. При этом в одной из задач по кибербезопасности обозначено обеспечение гарантированной и эффективной системы защиты прав потребителей финансовых услуг при получении этих услуг с использованием информационных технологий, а также в случае успешной реализации кибератак.

С целью формирования общего финансового рынка ЕЭК активно развивает сотрудничество с международными организациями, в частности с Международной организацией комиссий по ценным бумагам (IOSCO) и Всемирной федерацией бирж (WFE) с тем, чтобы разработать эффективные инструменты регулирования и надзора, а также механизмы ответственности и правоприменения при трансграничных операциях. В современных условиях необходимо использовать новые цифровые технологии для осуществления надзора и внедрять лучшие мировые практики для создания неделимых рынков ценных бумаг и защиты инвесторов⁶³⁹.

В августе 2019 года между ЕЭК и Международным финансовым центром «Астана» (далее – МФЦА) был подписан План совместных мероприятий между ЕЭК и МФЦА на 2019–2021 годы. Стороны намерены взаимодействовать по вопросам развития финансовых рынков, рынков капитала, торгового и инвестиционного сотрудничества. Основными задачами являются регулирование цифровых финансовых услуг, интернет-торговли, развитие электронной торговли, создание

⁶³⁹ ЕЭК развивает сотрудничество с Международной организацией комиссий по ценным бумагам и Всемирной федерацией бирж, 13.12.2019 // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/13-12-2019-1.aspx.

регулятивных «песочниц» в ЕАЭС для тестирования и отработки инновационных финансовых услуг, а также развитие перспективных направлений защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов⁶⁴⁰.

СПРАВОЧНО

МФЦА является региональным финансовым хабом, соединяющим рынки капитала стран ЕС, Центральной Азии, республик Закавказья, ЕАЭС, стран Ближнего Востока, Западного Китая и Монголии. Созданы независимый Суд, Международный арбитражный центр, высокотехнологичная международная биржа, Комитет МФЦА по регулированию финансовых услуг и Бюро непрерывного профессионального образования.

Большое значение имеет запуск информационного ресурса «Защита прав потребителей», разработанного ЕЭК на портале открытых данных Союза potrebitel.eaeunion.org. Внедрение общего информационного источника ЕАЭС позволит потребителям получать полную и достоверную информацию о своих правах и способах их защиты.

Портал разделен на 11 тематических разделов, включая раздел «Защита прав потребителей в ЕАЭС». Здесь можно найти ответы на популярные вопросы, полезные ссылки, справочники потребителей, нормативные документы по защите прав потребителей в разрезе национального регулирования и информационных материалов. Портал предназначен для различных групп пользователей, в том числе для органов государственной власти, бизнес-сообщества, общественных организаций, разработчиков электронных сервисов, а также граждан.

СПРАВОЧНО

В январе 2020 года в Республике Узбекистан прошел Первый потребительский форум стран Европы и Азии, собравший свыше 250 международных экспертов в сфере защиты прав потребителей.

Основными темами форума стали новые принципы защиты прав потребителей в области электронной коммерции, торговли цифровыми продуктами, развитие устойчивой и ответственной потребительской культуры, определение перспектив международного сотрудничества в условиях глобализации⁶⁴¹.

⁶⁴⁰ Сотрудничество ЕЭК и Международного финансового центра «Астана» будет развиваться по согласованному плану мероприятий, 13.08.2019 // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/13-08-19-2.aspx.

⁶⁴¹ Первый потребительский форум, проведенный в Узбекистане, консолидировал усилия Европы и Азии в защите прав потребителей, 20.01.2020 // Портал общих информационных

Опыт совместной работы Армении, Беларуси, Казахстана, Кыргызстана и России по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей был представлен ЕЭК.

Участники отметили важность совместной работы ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей и наметили перспективы дальнейшего рабочего взаимодействия ЕЭК и представителей общественных организаций и государственных органов Республики Узбекистан для обмена опытом в сфере защиты прав потребителей, что будет способствовать дальнейшей интеграции процессов в ЕАЭС и СНГ.

По итогам форума была принята декларация, в которой подчеркивается необходимость консолидации всех стран в решении вопросов защиты прав потребителей, в том числе в сфере электронной торговли.

Важное место в работе ЕЭК занимает защита прав и интересов отдельных категорий потребителей – инвалидов, детей, пожилых людей. В мае 2019 года Коллегия ЕЭК приняла Общие подходы к установлению особых мер в отношении защиты указанных категорий граждан, которые будут способствовать формированию благоприятных и равных условий в торговле для граждан стран ЕАЭС. Документ рекомендует установить на национальном уровне меры ответственности за умышленное введение в заблуждение или отказ от доступа к товарам и услугам из-за особенностей уязвимых категорий потребителей⁶⁴².

3.4. Развитие деятельности государств-участников Содружества независимых государств



В 2019 году было продолжено сотрудничество государств – участников СНГ в области формирования эффективной политики в сфере защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг.

Важную роль в развитии и углублении такого сотрудничества играет Консультативный совет по вопросам защиты прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Консультативный совет), на площадке которого анализируется не только опыт государств-участников СНГ в вопросах защиты прав потребителей финансовых услуг, но и

ресурсов и открытых данных ЕАЭС potrebitel.eaeunion.org/ru-ru/Pages/Pervij-potrebiteljskij-forum,-provedennij-v-Uzbekistane,-konsolidiroval-usiliya-Evropi-i-Azii-v-zaschite-prav-potrebitelej.aspx.

⁶⁴² ЕАЭС налаживает взаимодействие с Тихоокеанским альянсом, 22.05.2019 // ЕЭК eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/22-05-2019-4.aspx.

формируются возможности применения лучшей практики в каждой стране СНГ, включая Россию.

На площадке IV Международного выставочного форума «Евразийская неделя – 2019» 26.09.2019 в Бишкеке состоялось совместное заседание Консультативного совета (16-е заседание) и Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС (6-е заседание)^{643,644}.

В заседании приняли участие представители органов исполнительной власти, общественных организаций и объединений потребителей шести государств – участников СНГ и членов ЕАЭС (Беларуси, Казахстана, Кыргызстана, Молдовы, Узбекистана, России), а также представители международных организаций – ЮНКТАД, ВОЗ, Исполнительного комитета СНГ и ЕЭК.

Участники заседания обсудили вопросы развития интеграционных процессов в сфере защиты прав потребителей в ЕАЭС и СНГ, проблемы обеспечения защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции, финансовых услуг, а также основные направления реализации политики в сфере защиты прав потребителей в контексте реализации целей устойчивого развития ООН.

На заседании были подробно освещены опыт и практика работы стран в направлении дальнейшего совершенствования и развития потребительского законодательства.

Практически все выступающие отметили, что в современных условиях значение всестороннего взаимодействия государств в области защиты прав потребителей неуклонно возрастает, при этом широкий круг вопросов, рассмотренных на совместном заседании, позволит объединить накопленный опыт стран – участников и станет очередным шагом для выработки общих механизмов и подходов в решении проблем в этой сфере общественных отношений в целях выстраивания цивилизованного потребительского рынка на пространстве СНГ и ЕАЭС.



В докладе представителя Государственного агентства антимонопольного регулирования при Правительстве Кыргызской Республики была представлена информация о проводимой системной работе по защите прав и законных интересов потребителей на приоритетных для ведомства направлениях, в том числе в сфере дистанционных продаж, о

⁶⁴³ О совместном заседании Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников Содружества Независимых Государств и Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12737

⁶⁴⁴ Информация о 16-м заседании Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ (г. Бишкек, 26 сентября 2019 г.) // Интернет-портал СНГ <https://cis.info/cooperation/2945/83510>.

разработке проекта закона «Об электронной коммерции», о проблемах в области защиты прав потребителей, в том числе об отсутствии специального закона, регулирующего правоотношения в сфере долевого строительства жилья.

Особый интерес у участников заседания вызвал доклад представителя Национального банка Кыргызской Республики о передовых практиках, применяемых для защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг, в том числе направленных на совершенствование нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей банковских и микрофинансовых услуг.

В докладе также была представлена информация о реализации Программы повышения финансовой грамотности населения на 2016-2020 годы. Приоритетными направлениями Программы являются:

- повышение уровня финансовой грамотности детей школьного возраста и молодежи;
- повышение уровня финансовой грамотности взрослого населения;
- обеспечение равного и полного доступа к финансовой информации и финансовым услугам для всех категорий граждан.

Одним из таких масштабных мероприятий стало проведение с 8 по 14 апреля 2019 года Всемирной недели денег (Global Money Week) под девизом «Учись. Сберегай. Зарабатывай», в рамках которой было проведено 683 мероприятия, охвативших напрямую 40 тыс. человек, косвенно – 1,6 млн человек.

Необходимо отметить, что Международный фонд детского и молодежного финансирования вручил Национальному банку Кыргызской Республики премию «Вовлечение молодежи-2019» за реализацию Национальной программы повышения финансовой грамотности населения на основе работы среди молодежных лидеров и школьников.

В марте 2020 года Жогорку Кенеш Кыргызской Республики принял в первом чтении законопроект «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей»⁶⁴⁵. Законопроект разработан в целях совершенствования защиты прав потребителей и устранения пробелов в Законе, а также в целях приведения в соответствие с Кодексами о нарушениях, о проступках, Уголовным кодексом и Рекомендацией ЕЭК «Об Общих подходах к проведению государствами-членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом». Проект закона усиливает гарантии защиты прав потребителей

⁶⁴⁵ Постановление Жогорку Кенеша КР от 05.03.2020 № 3600-VI «О принятии в первом чтении проекта Закона Кыргызской Республики «О внесении изменений в Закон Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» // Централизованный банк данных правовой информации Кыргызской Республики cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/72689/10?mode=tekst.

при совершении покупок дистанционным способом, в том числе в интернет-магазинах, уточняет перечень информации о товарах и услугах, которую потребитель может получить при совершении сделки. Кроме того, потребителю будет гарантирована возможность оплатить покупку банковской картой. Важной особенностью проекта закона является установление уполномоченного государственного органа, осуществляющего межотраслевую координацию в сфере защиты прав потребителей и формирование единого реестра общественных объединений по защите прав потребителей⁶⁴⁶.



В докладе представителя Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь была представлена информация о реализации основных направлений государственной политики в сфере защиты прав потребителей, в том числе касающихся совершенствования законодательства в этой сфере. В частности, были представлены изменения в Закон о защите прав потребителей⁶⁴⁷, предусматривающие дополнение указанного законодательного акта главой «Защита прав потребителей финансовых услуг», включающей:

- определение порядка разрешения споров в отношении качества оказания финансовых услуг в досудебном порядке;
- введение Института по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг;
- определение полномочий Национального банка, ассоциаций участников финансового рынка в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

В докладе также была представлена информация о реализации мероприятий по просвещению потребителей Республики Беларусь, в том числе в рамках проведения 15.03.2019 Дня потребителя под девизом «Защита потребителей в эпоху умных технологий».

Отдельное внимание было уделено освещению мероприятий по повышению финансовой грамотности населения. В Республике Беларусь уже в 7-й раз была проведена Неделя финансовой грамотности детей и молодежи (с 25 по 31 марта 2019 года).



⁶⁴⁶ Рекомендация ЕЭК станет основой для новой редакции Закона Кыргызской Республики о защите прав потребителей, 05.03.2020 // Портал общих информационных ресурсов и открытых данных ЕАЭС potrebitel.eaunion.org/ru-ru/Pages/Rekomendaciya-EEK-stanet-osnovoj-dlya-novoj-redakcii-zakona-Kirgizskoj-Respubliki-%C2%ABO-zaschite-prav-potrebitelej%C2%BB.aspx.

⁶⁴⁷ Закон от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей» // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10200090.

Национальный банк Республики Беларусь мобилизует участников финансового рынка на активное проведение этой международной образовательной кампании и обеспечивает взаимодействие между сотрудниками финансовых организаций и представителями системы образования, что позволяет достичь максимального охвата школьников проводимыми мероприятиями. При проведении Недели финансовой грамотности детей и молодежи используются разработанные Национальным банком информационные и презентационные материалы, размещенные на Едином интернет-портале финансовой грамотности населения fingramota.by.

В целях обеспечения на государственном уровне системной работы по повышению финансовой грамотности населения Беларуси как необходимого условия улучшения благосостояния и качества жизни граждан и укрепления финансовой стабильности утвержден План совместных действий по повышению финансовой грамотности населения на 2019–2024 годы⁶⁴⁸. Мероприятия Плана охватывают различные направления: персональные финансы, базовые финансовые знания, страхование, цифровые финансовые технологии, налоговую грамотность, защиту прав потребителей финансовых услуг, а также различные группы населения. Так, для пенсионеров и людей старшего возраста предусмотрены мероприятия, направленные на повышение их доверия к финансовым учреждениям, а для безработных – оказание информационной, консультативной и юридической помощи.

Предусмотрены и отдельные проекты со СМИ, включая конкурс «Журналисты за финансовую грамотность», конкурс видеоблогеров. Созданы аккаунты по финансовой грамотности в социальных сетях. Был успешно реализован инклюзивный проект «Учимся управлять финансами сами», направленный на создание безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов по зрению, адаптацию банковских услуг и расширение доступности банковских учреждений. Для этого были проведены семинары для людей с инвалидностью по зрению, выпущены методические пособия по Брайлю и аудиоматериалы о правилах пользования мобильными банковскими приложениями.



Представитель Министерства экономики и инфраструктуры Республики Молдова представил на заседании информацию о развитии механизмов соблюдения прав и интересов потребителей с учетом европейской практики.

Заключенное в 2014 году Соглашение об ассоциации между Республикой Молдова, с одной

⁶⁴⁸ Утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 12.04.2019 № 241/6 // Единый интернет-портал финансовой грамотности населения fingramota.by/ru/documents.

стороны, ЕС и Европейским сообществом по атомной энергии и их государствами-членами, с другой стороны, предусматривает сближение путем гармонизации законодательства в области защиты прав потребителей и включает 18 директив, регламентов и решений.

В частности, европейские стандарты были внедрены в законодательные акты, регулирующие отношения в финансовой сфере. Так, положения Директивы 2008/48/CE о кредитных договорах для потребителей были учтены в Законе о кредитных договорах с потребителями⁶⁴⁹, нормы Директивы 2002/65/ЕС относительно дистанционного маркетинга потребительских финансовых услуг – в Законе о заключении и исполнении договоров на расстоянии о потребительских финансовых услугах⁶⁵⁰.

Кроме того, в Республике Молдова расширена институциональная основа защиты прав потребителей. Помимо Агентства по защите прав потребителей и надзора за рынком, уполномоченного осуществлять защиту прав потребителей, отдельные сферы потребительского рынка отнесены к компетенции других органов. Так, защита прав потребителей банковских услуг находится в ведении Национального банка Молдовы, страховых услуг – Национальной комиссии по финансовому рынку.

Работа по укреплению системы защиты прав потребителей финансовых услуг, повышению уровня финансовой грамотности и образования граждан активно продолжается в других государствах-участниках СНГ.



В целях совершенствования управления системой регулирования и контроля на рынке финансовых услуг Президентом Азербайджанской Республики 28.11.2019 издано распоряжение об упразднении Палаты контроля за финансовыми рынками Азербайджанской Республики.

Полномочия указанного органа, включая регулирование и контроль на рынке финансовых услуг, защиту инвесторов и потребителей финансовых услуг, переданы Центральному банку Азербайджанской Республики⁶⁵¹.

Обеспечивая решение задачи по защите прав потребителей финансовых услуг, Центральный банк осуществляет следующие права и обязанности⁶⁵²:

⁶⁴⁹ Закон от 12.07.2013 № 202 «О кредитных договорах с потребителями» // Государственный реестр правовых актов Республики Молдова lex.justice.md/index.php?action=view&id=349422&lang=2&view=doc.

⁶⁵⁰ Закон от 18.07.2014 № 157 «О заключении и исполнении договоров на расстоянии о потребительских финансовых услугах» // Государственный реестр правовых актов Республики Молдова <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=2&id=354424>.

⁶⁵¹ Распоряжение Президента Азербайджанской Республики об усовершенствовании управления системой регулирования и контроля на рынке финансовых услуг, 28.11.2019 // Президент Азербайджанской Республики president.az/articles/35001.

⁶⁵² Центральный банк Азербайджанской Республики cbar.az/page-185/areas-of-work.

- получает и анализирует документы и информацию от субъектов и эмитентов в целях обеспечения защиты прав потребителей на финансовых рынках, восстановления их нарушенных прав;
- получает отчеты от эмитентов, анализирует их и принимает соответствующие меры;
- рассматривает заявления и жалобы, полученные от потребителей финансовых услуг, анализирует их и принимает соответствующие меры путем проведения расследований;
- осуществляет соответствующие меры по обучению инвесторов и потребителей финансового рынка;
- участвует в судебных процессах, связанных с нарушением прав инвесторов и потребителей на финансовых рынках;
- издает обязательные инструкции с целью предотвращения нарушений законодательства в области защиты прав потребителей и инвесторов на финансовых рынках и восстановления их нарушенных прав.

Специальное подразделение Центрального банка – Департамент защиты прав потребителей финансовых услуг – расследует обращения физических лиц о нарушениях в отношении страховых, кредитных организаций и акционерных обществ.

Если в результате проведенных расследований выявлено нарушение прав потребителя, Центральный банк применяет следующие меры:

- доводит обязательные для исполнения инструкции, применяет другие воздействия, а также корректирующие меры;
- накладывает санкции, административные предупреждения и штрафы.

В «Стратегической дорожной карте развития финансовых услуг в Азербайджанской Республике»⁶⁵³ отмечается, что повышение знаний и навыков участников финансового рынка является отдельной стратегической целью, и подчеркивается важность финансовой грамотности. Этот документ ставит перед Центральным банком задачи по обучению населения.

Одним из инструментов, созданных Центральным банком для повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг, является Портал финансовой грамотности bizimpullar.az. Здесь можно ознакомиться с информационными материалами в области экономики и финансов, пояснительными роликами о банковских услугах, виртуальными музеями и рубриками для школьников, экономическими играми и калькуляторами.

Другим интеллектуальным ресурсом, созданным Центральным

⁶⁵³ Утверждена Указом Президента от 06.12.2016 // Президент Азербайджанской Республики ru.president.az/articles/21953/print.

банком, является виртуальная образовательная платформа edu.e-sbaq.az. Это бесплатная платформа, которая поддерживает приобретение знаний и навыков в области экономики, банковского дела и финансов. Основная цель платформы – предложить традиционные методы обучения в современном формате для формирования знаний и навыков в соответствующей области образования. Используя интерактивные мультимедийные ресурсы виртуальной образовательной платформы, можно повысить уровень профессионализма в любом месте и в любое время.



В Армении в 2019 году также велась активная работа по защите прав потребителей финансовых услуг и их просвещению.

Одной из задач Центрального банка Республики Армения является обеспечение необходимых условий для защиты прав и интересов потребителей в финансовой сфере, что имеет решающее значение для повышения финансовой безопасности граждан и стабильности финансовой системы республики⁶⁵⁴. В Центральном банке создан Центр по защите прав потребителей и финансовому обучению, который выполняет следующие функции:

- создание и совершенствование нормативной правовой базы по регулированию защиты интересов потребителей;
- разработка и совершенствование правил поведения финансовых организаций;
- проведение мероприятий по повышению уровня информированности и финансовой грамотности потребителей, выработка и совершенствование инструментов финансового просвещения;
- создание и ведение специального сайта, предусмотренного для потребителей финансовых услуг «Финансы для всех» abcfinance.am.

На сайте «Финансы для всех» в рамках программы «Повышение финансовой грамотности» размещены ознакомительные материалы о различных финансовых услугах (деPOSITные и кредитные счета, страхование, платежи и переводы и др.), полезные инструменты (инструмент планирования личного бюджета, финансовый словарь, финансовый помощник, финансовые тесты и др.), а также информация о порядке обращения потребителей финансовых услуг в случае нарушения их прав.

В целях повышения финансовой грамотности населения Центральный банк ежегодно проводит серию мероприятий в рамках программы «Мой финансовый месяц». В 2019 году программа «Мой финансовый месяц»

⁶⁵⁴ Защита интересов потребителей // Центральный банк Республики Армения cba.am/ru/SitePages/fcpintroduction.aspx.

прошла под лозунгом «Найди свою карту в финансовом мире»⁶⁵⁵. Цель данной программы заключается в предоставлении потребителям знаний для эффективного управления своими личными финансами посредством различных информационных и интерактивных мероприятий (семинары ведущих специалистов, финансовый автобусный тур, конкурсы, День открытых дверей с пенсионными менеджерами, Международная неделя денег). Было проведено 5 туров, 13 семинаров, 2 соревнования, 4 дня открытых дверей, 1 финансово-экономический конкурс.

Примиритель финансовой системы Армении в 2019 году провел различные образовательные и информационно-просветительские мероприятия по финансовой грамотности. Так, был организован «Финансовый лагерь» для школьников, конкурс по страховому праву среди студентов, программа «Лагерь мира» на время школьных каникул, летние программы стажировок для студентов⁶⁵⁶.



В Республике Казахстан знаковым событием 2019 года стало образование нового органа в системе государственного управления – Министерства торговли и интеграции, которому переданы отдельные функции и полномочия Министерства национальной экономики, в том числе в области защиты прав потребителей⁶⁵⁷.

В связи с этим создано республиканское государственное учреждение «Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан» (далее – Комитет по защите прав потребителей) путем реорганизации республиканского государственного учреждения «Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан»⁶⁵⁸.

Основная миссия Комитета по защите прав потребителей – формирование целостной и эффективной политики в сфере защиты прав потребителей. Перед комитетом определены две основные задачи: обеспечение реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей и осуществление межотраслевой

⁶⁵⁵ Запущена программа «Мой финансовый месяц 2019» // Финансы для всех <https://abcfinance.am/news/financemonth2019.html>.

⁶⁵⁶ Новости Примирителя финансовой системы Армении // Примиритель финансовой системы Армении fsm.am/hy.

⁶⁵⁷ Указ Президента Республики Казахстан от 17.06.2019 № 17 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы государственного управления Республики Казахстан» // Информационно-правовая система «Адилет» adilet.zan.kz/rus/docs/U190000017U.

⁶⁵⁸ Постановление Правительства Республики Казахстан от 10.07.2019 № 497 «О мерах по реализации Указов Президента Республики Казахстан от 17.06.2019 № 17 и от 01.07.2019 № 46 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы государственного управления Республики Казахстан» // Информационно-правовая система «Адилет» adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000497.

координации деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей⁶⁵⁹.

Одной из главных законодательных инициатив Комитета по защите прав потребителей в 2019 году стал проект Закона «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей»⁶⁶⁰.

Законопроект содержит 8 базовых положений:

1. закрепление институциональной системы защиты прав потребителей;
2. введение 3-ступенчатой системы рассмотрения жалоб;
3. законодательное закрепление институтов досудебного рассмотрения споров и перечня представителей потребителя;
4. создание Единой информационной системы приема жалоб в сфере защиты прав потребителей по принципу «одного окна»;
5. усиление роли уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей;
6. создание Межведомственного совета по защите прав потребителей;
7. ужесточение ответственности участников системы защиты прав потребителей за счет института профилактического контроля;
8. поддержка неправительственных организаций и гражданского общества в сфере защиты прав потребителей.

С середины 2019 года в Казахстане реализуется программа по снижению долговой нагрузки граждан⁶⁶¹, направленная на погашение в банках и МФО задолженности по беззалоговым потребительским займам. Это программа направлена на помощь уязвимым категориям населения, в том числе многодетным семьям, семьям, получающим выплаты по случаю потери кормильца, имеющим детей-инвалидов и т.п.

Кроме того, в 2019 году был реорганизован Национальный банк, из него было выделено Агентство по регулированию и развитию финансового рынка⁶⁶², которое приступило к своей работе 01.01.2020. Одной из ключевых задач Агентства является обеспечение надлежащего уровня защиты интересов потребителей финансовых услуг, полноты и доступности информации для потребителей о деятельности финансовых

⁶⁵⁹ Восемь мер защитят права потребителей, 29.01.2020 // Центр деловой информации Капитал kapital.kz/economic/84239/vosem-mer-zashchityat-prava-potrebiteley.html.

⁶⁶⁰ Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/documents/details/7977?lang=ru.

⁶⁶¹ Указ Президента Республики Казахстан от 26.06.2019 № 34 «О мерах по снижению долговой нагрузки граждан Республики Казахстан» // Информационная система «Параграф» online.zakon.kz/Document/?doc_id=36160841.

⁶⁶² Указ Президента Республики Казахстан от 11.11.2019 № 203 «О дальнейшем совершенствовании системы государственного управления Республики Казахстан» // Информационная система Параграф online.zakon.kz/Document/?doc_id=32553336#pos=6;-155.

организаций и оказываемых ими финансовых услугах, а также повышение уровня финансовой грамотности и финансовой доступности для населения⁶⁶³. В рамках деятельности по защите прав потребителей финансовых услуг Агентство выполняет следующие задачи:

- обеспечение надлежащего уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и потребителей услуг МФО;
- развитие системы защиты прав потребителей;
- повышение финансовой грамотности;
- мониторинг финансовых продуктов.

Одним из проектов Агентства стал обучающий сайт fingramota.kz, предназначенный для широкой аудитории с разным уровнем финансовой грамотности и разными финансовыми возможностями.

Информация, размещенная на сайте, призвана помочь разобраться с основными финансовыми понятиями и принципами финансово грамотного поведения, познакомить с существующими финансовыми инструментами и услугами, помочь в их разумном использовании.

Помимо обучающего сайта, Агентством реализуются следующие проекты по финансовой грамотности:

- бесплатные лекции по финансовой грамотности в регионах Казахстана;
- открытые уроки по финансовой грамотности в школах;
- информационно-разъяснительная телепрограмма Money Time для широких слоев населения на телеканале Astana TV и канале YouTube;
- молодежная телепрограмма #ТенгеманияNext на телеканале Astana TV и канале YouTube;
- специальные приложения Национального банка Казахстана в газетах для детей младшего и среднего школьного возраста «Дружные ребята», «Улан» и молодежном журнале «Ойла»;
- мобильное приложение «НБК online»;
- анимационные ролики, комиксы и другие публикации в Facebook и Instagram.



В Республике Таджикистан Национальный банк продолжал осуществлять деятельность, направленную на развитие и совершенствование системы защиты прав потребителей финансовых услуг в соответствии со Стратегическими приоритетами Национального банка Таджикистана по развитию механизма защиты прав потребителей

⁶⁶³ Защита прав потребителей финансовых услуг // Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка finreg.kz/?docid=3641&switch=russian.

финансовых услуг Республики Таджикистан на 2017–2019 годы⁶⁶⁴.

В Управлении защиты прав потребителей финансовых услуг Национального банка создан отдел финансовой грамотности, в задачи которого входит проведение образовательных и информационно-просветительских мероприятий по финансовой грамотности, в частности для школьников и молодежи. Так, 17.01.2020 в образовательном центре «Паркинг» Душанбе отделом финансовой грамотности был организован тренинг по финансовой грамотности на тему «Как накопить на мечту?».

Следующим важным этапом в данном направлении является запуск процесса разработки Национальной стратегии по финансовому образованию. Ожидаемым результатом реализации Стратегии является достижение главной цели – создания основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия финансового благополучия домохозяйств и обеспечения устойчивого экономического роста. Наряду с этим составлен план мероприятий, который включает в себя проведение ряда образовательных мероприятий совместно с Министерством образования и науки Республики Таджикистан, международными организациями, финансовыми организациями и другими заинтересованными сторонами⁶⁶⁵.

СПРАВОЧНО

17.04.2019 в Москве был подписан Меморандум о взаимопонимании и сотрудничестве в области защиты прав потребителей между Роспотребнадзором и Антимонопольной службой при Правительстве Республики Таджикистан.

Меморандум направлен на развитие отношений России и Таджикистана по вопросам защиты прав потребителей и будет способствовать укреплению российско-таджикских контактов в данной сфере в целях повышения уровня уверенности, защищенности и совершенствования грамотности потребителей, гармонизации потребительского законодательства и продвижения скоординированной позиции в рамках участия в деятельности международных организаций.

Реализация Меморандума призвана повысить потенциал региона государств – участников СНГ, направленный на выработку общих подходов государственной политики в области правовой защиты потребителей⁶⁶⁶.

⁶⁶⁴ Национальный банк Таджикистана nbt.tj/files/Protection/strategiya/strategiya_ru.pdf.

⁶⁶⁵ Информационная страница Управления защиты прав потребителей финансовых услуг // Национальный банк Таджикистана nbt.tj/ru/Protection/?ELEMENT_ID=493933.

⁶⁶⁶ О подписании Меморандума о взаимопонимании в сфере защиты прав потребителей между Россией и Таджикистаном, 18.04.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11786.



В числе главных событий 2019 года в Республике Туркменистан можно отметить утверждение Программы социально-экономического развития страны на 2019-2025, а также начало реализации Концепции перехода к цифровой экономике в 2019-2025 годах.

Различные министерства, ведомства, банки, агентства, а также предприниматели претворяли в жизнь конкретные меры по созданию необходимых сетевых платформ, позволяющих интегрировать предоставляемые населению услуги в Интернете, осуществлять покупки в онлайн-режиме через национальную платежную систему.

Примером внедрения цифровых технологий в платежную систему является разработанный акционерным коммерческим банком «Rysgal» механизм оплаты товаров и услуг без наличных денег и банковских карт, при помощи сканирования мобильными телефонами QR-кодов.

Кроме того, в течение 2019 года осуществлялась работа по образованию централизованной системы государственной торговой сети на территории Ашхабада, позволяющей в режиме онлайн вести электронное отслеживание товаров: поступления на склады, отпуск в магазины, объёмы реализации покупателям и остатков.

Запущена в действие услуга по приобретению электронных железнодорожных билетов. Разрабатываются проекты цифровизации в экономической, финансово-банковской сферах, электронный сервис для налоговой службы⁶⁶⁷.

СПРАВОЧНО

По предложению туркменского председательства в СНГ 13.09.2019 в Ашхабаде состоялось 83-е заседание Экономического совета СНГ.

Главы делегаций одобрили в основном проект Декларации о стратегическом экономическом сотрудничестве государств – участников СНГ. Документ направлен на формирование согласованного подхода к реализации экономических интересов СНГ в целом и каждого из государств – участников, создание эффективных механизмов партнерства, позволяющих совершенствовать экономические связи как в рамках Содружества, так и с другими интеграционными объединениями и отдельными государствами.

Члены Экономического совета СНГ одобрили проекты Концепции сотрудничества государств – участников СНГ в области цифрового развития общества и Плана ее реализации. Цель этих документов –

⁶⁶⁷ Летопись 2019 года: финансово-экономический сектор, 13.02.2020 // Информационное агентство Туркменистан сегодня tdh.gov.tm/news/articles.aspx&article21505&cat14.



В Республике Узбекистан в 2019 году создано Агентство по развитию рынка капитала, ставшее правопреемником Центра по координации и развитию рынка ценных бумаг при Госкомконкуренции Республики Узбекистан⁶⁶⁹.

В сентябре 2019 года Агентством обсуждалась возможность внедрения предметов по финансовой грамотности в старших классах школ в сотрудничестве с Немецким банком развития KfW, предложившим привлечь для проведения занятий специалистов из Германии⁶⁷⁰.

В целях повышения финансовой грамотности журналистов Центральный банк Республики Узбекистан в феврале 2019 года организовал очередной семинар-тренинг для представителей СМИ на тему «Совершенствование денежного обращения и перспективы развития платежных систем»⁶⁷¹.

Кроме того, в целях привлечения внимания СМИ к тематике повышения финансовой грамотности населения и выявления актуальных журналистских работ по этой теме в феврале 2020 года Центральный банк объявил конкурс «Лучшее финансовое просвещение»⁶⁷².

В целях развития платежной индустрии и инфраструктуры приема платежных инструментов в сети платежной системы НУМО, расширения возможности использования карт Mastercard в создаваемой платежной инфраструктуре, а также проведения совместных мероприятий для повышения финансовой грамотности населения в Республике Узбекистан 27.03.2019 между Центральным банком и компанией MasterCardEurope был подписан Протокол о мерах по расширению взаимодействия и сотрудничества.

⁶⁶⁸ 83-е заседание Экономического совета Содружества Независимых Государств прошло в Ашхабаде // Интернет-портал СНГ e-cis.info/news/564/83209/?sphrase_id=6358.

⁶⁶⁹ Указ Президента Республики Узбекистан от 14.01.2019 № УП-5630 «О мерах по коренному совершенствованию системы управления государственными активами, антимонопольного регулирования и рынка капитала» // Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан lex.uz/docs/4160396.

⁶⁷⁰ Немецкий банк развития KfW предложил повышать финансовую грамотность узбекских школьников, 11.09.2019 // Журнал «Экономическое обозрение» review.uz/ru/post/nemeckij-bank-razvitiya-kfw-predlozil-povyshat-finansovuyu-gramotnost-uzbekskih-shkolnikov.

⁶⁷¹ Семинар-тренинг на тему «Совершенствование денежного обращения и перспективы развития платежных систем», 19.05.2019 // Центральный банк Республики Узбекистан cbu.uz/ru/press_center/news/38215/?sphrase_id=5064.

⁶⁷² Конкурс для СМИ «Лучшее финансовое просвещение», 13.02.2020 // Центральный банк Республики Узбекистан cbu.uz/ru/press_center/news/121552/?sphrase_id=5065.

Центральный банк также планирует расширять взаимодействие по вопросам повышения финансовой грамотности и обеспечения эффективной системы защиты прав потребителей финансовых услуг с Альянсом за финансовую доступность посредством обмена опытом со странами-членами Альянса и привлечения технического содействия⁶⁷³.

В целом, в 2019 году вопросы повышения финансовой грамотности, развития финансового образования и усиления системы защиты прав потребителей финансовых услуг в странах СНГ решались схоже. Продолжаются мероприятия, освещающие возможности сбережения и разумного расходования денег, в том числе для молодежи и школьников. Порталы финансовой грамотности большинства стран СНГ постоянно обновляются, привлекая на свои страницы различные категории населения. Законодательное регулирование защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, еще проходит стадию обновления, в ряде стран вносятся изменения, адекватные развитию рынка электронной торговли, а также разграничиваются права и обязанности уполномоченных органов.

Приведенный опыт государств-участников СНГ свидетельствует о том, что Россия, в том числе при непосредственном участии Роспотребнадзора, развивает систему защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках общепринятых на текущий момент практик поддержки ипотечного кредитования, ограничений потребительского кредитования, развития системы информирования и повышения финансовой грамотности населения.

Наиболее значимые достижения в сфере повышения уровня финансовой грамотности, развития финансового просвещения и информирования населения о ключевых аспектах прав потребителей финансовых услуг в государствах-участниках СНГ, как правило, находят отражение в рекомендациях, которые формулируются по результатам каждого заседания Консультативного совета с целью использования уполномоченными органами.

Так, использование опыта Беларуси по активному вовлечению СМИ и максимальному учету особенностей различных групп населения, включая уязвимых, в систему защиты прав потребителей, будет способствовать повышению уровня защиты прав потребителей финансовых услуг во всех государствах-участниках СНГ, в том числе в России. Практика Азербайджана по применению виртуальной образовательной платформы также может быть использована для повышения качества финансового образования и информированности населения на всей территории СНГ, включая Россию. Интересным представляется и пример Казахстана по

⁶⁷³ Визит исполнительного директора Альянса за финансовую доступность (АФД), 02.12.2019 // Центральный банк Республики Узбекистан
cbu.uz/ru/press_center/news/84475/?sphrase_id=5070.

снижению долговой нагрузки граждан. Внедрение мероприятий по снижению долговой нагрузки на население с одновременным просвещением граждан о проблемах закредитованности и необходимости ответственного подхода к заимствованию окажут положительное воздействие не только на экономическое положение заемщиков, но и на их дальнейшее поведение как потребителей финансовых услуг.



Международные организации ставят перед собой новые задачи по эффективной защите прав потребителей финансовых услуг. В 2019 году предприняты значительные усилия по минимизации рисков потребителей в связи с ростом объемов электронной торговли и разработкой новых бизнес-моделей на основе больших цифровых платформ, а также новых информационных технологий по защите данных. Внимание было сосредоточено и на вопросах финансовой доступности для уязвимых групп населения, включая пожилых потребителей, влияния цифровой экономики на указанные группы населения.

Со своей стороны, Роспотребнадзор продолжает активно принимать участие в международных рабочих группах и комитетах, вносить большой вклад в разработку рекомендаций и практических шагов по развитию системы защиты прав потребителей финансовых услуг, основ финансовой грамотности и образования различных групп населения.

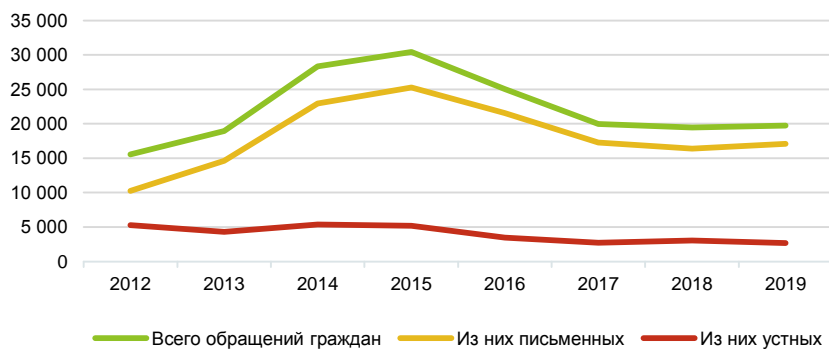
4. Основные результаты деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

4.1. Рассмотрение обращений и заявлений потребителей

В 2019 году в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 23,4 тыс. обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг (на 2,4% больше, чем в 2018 году), из них 19,7 тыс. обращений от граждан: 17,1 тыс. письменных и 2,6 тыс. устных (Рисунок 4.1).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, стабильно небольшая и в 2019 году составила 3,5% (в 2018 году она составляла 3,9%). Устные обращения граждан в 2019 году составили 11,3% (2,6 тыс. обращений), что также соответствует многолетним показателям. Направлено по подведомственности 5,9 тыс. обращений граждан.

Рисунок 4.1. Динамика количества обращений граждан в Роспотребнадзор по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе устных и письменных, за 2012–2019 годы



Источник: Роспотребнадзор

Таким образом, показатели последних лет могут свидетельствовать о стабилизации ситуации с обращениями граждан. Возможные причины такой динамики подробнее рассмотрены в подразделе 4.4 настоящего Доклада.

Для сравнения – в 2019 году Банком России зафиксировано продолжение снижения количества жалоб потребителей финансовых услуг – всего получено 246,6 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 2,8% меньше, чем в 2018 году. При этом Банк России учел то обстоятельство, что

для более полного отражения ситуации в сфере поведенческого надзора в 2019 году методика учета количества жалоб была уточнена.

Новый подход принимает во внимание, что в одной жалобе потребителя могут содержаться претензии к нескольким поднадзорным Банку России организациям, и учитывает такую жалобу как несколько. В целях обеспечения сопоставимости годовой динамики сведения о количестве поступивших в Банк России жалоб за 2018 год были пересмотрены по новой методике. В случае сохранения ранее действовавшей методики темп снижения количества жалоб был бы более существенным – на 5,4% (с 243,6 тыс. в 2018 году до 230,5 тыс. в 2019 году).

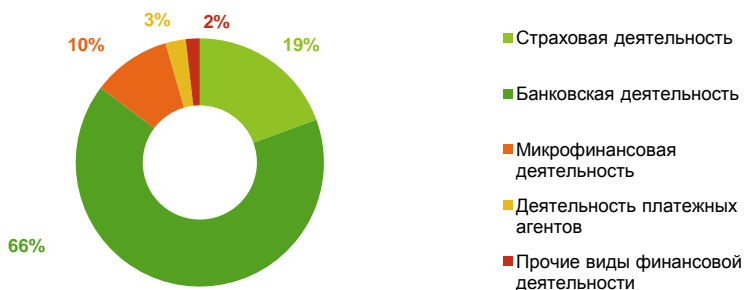
СПРАВОЧНО

В течение 2019 года АСВ проводились консультации граждан по вопросам, связанным с получением ими банковских услуг и страховой защитой, в том числе при обращениях по телефону горячей линии (обработано 39,4 тыс. звонков), по письменным обращениям и электронным запросам через средства обратной связи на официальном сайте агентства, а также в ходе еженедельного личного приема. В отчетном периоде рассмотрено 1,4 тыс. электронных обращений граждан, полученных через официальный сайт АСВ. Всего в отчетном периоде рассмотрено 2 тыс. заявлений о несогласии с размером возмещения или об отказе от фиктивных приходно-расходных операций, незаконно увеличивших страховую ответственность АСВ. Около 23 тыс. ответов на запросы сформировано через автоматические информационные сервисы на официальном сайте агентства, обеспечивающие отслеживание вкладчиком состояния обработки его обращений и получение сведений о банке-агенте, осуществляющем выплату возмещения⁶⁷⁴.

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей кредитными организациями (15,4 тыс. обращений, или 65,7%) и страховыми организациями (4,5 тыс. обращений, или 19,4%). По вопросам деятельности МФО в 2019 году рассмотрено 2,4 тыс. обращений (10,3%), платежных агентов – 617 обращений (2,6%). Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2019 году, представлена на Рисунке 4.2.

⁶⁷⁴ Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2019 год, стр. 28 // АСВ asv.org.ru/agency/annual/2019/2019_year.pdf.

Рисунок 4.2. Структура обращений граждан, рассмотренных Роспотребнадзором в 2019 году, в разрезе видов финансовых услуг



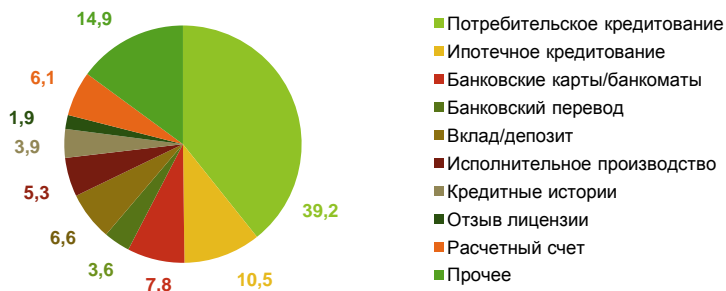
Источник: Роспотребнадзор

Из поступивших в 2019 году в Роспотребнадзор 15,4 тыс. обращений в отношении кредитных организаций по подведомственности было направлено 3,5 тыс. обращений (23%), по итогам рассмотрения 11,5 тыс. обращений (75%) даны соответствующие разъяснения, 431 обращение стало основанием для проведения мероприятий по контролю в отношении банков, в 252 случаях было проведено административное расследование.

В общем количестве жалоб в Банк России на долю кредитных организаций в 2019 году пришлось 57,4%, на долю НФО и участников корпоративных отношений – 33,2%.

На рассмотрение в Банк России поступило 141,6 тыс. жалоб в отношении кредитных организаций (снижение на 0,6% по сравнению с 2018 годом). Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 39,2% (Рисунок 4.3). По сравнению с 2018 годом удельный вес таких жалоб снизился на 1,6 п.п.

Рисунок 4.3. Распределение жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций в 2019 году, по тематикам, %



Источник: Банк России

В 2019 году количество жалоб, поступивших в Банк России по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 4,3% по сравнению с 2018 годом и составило 55,5 тыс. (Рисунок 4.4).

Рисунок 4.4. Распределение жалоб по различным вопросам потребительского кредитования в 2019 году, %



Источник: Банк России

Количество жалоб в Банк России на НФО и участников корпоративных отношений в 2019 году составило 81,9 тыс. жалоб, что на 16,5% ниже показателя 2018 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на 34% числа жалоб в отношении субъектов страхового дела. Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила 50,9% (41,6 тыс.), что на 13,5 п.п. меньше, чем в 2018 году.

Роспотребнадзором в 2019 году, напротив, зафиксирован рост числа обращений в отношении страхования: всего поступило 4,5 тыс. таких обращений (в 2018 и 2017 годах поступило не более 3,3 тыс. обращений). Из них 1,2 тыс. обращений направлено в Банк России по подведомственности, в 3,3 тыс. случаях даны соответствующие разъяснения заявителям, и только 26 обращений стали основанием для внеплановой проверки, административное расследование было проведено на основании 27 обращений.

По данным Банка России, на ОСАГО пришлось 79,8% всех жалоб в отношении субъектов страхового дела (Рисунок 4.5). Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, в 2019 году сократилось на 36,7% и составило 33,2 тыс. Основной проблемой в сегменте ОСАГО является применение

КБМ⁶⁷⁵ – 53,5% (17,8 тыс. жалоб) (Рисунок 4.6).

Рисунок 4.5. Распределение жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела в 2019 году, по тематикам, %



Источник: Банк России

Рисунок 4.6. Распределение жалоб по отдельным вопросам ОСАГО в 2019 году, %



Источник: Банк России

⁶⁷⁵ Коэффициент «бонус-малус» – коэффициент страховых тарифов в зависимости от наличия или отсутствия страхового возмещения, осуществленного страховщиками в предшествующий период, с 1 апреля предыдущего года до 31 марта включительно следующего за ним года, при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельца транспортного средства.

В 2019 году количество жалоб, поступивших в Банк России в отношении МФО, выросло на 25,2% по сравнению с 2018 годом и составило 28 тыс. Распределение жалоб потребителей на действия МФО, поступивших в Банк России, представлено на Рисунке 4.7.

Рисунок 4.7. Распределение жалоб, поступивших в отношении МФО в 2019 году, по различным тематикам, %



Источник: Банк России

По данным Роспотребнадзора, в 2019 году поступило 2,4 тыс. обращений с жалобами на действия МФО, из них по подведомственности направлено 881 обращение (37,3%), по итогам рассмотрения 1,6 тыс. обращений (66,7%) даны соответствующие разъяснения, 15 обращений стали основанием для проведения мероприятий по контролю в отношении МФО, в 17 случаях было проведено административное расследование.

С февраля 2019 года Банк России стал вести отдельный учет по мисселингу (Рисунок 4.8).

Рисунок 4.8. Распределение жалоб, связанных с мисселингом, по тематикам, в 2019 году, %



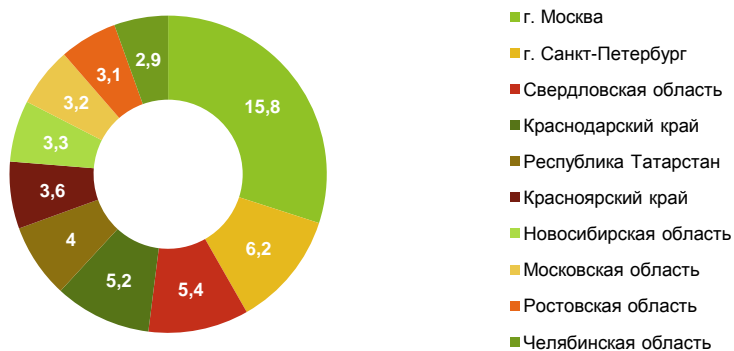
Источник: Банк России

Анализ работы Роспотребнадзора с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает неизменность Топ-4 регионов с самыми активными потребителями финансовых услуг. Это города федерального значения Москва и Санкт-Петербург, Свердловская область и Краснодарский край (15,8%, 6,2%, 5,4% и 5,2% всех рассмотренных обращений соответственно). Как и в предыдущем периоде, на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов РФ приходится более половины всех обращений потребителей финансовых услуг (52,7%). В 2019 году возрос «отрыв» Москвы от прочих регионов: 15,8% против 8,7% в прошлом году, стали более активными потребители Республики Татарстан и Ростовской области (Рисунок 4.9).

Абсолютным лидером по жалобам на действия банковских организаций в 2019 году стала Москва (2,2 тыс. обращений), в остальных регионах больше всего обращались в Роспотребнадзор в Санкт-Петербурге (851 обращение), Краснодарском крае (842 обращения), Республике Татарстан (778 обращений), Свердловской области (762 обращения) и Красноярском крае (626 обращений)⁶⁷⁶.

На действия страховых организаций в 2019 году чаще всего в Роспотребнадзор жаловались в Москве (682 обращения) и Санкт-Петербурге (337 обращений), несколько меньше – в Краснодарском крае (206 обращений), Республике Бурятия (174 обращения), Новосибирской области (168 обращений) и Красноярском крае (160 обращений).

Рисунок 4.9. Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах РФ в 2019 году, % от общего количества рассмотренных обращений



Источник: Роспотребнадзор

Помимо безусловного «лидера» по жалобам – города Москвы (360

⁶⁷⁶ Соответственно 14,8%, 5,6%, 5,6%, 5,2%, 5,1% и 4,2% всех обращений в отношении банков.

обращений), в отношении обращений на деятельность МФО в 2019 году выделились Новосибирская область (207 обращений) и Свердловская область (192 обращения). Больше ста обращений рассматриваемой категории также было направлено в Роспотребнадзор потребителями, проживающими в Санкт-Петербурге (161 обращение), Ростовской области (150 обращений), Краснодарском крае (141 обращение) и Московской области (120 обращений).

Обращения, касающиеся деятельности платежных агентов, чаще всего рассматривались Управлениями Роспотребнадзора по Кировской области (61 обращение), в Москве (60 обращений) и Санкт-Петербурге (52 обращения), Республике Хакасия (46 обращений). Для сравнения – в 2018 году в Управление Роспотребнадзора по Кировской области поступило всего 11 обращений потребителей с жалобами на действия платежных агентов.

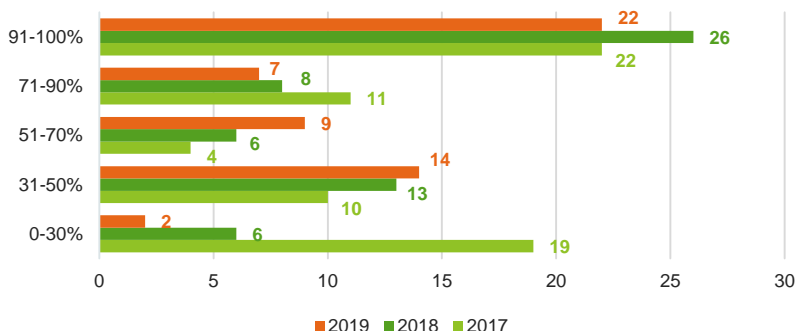
Всего по РФ в 2019 году 479 обращений (в том числе 347 обращений потребителей) стали основанием для проведения проверок и 311 обращений (в том числе 284 – от потребителей) стали основанием для проведения административных расследований. По их результатам изложенные в обращениях потребителей факты нарушений нашли свое подтверждение в 63,3% и 77,2% случаях соответственно.

Больше всего решений об административном реагировании на обращения принимали в территориальных органах Роспотребнадзора: по проверкам – в Республике Татарстан (97), Санкт-Петербурге (42), Волгоградской области (35), Челябинской области (33), Свердловской области (31), Иркутской области (23), Нижегородской области (22), Пермском крае (21), Красноярском крае (20), Кемеровской области – Кузбассе (16); по административным расследованиям – в Республике Татарстан (76), Свердловской области (47), Ростовской области (37), Кемеровской области – Кузбассе (16), Хабаровском крае (16), Амурской области (16) и Ставропольском крае (15).

Распределение субъектов РФ по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, представлено на Рисунке 4.10⁶⁷⁷.

⁶⁷⁷ В данном распределении отсутствуют регионы, в которых не было выявлено ни одного обращения, послужившего основанием для проведения проверки или административного расследования.

Рисунок 4.10. Динамика количества субъектов РФ по доле подтвердившихся обращений за 2017–2019 годы



Источник: Роспотребнадзор



В 2019 году количество обращений граждан – потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор и его территориальные органы осталось примерно на уровне последних двух лет. Работа с обращениями граждан остается важнейшим инструментом «обратной связи» для уполномоченных контрольно-надзорных органов, позволяет своевременно реагировать на новые угрозы интересам потребителей.

4.2. Практика информирования и консультирования потребителей финансовых услуг

В 2019 году в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей в 85 субъектах РФ и на железнодорожном транспорте осуществляли деятельность 85 консультационных центров и 474 консультационных пункта для потребителей. В работе консультационных центров и пунктов занято 710 сотрудников (в 2018 году был 551 консультационный пункт и 789 занятых в них специалистов, в 2017 году было 557 и 809, в 2016 году – 564 и 795 соответственно).

СПРАВОЧНО

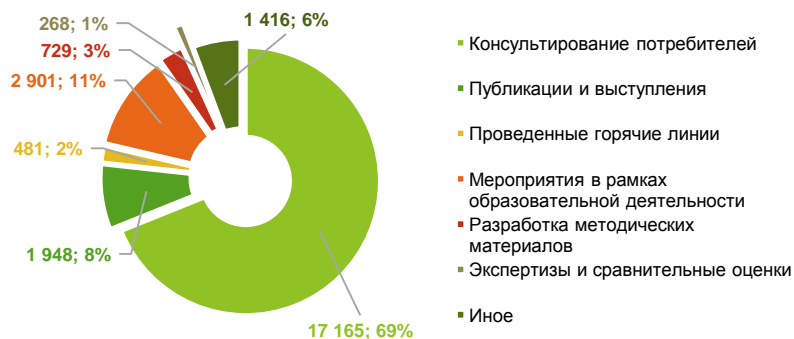
Консультационные центры для потребителей, созданные на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения⁶⁷⁸, призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям финансовых услуг.

С 2019 года консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется также в МФЦ.

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2019 году составили 5,4% от общего числа мероприятий, или 24,9 тыс. мероприятий (в 2017 и 2018 годах было проведено 22,2 тыс. мероприятий, или 5%, в 2016 году – 24,5 тыс., или 5,3%). Из них 17,1 тыс. консультаций, в том числе 1,9 тыс., проведены с подготовкой проектов документов (заявлений, претензий, исков и т. д.), 729 – с разработанными методическими материалами и 268 – с экспертными оценками. При этом 1,9 тыс. в рамках публикаций, выступлений и образовательной деятельности, а 481 – в рамках горячей линии.

Структура мероприятий (Рисунок 4.11) по сравнению с предыдущим периодом осталась практически без изменений.

Рисунок 4.11. Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2019 году



Источник: Роспотребнадзор / ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора»

⁶⁷⁸ Приказ Роспотребнадзора от 06.04.2009 № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей».

Как и в прошлые годы, большую часть мероприятий представляли консультации. В 2019 году их доля составила 69% от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг (в 2018 году – 70%, в 2017 году – 74,4%, в 2016 году – 81,7%). Топ-10 субъектов РФ по консультациям приведен в Таблице 4.1, на их долю пришелся 42,3% консультаций (7,2 тыс. из 17,1 тыс., для сравнения в 2018 году – 41%). Два первых места с числом консультаций больше 1 тыс., как и в прошлом году, удерживали Консультационные центры на базе ФБУЗ в Свердловской области (1,7 тыс.) и Краснодарском крае (1,1 тыс.). Республика Алтай (588 консультаций) заменила в первой десятке Алтайский край, удержались в лидерах Хабаровский край, Саратовская область, Республика Татарстан и Новосибирская область с более, чем 400 консультациями. В Топ-10 также вошли Тюменская и Челябинская области с 470 и 465 консультациями соответственно.

Таблица 4.1. Наилучшие показатели консультирования потребителей финансовых услуг среди регионов в 2019 году

№	Консультационный центр	Количество консультаций по фин. услугам	Доля в общем объеме консультаций учреждения	Доля в общем объеме консультаций в сфере финансовых услуг по РФ
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	1 725	9,6%	10%
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	1 136	5,9%	6,6%
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	731	10,6%	4,3%
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	666	11,1%	3,9%
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	588	4,1%	3,4%
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии	552	4,1%	3,2%

№	Консультационный центр	Количество консультаций по фин. услугам	Доля в общем объеме консультаций учреждения	Доля в общем объеме консультаций в сфере финансовых услуг по РФ
в Республике Татарстан (Татарстан)»				
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	499	6,8%	2,9%
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	470	7,6%	2,7%
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	465	5,5%	2,7
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	438	3,3%	2,6%

По всей стране 54,1% консультаций было проведено в консультационных центрах, 49,9% – в консультационных пунктах.

На личном приеме было оказано 7,7 тыс. консультаций, из них 47,9% – специалистами консультационных центров, 52,1% – консультационных пунктов. По телефону оказано 8,6 тыс. консультаций, из них 57,9% – специалистами консультационных центров, 42,1% – консультационных пунктов. С использованием электронных коммуникаций было предоставлено 693 консультации, из них – 71% специалистами консультационных центров, 29% – консультационных пунктов.

СПРАВОЧНО

05.12.2019 руководителем Управления Роспотребнадзора по Кировской области Е. Белоусовой проведен прием граждан в приемной Президента РФ в Кировской области. В ходе приема поступило 6 обращений от жителей региона по вопросам соблюдения обязательных требований санитарного законодательства и защиты прав потребителей. На все поступившие обращения даны устные детальные разъяснения по урегулированию спорных ситуаций. Решение наиболее проблемного из них поставлено на личный

Потребителям финансовых услуг в 2019 году было предоставлено 1,9 тыс. консультаций с подготовкой проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования. Из них 49,3% подготовлены специалистами консультационных центров, 50,7% – консультационных пунктов, то есть пропорции прошлых лет, примерно 50/50, сохранились. Структура подготовленных в ходе консультаций документов (Рисунок 4.12.) не сильно изменилась по сравнению с предыдущими отчетными периодами.

Рисунок 4.12 Структура документов, подготовленных специалистами консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора в 2019 году



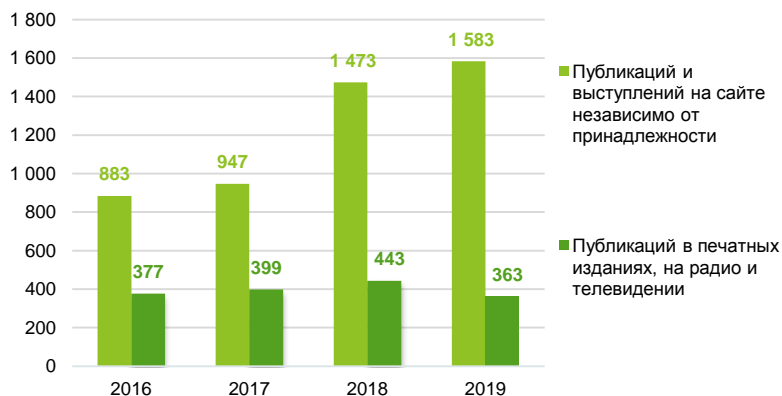
Источник: Роспотребнадзор / ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора»

В 2019 году из 1,9 тыс. публичных мероприятий 1,6 тыс. было реализовано через публикации в Интернете (на сайтах) или 81,3%, в печатных изданиях, на радио и телевидении состоялось 363 мероприятия или 18,7% (Рисунок 4.13). Популярность публикаций на собственных сайтах территориальных органов и организаций Роспотребнадзора продолжает расти по очевидным причинам: удобство управления контентом и его хранения, а также популяризации и освещения работы государственных органов в социальной среде. Традиционные СМИ (радио, телевидение, печать и т.д.) сохраняют свою эффективность. Некоторое сокращение публикаций в последней категории может быть

⁶⁷⁹ О результатах приёма граждан руководителем Управления Роспотребнадзора по Кировской области в приёмной Президента Российской Федерации в Кировской области // Управление Роспотребнадзора по Кировской области rpnkirov.ru/news/detail.php?ID=8834.

связано с тенденцией перехода многих печатных СМИ исключительно в цифровой формат (то есть в форму медиа-канала Интернета, сайта, блога в социальных сетях).

Рисунок 4.13. Динамика публикаций и выступлений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовленных специалистами консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора, за 2016–2019 годы



Источник: Роспотребнадзор / ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора»

В 2019 году была проведена 481 горячая линия, в том числе 67,6% – в консультационных пунктах (в 2018 году – 68,2%, в 2017 году – 68%, в 2016 году – 64,2%).

Таким образом, в «шаговой доступности от потребителя» оказываются эффективными «ситуативные» мероприятия, в том числе типа горячих линий, в то время как на региональном и федеральном уровне мероприятия носят более системно-аналитический характер. На местном уровне потребителям проще получить ответ на свои вопросы (часто проще дозвониться и т.п.), то есть идет запрос от потребителя к государству и ответ. На других уровнях направления информирования имеют противоположный характер, от государства к потребителям, с возможностью обратной связи с населением – это важно при масштабных происшествиях, например, при консультировании потребителей об особенностях удаленного приобретения товаров, работ, услуг в условиях пандемии COVID-19 и связанного с этого карантина, как это произошло в начале 2020 года.

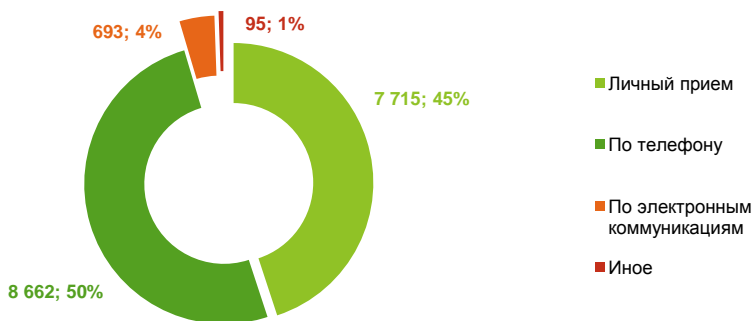
Количество проведенных мероприятий при осуществлении образовательной деятельности всего по РФ составило 2,9 тыс. (для

сравнения в 2018 году – 2,1 тыс.). Подобные мероприятия интересны тем, что объединяют в себе несколько целеполаганий. Это работа с молодежью, направленная на повышение уровня знаний в области защиты прав потребителей и финансовой грамотности, а также освещение работы Роспотребнадзора, что очень важно с точки зрения подготовки кадров и развития волонтерского движения. Кроме того, рассматриваемая форма работы совместима с научно-преподавательской деятельностью, разрешенной для госслужащих, позволяет повышать уровень специалистов Роспотребнадзора и подведомственных организаций. Немаловажным фактором является то, что образовательные учреждения часто становятся площадками межведомственного взаимодействия и проведения различных публичных мероприятий.

В 2019 году консультационные центры и пункты подготовили 729 методических материалов и провели 268 экспертных оценок. Для обеих категорий характерно, что большинство из них приходится на консультационные пункты – 66,8% и 73,1% соответственно. Также общим качеством является то, что это кропотливая работа, которая не может носить массовый характер. Тем не менее число методических материалов и экспертных оценок имеет положительную динамику.

Структура консультаций, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг с использованием разных видов коммуникаций по отношению к прошлым годам не претерпела существенных изменений (Рисунок 4.14).

Рисунок 4.14. Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2019 году, по видам коммуникации с потребителями



Источник: Роспотребнадзор / ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора»

По-прежнему самыми востребованными у потребителей стали личный прием и телефонные консультации, поскольку эти виды коммуникаций имеют свою специфику: личный контакт, возможность оперативного консультирования с изменением существа вопросов непосредственно в ходе консультации и т.п. «Электронное» консультирование, в свою очередь, требует от потребителя умения правильно формулировать вопросы.

Основные результаты деятельности консультационных центров и пунктов в субъектах РФ по работе с потребителями финансовых услуг по отдельным направлениям информирования и консультирования приведены в Таблице 4.2.

Таблица 4.2. Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов в субъектах РФ в разрезе направлений в 2019 году⁶⁸⁰

Направление просветительской деятельности	Комментарий
Консультирование потребителей финансовых услуг	Первое место по количеству консультаций в сфере финансовых услуг по-прежнему занимает Свердловская область (18 725 консультаций) и Краснодарский край (1 136 консультаций). Третье место занял Хабаровский край с 731 консультациями. Также выделяются Саратовская и Новосибирская области с 147 и 141 консультациями с использованием электронных коммуникаций
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	Больше всего документов было подготовлено в Свердловской области (248, Краснодарском крае (147), Хабаровском крае (142) и Республике Татарстан (100). Топ-4 по претензиям: Свердловская область (153), Республика Татарстан (86), Республики Бурятия (78) и Алтай (77). Топ-3 по проектам исков: Свердловская область (52), Хабаровский край (49), Краснодарский край (21)
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	В 2019 году больше 100 публикаций КЦ и КП по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг отмечены в Чувашской Республике (154), Тверской области (140), Московской области (131), Краснодарском крае (117), Свердловской области

⁶⁸⁰ По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора» fcgie.ru.

Направление просветительской деятельности	Комментарий
	(108), Красноярском крае (106). В категории публикаций на сайтах наибольшую активность проявили ФБУЗы в Чувашской Республике (136 публикаций) и Московской области (119). По количеству публикаций/выступлений в печатных изданиях, на радио и телевидении безусловным лидером является Тверская область (60)
Проведение «горячих линий»	Топ-3 в данной категории: Саратовская, Оренбургская и Тверская области с 80, 52 и 49 горячими линиями соответственно. Можно отметить, что тройка лидеров не поменялась с прошлого года, хотя количество «горячих линий» несколько уменьшилось во всех трех перечисленных регионах
Проведение мероприятий при осуществлении образовательной деятельности (круглых столов, конференций, семинаров и иных видов обучения)	Резко выделяются Республика Адыгея и Саратовская область с 495 и 415 мероприятиями рассматриваемой категории. Также отличились Краснодарский край (175 мероприятий), Оренбургская область (142) и Владимирская область (138). Больше других было организовано круглых столов, конференций, общественных акций в Белгородской области (53) и Республике Бурятия (51). В Краснодарском крае, Саратовской области и Ульяновской области в 2019 году было организовано по 39 круглых столов. В области организации семинаров и других форм обучения стабильно лидируют Саратовская область (376), Владимирская область (138), и Краснодарский край (133). Также необходимо отметить Оренбургскую область с 123 мероприятиями данного типа
Разработка методических материалов	В 2019 году больше всех в области разработки методических материалов отличились Республика Адыгея (120 материалов), Саратовская область (75) и Оренбургская область (51)
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	Практика проведения экспертиз и сравнительных оценок остается исключительной. Такого рода деятельность отмечена в 2019 году в Свердловской области (180), Оренбургской области (30), Красноярском крае (18), Камчатском крае (14), Республике Адыгея (11), Тверской области (9) и

Направление просветительской деятельности	Комментарий
	Забайкальском крае (3). Из них экспертиз(оценок) проведено в консультационных центрах: Свердловской области – 23, Камчатского края – 14, Республики Адыгея – 11, Оренбургской области – 11, Тверской области – 9, Забайкальского края – 2, Красноярского края – 2. Остальные экспертизы проведены в консультационных пунктах



Подведомственные Роспотребнадзору консультационные центры и пункты для потребителей в 2019 году традиционно приняли активное участие в информировании потребителей финансовых услуг и проведении просветительской работы. Указанная деятельность направлена на повышение финансовой грамотности и оказание поддержки потребителям в досудебном решении возникающих проблем путем подготовки проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования. По-прежнему самыми востребованными у потребителей являются консультации на личном приеме и по телефону. В то же время увеличивается число консультаций с использованием электронных средств коммуникации. Работа с потребителями финансовых услуг через МФЦ осуществлялась в экспериментальном режиме и будет продолжена в будущем.

4.3. Ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Разработка проектов Единой методики консультирования потребителей финансовых услуг и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг осуществляется Роспотребнадзором при участии специалистов ФБК Грант Торнтон в рамках реализации Проекта.

В результате к 2015 году были разработаны и внедрены в деятельность консультационных центров Роспотребнадзора Единая

методика, содержащая правила и порядок оказания специалистами консультаций, а также 13 ведомственных стандартов по 40 направлениям консультирования. Кроме того, разработан и внедрен общий стандарт – «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг», содержащий сведения о порядке обращения в органы Роспотребнадзора и консультационные центры, в Банк России, к финансовому уполномоченному, в иные органы и организации, а также другую необходимую информацию, в том числе сведения о судебном и внесудебном порядке защиты прав потребителей.

В 2016–2018 годах с учетом запросов, поступающих от консультационных центров, разработаны два дополнительных ведомственных стандарта – «Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями», а также «Ипотечное кредитование».

В 2019 году работа по совершенствованию методик консультирования потребителей финансовых услуг продолжилась. С учетом мнения консультационных центров разработаны еще два ведомственных стандарта – «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности» и «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов». Кроме того, раздел «Обращение к финансовому уполномоченному» ведомственного стандарта «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» существенно переработан и дополнен в связи с началом деятельности финансового омбудсмена.

На ежегодной основе осуществляются апробация Единой методики и ведомственных стандартов в консультационных центрах Роспотребнадзора, а также последующая их доработка и актуализация с учетом результатов апробации.

Таким образом, по итогам многолетней работы в тесной связи с консультационными центрами Роспотребнадзора к 2019 году выстроена единая, целостная система консультирования, состоящая из Единой методики и 18 ведомственных стандартов:

1. Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг;
2. Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья;
3. Взимание платежей за обслуживание ссудного счета;
4. Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора;
5. Взимание банком комиссии за предоставление кредита;
6. Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита;

7. Договор банковского вклада;
8. Автострахование;
9. Договор займа с МФО;
10. Кредитование граждан ломбардами;
11. Особенности зарплатных банковских карт;
12. Особенности кредитных банковских карт;
13. Пользование банковской картой;
14. Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему;
15. Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями;
16. Ипотечное кредитование;
17. Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов;
18. Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности.

Фактически каждый стандарт предлагает специалистам консультационных центров Роспотребнадзора набор готовых и типовых решений для конкретных проблем потребителей, либо содержит набор сведений, позволяющий консультанту самостоятельно сконструировать такие решения. При этом в ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» включены образцы основных юридических документов, необходимых для защиты прав потребителя, – жалобы, искового заявления и требования потребителя.

Выстроенная таким образом система ведомственных стандартов позволяет применять единый подход при оказании консультационных услуг. При этом данная система является практичной и простой для использования консультантами, обладая в то же время комплексным подходом и большой глубиной погружения в наиболее актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Полученные по итогам 2019 года отзывы консультационных центров и территориальных управлений Роспотребнадзора в очередной раз показали их высочайшую заинтересованность в сохранении и развитии системы ведомственных стандартов, составляющих методологическую основу консультирования потребителей финансовых услуг и обеспечивающих единый подход к определению способов защиты и восстановления их нарушенных прав. В отзывах консультационных центров особо отмечена применимость стандартов в текущей деятельности, их полезность при решении актуальных проблем потребителей и обучении сотрудников центров.

В начале 2020 года в адрес ФБК Грант Торнтон консультационными

центрами и территориальными управлениями Роспотребнадзора были направлены предложения о последующей актуализации системы ведомственных стандартов и разработке дополнительных стандартов по наиболее актуальным для них вопросам:

- Кредитная история заемщика;
- Добровольные пенсионные накопления;
- Электронный кошелек;
- Защита электронных платежей;
- Виды мошенничества на финансовых рынках и способы защиты от них;
- Деятельность агентов, оказывающих платежные услуги.

СПРАВОЧНО

Несмотря на то, что ведомственные стандарты были разработаны для применения специалистами консультационных центров, простота их изложения и всеобъемлемость позволяют потребителям успешно пользоваться ими самостоятельно при защите своих прав. Это особенно актуально для самых незащищенных и уязвимых групп населения – несовершеннолетних, пенсионеров, а также маломобильных групп граждан, которые не могут по каким-либо причинам обратиться непосредственно в консультационный центр Роспотребнадзора, однако обладают при этом доступом в Интернет.

В 2019 году проекты ведомственных стандартов опубликованы на сайтах Проекта вашифинансы.рф и хочумогузнаю.рф для их самостоятельного изучения и использования потребителями.

Информация о достигнутых положительных результатах развития и внедрения системы ведомственных стандартов также была представлена ФБК Грант Торнтон широкому кругу российских и международных экспертов в рамках международной конференции Роспотребнадзора «Защита прав потребителей финансовых услуг: акцент на социально уязвимые группы населения», состоявшейся 30.10.2019⁶⁸¹.

Учитывая позитивный опыт и существующий запрос консультационных центров и территориальных управлений Роспотребнадзора, особенно важно обеспечить устойчивое функционирование и дальнейшее развитие системы ведомственных стандартов консультирования. Основными направлениями такого развития могут стать:

- Формализация системы ведомственных стандартов в

⁶⁸¹ Роспотребнадзор и ФБК представили доклад о защите прав потребителей в финансовой сфере, 30.10.2019 // ФБК Грант Торнтон fbk.ru/press-center/news/rospotrebнадzor-i-fbk-predstavili-doklad-o-zashchite-prav-potrebiteley-v-finansovoy-sfere/.

соответствующем приказе Роспотребнадзора и внедрение ее в качестве обязательного методического руководства при оказании консультаций потребителям. Это позволит закрепить сформированную положительную практику применения стандартов консультационными центрами, а также повысить качество и эффективность их работы в долгосрочной перспективе.

- Постоянная актуализация и дополнение Единой методики и ведомственных стандартов с учетом изменений в законодательстве РФ и появления новых рисков для потребителей финансовых услуг. При этом с учетом мнения консультационных центров также возможна разработка новых стандартов, касающихся наиболее проблемных вопросов с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг.
- Распространение системы ведомственных стандартов не только на потребителей финансовых услуг, но и на иные группы потребителей. Это особенно актуально для социально уязвимых групп граждан, а также их объединений (в том числе для обществ защиты прав маломобильных групп граждан и других социально уязвимых групп).
- Дальнейшее развитие публичного доступа к стандартам. Стандарты могут быть размещены на дополнительных интернет-площадках для обеспечения более широкого доступа к ним потребителей из различных групп населения. Кроме того, при разработке стандартов могут учитываться мнения не только практикующих специалистов Роспотребнадзора, но и общественных объединений, в том числе обществ потребителей и социально уязвимых групп граждан.



По итогам применения в 2019 году Единая методика и ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг стали неотъемлемой частью единой системы информирования и консультирования потребителей в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора. Вместе с тем поддержание эффективности системы ведомственных стандартов консультирования возможно лишь при условии сохранения наработанных в течение длительного времени подходов к ее развитию, в том числе в отношении постоянной актуализации и дополнения с учетом практического использования, а также отзывов и предложений консультационных центров.

4.4. Контрольные мероприятия

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в Таблице 4.3.

Таблица 4.3. Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора в 2015–2019 годах

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019
Проведено мероприятий по контролю	1 461	1 666	1 000	573	466
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311
Количество административных расследований	550	433	536	465	374
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 866	2 040	2 470	1 812	1 539
Из них по результатам административных расследований	498	360	501	436	294
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 999	2 271	2 217	1 580	1 379

Источник: Роспотребнадзор

В 2019 году Роспотребнадзор провел 466 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 18,7% меньше, чем в предыдущем году и существенно меньше, чем в 2015 году (более чем в три раза). Соответственно уменьшились связанные показатели. Так, установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в отчетном году стало 2,3 тыс., или 70% от уровня прошлого года (более чем вдвое меньше, чем в 2015 году). При этом динамика фактов привлечения к административной ответственности более плавная: в 2019 году было составлено 1,5 тыс. протоколов об административном правонарушении и вынесено 1,4 тыс. постановлений о привлечении к

административной ответственности (в 2018 году – 1,8 тыс. и 1,6 тыс., в 2015 году – 1,8 тыс. и 2 тыс. соответственно).

Такие показатели административно-надзорной деятельности Роспотребнадзора подтверждают вывод о том, что с внесением в 2016 году законодательных изменений в порядок осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в правоприменительной практике произошло окончательное разделение собственно федерального надзора (в виде проверок) и применения законодательства об административных правонарушениях⁶⁸².

За последние два года практически все административные расследования проводились по основаниям, не связанным с проверками (Рисунки 4.15, 4.16), в 2019 году только одно административное расследование было проведено по фактам нарушений, выявленных в ходе проверки.

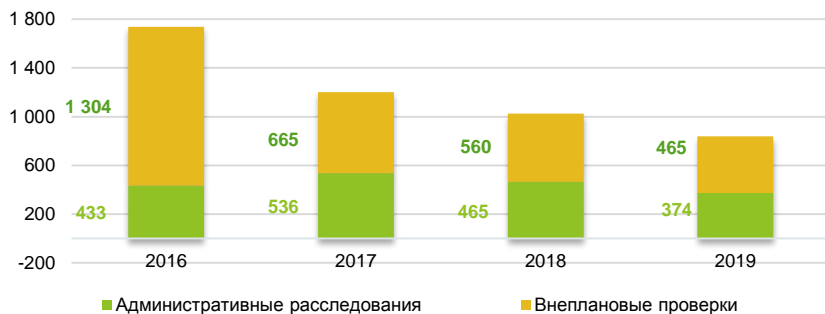
Рисунок 4.15. Структура административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2016–2019 годы, по источникам



Источник: Роспотребнадзор

⁶⁸² См. Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году».

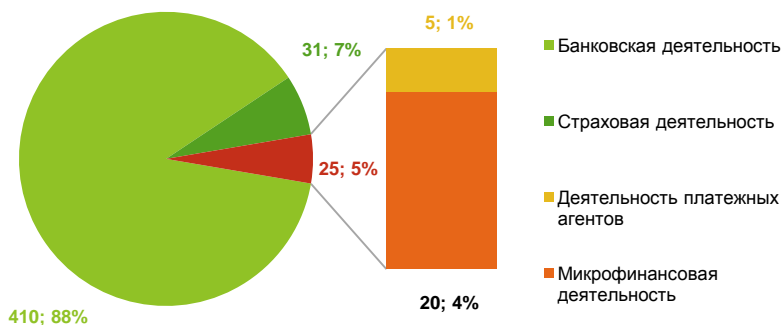
Рисунок 4.16. Структура деятельности Роспотребнадзора в сфере финансовых услуг для потребителей в 2016–2019 годы, по видам реагирования



Источник: Роспотребнадзор

Структура проверок по видам деятельности субъектов остается почти неизменной на протяжении нескольких лет (Рисунок 4.17). Больше всего мероприятий по контролю приходится на банки. Учитывая, что абсолютное большинство проверок – внеплановые, такая динамика должна коррелировать с жалобами граждан. Действительно, такая связь усматривается из соответствующих данных, представленных в подразделе 4.1 настоящего Доклада «Рассмотрение обращений и заявлений потребителей». За последние три года количество обращений потребителей финансовых услуг имеет слабую динамику.

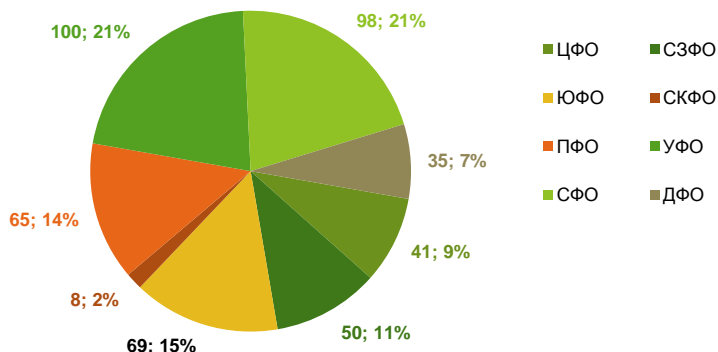
Рисунок 4.17. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2019 году, по видам финансовых услуг



Источник: Роспотребнадзор

Структура проверок в региональном разрезе в 2019 году также не сильно отличается от 2018 года. Больше всего проверок провели в Уральском и Сибирском федеральных округах (Рисунок 4.18).

Рисунок 4.18. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2019 году, по федеральным округам



Источник: Роспотребнадзор

По результатам проведенных в 2019 году проверок на рынке финансовых услуг для потребителей было выявлено 2,3 тыс. нарушений, 70% от аналогичного показателя предыдущего года (3,3 тыс. нарушений).

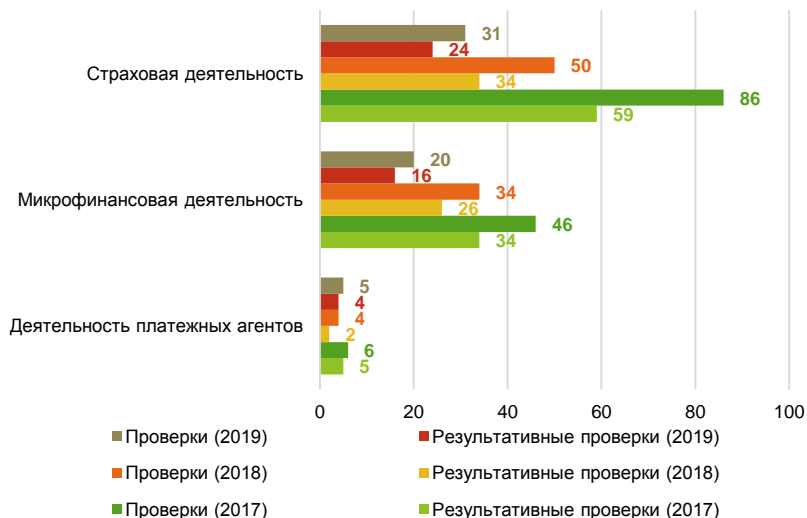
Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) составила 67% (в 2018 году – 75%, в 2017 году – 71,8%, в 2016 году – 59,3%). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок нарушения в 2019 году были выявлены: банковская деятельность – в 270 из 410 проверок (65,8%), страховая деятельность – в 24 из 31 проверок (77,4%), микрофинансовая деятельность – в 16 из 20 проверок (80%), деятельность платежных агентов – в 4 из 5 (80%). Динамика выявляемости нарушений за последние три отчетных периода в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на Рисунке 4.19.

Большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг стабильно приходится на статьи 8–10 и 12 Закона о защите прав потребителей (право потребителей на информацию), и статью 16 Закона о защите прав потребителей (свободный выбор товаров, работ, услуг), 2019 год не стал исключением.

Итого в 2019 году с несоблюдением требований Закона о защите прав потребителей были связаны 1,4 тыс. нарушений, или 61,3% (в 2018

году – 60%, в 2017 году – 57,5%, в 2016 году – 54%). Остальные 894 нарушения касались обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами РФ, регуливающими сферу потребительских отношений.

Рисунок 4.19. Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора в 2016–2019 годы, по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок



Источник: Роспотребнадзор

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2019 году составила примерно 5 нарушений на 1 проверку (для сравнения: на всем потребительском рынке средняя результативность при проверках составила 2,5 нарушения на 1 проверку⁶⁸³). По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок результативность в 2019 году составила: банковская и страховая деятельность – 4,9 нарушения на 1 проверку, микрофинансовая деятельность – 8, деятельность платежных агентов – 1,4.

В целом, оценивая перечисленные результаты надзорной деятельности Роспотребнадзора, учитывая разнонаправленную динамику отдельных показателей при общей тенденции к снижению планового контроля на фоне нарастающей нестабильности финансового рынка, трудно сделать однозначные выводы. Но при этом очевидно, что благодаря многолетним

⁶⁸³ По данным Роспотребнадзора (форма отраслевого статистического наблюдения 1-19).

усилиям Роспотребнадзора, Банка России и ВС РФ (см. подраздел 4.5 настоящего Доклада «Судебная практика»), других заинтересованных государственных органов, сектор финансовых услуг для потребителей был приведен в порядок – основные нарушители прав потребителей либо были наказаны, либо покинули эту сферу деятельности. С другой стороны, потребители, обращаясь к финансовым организациям за услугами, уже примерно понимают, с какими проблемами они могут столкнуться, и сознательно идут на этот риск. Большую роль во всем перечисленном также сыграло совершенствование нормативного регулирования рассматриваемой сферы общественных отношений. Среди прочего, выработка новых норм произошла в результате анализа сформированной правоприменительной практики контрольно-надзорных органов.

Выводы о такой картине рынка финансовых услуг также нашли отражение в динамике результатов деятельности Роспотребнадзора по применению КоАП РФ (Таблица 4.4).

Таблица 4.4. Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2015–2019 годы в отношении финансовых организаций, по видам деятельности

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований				
	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Банковская деятельность	418	344	366	379	268
Страховая деятельность	85	28	38	41	22
Микрофинансовая деятельность	40	53	121	42	56
Деятельность платежных агентов	2	4	3	4	2

Источник: Роспотребнадзор

В 2019 году доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 73,8% (в 2018 году – 85,6%, в 2017 году – 89,7%, в 2016 и 2015 годы – 79,2%). По окончании административного расследования в отношении финансовых организаций территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 294 протокола об административном правонарушении, что в общем числе протоколов об административном правонарушении составляет около 6%.

Для сравнения в 2018 году последний показатель составил 24%, в 2017 году – 20,3%. Причина резкого изменения рассматриваемого показателя в

необычно большом применении административных расследований в других секторах потребительского рынка в 2019 году, что повлияло на относительные величины статистических данных.

Всего в 2019 году территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 1,5 тыс. протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 1,2 тыс. протоколов в отношении субъектов банковской деятельности, 80 протоколов в отношении страховых организаций, 220 протоколов в отношении МФО и 8 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2019 году вынесено 1,4 тыс. постановлений о назначении административного наказания, в том числе наложено 1,1 тыс. административных штрафов на общую сумму 21 млн руб. и вынесено 231 предупреждение. По таким видам финансовой деятельности, как банковская, страховая, микрофинансовая и платежных агентов, административное наказание было назначено 963, 65, 318 и 6 субъектам соответственно.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2019 году Роспотребнадзором было вынесено 520 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 394 в адрес банковских организаций, 28 – страховых организаций, 86 – МФО и 3 – платежных агентов. Как и в предыдущем отчетном периоде, постановления о назначении административного наказания были вынесены по 10 составам административных правонарушений. Состав самых применяемых статей КоАП РФ также остался без изменений: часть 1 статьи 14.4, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ (Таблица 4.5).

Таблица 4.5. Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций в 2019 году, по видам деятельности

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	В том числе по статьям КоАП РФ				
	14.4	14.7	14.7	14.8	14.8
	ч. 1	ч. 1	ч. 2	ч. 1	ч. 2
Всего	29	41	77	220	771
В том числе по видам деятельности субъектов ответственности					
Банковская деятельность	25	37	72	152	617

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	В том числе по статьям КоАП РФ				
	14.4	14.7	14.7	14.8	14.8
	ч. 1	ч. 1	ч. 2	ч. 1	ч. 2
Страховая деятельность	3	2	4	19	23
Микрофинансовая деятельность	1	2	1	48	113
Деятельность платежных агентов	0	0	0	2	1

Источник: Роспотребнадзор

Таким образом, стабильно чаще других встречаются такие виды нарушений прав потребителей финансовых услуг, как нарушение прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Роспотребнадзор ведет анализ фиксируемых случаев нарушений прав потребителей, в том числе финансовых услуг. Результаты анализа включаются в проекты ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг. В стандартах перечисляются действия финансовых организаций, которые противоречат требованиям потребительского законодательства, в том числе условия договоров, ущемляющие прав потребителей (Таблица 4.6).

Таблица 4.6. Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей и включенные в проекты ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг

Ведомственный стандарт	Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей
Договор банковского вклада	Банк не предоставляет потребителю информацию, свидетельствующую о его финансовом положении и об участии в ССВ
	Банк отказывается выдать типовую форму договора
	Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию об условиях вклада
	Банк включает в договор условие о возможности уменьшить процент по вкладу в одностороннем порядке

Ведомственный стандарт	Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей
	Банк включает в договор банковского вклада условие о взыскании неустойки за досрочное расторжение договора
Взимание комиссии за предоставление кредита	Взимание банком комиссии за предоставление кредита
Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья	Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья
Особенности кредитных банковских карт	<p>Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты</p> <p>Банк не предоставляет информацию о том, как закрыть кредитную карту</p> <p>Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита)</p> <p>Банк начисляет проценты на неактивированную карту</p> <p>Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде и порядке начисления процентов</p> <p>Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя</p>
Взыскание неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита	Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита
Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее	Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора

Ведомственный стандарт	Типовые действия финансовых организаций, нарушающие права потребителей
изменение условий кредитного договора	
Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему	<p>Банк осуществляет безакцептное списание денежных средств без распоряжения потребителя – клиента (например, в счет погашения задолженности по кредиту)</p> <p>Банк отказывается заключать договор банковского счета</p>
Взимание платежей за обслуживание ссудного счета	Взимание платежей за обслуживание ссудного счета
Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов	<p>Банк навязывает потребителю заключение договора коллективного страхования или ставит в зависимость от его заключения получение кредита или иного финансового продукта в банке</p> <p>Банк взимает плату за оказание услуг по организации коллективного страхования</p>
Кредитование граждан ломбардами	<p>Ломбард выставляет требование к залогодателю (должнику) сверх суммы заложенного имущества после реализации заложенного имущества с целью погашения обязательства</p> <p>Ломбард указывает в залоговом билете и сохранной квитанции неполную информацию</p> <p>Ломбард занижает стоимость оцениваемого имущества</p> <p>Ломбард представляет неполную/недостоверную информацию о своем праве заниматься соответствующей деятельностью</p> <p>Ломбард требует при возврате займа и уплате процентов уплатить неустойку за несвоевременное погашение задолженности</p> <p>Понуждение заемщика или поклажедателя к страхованию вещи, принятой от него в залог или на хранение</p>

Источник: Роспотребнадзор

Отдельные случаи из судебной практики Роспотребнадзора, иллюстрирующие выводы настоящего подраздела, приведены в Таблице 4.7.

Таблица 4.7. Нарушения прав потребителей, послужившие основанием для принятия судами решений в пользу потребителей финансовых услуг при оспаривании административных действий территориальных органов Роспотребнадзора в 2019 году

Категория дела	Примеры судебной практики
<p>Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.</p>	<p>Определение ВС РФ от 09.12.2019 № 301-ЭС19-22249 по делу № А38-2398/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава административного правонарушения.</p>
	<p>Определение ВС РФ от 02.08.2019 № 304-ЭС19-12052 по делу № А46-18966/2018</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ</p>
	<p>Определение ВС РФ от 31.07.2019 № 304-ЭС19-11714 по делу № А46-19995/2018</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, и представления об устранении причин</p>

и условий, способствовавших совершению административного правонарушения

Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, исходили из отсутствия доказательств как того, что характер спорных услуг создает дополнительные блага для потребителя, так и совершения банком дополнительных действий, не являющихся обязательной составляющей содержания заключенного с потребителем договора

Определение ВС РФ от 29.07.2019 № 303-ЭС19-7339 по делу № А04-6524/2018

Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о признании незаконными и отмене постановления административного органа о привлечении к административной ответственности за совершение правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа, представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения

Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводам о незаконности постановления административного органа, как вынесенного за пределами срока давности, а также о законности представления административного органа

Определение ВС РФ от 17.07.2019 № 309-ЭС19-11202 по делу № А76-41569/2018

Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности

Категория дела	Примеры судебной практики
	<p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава правонарушения</p> <hr/> <p>Определение ВС РФ от 20.09.2019 № 310-ЭС19-15298 по делу № А14-1468/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, и назначении наказания в виде штрафа</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава вмененного административного правонарушения</p>
	<p>Определение ВС РФ от 06.09.2019 № 306-ЭС19-14540 по делу № А72-17462/2018</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, а также о признании недействительным представления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава административного правонарушения</p>
	<p>Определение ВС РФ от 06.09.2019 № 308-ЭС19-14246 по делу № А53-1154/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано,</p>

Категория дела	Примеры судебной практики
	<p>поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях предприятия признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ</p> <hr/> <p>Определение ВС РФ от 28.02.2019 № 309-АД18-26436 по делу № А60-64211/2017</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ</p> <hr/> <p>Определение ВС РФ от 28.02.2019 № 309-АД18-26436 по делу № А60-64211/2017</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ</p>
<p>Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре</p>	<p>Определение ВС РФ от 03.03.2020 № 305-ЭС19-25516 по делу № А40-84722/2019.</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в</p>

Категория дела	Примеры судебной практики
<p>(работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.</p>	<p>действиях страховой организации состава административного правонарушения</p> <p>Определение ВС РФ от 07.02.2020 № 302-ЭС19-20981 по делу № А33-5480/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконными и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, и представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения (спор о правильности квалификации действий банка по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ)</p> <p>Решение: Дело передано для рассмотрения в Судебную коллегия по экономическим спорам ВС РФ, поскольку заслуживает внимания довод заявителя о том, что банк оказал потребителю услугу, предоставив ему кредит на основании договора при отсутствии полной и достоверной информации о полной стоимости этой услуги, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, данные действия банка образуют состав правонарушения</p>
	<p>Определение ВС РФ от 17.12.2019 № 305-ЭС19-24036 по делу № А40-84725/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегия по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя элементов состава вмененного административного правонарушения</p>
	<p>Определение ВС РФ от 12.08.2019 № 304-ЭС19-12151 по делу № А46-18964/2018</p>

Категория дела**Примеры судебной практики**

Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу по заявлению об оспаривании постановления и представления

Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды, оценив представленные в материалы дела доказательства в их совокупности и взаимосвязи, пришли к выводу о наличии состава правонарушения, ответственность за совершение которого предусмотрена ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ

Определение ВС РФ от 18.02.2019 № 305-АД18-25407 по делу № А40-15781/2018

Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о привлечении к административной ответственности на основании ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ

Решение: В передаче кассационной жалобы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях общества признаков составов административных правонарушений, выразившихся во включении в кредитный договор условий, предоставляющих обществу право на списание денежных средств со счетов заемщика без распоряжения последнего, удержании с заемщика комиссии при исполнении договора об оказании услуг в рамках Программы добровольного страхования «Защита заемщика», недоведении до потребителя необходимой и достоверной информации об услуге

Определение ВС РФ от 06.02.2019 № 304-КГ18-25164 по делу № А27-4215/2017

Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании недействительным предписания

Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано,

Категория дела	Примеры судебной практики
	<p>поскольку суды исходили из того, что действия банка, обусловившего получение кредита оказанием дополнительных услуг, нарушают закон и права потребителей, сбой в работе банка не освобождает его от ответственности за ненадлежащее предоставление услуг</p>
<p>Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ за введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги).</p>	<p>Определение ВС РФ от 16.01.2020 № 305-ЭС19-25207 по делу № А40-59406/2019</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды пришли к выводу о наличии в действиях банка состава правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ</p>
	<p>Определение ВС РФ от 15.07.2019 № 306-ЭС19-10888 по делу № А12-21424/2018</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконными и отмене постановления о привлечении к административной ответственности, представления об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя составов административных правонарушений</p>
	<p>Определение ВС РФ от 06.06.2019 № 308-ЭС19-9542 по делу № А53-26369/2018</p> <p>Требование: О пересмотре в кассационном порядке судебных актов по делу о признании незаконным и отмене постановления о</p>

Категория дела	Примеры судебной практики
	<p>привлечении к административной ответственности</p> <p>Решение: В передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, так как суды пришли к правильному выводу о наличии в действиях заявителя состава правонарушения</p>

Приведенная судебная практика, а также инфографика динамики судебной практики Роспотребнадзора в области принятия административных решений на рынке финансовых услуг потребителям (Рисунок 4.20) подтверждают вывод о том, что на настоящий момент большинству действий финансовых организаций дана правовая оценка со стороны уполномоченных государственных органов (Роспотребнадзор, Банк России, ВС РФ и иные).

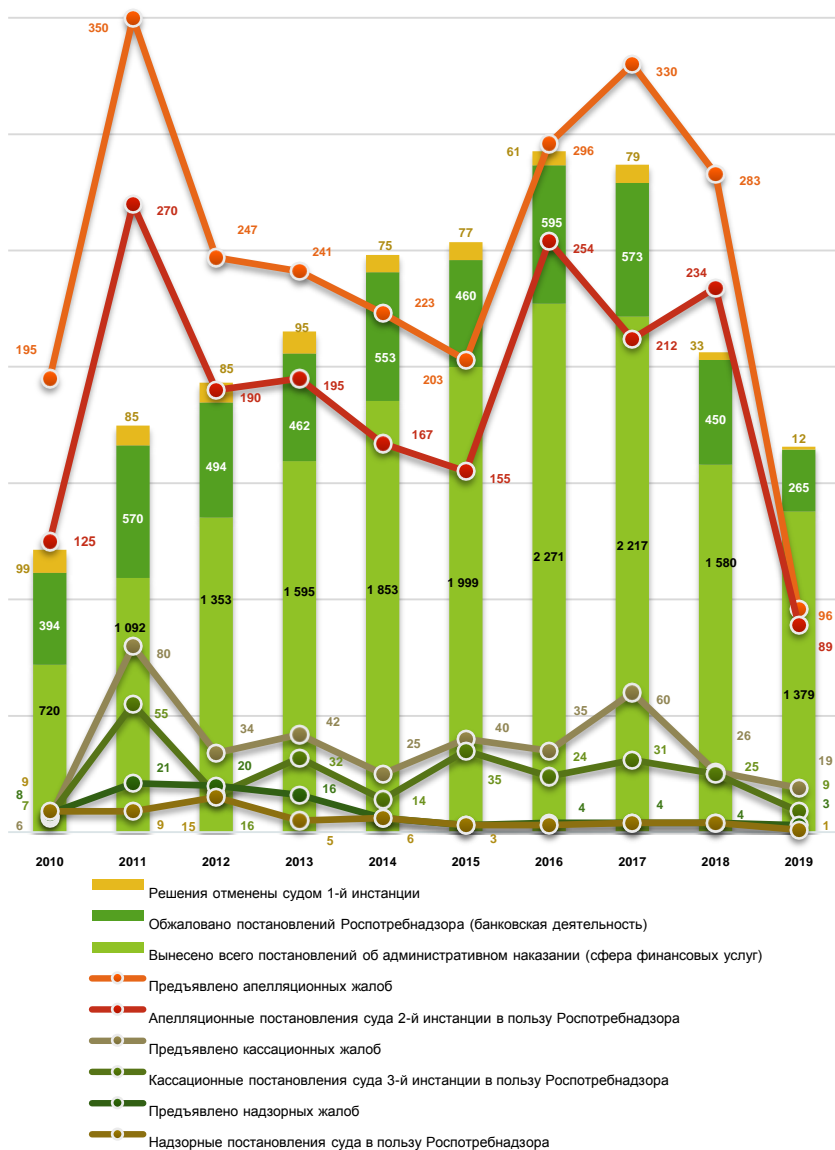
В результате системной санации рассматриваемого сектора финансового рынка снизились показатели административного реагирования и повысилась устойчивость судебных решений, принимаемых в пользу потребителей финансовых услуг.

Итого по данным Роспотребнадзора⁶⁸⁴ в 2019 году из 1,4 тыс. постановлений о назначении административного наказания, вынесенных его территориальными органами в отношении финансовых организаций, кредитными организациями было обжаловано 265 постановлений, или 19,2% (для сравнения: в 2018, 2017, 2016 годах банками было обжаловано 28,5%, 25,8% и 26,2% постановлений соответственно).

Судом 1-й инстанции отменено 12 постановлений о назначении административного наказания в отношении кредитных организаций, или 4,5% (в 2018, 2017, 2016 годах отменено 7,3%, 13,8% и 10,2% постановлений соответственно).

⁶⁸⁴ По данным внутриведомственной статистики (письмо Роспотребнадзора от 10.11.2008 № 01/12725-8-32 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей (по делам с участием территориальных органов Роспотребнадзора»).

Рисунок 4.20. Динамика изменения отдельных показателей административной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг



Источник: Роспотребнадзор

На 96 апелляционных жалоб суд вынес в пользу Роспотребнадзора 89 постановлений, или 92,7% (для сравнения: в 2018, 2017, 2016 годы было вынесено 82,7%, 64,2% и 85,8% соответственно). На 19 кассационных жалоб в пользу Роспотребнадзора суд вынес 9 постановлений, или 47,4% (в 2018, 2017, 2016 годах – соответственно 96,1%, 51,7% и 68,6%). На 4 надзорные жалобы пришлось 1 решение в пользу Роспотребнадзора.



Благодаря многолетним системным усилиям уполномоченных государственных органов, прежде всего Роспотребнадзора, Банка России, ВС РФ, ФАС России, произошла санация сферы финансовых услуг для потребителей. Большую роль сыграло совершенствование нормативного регулирования. Среди прочего, выработка новых норм произошла в результате анализа сформированной правоприменительной практики контрольно-надзорных органов.

С другой стороны, повышение финансовой грамотности приводит к более осознанному обращению потребителей к финансовым организациям. Как следствие, наблюдается снижение показателей административного реагирования и повышение устойчивости судебно-административных решений в интересах потребителей финансовых услуг.

4.5. Судебная практика

Групповые иски предназначены для рассмотрения в рамках одного судебного дела однородных (похожих) требований большой группы истцов, например, требований потребителей в случае массового нарушения их прав. Групповой иск как новая формы защиты прав потребителей в России появился в связи с принятием Федерального закона от 18.07.2019 № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», вступившего в силу 01.10.2019⁶⁸⁵.

Принятие указанного закона стало еще одним важным результатом практического исполнения поручений Президента РФ, данных по итогам заседания президиума Государственного совета РФ по вопросу развития

⁶⁸⁵ См. также раздел 1.1. Доклада.

национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18.04.2017⁶⁸⁶.

Знаменательно, что первая статья Федерального закона № 191-ФЗ вносит изменения в Закон «О защите прав потребителей». Ведь защита прав потребителей в мировой практике – сфера общественных отношений, где групповые иски наиболее востребованы.

Внесенное изменение касается, в том числе полномочий Роспотребнадзора на предъявление исковых заявлений в суд в интересах потребителей.

В ГПК РФ появилась новая Глава 22.3 «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц».

Ключевые признаки группового иска установлены нормами части 1 статьи 244.20 ГПК РФ. Гражданин или организация вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц при наличии совокупности следующих условий:

- имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
- предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;
- в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;
- использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.

Для рассмотрения иска группа должна быть не менее 20 человек (часть 5 статьи 244.20 ГПК РФ). Присоединение члена группы лиц к требованию о защите прав и законных интересов этой группы лиц осуществляется путем подачи в письменной форме заявления о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц (часть 6 статьи 244.20 ГПК РФ).

Требования к иску стандартны (статья 131 ГПК РФ). Иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются только по адресу ответчика (часть 4 статьи 30 ГПК РФ).

В исковом заявлении, поданном в защиту прав и законных интересов группы лиц, должно быть указано лицо, которому поручено ведение соответствующего гражданского дела в интересах группы лиц (часть 1 статьи 244.22 ГПК РФ). Наконец разрешается вопрос – при представительстве в делах такого рода специальная доверенность не требуется. Но лицо, которое ведет дело в интересах группы лиц, должно быть членом данной группы лиц. В определенных законом случаях в защиту прав и законных интересов группы лиц также могут обратиться

⁶⁸⁶ Групповые иски в защиту прав потребителей стали реальностью, 19.07.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=12304.

орган, организация и гражданин, не являющиеся членами этой группы лиц (часть 4 статьи 244.20 ГПК РФ) – именно такие случаи определяет Закон «О защите прав потребителей» в отношении процессуальных прав Роспотребнадзора, его территориальных органов и общественных объединений потребителей.

Хорошо продумана системная защита от злоупотреблений со стороны представителя. Суд наделен широкими полномочиями для пресечения подобных злоупотреблений, в том числе по инициативе других участников группы (части 3, 4 статьи 244.22 ГПК РФ). Представитель также может быть заменен (статья 244.24 ГПК РФ).

Более того, прекращение производства по делу о защите прав и законных интересов группы лиц не лишает лиц из этой группы права обратиться в суд за защитой своих нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов в порядке, установленном ГПК РФ (часть 7 статьи 244.24 ГПК РФ).

Дело о защите прав и законных интересов группы лиц рассматривается судом в срок, не превышающий восьми месяцев со дня вынесения определения о принятии искового заявления к производству суда (часть 2 статьи 244.25 ГПК РФ).

Предложение о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц должно быть сделано в публичной форме путем опубликования сообщения в СМИ (часть 3 статьи 244.26 ГПК РФ).

Законом подробно регламентирован порядок принятия, рассмотрения и вынесения решения по групповому иску, включая распределение судебных расходов (если по расходам заключается соглашение, то только в нотариальной форме).

Решение суда по групповому иску (статья 244.28 ГПК РФ) аналогично решениям по искам в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (статья 46 Закона «О защите прав потребителей»). Но представляется очень важным, что теперь эти нормы устанавливаются непосредственно основным процессуальным кодексом (для гражданских дел) – ГПК РФ.

Так, решение суда по групповому иску имеет преюдициальную силу: обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением суда по ранее рассмотренному делу о защите прав и законных интересов группы лиц, не доказываются вновь при рассмотрении судом другого дела по заявлению члена этой группы лиц, который ранее не присоединился либо отказался от заявления о присоединении к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц, предъявленному к тому же ответчику, о том же предмете, за исключением случаев, если указанные обстоятельства оспариваются этим членом группы лиц (часть 2 статьи 244.28 ГПК РФ).

В решении по делу о защите прав и законных интересов группы лиц,

состоявшемся в пользу группы лиц, суд может указать на обязанность ответчика довести информацию о принятом решении до сведения всех членов группы лиц в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом (часть 3 статьи 244.28 ГПК РФ).

Поскольку, в отличие от исков и решений в отношении неопределенного круга потребителей, групповые иски могут иметь материальный характер, в резолютивной части решения по делу о защите прав и законных интересов группы лиц должны содержаться выводы в отношении каждого из членов группы, присоединившихся к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц (часть 4 статьи 244.28 ГПК РФ).

В 2019 году Роспотребнадзором уже было подано 2 иска в защиту прав и законных интересов группы лиц, несмотря на то, что подготовка документов и сбор сведений о пострадавших лицах занимает, как правило, значительное время.

Согласно показателям статистической отчетности ВС РФ по гражданским делам категории «защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями) (Таблица 4.8), всего в 2019 году в суды общей юрисдикции поступило 66,9 тыс. гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, что составляет 23% от общего количества гражданских дел (291,1 тыс.). Из них 24,6 тыс. гражданских дел возбуждено по искам юридических лиц, в том числе государственных органов (36,8% от гражданских дел рассматриваемой категории финансовых услуг), 90 гражданских дел – в связи с обращением прокурора.

Таким образом, после «всплеска» соответствующая активность органов прокуратуры вернулась к уровню 2015 года (99 гражданских дел), что может быть связано с надзорно-регулятивными усилиями Роспотребнадзора и Банка России (особенно это касается Банка России).

За 2019 год было рассмотрено с вынесением решения (судебного приказа) 23,9 тыс. гражданских дел указанной категории, что существенно меньше, чем в предыдущие годы (в 2017 году судебным приказом было окончено 60,4 тыс. гражданских дел, в 2015 году – 121,3 тыс. дел). Таким образом, практика бесспорного взыскания долгов через судебный приказ и судебных приставов резко пошла на убыль.

Сомнительно, что это может быть связано с возросшей финансовой грамотностью заемщиков (судебный приказ отменяется при заявлении ответчика о наличии спора по долгу). Было бы интересно исследовать, как коррелируется отрицательная динамика по судебным приказам в кредитной сфере с положительной динамикой количества граждан – потенциальных банкротов (или уже находящихся в процессе банкротства), однако в настоящее время данных такого рода не имеется.

Всего с удовлетворением требований в 2019 году было окончено 45, 803 тыс. гражданских дел в финансовой сфере или 74,1% от рассмотренных дел (для сравнения: в 2017 году было удовлетворено 36,5 тыс. исков или 60,5%, в 2015 году – 67,4 тыс. исков или 55,6%).

Общая сумма присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, составила 6 365,74 млн руб. (для сравнения: в 2017 году сумма взыскания в финансовой сфере составила 4 062,73 млн руб., в 2015 году – 7 205,6 млн руб.). Необходимо учесть, что в статистике ВС РФ в эту сумму входят как суммы, взыскиваемые в пользу истцов – потребителей, так и в пользу истцов – финансовых организаций.

Однако в любом случае споры в финансовой сфере являются очень «весомыми» – это 20,6% или почти 1/5 часть от общей суммы, присужденной судом к взысканию, по категории «защита прав потребителей».

Как и прежде, наиболее часты споры, подсудные мировым судам, с суммой исковых требований до 50 тыс. руб. (Таблица 4.9). Всего в 2019 году в сфере финансовых услуг было рассмотрено 21,9 тыс. таких гражданских дел (в 2017 году – 60 тыс.). При этом большую часть споров, рассматриваемыми мировыми судьями, составляют споры потребителей с кредитными организациями – 13,3 тыс. дел или 60,5% (в 2017 году – 41,3 тыс. дел или 68,9%).

Таким образом, динамика последних лет судебных разбирательств потребителей и исполнителей финансовых услуг носит разнонаправленный характер, что может быть связано с реагированием на нестабильную ситуацию на финансовом рынке в целом. Применение медиативных процедур в сфере потребительских правоотношений стабильно носит исключительный, единичный характер.

В предыдущем Докладе⁶⁸⁷ отмечалось, что документы, принимаемые ВС РФ: постановления Пленума ВС РФ, обзоры судебной практики, подготавливаемые ВС РФ, и другие результаты деятельности ВС РФ – имеют ключевое значение в правильной квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке.

⁶⁸⁷ См. Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», стр. 330.

Таблица 4.8. Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями) за 2019 год

Категория дел	Всего поступило дел в отчетном периоде			Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)					Вынесено частных определений	Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред, млн. рублей
	Всего	по искам (заявлениям) юридических лиц, в т.ч. госорганов	в связи с обращением прокурора	Всего	из гр. «Всего» с удовлетворением требования	Доля удовлетворенных исков	из гр. «с удовлетворением требования» с вынесением суд. приказа	из гр. «Всего» с отказом в удовлетворении требования		
Всего⁶⁸⁸	291 120	39 562	684	245 067	198 804	81,1%	35 093	46 253	539	30 835,14
в том числе из договоров в сфере:										
услуг кредитных организаций	40 792	12 526	83	37 500	25 983	69,3%	12 293	11 630	23	4 851,42
финансовых услуг (кроме кредитных организаций)	2 550	128	1	2 149	1 393	64,8%	96	752	4	390,3
иных договоров с финансово-кредитными организациями	23 533	11 948	6	22 137	18 427	83,2%	11 470	3 742	50	1 123,97
Итого	66 875	24 602	90	61 786	45 803	74,1%	23 859	16 124	77	6 365,74

Источник: ВС РФ

⁶⁸⁸ Справочно.

Таблица 4.9. Отдельные показатели результатов рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями) за 2019 год

Категория дел	Споры, урегулированные посредством проведения процедуры медиации	Размер заявленных исковых требований (по числу оконченных дел)						Судебные расходы, млн руб.	
		До 50 тыс. руб.	От 50 до 100 тыс. руб.	От 100 до 300 тыс. руб.	От 300 до 500 тыс. руб.	От 500 тыс. руб. до 1 млн руб.	Свыше 1 млн руб.	Судебные издержки	Госпошлина
Всего ⁶⁸⁹	105	97 226	40 561	38 397	10 563	10 218	7 109	533	н/д
в том числе из договоров в сфере:									
услуг кредитных организаций	1	13 277	6 418	5 327	1 066	834	651	23,9	33,8
финансовых услуг (кроме кредитных организаций)	0	614	359	407	109	143	140	3,3	3,6
иных договоров с финансово-кредитными организациями	0	8 060	7 772	2 332	507	331	387	10,6	18
Итого	1	21 951	14 549	8 066	1 682	1 308	1 178	37,8	55,4

Источник: ВС РФ

В 2019 году ВС РФ проводилось изучение и обобщение практики рассмотрения споров, связанных с защитой прав потребителей по следующим вопросам:

- о недопустимости установления специального комиссионного вознаграждения в качестве меры противодействия легализации доходов, полученных преступным путем⁶⁹⁰;
- о праве доступа управляющей компании (иного исполнителя

⁶⁸⁹ Справочно.

⁶⁹⁰ Пункт 2 Обзора судебной практики ВС РФ № 4 (2019), утвержденного Президиумом ВС РФ 25.12.2019.

коммунальных услуг), работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ – по мере необходимости, а для ликвидации аварий – в любое время⁶⁹¹;

- о личном банкротстве⁶⁹²;
- о возможности применения национального законодательства о защите прав потребителей к покупкам в зарубежных интернет-магазинах⁶⁹³;
- о заключении договора личного страхования при предоставлении потребительского кредита⁶⁹⁴.

В Обзоре практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита, утвержденном Президиумом ВС РФ 05.06.2019⁶⁹⁵ (далее – Обзор) отмечается, что отдельные правовые позиции по разным вопросам отношений потребителей и исполнителей финансовых услуг излагались в периодических обзорах ВС РФ. Однако, поскольку к 2019 году была накоплена значительная практика применения судами правовых норм, регулирующих добровольное личное страхование, связанное с предоставлением потребительского кредита, в целях обеспечения эффективной защиты нарушенных прав и законных интересов страхователей, выгодоприобретателей и страховщиков, правильного и единообразного применения законов при рассмотрении дел соответствующей категории был подготовлен специальный обзор.

В контексте рассматриваемой темы наибольший интерес вызывает описанный в Обзоре судебный прецедент, в котором ВС РФ выступил в защиту интересов потребителей финансовых услуг, вынужденных участвовать в банковских схемах так называемого «коллективного страхования».

При этом ВС РФ высказал позицию, что «вследствие присоединения к программе страхования с внесением заемщиком соответствующей платы застрахованным является имущественный интерес заемщика, а

⁶⁹¹ Там же, пункт 11.

⁶⁹² Обзор судебной практики ВС РФ № 3 (2019) (утвержден Президиумом ВС РФ 27.11.2019).

⁶⁹³ Постановление Пленума ВС РФ от 09.07.2019 № 24 «О применении норм международного частного права судами Российской Федерации».

⁶⁹⁴ Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита, утвержденный Президиумом ВС РФ 05.06.2019.

⁶⁹⁵ Утвержден Президиумом ВС РФ 05.06.2019.

следовательно, страхователем по данному договору является сам заемщик».

Немаловажно, что после утверждения указанного обзора последовало принятие Федерального закона от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и в статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», который вступает в силу 01.09.2020 (далее – Закон № 483-ФЗ).

Закон № 483-ФЗ снял вопрос о несоответствии фактически имевшей место банковской практики «коллективного страхования» заемщиков базовым правилам договорного права. Теперь в соответствии с законодательством РФ и в логике, выраженной в Обзоре, заемщик при присоединении к программе «коллективного страхования» становится участником договора, изначально заключенного банком-страхователем и страховщиком, а, следовательно, он может нести обязанности по такому договору.

При этом Закон № 483-ФЗ не снял другую системную проблему, до последнего времени препятствующую институализации «коллективного страхования» в кредитном страховании: страховую премию выплачивает строго страхователь (пункт 1 статьи 11 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»). Заемщик, имеющий в схеме «коллективного страхования» статус исключительно застрахованного лица, даже после принятия Закона № 483-ФЗ, не может нести бремя выплаты страховой премии по причине отсутствия у него статуса страхователя.

В отношении других регулярных анализов и обобщений судебной практики в сфере защиты прав потребителей, в том числе по делам финансовых услуг, проводившихся ВС РФ в 2019 году, следует отметить следующие.

В Обзоре судебной практики ВС РФ № 3 (2019)⁶⁹⁶ на примере конкретного дела (Определение Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ от 03.06.2019 № 305-ЭС18-26429 по делу № А41-20557/2016) сделаны выводы общего характера, касающиеся защиты интересов гражданина-заемщика, вынужденного пойти на личное банкротство под бременем многочисленных кредитных обязательств.

Так, в Обзоре указывается, что основной задачей института потребительского банкротства является социальная реабилитация гражданина – предоставление ему возможности заново выстроить экономические отношения, законно избавившись от необходимости отвечать по старым обязательствам, что в определенной степени ущемляет права кредиторов должника. Вследствие этого к гражданину-

⁶⁹⁶ Обзор судебной практики ВС РФ № 3 (2019) (утвержден Президиумом ВС РФ 27.11.2019).

должнику законодателем предъявляются повышенные требования в части добросовестности, подразумевающие помимо прочего честное сотрудничество с финансовым управляющим и кредиторами, открытое взаимодействие с судом.

Банки, являясь профессиональными участниками кредитного рынка, имеют широкие возможности для оценки кредитоспособности гражданина, в том числе посредством разработки стандартных форм кредитных анкет-заявок для заполнения их потенциальным заемщиком на стадии обращения в кредитную организацию с указанием сведений о его имущественном и социальном положении, ликвидности предлагаемого обеспечения и т.п., а также проверки представленного им необходимого для получения кредита пакета документов. Одновременно банки вправе запрашивать информацию о кредитной истории обратившегося к ним лица в соответствующих бюро. По результатам проверок в каждом конкретном случае кредитная организация принимает решение по вопросу о выдаче денежных средств.

В случае положительного решения о выдаче кредита, основанного на достоверной информации, представленной гражданином, последующая ссылка банка на неразумные действия заемщика, взявшего на себя чрезмерные обязательства в отсутствие соответствующего источника погашения кредита, не может быть принята во внимание для целей отказа в освобождении гражданина от долгов в рамках процедуры банкротства.

При этом последовательное наращивание гражданином кредиторской задолженности путем получения денежных средств в различных кредитных организациях может быть квалифицировано как его недобросовестное поведение, влекущее отказ в освобождении гражданина от обязательств, лишь в случае сокрытия им необходимых сведений (размер дохода, место работы, кредитные обязательства в других кредитных организациях и т.п.) либо представления заведомо недостоверной информации.

В Обзоре судебной практики ВС РФ № 4 (2019)⁶⁹⁷ рассмотрен ряд вопросов, относящихся к сфере защиты прав потребителей, а также отдельные вопросы банкротства граждан. Наибольший интерес представляет вывод, сделанный на примере конкретного судебного дела (Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 02.04.2019 № 16-КГ18-57): соглашение о возможности изменения условий банковского обслуживания, в том числе и установление иных размеров банковских комиссий или новых комиссий, должно быть достигнуто до оказания клиенту (физическому лицу) финансовой услуги в форме, позволяющей однозначно установить его согласие на обслуживание на этих условиях и добровольный выбор им объема оказанных услуг. Действующее законодательство не предусматривает право банков

⁶⁹⁷ Обзор судебной практики ВС РФ № 4 (2019) (утвержден Президиумом ВС РФ 25.12.2019).

устанавливать специальное комиссионное вознаграждение в качестве меры противодействия легализации доходов, полученных преступным путем.

Что касается вопроса о возможности применения национального законодательства о защите прав потребителей к покупкам в зарубежных интернет-магазинах, отметим, что Роспотребнадзор ранее в своих разъяснениях неоднократно подчеркивал, что в спорной ситуации, связанной с вступлением граждан в правоотношения по приобретению товаров (услуг) у лица, находящегося на территории иностранного государства, ее разрешение предполагает предварительное достоверное установление права, подлежащего применению к соответствующему договору.

В связи с этим при наличии признаков осуществления иностранным продавцом своей деятельности на территории РФ, т.е. в стране места жительства потребителя (российского гражданина), либо обстоятельств, подтверждающих, что продавец любыми способами направляет свою деятельность на территорию РФ (наряду с территориями других стран), к отношениям с участием потребителей должно применяться законодательство РФ (пункт 1 статьи 1212 ГК РФ).

Критерии направленности деятельности иностранного лица на территорию Российской Федерации в настоящее время детально не определены, однако деятельность продавца (исполнителя) может рассматриваться таковой в случае, если:

- продавцом (исполнителем) используется русскоязычная версия интернет-сайта или исходя из содержания такого сайта следует, что информация о товарах (услугах) предназначена для потребителей, владеющих русским языком или языком народов Российской Федерации;
- продавцом (исполнителем) используется доменное имя сайта, связанное с Россией или субъектом Российской Федерации (.ru, .рф, .su, .москва, .moscow и т.п.);
- обеспечена возможность осуществления расчетов в российских рублях или с использованием платежных инструментов, доступных только российским потребителям;
- эквайринг продавца (исполнителя) осуществляется российским банком или небанковской кредитной организацией;
- предусмотрена возможность исполнения заключенного на интернет-сайте продавца (исполнителя) договора на территории России (доставка товара, оказание услуги или использования цифрового контента на территории России);
- размещена реклама на русском языке, отсылающая к соответствующему интернет-сайту продавца;

- имеются иные обстоятельства, явно свидетельствующие о намерении продавца заключить договор купли-продажи (возмездного оказания услуг) с российским потребителем.

На сайте ВС РФ 10.07.2019 опубликовано постановление Пленума ВС РФ от 09.07.2019 года № 24 «О применении норм международного частного права судами Российской Федерации». Этот документ затрагивает в том числе последствия осуществления россиянами покупок через Интернет в иностранных юрисдикциях.

ВС РФ разъяснил, что в таких ситуациях можно применять нормы российского права о защите прав потребителей. Это значит, например, что потребитель в российском суде освобожден от государственной пошлины (по искам до 1 млн рублей), а с продавца можно взыскать штраф за невыполнение добровольно законных требований покупателя (суд начислит еще 50% сверх суммы иска в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей).

Сайт в Интернет может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта у российских пользователей сети Интернет).

Немаловажно, что в данном постановлении Пленума ВС РФ указано также и то, что суд, рассматривающий дело, вправе по своей инициативе обеспечить защиту прав потребителя, предоставляемую императивными нормами права страны места жительства потребителя.

Постановление подробно разъясняет судам нижестоящих инстанций, на что ориентироваться при рассмотрении дел, в которых российские потребители подают иск против иностранного интернет-магазина или онлайн-площадки, оказывающей трансграничные услуги.

Аналитические обзоры и разъяснения ВС РФ имеют практическое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с исполнителями финансовых услуг для потребителей.

В свою очередь, правовая позиция Роспотребнадзора и его территориальных органов по тем или иным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг часто определяет формирование региональных тенденций в судебной практике, как правило через институт дачи заключений по делам о защите прав потребителей.

Так, в 2019 году Роспотребнадзором дано 1,5 тыс. заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, что соответствует уровню предыдущего года. Доля решений, вынесенных

судом в пользу потребителей финансовых услуг, в случаях дачи заключения Роспотребнадзором в 2019 году составила 75,35%, (в 2018 году – 68,4%, в 2017 году – 76,6%) (Рисунок 4.21).

Рисунок 4.21. Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей финансовых услуг в 2016–2019 годы

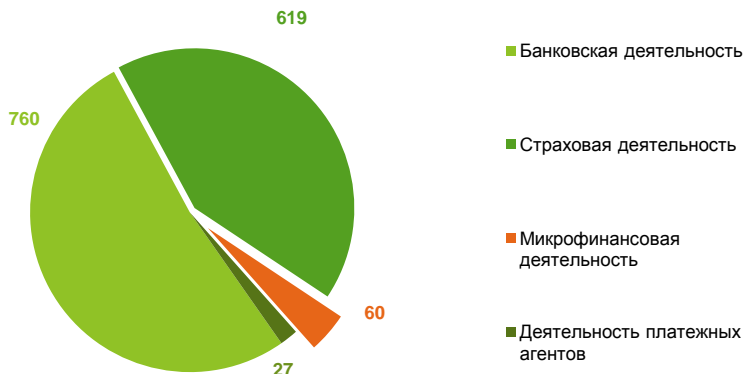


Источник: Роспотребнадзор

Также можно сделать вывод о том, что наибольшее количество заключений территориальных органов Роспотребнадзора по делам о защите прав потребителей в 2019 году, как и ранее, дано в рамках судебных процессов с участием банковских и страховых организаций. При этом количество судебных споров с банками, по которым Роспотребнадзор дал заключение в целях защиты прав потребителей, несколько уменьшилась в абсолютных значениях, а количество соответствующих дел против страховщиков, МФО и платежных агентов – увеличилось (Рисунки 4.22, 4.23).

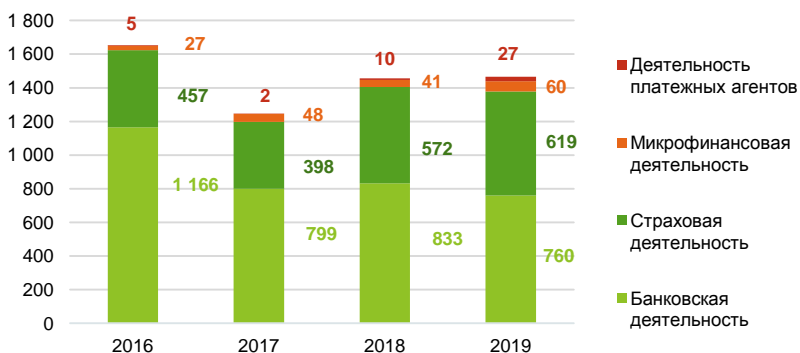
Так, в отчетном году количество заключений в защиту прав потребителей, данных территориальными органами Роспотребнадзора по отдельным делам против финансовых организаций составило: банки – 760 заключений против 833 заключений в предыдущем году (-9%); страховщики – 619 против 572 заключений (+8%); МФО – 60 против 41 заключения (+146%); платежные агенты – 27 против 10 заключений (+270%).

Рисунок 4.22. Структура заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2019 году, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса



Источник: Роспотребнадзор

Рисунок 4.23. Динамика структуры заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2016–2019 годы, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса



Источник: Роспотребнадзор

В 2019 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 112 исков в защиту прав конкретных потребителей финансовых услуг, что несколько меньше, чем в 2018 году (146 исков). Из них 107 исков (95,5%) были удовлетворены судом полностью или частично (в 2018 году – 72,6%) (Рисунок 4.24).

Рисунок 4.24. Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав потребителей финансовых услуг за 2016–2019 годы



Источник: Роспотребнадзор

По итогам рассмотрения в 2019 году гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, в которых приняли участие территориальные органы Роспотребнадзора, потребителям было присуждено более 109 млн руб., из них 2,9 млн руб. – компенсация морального вреда.

При этом динамика показателей правоприменительной практики Роспотребнадзора в судах общей юрисдикции имела разнонаправленный характер и в целом соответствовала показателям ВС РФ (Рисунки 4.25, 4.26).

Такая неоднозначная динамика не позволяет сделать выводы о системных тенденциях в рассматриваемой сфере общественных отношений. Очевидно, что показатели судебной практики по защите прав потребителей финансовых услуг имеют реактивный характер и следуют за сложной волатильностью на финансовом рынке.

СПРАВОЧНО

Судебная практика по делам о защите прав потребителей, в том числе при участии Роспотребнадзора (его территориальных органов), во всех установленных законом формах такого участия публикуется на ГИС ЗПП в разделе «Судебная практика»⁶⁹⁸.

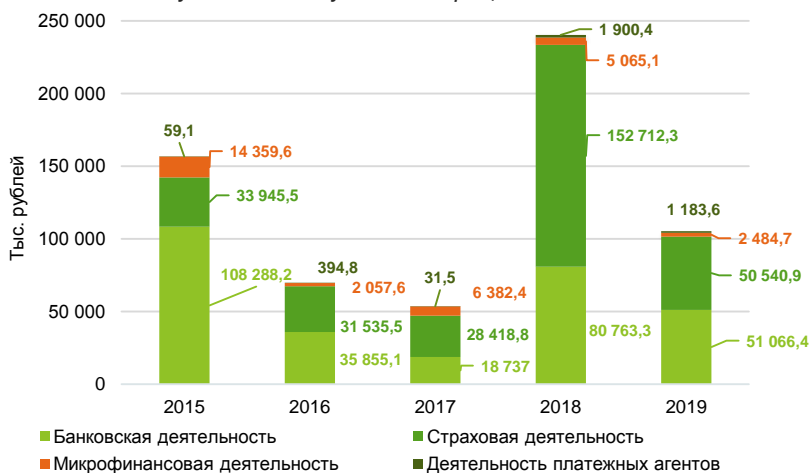
⁶⁹⁸ По адресу в Интернете zpp.rosпотребнадзор.ru/adjudications/federal.

Рисунок 4.25. Распределение сумм, присужденных потребителям финансовых услуг в 2015–2019 годы, по формам участия Роспотребнадзора



Источник: Роспотребнадзор

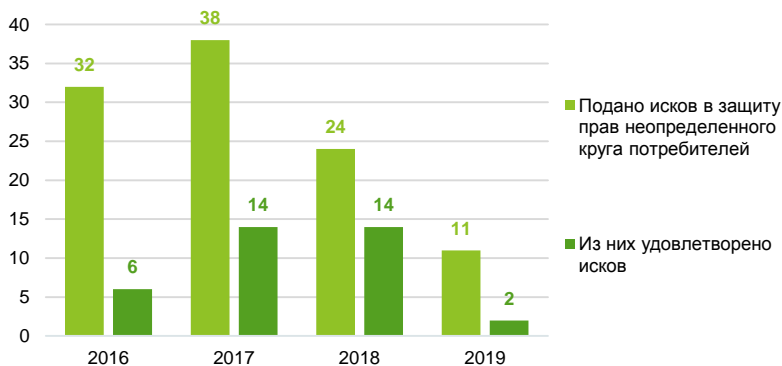
Рисунок 4.26. Распределение сумм, присужденных потребителям при участии Роспотребнадзора, в 2015–2019 годы, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса



Источник: Роспотребнадзор

В 2019 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 11 исков в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг (в 2018 году было подано 24 иска, в 2017 году – 38 исков, в 2016 году – 32), из них только 2 иска (18,2%) были удовлетворены судом (в 2018 году – 58,3%, в 2017 году – 36,8%, в 2016 году – 18,8%) (Рисунок 4.27).

Рисунок 4.27. Динамика предъявления Роспотребнадзором исков потребителей за 2016–2019 годы



Источник: Роспотребнадзор



В 2019 году динамика показателей судебной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг носила разнонаправленный характер. На этом фоне усилия Роспотребнадзора по поддержанию уровня правовой защиты интересов потребителей в судах следует признать успешными.

Также в отчетном году, в том числе при участии ВС РФ, были приняты системные решения и нормативные акты, которые в обозримом будущем сильно повлияют на правоприменительную практику судебной защиты прав потребителей. Ожидается, что узаконивание института групповых исков поднимет защиту прав и законных интересов потребителей на принципиально новый уровень.

5. Повышение уровня финансовой грамотности населения

5.1. Основные итоги реализации Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития

Результаты реализации Проекта в 2019 году свидетельствуют о положительной динамике по ключевым направлениям: растет число просветительских мероприятий, расширяется их география, внедряются новые образовательные технологии, увеличивается количество пользователей информационных ресурсов по вопросам финансовой грамотности, в том числе портала vashifinansy.rf.

В 2019 году одним из ключевых событий Проекта стало представление на сессии «Финансовая грамотность как основа финансовой стабильности» в рамках Российского инвестиционного форума, проходившего в феврале 2019 года в Сочи, первого **рейтинга финансовой грамотности регионов**.

В ходе исследования было опрошено 85 тыс. респондентов во всех субъектах РФ. Для оценки общего уровня финансовой грамотности использовался индекс финансовой грамотности, отражающий способность человека к разумному управлению личными финансами. Методология измерения индекса разработана ОЭСР. Результаты исследования показали, что пилотные регионы – участники Проекта демонстрируют более высокие показатели в ключевых индикаторах оценки уровня финансовой грамотности.

Так, индекс понимания «риск – доходность» при выборе финансового продукта в них составляет 72 пункта, а в целом по России – 63 пункта. В пилотных регионах 74% опрошенных понимают необходимость сравнивать финансовые услуги между собой перед их приобретением. За их пределами этот показатель составляет 59 процентов. Более подробно с результатами исследования можно ознакомиться на портале vashifinansy.rf⁶⁹⁹.

В апреле 2019 года в Москве состоялось открытие юбилейной, **V Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи**. В ее рамках прошло более 41 тыс. мероприятий во всех российских регионах. В различные активности Недели было вовлечено почти два миллиона человек. Больше всего мероприятий прошло в

⁶⁹⁹ Рейтинг финансовой грамотности регионов России 2019 // Портал vashifinansy.rf karta.vashifinancy.ru.

Башкирии, Волгоградской области, Ставропольском крае.

В рамках V Недели финансовой грамотности для детей и молодежи состоялась презентация новых серий мультсериала «Смешарики 2D. Азбука финансовой грамотности», подготовка которых финансировалась за счет специального механизма Проекта – Конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей (Фонд хороших идей). В новых сериях герои мультсериала в доступной форме рассказывают о базовых финансовых понятиях, дают установки, которые с юных лет приучают к соблюдению баланса между доходами и расходами.



Завершающим мероприятием Всероссийской недели финансовой грамотности стал V Семейный финансовый фестиваль, прошедший на площадке РЭУ им. Г. В. Плеханова. На фестивальной площадке был организован город финансовой грамотности с собственной фестивальной валютой (фестивальными), телевидением и инфраструктурой: банком, библиотекой, игровой площадкой, школой, университетом, сквером, беседкой, музеем, офисом и множеством других локаций. Более 2 500 участников фестиваля смогли побывать в новых образовательных и тематических локациях – в аэропорту, математической игротке и на космодроме.



По словам Андрея Бокарева, Директора департамента международных финансовых отношений Минфина России и Директора Проекта, «Семейный финансовый фестиваль приносит реальную пользу школьникам и молодежи, и мы продолжаем работать над ростом финансовой грамотности в нашей стране и проводить подобные мероприятия»⁷⁰⁰.

СПРАВОЧНО

В связи с распространением COVID-19 и рекомендациями сократить количество проводимых массовых мероприятий в целях защиты здоровья российских граждан принято решение перенести мероприятия VI Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи с марта-апреля 2020 года на вторую половину года.

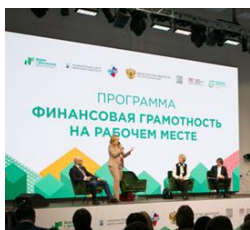
⁷⁰⁰ Информационный бюллетень, № 13, июль 2019 года // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/upload/docs/bulletin_03_19_v4-int.pdf.

При этом в рамках Проекта будет продолжена работа по организации образовательных мероприятий по финансовой грамотности в режиме онлайн, предполагающих дистанционное участие детей и взрослых. Анонсы открытых уроков, вебинаров, мастер-классов, лекций, а также других современных интерактивных мероприятий, реализуемых в онлайн-формате, будут публиковаться на официальном сайте Проекта вашифинансы.рф, а также в официальных аккаунтах Проекта в социальных сетях⁷⁰¹.

Для взрослого населения в ноябре 2019 года была организована **VI Всероссийская неделя сбережений**. Ее участниками стали более трех миллионов жителей страны.

Центральной темой VI Недели сбережений стала цифровизация финансовых услуг и связанные с ней возможности и риски для потребителей. В связи с этим значительная часть лекций и семинаров, финансовых фестивалей, квестов, бесплатных очных и онлайн-консультаций, образовательно-просветительских мероприятий для студентов и представителей бизнеса была посвящена правилам цифровой гигиены и финансовой безопасности.

Впервые в истории Проекта для студенческой аудитории были организованы мероприятия в формате финансового хакатона. Участники соревнований в реальном времени искали сомнительные финансовые предложения в Сети, которые, в теории, могли привести к потере денег, формулировали риски и предлагали варианты решения проблем. Полноту, актуальность и практическую пользу проектных работ оценивало жюри, состоящее из преподавателей вузов, представителей финансовых организаций, экспертов Проекта. Финансовые хакатоны прошли в Москве, Калининграде, Барнауле, Ставрополе.



В рамках VI Недели сбережений состоялась презентация **программы «Финансовая грамотность на рабочем месте»**. Цель программы – дать взрослому работающему населению, обладающему ограниченным временем на самообразование, ключевые знания в области личных финансов. Обучающий курс содержит ключевые вопросы в области личных

⁷⁰¹ VI Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи переносится на вторую половину 2020 года, 18.03.2020 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/forum/smi/press/news/vi-vsrossiyskaya-nedelya-finansovoy-gramotnosti-dlya-detey-i-molodezhi-perenositnya-na-vtoruyu-polo/.

финансов: управление семейным бюджетом, планирование сбережений и инвестиций, защита прав потребителей финансовых услуг, оценка рисков и обеспечение цифровой безопасности.

В числе новых программ Проекта, стартовавших в 2019 году, и программа **«Содействие формированию ответственного финансового поведения граждан путем распространения результатов Проекта на базе библиотек в регионах Российской Федерации»**. На этапе апробации программы в ней примут участие 150 библиотек из более чем 30 библиотек 10 пилотных регионов, что должно стать стимулом вовлечения других библиотек со всей страны в практику проведения информационно-просветительских мероприятий по финансовой грамотности.

В рамках программы предусмотрено обеспечение библиотек обучающими комплектами, проведение дистанционного обучения, установочных семинаров и мастер-классов. Кроме того, планируется создание автономной системы (интернет-пакета) распространения финансовых знаний на базе библиотек в регионах РФ, которая в перспективе должна охватить не менее 10 000 библиотек.



В Проекте уделяется особое внимание работе с семейной аудиторией. В 2019 году был апробирован новый формат информационно-просветительских мероприятий по финансовой грамотности – **семейные финансовые фестивали**. Фестивали прошли в Москве, Воронеже, Ярославле, Уфе, Сыктывкаре и Чебоксарах и объединили около 4 000 участников – детей, родителей, педагогов и экспертов по управлению личными финансами.

Координаторы и эксперты Проекта распространили такой формат на сельские территории и провели **Сельские финансовые фестивали** в Алтайском и Ставропольском краях, Республике Марий Эл.



Более 300 жителей деревни Сардаял Республики Марий Эл и близлежащих населенных пунктов стали гостями Сельского финансового фестиваля, призванного создать условия для повышения финансовой грамотности различных категорий сельского населения с низким и средним уровнем дохода и организовать семейный досуг в сельской местности. Гости фестиваля посетили 7 тематических площадок, на каждой из которых прошло несколько активностей. Занятия проходили в «Школе финансового воспитания», «Педагогической мастерской», «Начальной школе финграмотности», «Экономической игротке» и других локациях.

Значимым событием 2019 года стало распространение в российских регионах уникального тиража **учебно-методических комплектов (УМК) по финансовой грамотности**, созданных в рамках Проекта для учеников 4–11-х классов и их родителей. Всего российским школам в 51 субъекте РФ было передано на безвозмездной основе более 11,5 миллиона экземпляров УМК – это самый большой единовременный тираж школьных учебников в истории современной России.



В 2019 году состоялся очередной **Всероссийский конкурс СМИ «Дружим с финансами»** на лучшую журналистскую работу, посвященную актуальным вопросам в области личных финансов. На конкурс поступило почти 300 работ из 26 российских регионов. Лауреатами конкурса стали 18 журналистов из 10 регионов. Открытое народное голосование за лучшие работы прошло на портале вашифинансы.рф.

В феврале 2020 года в пяти городах России (Волгоград, Петрозаводск, Чебоксары, Новосибирск, Горно-Алтайск) стартовала информационная кампания **«Транспорт финансового просвещения»**.

Привычный горожанам общественный транспорт (автобусы, трамваи, вагоны метро) превратился в носитель важной для финансовой безопасности информации, которой с пассажирами делится Финансовый попутчик – рисованный персонаж, использованный в оформлении бортов и салонов транспортных средств. Краткие и четкие советы Попутчика помогают гражданам проверить надежность финансовой организации, правильно рассчитать долговую нагрузку, уберечь от мошенников свои персональные данные, избежать ошибок при принятии тех или иных финансовых решений.



По предварительным подсчетам, совокупное количество рекламных «контактов» размещенных просветительских материалов с представителями целевой аудитории на весь срок кампании в городах-участниках составит до 20 миллионов⁷⁰².

Одним из подпроектов Фонда хороших идей стала инициатива **«Просвещение преподавателей школ приемных родителей, методистов программ сопровождения замещающих семей и сотрудников органов опеки и попечительства по вопросам**

⁷⁰² «Транспорт финансового просвещения» в городах России, 03.04.2020 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/for-smi/press/news/transport-finansovogo-prosveshcheniya-v-gorodakh-rossii/.

ответственного финансового поведения приемных родителей и защиты их прав потребителей финансовых услуг». Результатом реализации инициативы стал комплект методических материалов для обучения приемных (замещающих) родителей, опекунов, попечителей и людей, готовящихся таковыми стать, основам финансовой грамотности. Комплект состоит из пяти тематических модулей:

- Обзор основных финансовых продуктов и услуг.
- Грамотное управление имуществом приемного ребенка.
- Принципы финансовой безопасности и маршруты обращений при нарушении прав потребителей финансовых услуг.
- Инструменты накопления и сохранения.
- Монетизация таланта и развитие предпринимательских навыков⁷⁰³.

В течение 2019 года вопросы финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг активно обсуждались на разных площадках с участием представителей заинтересованных федеральных органов исполнительной власти (Минфина России, Минпросвещения России, Роспотребнадзора), Банка России, экспертного и научного сообщества, общественных организаций.

В рамках X Гайдаровского форума «Россия и мир: национальные цели развития и глобальные тренды» (с 15 по 17 января 2019 года, г. Москва) прошла **дискуссия на тему «Государственная задача: создание условий для повышения уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации»**. В ходе дискуссии обсуждались вопросы повышения эффективности взаимодействия всех заинтересованных сторон на федеральном и региональном уровнях, оценки результатов реализации программ по финансовой грамотности, механизмы поддержки волонтеров и общественных инициатив в этой области.

На площадке Петербургского международного экономического форума (с 6 по 8 июня 2019 года, г. Санкт-Петербург) состоялась **сессия «Повышение финансовой культуры: как обеспечить доверие населения, повысить доступность и качество услуг»**.

В ходе работы сессии эксперты обменялись мнениями о том, какие способы популяризации финансовой грамотности наиболее эффективны, какие существуют аспекты, связанные с защитой прав потребителей финансовых услуг.

Восточный экономический форум (с 4 по 6 сентября 2019 года, г. Владивосток) стал площадкой для проведения **круглого стола «Цифровые финансы: безграничные возможности или неустраимаемая угроза»**. На круглом столе представители регулятора,

⁷⁰³ Финансовая грамотность для школ приемных родителей, 01.04.2020 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/for-smi/press/news/finansovaya-gramotnost-dlya-shkol-priemnykh-roditeley/.

участников финансового рынка и образовательных организаций обсудили не только особенности цифровой эпохи и новые финансовые возможности для граждан в условиях цифровизации, но и связанные с ними риски.

Актуальные вопросы развития финансового просвещения стали предметом обсуждения на **сессии «Финансовое просвещение потребителя в цифровую эру: риски и возможности»**, прошедшей в рамках Московского финансового форума (с 12 по 13 сентября 2019 года, г. Москва). Модератором сессии выступила Анна Зеленцова, советник директора Проекта, член Наблюдательного Совета ОЭСР по финансовому образованию.

На открытии **III Международной конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг. Акцент на социально уязвимые группы населения»** (30.10.2019, г. Москва) прошла презентация публичного доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», подготовленного Роспотребнадзором совместно с компанией ФБК Грант Торнтон. Отличительной особенностью конференции стало обсуждение новых механизмов защиты прав социально уязвимых категорий потребителей.



В конференции приняли участие представители Роспотребнадзора, его территориальных органов и подведомственных организаций, Банка России, национальных банков Республики Беларусь и Киргизской Республики, ЮНКТАД, Министерства экономики Португалии, общественных объединений потребителей, уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций, а также эксперты Проекта.

Завершил конференцию Экспертный круглый стол, посвященный независимому мониторингу в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

Социально уязвимые группы населения стали основной темой обсуждения на **сессии «Финансовая грамотность как один из инструментов преодоления бедности социально уязвимых групп населения»**, прошедшей 15.01.2020 в рамках XI Гайдаровского форума. Участники дискуссии разбирались с особенностями финансового поведения категорий населения, находящихся в зоне риска, и обсуждали, какие целевые инициативы уже показали свою эффективность и что необходимо усовершенствовать.

СПРАВОЧНО

На экономическом факультете МГУ имени М.В. Ломоносова 31.03.2020 стартовал цикл онлайн-лекций на тему «Финансовая грамотность в условиях коронавизации экономики»⁷⁰⁴.

Преподаватели экономического факультета МГУ – эксперты Проекта и специалисты Федерального сетевого методического центра повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов МГУ, а также приглашенные эксперты обсуждают вопросы, возникшие в экономике в связи с распространением COVID-19.

В рамках **Московского международного салона образования – ММСО-2020**, впервые проходившего в онлайн-формате с 26 по 29 апреля 2020 года, был организован виртуальный стенд Проекта. На виртуальном стенде для педагогов, детей и родителей были организованы презентации образовательных продуктов и программ, интерактивные мастер-классы, просветительские лекции, дискуссии, круглые столы по тематике финансовой грамотности. Гости виртуального стенда смогли также ознакомиться с презентацией киносериалов по финансовой грамотности. Сериалы могут использоваться как в качестве иллюстраций к учебно-методическим комплектам по финансовой грамотности, так и в качестве самостоятельного учебного пособия.

5.2. Реализация Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы

В 2019 году продолжилось выполнение целей, задач и основных направлений Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы в соответствии с Планом мероприятий («дорожной картой») по ее реализации⁷⁰⁵.

В рамках решения задачи по повышению охвата и качества финансового образования осуществлялись мероприятия по расширению практики преподавания финансовой грамотности учащимся общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций.

⁷⁰⁴ Нерабочая Невыходная Неделя: Финансовая грамотность в условиях коронавизации экономики // Экономический факультет МГУ имени М.В.Ломоносова econ.msu.ru/COVID-19/Dekategon2020/.

⁷⁰⁵ План мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы (утвержден Минфином России и Банком России 03.12.2018 (в редакции с учетом изменений от 17.02.2020).

Данные мониторинга по внедрению финансовой грамотности в образовательные программы школ и колледжей, проведенного Минпросвещения России совместно с Банком России, свидетельствуют о том, что в более 70% школ и 80% организаций среднего профессионального образования учащимся преподают финансовую грамотность⁷⁰⁶.

Наиболее активно процесс охвата школ программами по финансовой грамотности проходил в Республиках Башкортостан, Татарстан, Московской области. В Свердловской и Ростовской областях наблюдалось интенсивное внедрение финансовой грамотности в программы среднего профессионального образования.

В классах основного общего образования основы финансовой грамотности изучаются в рамках таких дисциплин, как математика, география, обществознание. Материалы уроков универсальны для любых возрастных категорий и могут через учащихся передаваться старшему поколению, снижая риски совершения ошибок в финансовых делах семьи.

В 35% российских школ элементы финансовой грамотности присутствуют в программах начальной школы, где они изучаются в рамках таких дисциплин, как математика и окружающий мир.

Кроме того, программы финансовой грамотности широко внедряются в рамках системы дополнительного образования и проектной работы.



С целью популяризации среди детей и подростков финансово грамотного поведения и повышения уровня их финансовой грамотности с 10 сентября по 15 декабря 2019 года в 15 субъектах РФ проводился предварительный

этап первого **Всероссийского чемпионата по финансовой грамотности**⁷⁰⁷. В 2020 году запланировано проведение муниципального, регионального и федерального этапов Чемпионата.

Чемпионат по финансовой грамотности – это комплексная интерактивная технология обучения, которая позволяет участникам чемпионата:

- освоить, систематизировать и закрепить необходимые знания по финансовой грамотности через: а) решение финансовых и коммуникативных задач, б) публичную защиту своих решений и оппонирование сопернику;
- освоить и закрепить способ грамотного финансового поведения на основе модели обоснованного выбора.

Особенностью соревнований, проводимых в рамках Чемпионата,

⁷⁰⁶ Программы финансовой грамотности охватили более 70% школ // Минпросвещения России edu.gov.ru/press/1035/programmy-finansovoy-gramotnosti-ohvatili-bolee-70-shkol/.

⁷⁰⁷ Всероссийский чемпионат по финансовой грамотности fincup.ru/2019.

является их состязательный характер в форме финансовых и коммуникативных боев. По итогам проведения Чемпионата предполагается формирование национального рейтинга знатоков финансовой грамотности и национального реестра педагогов-игротехников финансовой грамотности.

На принципе соревновательности основан и такой формат образовательных мероприятий в области финансовой грамотности, как проведение олимпиад среди школьников. Формат финансовой олимпиады решает две важнейшие задачи: во-первых, постепенное закрепление за финансовой грамотностью места в ряду других школьных предметов, и во-вторых, мотивирование школьников к обучению, чему способствуют дополнительные преимущества для победителей и призеров олимпиад при поступлении в экономические вузы страны.

В 2019 году были подведены итоги **XIV Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг**⁷⁰⁸, в числе организаторов которой Роспотребнадзор, Банк России, Росфинмониторинг, Институт экономики РАН, общественные организации. Участие в Олимпиаде приняли 47 тыс. школьников из 85 субъектов РФ; 28 из них были названы победителями финального этапа, 65 учащихся – призерами.



В III Всероссийской онлайн-олимпиаде по финансовой грамотности для учащихся 5–11-х классов и студентов среднего профессионального образования⁷⁰⁹ в 2019 году приняло участие 46 тыс. учащихся и 2,3 тыс. педагогов из 81 субъекта РФ. Олимпиада

стимулирует интерес к вопросам финансовой грамотности и позволяет проверить знания в удобной и доступной форме с использованием Интернета. Задания онлайн-олимпиады впервые были подготовлены в соответствии со стандартами заданий международного исследования PISA по финансовой грамотности.

Ведущие экономические вузы страны также активно практикуют проведение финансовых олимпиад среди школьников. Основная цель олимпиад – развитие у старшеклассников творческих способностей и интереса к научно-исследовательской деятельности в сфере финансов, популяризация научных знаний о механизме функционирования финансовых рынков, содействие профессиональной ориентации школьников, получение навыков рационального



⁷⁰⁸ Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг fin-olimp.ru.

⁷⁰⁹ Всероссийская онлайн-олимпиада по финансовой грамотности olimpiada.oc3.ru.

управления личными финансами.

Олимпиады выполняют также важнейшую просветительскую функцию, поскольку содействуют распространению знаний в области личных финансов среди школьников, их учителей, родителей, формированию навыков безопасного финансового поведения.

В сентябре 2019 года – январе 2020 года проведено обучение по **Интерактивному курсу по финансовой грамотности для педагогов**. В обучении приняли участие 1 080 педагогов из 68 регионов России. Участники курса дистанционно изучили материалы по девяти темам финансовой грамотности и провели с их использованием очные просветительские мероприятия, которыми было охвачено более 12 тыс. школьников 9–11-х классов и студентов СПО⁷¹⁰.

Применению интерактивных форматов в финансовом воспитании учеников 5–8-х классов посвящен образовательный курс для педагогов, запущенный в феврале 2020 года⁷¹¹. Для этих целей разработан комплект из 40 сценариев мероприятий для школьников 5–8-х классов в игровом формате (деловые, станционные игры, мастер-классы и практикумы). Цель обучения – познакомить педагогов с этими материалами и научить ими пользоваться.

Промежуточные итоги реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и первоочередные задачи на ближайшую перспективу стали центральной темой обсуждения на **межрегиональной конференции «Участие регионов в реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации»**, организованной с 21 по 22 ноября 2019 года с участием представителей Минфина России, Минпросвещения России, Роспотребнадзора, Банка России, региональных органов исполнительной власти и экспертного сообщества.

В своем выступлении на пленарной сессии конференции руководитель Роспотребнадзора А.Ю. Попова отметила, что за период 2018–2019 годов службе удалось выявить 3,5 тыс. нарушений прав потребителей со стороны финансовых организаций, 1,5 тыс. раз привлечь кредитные и страховые компании к административной ответственности (в том числе более 100 раз – за обман потребителей), присудить 200 млн руб. штрафов финансовым организациям-нарушителям.

Кроме того, 1,5 тыс. раз специалисты Роспотребнадзора выходили в суды для дачи заключений. Также 171 иск был подан территориальными органами Роспотребнадзора в защиту инвалидов и пожилых

⁷¹⁰ Опубликованы материалы Интерактивного курса по финансовой грамотности для педагогов, 13.02.2020 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/for-smi/press/news/opublikovany-materialy-interaktivnogo-kursa-po-finansovoy-gramotnosti-dlya-pedagogov/.

⁷¹¹ Курс для педагогов. Интерактивные форматы в финансовом воспитании школьников 5-8 классов // Образовательные проекты ПАКК edu.pacc.ru/course58/.

потребителей, обманутых при оказании финансовых услуг⁷¹².

Помимо работы по защите прав потребителей финансовых услуг, в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности специалистами Роспотребнадзора в 2019 году проводились мероприятия по расширению практики информирования и консультирования потребителей финансовых услуг, в том числе цифровых финансовых услуг и цифровых каналов взаимодействия.

Так, в преддверии Всемирного дня прав потребителей, проходившего в 2019 году под девизом: «Trusted Smart Products» – Цифровой мир: надежные смарт-устройства», специалистами Роспотребнадзора была организована работа **Всероссийской горячей линии по защите прав потребителей**.

Более 30 тыс. консультаций было проведено специалистами Роспотребнадзора в новых форматах: не только на личном приеме и по телефонам горячих линий, но и в торговых центрах в крупных городах, в МФЦ в пилотных регионах, а также через мессенджеры. Значительная часть консультаций была посвящена вопросам в области финансовых услуг, в том числе предоставляемых в цифровом формате⁷¹³.

В 2020 году Всемирный день прав потребителей проходил под девизом «Рациональный потребитель» (The Sustainable Consumer).

Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства является одной из Целей устойчивого развития, принятых государствами – членами ООН в 2015 году в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

В период проведения Всероссийской горячей линии с 11 по 25 марта 2020 года специалистами Роспотребнадзора было оказано около 40 тыс. консультаций потребителей, в том числе по вопросам получения финансовых услуг⁷¹⁴.

Кроме того, продолжила функционирование созданная в 2017 году **круглосуточная «горячая линия» для потребителей финансовых услуг**, работающая по бесплатному номеру 8-800-100-29-26. За последнее время на эту линию обратилось уже более 70 тыс. человек⁷¹⁵.

⁷¹² Руководитель Роспотребнадзора Анна Попова выступила на конференции посвященной реализации Национальной стратегии финансовой грамотности, 21.11.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=13127.

⁷¹³ Итоги Всероссийской горячей линии по защите прав потребителей, 09.04.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11687.

⁷¹⁴ Об итогах Всероссийской горячей линии по защите прав потребителей, 09.04.2020 // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадзор.ru/news/federal/207162.

⁷¹⁵ Руководитель Роспотребнадзора Анна Попова рассказала о деятельности федеральной службы по повышению уровня финансовой грамотности населения, 14.09.2019 // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11306.

СПРАВОЧНО

Повышение финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего бизнеса, а также обеспечение доступности финансовых услуг на территории РФ теперь законодательно закреплены среди основных функций Банка России⁷¹⁶.

До принятия закона Банк России проводил работу в области финансовой грамотности и финансовой доступности в рамках реализации других полномочий, закрепленных в Федеральном законе «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

Наделение Банка России полномочиями по повышению финансовой грамотности и обеспечению финансовой доступности поможет усилить работу по этим направлениям, в том числе законодательную, и таким образом будет способствовать росту доверия к финансовому рынку. Новые полномочия Банк России будет реализовывать совместно с Правительством РФ⁷¹⁷.

5.3. Развитие информационных ресурсов для потребителей



В 2019 году продолжил развитие **государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [zpp.rosпотребnadzor.ru](http://zpp.rosпотребнадzor.ru)**. В разделе «Справочник потребителя» обновлялись информационные материалы для потребителей, размещенные в категории «Финансовые услуги».

Также продолжила свою работу виртуальная приемная⁷¹⁸, организованная на портале. С осени 2018 года на этой площадке потребители могут оставить обращение/жалобу или получить автоматизированные разъяснения дистанционно. При этом имеется возможность ознакомиться с ответами Роспотребнадзора и его территориальных органов на ранее поступившие обращения/жалобы. Поиск организован по соответствующим категориям, среди которых отдельно выделена категория «Финансовые услуги».

⁷¹⁶ Федеральный закон от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

⁷¹⁷ Работа Банка России по повышению финансовой грамотности и финансовой доступности закреплена законодательными полномочиями, 01.04.2020 // Банк России cbr.ru/press/event/?id=6611.

⁷¹⁸ Виртуальная приемная Роспотребнадзора // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребnadzor.ru/Forum/Appeals.

СПРАВОЧНО

В связи с распространением COVID-19 на портале zpp.rosпотребнадзор.ru Роспотребнадзором размещена сводная памятка «Коронавирус COVID-19: меры поддержки и защита потребителей в новых условиях»⁷¹⁹, в которой содержатся рекомендации, памятки, ответы на типовые вопросы, а также ссылки на полезные ресурсы Интернета по наиболее актуальным вопросам в период пандемии COVID-19, в том числе в сфере личных финансов.

Созданная при участии Роспотребнадзора серия электронных материалов для взрослых и школьников, объединенная названием «Хочу. Могу. Знаю», размещена на сайте хочумогузнаю.рф.



В 2019 году на сайте размещены новые блоки материалов, посвященные цифровым финансовым услугам и каналам взаимодействия, а также содержащие советы пенсионерам и родителям несовершеннолетних детей. Отдельная серия материалов посвящена разъяснению порядка разрешения споров с финансовыми организациями с участием уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (финансового уполномоченного).



В 2019 году продолжилось наполнение и актуализация контента на портале вашифинансы.рф. Так, в разделе «Библиотека» размещены проекты ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, разработанные Роспотребнадзором при поддержке специалистов компании ФБК Грант Торнтон⁷²⁰.

Стандарты содержат нормативно-правовую информацию (термины и определения, разъяснения законодательства, перечень документов, ссылки на судебную практику и типовые решения) по 16 типовым проблемным ситуациям, возникающим у потребителей на финансовом рынке. Стандарты предназначены для методического обеспечения процесса консультирования специалистами консультационных центров Роспотребнадзора.

В разделе «Финансы на каждый день» размещены электронные формы

⁷¹⁹ Коронавирус COVID-19: меры поддержки и защита потребителей в новых условиях, 28.04.2020 // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадзор.ru/news/federal/209904.

⁷²⁰ Библиотека // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/materials/filter/?SIZEN_1=10.

паспортов основных финансовых услуг⁷²¹, разработанные в целях содействия лучшему пониманию потребителями сущности тех или иных финансовых услуг, информированию граждан РФ о финансовых организациях, их официальном статусе, предлагаемых ими услугах, а также способах защиты прав потребителей финансовых услуг и взаимодействия с государственными и общественными организациями.

СПРАВОЧНО

На портале vashifinansy.ru создан новый раздел, посвященный главным финансовым вопросам граждан в период пандемии COVID-19 и возможных экономических потрясений «Грамотные финансовые решения в условиях пандемии коронавируса»⁷²². Граждане могут получить разъяснения:

- *о мерах государственной поддержки населения и бизнеса;*
- *о правилах получения новых социальных льгот;*
- *о способах защиты от мошенников;*
- *о методах сохранения сбережений;*
- *о правилах оптимизации семейного бюджета;*
- *о методах снижения кредитной нагрузки;*
- *о выходе из ситуации финансового шока;*
- *о защите своих прав потребителя финансовых услуг.*

В подготовке материалов участвуют профессиональные эксперты в области финансовой грамотности.



На портале также создана специальная страница «Новые УМК» vashifinancy.ru/books, где размещены новые учебно-методические комплекты по финансовой грамотности, разработанные в 2019 году.

Учебные материалы содержат значительный объем информации, что позволяет использовать их не только в учебном процессе, но и во внеурочной деятельности – для самообразования обучающихся, реализации их индивидуальной образовательной траектории, совместной работы с родителями и др.

В 2019 году на портале создана новая страница «Сельский финансовый

⁷²¹ Сборники электронных паспортов финансовых услуг (7 сборников) // Портал vashifinansy.ru/materials/sborniki-elektronnnyh-pasportov-finansovyuh-uslug-7-sbornikov/.

⁷²² ПАНДЕМИИ.NET: СОХРАНЯЕМ БЮДЖЕТ // Портал vashifinansy.ru/coronavirus/.

фестиваль»⁷²³, предназначенная для размещения информации и материалов для жителей сельской местности с целью привлечения их внимания к проблемам личной финансовой грамотности, мотивации к повышению своей финансовой культуры средствами самообразования, участия в различных очных и онлайн-мероприятиях по финансовой грамотности.

В связи с ростом интереса к тематике финансовой грамотности в 2019 году возросла и посещаемость портала вашифинансы.рф. С 1 января по 30 ноября 2019 года было зафиксировано 862 тыс. визитов на сайт, во время каждого из них просматривалось больше пяти страниц⁷²⁴. В настоящее время на базе портала вашифинансы.рф создается **онлайн-площадка профессионального сообщества** в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг⁷²⁵. Главные цели проекта – упростить координацию между профессионалами, создать единое информационное пространство, сделать более доступными новые разработки и практики.

Под сообществом профессионалов в области финансовой грамотности (профессиональным сообществом) понимаются педагоги, эксперты, аналитики, чиновники, методисты, сотрудники центров повышения квалификации, представители бизнеса, прессы и т.д., ведущие деятельность в области финансовой грамотности и/или защиты прав потребителей финансовых услуг в России⁷²⁶.



В целях консультационной поддержки сообщества создан **Консультационный центр**⁷²⁷, в котором можно получить консультации по следующим вопросам:

- использование материалов, находящихся в Библиотеке портала вашифинансы.рф;
- взаимодействие с экспертами/организациями, работающими по проблематике финансовой грамотности в России;
- участие в подготовке учебных материалов для школьников к включению в электронные ресурсы учебных материалов;

⁷²³ Как организовать сельский фестиваль // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/rural-festival/how-organization/.

⁷²⁴ Итоги реализации проекта Минфина России по повышению финансовой грамотности за 2019 год, 30.12.2019 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/for-smi/press/news/itogi-realizatsii-proekta-minfina-rossii-po-povysheniyu-finansovoy-gramotnosti-za-2019-god/.

⁷²⁵ Финансовая грамотность. Сообщество профессионалов fgprofi.vashifinancy.ru.

⁷²⁶ Там же.

⁷²⁷ Там же.

аудитории с разным уровнем знаний об экономике и разными финансовыми возможностями. В материалах сайта в простой форме, с некоторыми допущениями и упрощениями разбираются ситуации, с которыми может столкнуться каждый – от необходимости взять кредит и выбрать наиболее удачный вариант накопления денег до поиска оптимальной стратегии формирования будущей пенсии.

На сайте также размещены различные сервисы, позволяющие потребителям финансовых услуг получить полезную информацию о наличии лицензий у финансовых организаций («Справочник участников финансового рынка»), о возможных мошеннических схемах («Грабли»), рассчитать график платежей по планируемому кредиту или займу («Кредитный калькулятор»), определить доход от размещения в банке вклада (депозита) на различные сроки и условия выплаты процентов («Депозитный калькулятор»).

Отдельный раздел сайта предназначен для преподавателей, методистов и волонтеров финансового просвещения и содержит необходимые справочные, методические и обучающие материалы.

СПРАВОЧНО

В связи с введением режима самоизоляции из-за распространения COVID-19 на информационно-просветительском ресурсе Fincult.info подготовлена подборка советов по получению финансовых и других услуг дистанционно⁷³⁰, даны разъяснения, как оформить кредитные каникулы⁷³¹, а также приведены примеры схем, с помощью которых мошенники выманивают деньги, пользуясь периодом COVID-19⁷³².

На сайте Банка России размещена информация о мерах поддержки граждан и бизнеса в период пандемии COVID-19, а также ответы на типовые вопросы, связанные с применением указанных мер⁷³³.

По инициативе Студенческого Совета АНО ВО «Национальный институт финансовых рынков и управления» реализуется проект **«Финансовое здоровье молодой семьи» financialhealth.ru**. Основной идеей проекта является создание условий для предотвращения и/или минимизации последствий необоснованных финансовых рисков, принимаемых российскими молодыми семьями, и применение для этого практических механизмов выхода из сложных жизненных ситуаций на основе доступных финансовых инструментов. Проект направлен на

⁷³⁰ Как решать финансовые вопросы, не выходя из дома // Информационно-просветительский ресурс Fincult.info fincult.info/article/kak-reshat-finansovye-voprosy-ne-vykhodya-iz-doma/.

⁷³¹ Как оформить кредитные каникулы во время коронавируса // Информационно-просветительский ресурс Fincult.info fincult.info/article/kreditnye-kanikuly-i-restrukturizatsiya-kak-v-2020-godu-oblegchit-sebe-vyplatu-dolga/.

⁷³² Поддержите разработку вакцины от коронавируса // Информационно-просветительский ресурс Fincult.info fincult.info/services/grabli/sayty/podderzhite-razrabotku-vaktsiny-ot-koronavirusa/.

⁷³³ Коронавирус: меры поддержки граждан и бизнеса // Банк России cbr.ru/covid/.

содействие финансовому здоровью молодой семьи, снижение социальной напряженности в обществе, повышение уровня доверия населения к финансовому рынку, отдельным финансовым услугам.

На сайте проекта размещены видеоматериалы, аналитическая и новостная информация, касающиеся вопросов формирования и рационального использования семейного бюджета, ведения предпринимательской деятельности, осуществления инвестиций и сбережений, безопасности на финансовом рынке. Кроме того, на сайте представлены кредитные калькуляторы и аналитика вкладов для успешного инвестирования.

НСФР осуществляет реализацию **благотворительного проекта по повышению финансовой грамотности школьников и студентов «Финансовые знания с детства»**. Информация по проекту размещена в специальном разделе «Финансовая грамотность» официального сайта НСФР rosfinsovet.ru/fingram.

НСФР совместно с рядом финансовых организаций выпустил книгу «Тайна заброшенного города»⁷³⁴ из серии «Волшебные приключения в мире финансов», написанную в жанре «финансовое фэнтези».

Сюжет рождественского Гарри Поттера, вплетающего в себя довольно сложные экономические термины, призван обучить детей финансовой грамотности. На данный момент книга выпущена тиражом более 3 000 экземпляров, а весь тираж безвозмездно передан НСФР в детские дома, школы и вузы Москвы, Казани и Костромы.

Кроме того, в рамках проекта в ноябре 2018 года создан Молодежный финансовый клуб довузовской подготовки «Афина» на базе Центра спорта и образования «Московская экспериментальная школа» при Москомспорте, целью которого является подготовка школьников к поступлению в вузы с финансово-юридической специализацией. В мае 2019 года члены Молодежного финансового клуба «Афина» подвели итоги первого полугодия занятий и получили заслуженные награды.

СПРАВОЧНО

Национальный центр финансовой грамотности запустил на официальном сайте антикризисный раздел «Пандемия и кризис – защищаем финансы»⁷³⁵, в котором собраны полезные материалы с рекомендациями, вебинары, прямые эфиры и возможности проконсультироваться с экспертами. Антикризисный проект охватил свыше 7 млн жителей России.

⁷³⁴ Книга «Волшебные приключения в мире финансов. Тайна заброшенного города» // Национальный совет финансового рынка rosfinsovet.ru/fingram/v-mire-finansov.

⁷³⁵ Как защитить свои финансовые интересы во время кризиса и коронавируса // Национальный центр финансовой грамотности ncfg.ru/pandemiya-i-krizis-zashchishchaem-finansy.

Команда экспертов-практиков и консультантов по финансовой грамотности подготовила:

- серию материалов по личным финансам с практическими советами и рекомендациями;
- онлайн-вебинары «Как защитить свои финансы»;
- онлайн-марафон «Кредитная история и персональный кредитный рейтинг»;
- прямые эфиры в социальной сети «Одноклассники».

Также можно задать вопросы консультантам по финансовой грамотности на портале «Сравни.ру», ознакомиться с памятками, подготовленными Роспотребнадзором («Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить?», «Как не попасться на уловки мошенников в условиях пандемии коронавируса?», «Что нужно знать пожилым людям, чтобы защититься от мошенников»), пройти бесплатно онлайн-программу повышения финансовой грамотности.

Ряд каналов на сервисе **Яндекс.Дзен** публикуют информацию по вопросам финансовой грамотности.

Канал «Дружи с финансами» – официальный канал Проекта. На канале публикуются материалы, нацеленные на повышение финансовой грамотности, на формирование разумного финансового поведения и ответственного отношения к деньгам как у детей, так и у взрослых. Кроме того, рассматриваются темы, связанные с формированием личного и семейного бюджета, процессом накоплений и пенсионного обеспечения⁷³⁶.

Канал информационного агентства «Финам» публикует актуальные новости из мира финансов: новости, комментарии экспертов и прогнозы о поведении финансовых рынков, деятельности компаний и индексах бирж⁷³⁷.

Авторский канал «Кошелек закрой», где рассматриваются вопросы о повседневных способах экономии и управления деньгами: как научиться меньше тратить и больше откладывать, как планировать расходы, как экономить при походах в магазин и на что обращать внимание, планируя крупные покупки⁷³⁸.

«Азбука денег» – канал, который поможет «подружиться» с финансами, научить строить личный бюджет, сохранять и увеличивать сбережения. На канале также рассматриваются вопросы инвестирования и выбора правильных активов для своего портфеля⁷³⁹.

⁷³⁶ Канал «Дружи с финансами» zen.yandex.ru/id/5b4f361357bd1c00a904f362.

⁷³⁷ Канал информационного агентства «Финам» zen.yandex.ru/finam.ru.

⁷³⁸ Канал «Кошелек закрой» zen.yandex.ru/sveta_economy.

⁷³⁹ Канал «Азбука денег от Александра Евстегнеева» zen.yandex.ru/azbukadeneg.

Канал FinanceGramm простым языком рассказывает об особенностях работы на инвестиционном рынке. Здесь рассказывается, как постепенно сформировать солидный капитал, можно ознакомиться с отзывами на финансовые книги, новыми сервисами и сложными терминами⁷⁴⁰.

На канале **«Школа финансовой мудрости»** можно ознакомиться с правилами правильного распоряжения личными финансами. Автор рассказывает об особенностях разных банковских вкладов и предлагает списки наиболее выгодных, комментирует ситуации из жизни читателей канала и описывает возможности, позволяющие сохранить и преумножить свои средства. Кроме того, на канале можно узнать о новых методах, которыми пользуются финансовые мошенники, и способах защиты⁷⁴¹.

Канал «финансовые тонкости» поможет разрешить трудности, связанные с кредитами. В нем публикуются статьи, которые объясняют, на что обратить внимание при инвестировании, как защитить свои права в финансовых организациях, с приведением реальных примеров⁷⁴².

СПРАВОЧНО

Несмотря на распространение COVID-19, образовательно-просветительская работа в рамках Проекта не останавливается. На портале вашифинансы.рф размещена подборка онлайн-ресурсов для разных категорий пользователей (детей, школьников и их родителей, студентов, взрослых), посвященных теме финансовой грамотности и актуальным вопросам в области личных финансов, востребованных в период нестабильных условий внешней среды⁷⁴³.



В рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и Проекта в 2019 году и начале 2020 года реализован комплекс мероприятий по внедрению финансовой грамотности в образовательные программы, по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг, в том числе с использованием информационных ресурсов Интернета. Пополнение и обновление контента данных ресурсов, появление на них новых сервисов способствовало увеличению количества пользователей и расширению охвата населения финансовым просвещением.

⁷⁴⁰ Канал FinanceGramm zen.yandex.ru/financegramm.

⁷⁴¹ Канал «Школа финансовой мудрости» zen.yandex.ru/finance_sapience.

⁷⁴² Канал «Финансовые тонкости» zen.yandex.ru/fintonkosti.

⁷⁴³ Онлайн-ресурсы по теме финансовой грамотности, 17.03.2020 // Портал вашифинансы.рф vashifinancy.ru/for-smi/press/news/onlayn-resursy-po-teme-finansovoy-gramotnosti-/.

6. Основные результаты деятельности общественных и общественно-государственных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

6.1. Союз защиты прав потребителей финансовых услуг



Защита потребителей
«ФинПотребСоюз»
Общероссийская Общественная Организация

Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей

финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана 12.04.2010 и в настоящее время представлена почти во всех субъектах РФ, насчитывая 48 региональных подразделений.

Основные цели ОООП «ФинПотребСоюз» – защита прав и законных интересов потребителей в сфере финансовых услуг (в том числе защита прав должников и заемщиков), содействие созданию справедливого и цивилизованного потребительского финансового рынка в интересах российских граждан–потребителей, акционеров и частных инвесторов, а также пропаганда финансовой грамотности и знаний среди широких слоев населения.

Среди наиболее значимых мероприятий, реализованных ОООП «ФинПотребСоюз» в 2019 году, следует отметить следующие:

- Проведен интернет-конкурс среди высших учебных заведений «Профессиональное лидерство больше, чем просто квалификация» и подготовлены курсы дополнительного профессионального образования.
- Реализован социально-значимый проект «Создание среды и продвижение молодых специалистов финансового рынка», в рамках которого проведено исследование проблем, возникающих при трудоустройстве молодых специалистов.
- Проведена научно–практическая конференция «Актуальные финансы», в которой приняли участие более 200 человек, включая ведущих специалистов финансового рынка и потенциальных работодателей.
- Организованы и проведены 6 круглых столов в Москве, Краснодаре, Уфе, Челябинске, Ижевске и Владивостоке по вопросам защиты прав потребителей и социальной ответственности финансовых институтов. В их работе приняло участие 316 человек, включая представителей Банка России, Роспотребнадзора, Уполномоченного по правам

человека, органов государственной власти, страховых компаний, банковских ассоциаций, а также высших учебных заведений.

- В 2019 году в рамках гранта Президента РФ стартовал проект «Викторина по финансовой математике, финансовой грамотности и финансовым технологиям», одной из целей которой является содействие в выявлении талантливых детей в регионах РФ и подготовке высококвалифицированных кадров для финансового рынка и национальной системы защиты прав потребителей⁷⁴⁴.
- Совместно с Роспотребнадзором и Банком России организовано проведение очередной Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг⁷⁴⁵.
- Проведена разъяснительная работа для граждан пенсионного возраста.

Кроме того, в 2019 году ОООП «ФинПотребСоюз» разработано 3 программы проведения вебинаров и программа проведения видеоконференции для различных социальных групп по следующим темам:

- «Банковские карты: мошеннические действия»;
- «Потребительский кредит: за и против?»;
- «Микрофинансовые организации: Оправдан ли высокий процент?»;
- «Долевое строительство: на что обратить внимание потребителю при заключении договора с застройщиком?»;
- «Ответы гражданам на заданные проблемные вопросы по теме финансовых услуг в режиме онлайн».

В рамках разработанных программ проведено 7 бесплатных вебинаров и 1 видеоконференция.

Кроме того, ОООП «ФинПотребСоюз» подготовлены и размещены в СМИ информационные материалы и рекламные материалы по вопросам оказания потребителям консультационной и практической юридической помощи.

ОООП «ФинПотребСоюз» также активно проводит непосредственную работу по защите в досудебном и судебном порядке прав и законных интересов потребителей финансовых услуг при их взаимодействии с финансовыми организациями. Так, в 2019 году в адрес ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 9401 различных жалоб и обращений граждан, из них 8 113 – по телефону бесплатной горячей линии 8–800–

⁷⁴⁴ Викторина по финансовой математике, финансовой грамотности и цифровым финансовым технологиям fin-victory.ru.

⁷⁴⁵ Всероссийская Олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг olimp.ru.

707–05–21. При этом жалобы и обращения граждан касались следующих вопросов (Рисунок 6.1.)

Рисунок 6.1. Структура обращений граждан в ОООП «ФинПотребСоюз» в 2019 году, по темам обращений



Источник: ОООП «ФинПотребСоюз»

Обращения потребителей разрешались в основном в досудебном порядке, в том числе и с помощью бесплатных консультаций. Вместе с тем в 2019 году с участием ОООП «ФинПотребСоюз» состоялось 28 судебных заседаний, из которых выиграно 24 дела в судах первой инстанции и 1 дело в суде второй инстанции. Благодаря успешной судебной защите прав потребителей и высокому проценту выигранных дел⁷⁴⁶ общая сумма штрафов, взысканных судами в пользу потребителей и ОООП «ФинПотребСоюз», составила в 2019 году 1,07 млн руб.⁷⁴⁷

СПРАВОЧНО

В региональных отделениях ОООП «ФинПотребСоюз» открыты общественные приемные, которые оказывают бесплатные консультационные услуги, юридическую помощь и сопровождение граждан, действует горячая телефонная линия. На сайте ОООП «ФинПотребСоюз» (finpotrebsouz.ru) в Интернете также организована электронная приемная, с помощью которой потребители могут обратиться с просьбой о предоставлении юридической помощи. Кроме того, на данном сайте для потребителей финансовых услуг размещена полезная информация.

⁷⁴⁶ 85% по итогам 2019 года.

⁷⁴⁷ В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей и пунктом 46 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в связи с отказом в удовлетворении требований потребителей в добровольном порядке.

Большое внимание в 2019 году ОООП «ФинПотребСоюз» в тесном взаимодействии с другими общественными организациями по защите прав потребителей, Роспотребнадзором, Банком России и Уполномоченным по правам человека было также уделено независимой общественной экспертизе нормативных актов. Кроме того, представители ОООП «ФинПотребСоюз» приняли участие в деятельности экспертных советов ГД РФ и рабочих групп Роспотребнадзора по разработке законопроектов в сфере защиты прав потребителей.

6.2. Союз потребителей Российской Федерации



Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) – добровольный, самоуправляемый союз общественных объединений, созданный в целях защиты прав и законных интересов российских потребителей, и действующий с 1990 года. Цели СПРФ – повышение уровня защищенности российских потребителей и развитие потребительского движения.

Являясь одним из старейших общественных объединений в стране, СПРФ в 2019 году объединял 83 организации, расположенные почти во всех регионах страны – Центральном, Северо-Западном, Южном, Северо-Кавказском, Приволжском, Уральском, Сибирском, Дальневосточном федеральных округах⁷⁴⁸.

СПРАВОЧНО

На сайте СПРФ в Интернет (souz-potrebiteley.ru) потребителям представлена полезная информация, включая нормативные документы, образцы претензий и юридические советы.

В 2019 году СПРФ продолжил реализацию своих постоянных проектов⁷⁴⁹:

- Развитие Сети правовой защиты потребителей⁷⁵⁰.
- Подготовка экспертов в Центре независимой потребительской экспертизы.
- Проведение региональных конкурсов для школьников и студентов по основам потребительских знаний.
- Проведение ежегодных опросов потребителей.

⁷⁴⁸ Список объединений // СПРФ souz-potrebiteley.ru/spisok.shtml.

⁷⁴⁹ Текущие проекты // СПРФ souz-potrebiteley.ru/main/projects/71890/.

⁷⁵⁰ В данную сеть входят консультационные центры и пункты, оказывающие помощь льготной категории граждан-потребителей, в том числе по делам с незначительным размером возмещения ущерба (2-3 тыс. руб.).

- Участие в работе Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик⁷⁵¹.

Кроме того, СПРФ начал подготовку предложений о нормативном регулировании процедуры онлайн-взаимодействия потребителей с продавцами товаров (исполнителями услуг)⁷⁵².

19.03.2019 Комитетом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга при участии СПРФ и Ассоциации «Выбор потребителя» проведена конференция «Формирование потребительской культуры как неотъемлемое условие развития потребительского рынка товаров и услуг», приуроченная к Всемирному дню прав потребителей. Особое внимание участники конференции уделили вопросам обеспечения защиты прав потребителей в условиях цифровизации рынка потребительских товаров и услуг⁷⁵³.

СПРФ также принимал активное участие в совместном заседании Консультативного совета государств – участников СНГ (16-е заседание) и Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС (6-е заседание), а также в 28-м заседании Консультативного совета по защите прав потребителей. Кроме того, председатель СПРФ П.Б. Шелищ участвовал в работе Общественного совета при Роспотребнадзоре в качестве его постоянного члена⁷⁵⁴.

В связи с пандемией COVID-19 в апреле 2020 года СПРФ обратился от имени общероссийских объединений потребителей, производителей и продавцов потребительских товаров к высшим органам государственной власти РФ. В целях сохранения доступности для населения социально значимых продовольственных и иных товаров первой необходимости в экстремальных условиях защиты от COVID-19, СПРФ рекомендовал незамедлительно приступить к реализации ранее отложенного проекта Минпромторга России по предоставлению низодоходным группам населения кредитов из средств федерального бюджета, погашаемых их получателями при покупке товаров отечественного производства, распространив его действие на граждан, потерявших доход в связи с ограничениями, обусловленными пандемией⁷⁵⁵.

⁷⁵¹ Комиссия по применению Кодекса добросовестных практик codeofconduct.ru.

⁷⁵² В Союзе потребителей готовят проект об онлайн-взаимодействии покупателя и продавца, 01.04.2019 // СПРФ souz-potrebiteley.ru/main/news/79392/. Подробнее о ситуации с внедрением механизма онлайн урегулирования споров – см. раздел 1.1. Доклада.

⁷⁵³ См. сайт СПРФ в Интернете souz-potrebiteley.ru/main/news/79384/; Сайт Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы» в Интернете cnpe.spb.ru/stati/article_post/konferentsiyu-effektivnoya-funktsionirovaniye-sistemy-zashchity-prav-potrebiteley-kak-neobkhodimoye-usloviye-povysheniya-kachestva-zhizni-peterburzhtsev.

⁷⁵⁴ Протоколы // Роспотребнадзор rosпотребнадзор.ru/feedback/ob_sovet/protokoly.php.

⁷⁵⁵ Заявление о необходимых и неотложных мерах по обеспечению доступности социально значимых товаров первой необходимости в условиях защиты от пандемии коронавируса // СПРФ souz-potrebiteley.ru/documents/2474/79580/.

6.3. Международная конфедерация обществ потребителей



Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) основана в 1989 году и объединяет 36 ведущих общественных организаций потребителей из России, Украины, Беларуси, Грузии, Казахстана, Киргизии, Таджикистана и Узбекистана.

Основные направления деятельности КонфОП включают в себя продвижение законодательных инициатив, направленных на усовершенствование норм по раскрытию потребительской информации в области финансовых услуг, а также потребительское образование.

КонфОП является членом Совета Всемирной организации потребителей, саммит которой состоялся с 30 апреля по 2 мая 2019 года в городе Эшторил (Португалия)⁷⁵⁶.

В рамках саммита председатель правления КонфОП Д.Д. Янин выступил на сессии «Финансовые услуги – расширение прав и возможностей потребителей с помощью проведения исследований, повышения уровня финансовой грамотности и предоставления более качественных услуг», рассказав о работе КонфОП в рамках Проекта, в том числе о проведении независимого мониторинга финансовых услуг и распространении его результатов среди основных участников финансового рынка и регуляторов.

СПРАВОЧНО



Саммит Всемирной организации потребителей, проводимый раз в четыре года, – ключевое событие для потребительских организаций всего мира, а также площадка для формирования будущей повестки потребительского движения и определения основных направлений для совместных усилий по повышению уровня защиты потребителей.

В 2019 году саммит был посвящен защите прав потребителей в быстроменяющемся цифровом мире. Среди ключевых тем саммита – влияние цифровых инноваций, интернета вещей, а также искусственного интеллекта на сферу защиты прав потребителей, защита данных пользователей и доступ к цифровым услугам⁷⁵⁷.

⁷⁵⁶ Consumers International (CI) – Всемирная организация потребителей, осуществляющая свою деятельность с 1960 года. В настоящее время в нее входят 240 организаций-членов из 120 стран. Организация защищает права потребителей в ЮНЕСКО и ООН, оказывает образовательную и правовую помощь. Сайт организации – consumersinternational.org.

⁷⁵⁷ По материалам КонфОП.

В 2019 году КонфОП проведено исследование соблюдения прав потребителей на рынке сберегательных и кредитных услуг, в ходе него были исследованы сберегательные программы МФО в 20 регионах страны.

11.02.2019 на площадке Общероссийского гражданского форума в рамках круглого стола «Дискриминация в страховании: результаты мониторинга КонфОП» состоялась презентация независимого мониторинга КонфОП «Состояние защиты прав потребителей на рынке страховых услуг в России». В экспертном обсуждении приняли участие представители Банка России, Роспотребнадзора, Минфина России, ЕЭК, Минздрава России, страхового бизнеса, научного сообщества, а также эксперты в области страхования и личных финансов.

В ходе обсуждения председатель Правления КонфОП Д.Д. Янин представил результаты указанного мониторинга в отношении 27 страховых компаний и 20 банков, предлагающих страховки заемщикам.

Результаты данного мониторинга были также представлены в рамках регионального круглого стола «Состояние защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг», состоявшегося с 29 по 30 мая 2019 года в Санкт-Петербурге. В мероприятии приняли участие представители Роспотребнадзора, Банка России, национальные и международные эксперты в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, представители общественных организаций, журналисты.

При этом председатель правления КонфОП Д.Д. Янин поделился итогами «страховой волны» мониторинга. Кроме того, председатель Белорусского общества защиты потребителей, организации-члена КонфОП, А.В. Суша, представила результаты независимого мониторинга соблюдения прав потребителей финансовых услуг в Республике Беларусь.

Результаты «сберегательной волны» указанного мониторинга представлены КонфОП на III Международной конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг», состоявшейся 30.10.2019 в Москве, в рамках соответствующего экспертного круглого стола. При этом были предложены меры, направленные на повышение уровня защищенности граждан на рынке сберегательных услуг:

- Закрепить в законодательстве РФ правило о составлении договора в стандартизированной форме, удобной для восприятия и понятной потребителю, а также о предоставлении потребителю договора для детального изучения.
- Закрепить в законодательстве РФ правило об обязательном информировании потребителей об окончании срока вклада.
- Повысить уровень информированности потребителей об опасностях финансовых пирамид, в том числе привлечь поисковые системы в Интернете к выполнению задачи распространения подобной информации.

Результаты независимого мониторинга соблюдения прав потребителей финансовых услуг и предложения по совершенствованию законодательства в данной сфере⁷⁵⁸ также были представлены КонфОП в 2019 году на следующих площадках: 17.05.2019 в рамках Петербургского международного юридического форума в Санкт-Петербурге на дискуссионной сессии «Банкротство граждан», 13.09.2019 на Московском финансовом форуме, 04.06.2019 в ходе обсуждения доклада Всемирного банка «Задолженности домашних хозяйств в России» по исследованию закредитованности граждан, проведенному при участии КонфОП, а также 31.10.2019 в ходе дискуссии «Цифровизация финансовых услуг: актуальные вызовы и решения» в рамках VI Всероссийской недели сбережений в МИА «Россия сегодня»⁷⁵⁹. При этом КонфОП приняла также непосредственное участие в ее открытии.

СПРАВОЧНО

КонфОП не осталась в стороне от участия в защите прав потребителей в условиях пандемии COVID-19, поддерживая принятые РФ меры по поддержке бизнеса и населения.

При этом КонфОП поддержала также предложение Банка России о снижении стоимости процедуры банкротства как единственной легальной процедуры полного списания долга граждан, указав, что по данным исследования Всемирного банка, проведенного совместно с КонфОП, 57% российских заемщиков попадают в категории уязвимых и закредитованных. На фоне связанных с COVID-19 высоких показателей кредитной нагрузки и снижения доходов населения, вероятность того, что заемщик с высокой долговой нагрузкой не сможет внести очередной платеж, существенно повышается.

6.4. Федеральный общественно–государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров



Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров (далее – Фонд) создан в соответствии с Указом Президента РФ от 18.11.1995 № 1157 «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров».

Основными целями Фонда являются осуществление компенсационных выплат лицам, которым был причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках РФ, а также

⁷⁵⁸ Следует отметить, что ежегодные исследования КонфОП используются при подготовке Доклада.

⁷⁵⁹ Проводится в рамках Проекта.

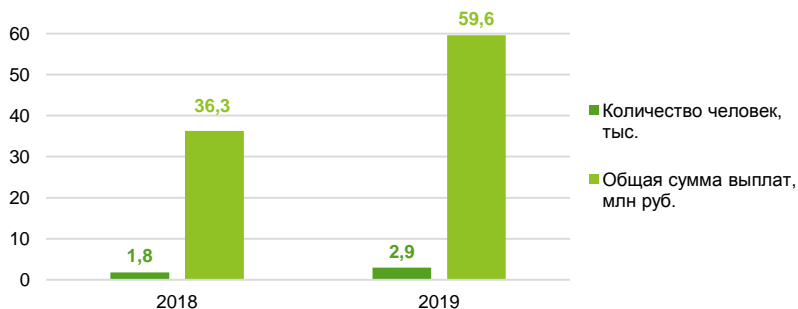
информационно-просветительская деятельность по повышению уровня финансовой грамотности и финансовой безопасности вкладчиков, инвесторов и акционеров⁷⁶⁰.

Данные выплаты производятся Фондом только пострадавшим от тех организаций, которые включены в Реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, нарушивших правовые акты, регулирующие деятельность на финансовом и фондовом рынках РФ⁷⁶¹. По состоянию на 31.12.2019 в данном реестре находилось 539 организаций, что стало рекордным показателем в международных компенсационных системах.

За все время деятельности Фонда компенсационные выплаты получили 1,5 млн граждан на общую сумму более 2,1 млрд руб.⁷⁶²

В 2019 году выплаты получили 2,9 тыс. человек на сумму 59,7 млн руб.⁷⁶³. Для сравнения – в 2018 году выплаты получили 1,8 тыс. человек на сумму 36,3 млн руб.⁷⁶⁴ (Рисунок 6.2.). Таким образом, в 2019 году произошел существенный рост количества граждан, обратившихся в Фонд за компенсацией, и общей суммы выплаченной компенсации.

Рисунок 6.2. Динамика изменения сумм выплаченных компенсаций и количества получателей компенсаций за период 2018–2019 годов



Источник: Фонд

Кроме осуществления своей основной деятельности по выплате компенсаций, Фонд продолжил активную работу по защите интересов

⁷⁶⁰ Устав Фонда (утвержден Советом Фонда, протокол № 23 от 22.05.2015, с изменениями от 02.04.2019 // Фонд fedfond.ru/bitrix/docs/ustav_2019.pdf.

⁷⁶¹ Порядок осуществления компенсационных выплат гражданам, которым причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках Российской Федерации (утвержден решением Совета Фонда от 28.12.2010, протокол № 7 (с изменениями от 29.10.2019).

⁷⁶² По материалам Фонда, по состоянию на 31.12.2019.

⁷⁶³ Отчет по компенсационным выплатам (2019 год) // Фонд fedfond.ru/about/dokumenty/reports_of_the_fund/reports/179/1713/.

⁷⁶⁴ Отчет по компенсационным выплатам (2018 год) // Фонд fedfond.ru/about/dokumenty/reports_of_the_fund/reports/175/1470/.

граждан, пострадавших от деятельности недобросовестных финансовых институтов и организаций. Юристы Фонда провели для граждан 825 юридических консультаций. При этом вопросы потребителей в основном касались неисполнения обязательств финансовыми организациями, в том числе в отношении выплаты дивидендов.

СПРАВОЧНО

В условиях пандемии COVID-19 потребители могли обратиться в Фонд за выплатой компенсации или консультацией дистанционно⁷⁶⁵.

В 2019 году Фонд также продолжил свою информационно-просветительскую деятельность по повышению уровня финансовой грамотности и безопасности граждан при выборе ими способов сбережения и инвестирования денежных накоплений на финансовом рынке. В частности, опубликован информационный буклет «Заработать на риске и не прогореть», предупреждающий о рисках рынка Forex; совместно с «Российской Газетой» издана просветительская брошюра «Цифровая революция в сфере финансов: правила безопасного поведения потребителя», ориентированная на широкий круг читателей.

СПРАВОЧНО

На официальном сайте Фонда fedfond.ru представлены информационные материалы и разъяснения о получении компенсации, реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, вкладчикам которых выплачивается компенсация, а также список организаций, уполномоченных на осуществление компенсационных выплат из средств Фонда. Потребители также могут ознакомиться с консультациями юристов Фонда.

В соответствии с соглашением о сотрудничестве с Московской городской организацией Профсоюза работников народного образования и науки РФ Фонд провел две просветительские встречи с коллективами средних и высших учебных заведений Москвы, участие в которых приняли более 150 учителей и преподавателей.

26.11.2019 Фондом заключено Соглашение с Ассоциацией развития финансовой грамотности о сотрудничестве в сфере повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг, которое предусматривает популяризацию образовательных программ в области финансовой грамотности потребителей, а также содействие в проведении мероприятий, направленных на создание и развитие образовательных проектов в области повышения финансовой грамотности.

⁷⁶⁵ Фонд fedfond.ru/index.php?sphrase_id=182911.



Также получил свое развитие созданный при поддержке Фонда информационно-просветительский сайт СтопПирамида.рф (stoppiramida.ru). Сайт направлен на формирование у потребителей рационального отношения к инвестиционным услугам, информирование об актуальных формах мошенничества на финансовом рынке, формирование навыков оценки финансовых рисков, информирование о порядке защиты своих прав на финансовом рынке, а также пресечение деятельности конкретных финансовых пирамид.



«СтопОбман», «виртуальная кнопка помощи» на сайте – простой сервис для потребителей, пострадавших от деятельности финансовых пирамид, и потребителей, находящихся в тяжелой жизненной ситуации, с помощью которой они могут сообщить о деятельности недобросовестных организаций и получить бесплатную юридическую консультацию.

В 2019 году Фонд начал реализацию нового проекта – Музея «СтопПирамида», работа которого ориентирована на потенциальных жертв мошеннических практик, а также, в перспективе, может быть направлена на обеспечение деятельности интеллектуального и научного центра по противодействию финансовому мошенничеству.

В основе экспозиции Музея – различные документы, собранные Фондом: уникальная коллекция документов финансовых пирамид – сертификатов, акций, сберегательных книжек, векселей, билетов, договоров и рекламы. Коллекцию Музея планируется дополнить копиями судебных документов, а также иных интересных документов.

Не остались в стороне и такие аспекты деятельности Фонда, как постоянное участие в международных мероприятиях, посвященных защите прав потребителей. В частности, 03.10.2019 Фондом совместно с ЕЭК организована и проведена в Москве IV Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности»⁷⁶⁶.

В фокусе повестки данной конференции были политика регуляторов в отношении защиты прав инвесторов и потребителей финансовых услуг, миссинг в различных сегментах финансового рынка, цифровая и финансовая безопасность, противодействие недобросовестным финансовым практикам и финансовым пирамидам, а также совершенствование системы защиты частного инвестора. В рамках мероприятия участникам конференции также была представлена мобильная экспозиция Музея «СтопПирамида».

⁷⁶⁶ Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности» conference.fedfond.ru.

Выводы. Основные направления совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации

Результаты мониторинга в 2019 году ключевых сегментов финансового рынка свидетельствуют о сохраняющихся системных рисках для потребителей финансовых услуг, в особенности в сферах кредитования, страхования и микрофинансирования.

Основные нарушения в потребительском кредитовании по-прежнему связаны со списанием денежных средств без согласия клиента, навязыванием дополнительных услуг, с ущемляющими потребителя условиями договора. В сфере страхования проблемными вопросами являются завышение цены на ОСАГО, невозможность оформить электронный цифровой полис ОСАГО, навязывание страхования жизни. Жалобы потребителей на МФО чаще всего связаны с некорректным взысканием долгов, нарушениями условий договора и завышенными процентами, а также мошенничеством с личными данными заемщика.

Стремительное развитие инновационных финансовых продуктов, способов взаимодействия между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг, увеличение числа операций приводят к постоянному «совершенствованию» неблагоприятных методов, появлению новых высокотехнологичных сомнительных схем и недобросовестных практик, усиливающих негативное влияние как на финансовый рынок в целом, так и на потребителей финансовых услуг.

Дополнительные вызовы и угрозы связаны с резким ухудшением экономической ситуации в начале 2020 года и прогнозируемым снижением реальных доходов населения в связи с распространением COVID-19 и падением цен на нефть.

В сложившихся условиях важны своевременные меры поддержки и защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения уровня информированности и финансовой грамотности населения. Возрастает роль Роспотребнадзора, Банка России, судебных и правоохранительных органов и иных участников национальной системы защиты прав потребителей в создании условий для конструктивного взаимодействия между участниками финансового рынка, обеспечения эффективной системы сдерживания негативных проявлений недобросовестных действий и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Особую актуальность приобретает совершенствование действующих и разработка новых механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг на законодательном уровне.

Одним из таких механизмов является предоставленная с 01.10.2019

возможность обращения в суд с исками о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе потребителей⁷⁶⁷. В настоящее время формируется практика рассмотрения групповых исков, при этом Роспотребнадзором уже успешно инициированы несколько таких исков.

В Закон о защите прав потребителей в 2019 году были внесены существенные изменения⁷⁶⁸, направленные на совершенствование государственной политики в сфере защиты прав потребителей, в том числе в части наделения Роспотребнадзора полномочиями по утверждению методических рекомендаций по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей, а органов исполнительной власти субъектов РФ – полномочиями разрабатывать региональные программы по защите прав потребителей и оказывать содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

Позитивное влияние на рынок финансовых услуг и повышение уровня защиты прав потребителей оказало также начало работы новых базовых стандартов Банка России, в том числе Базового стандарта совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих страховые организации, а также Базового стандарта совершения страховыми брокерами операций на финансовом рынке.

Кроме того, Банком России издано Указание № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика», которое оказало важнейшее влияние на рынок ИСЖ и значительно снизило количество нарушений прав потребителей при продаже данного страхового продукта.

В 2019 году большое внимание законодателей было уделено защите прав социально уязвимых категорий потребителей.

Так, внесенные в КоАП РФ изменения⁷⁶⁹ позволяют привлекать продавцов, исполнителей услуг или работ к ответственности за проявления дискриминации социально уязвимых категорий граждан, выразившиеся в отказе им в доступе к товарам (услугам, работам) на равных с другими гражданами условиях. При этом высокий размер

⁷⁶⁷ Федеральный закон от 18.07.2019 № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁷⁶⁸ Федеральный закон от 18.03.2019 № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей».

⁷⁶⁹ Федеральный закон от 18.03.2020 № 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях».

штрафов и наказание, неотвратимо следующее за нарушение прав каждого потребителя, будет способствовать предотвращению возникновения подобных случаев дискриминации.

Совершенствование законодательства в сфере защиты прав потребителей коснулось в 2019 году и развития внесудебных механизмов защиты прав потребителей, к которым относится система альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров. Законопроект, устанавливающий правовые основы для развития такой системы, был подготовлен в 2019 году и концептуально поддержан Роспотребнадзором и другими заинтересованными сторонами⁷⁷⁰.

2019 год также ознаменовался началом полноценной работы созданного годом ранее института финансового уполномоченного. Первые итоги его деятельности показали высокую эффективность нового механизма досудебного урегулирования споров. Вместе с тем были выявлены и определенные недостатки, а также пробелы законодательного регулирования, устранение которых должно стать предметом первоочередного внимания в 2020 году.

Важнейшим этапом в развитии законодательства о защите прав потребителей в 2019 году стала также разработка Минюстом России проекта нового КоАП РФ, в котором были учтены особенности потребительских правоотношений и необходимость их особой защиты⁷⁷¹.

Следует отметить и продолжение работы Роспотребнадзора по кодификации законодательства о защите прав потребителей. Вопросы кодификации активно обсуждались Роспотребнадзором на различных площадках с привлечением лучших российских и международных экспертов. В результате Роспотребнадзором были намечены перспективы кодификации российского законодательства с учетом лучших мировых практик и сформирована основная научно-практическая база, необходимая для подготовки нового закона (кодекса) о защите прав потребителей.

В сфере потребительского кредитования принят ряд законодательных инициатив, направленных на ограничение долговой нагрузки заемщиков и предоставление льготного периода кредитования по ИЖК («ипотечные каникулы»).

В сфере регулирования электронной коммерции важной законодательной инициативой является принятый в апреле 2020 года ГД

⁷⁷⁰ Проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров».

⁷⁷¹ Проект Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (ID проекта 02/04/01-20/00099059) // Федеральный портал проектов нормативных правовых актов regulation.gov.ru/projects#npa=99059.

РФ во втором чтении законопроект, предусматривающий дополнение полномочий Правительства РФ в части регулирования деятельности владельца агрегатора информации о товарах (услугах) при заключении договора розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, в том числе при осуществлении продажи товаров дистанционным способом.

Принятие данного законопроекта станет еще одним важным шагом в деле реализации утвержденной Правительством РФ в 2017 году Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, в которой вопросы защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции названы в числе приоритетных.

Важнейшим инструментом «обратной связи» для уполномоченных контрольно-надзорных органов остается работа с обращениями граждан, которая позволяет своевременно реагировать на новые угрозы интересам потребителей и разрабатывать адекватные механизмы их защиты.

На протяжении последних двух лет количество обращений граждан – потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор и его территориальные органы остается примерно на одном уровне и составляет порядка 23 тыс. обращений ежегодно.

В 2019 году Роспотребнадзор провел 466 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 18,7% меньше, чем в предыдущем году и более чем втрое меньше, чем в 2015 году. Такая тенденция обусловлена тем, что в 2016 году были внесены изменения в порядок осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в результате которых в правоприменительной практике произошло окончательное разделение собственно федерального надзора (в виде проверок) и применения законодательства об административных правонарушениях.

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2019 году составила примерно 5 нарушений на 1 проверку (для сравнения: на всем потребительском рынке средняя результативность при проверках составила 2,5 нарушения на 1 проверку).

В целом наблюдается снижение показателей административного реагирования и повышение устойчивости судебно-административных решений в интересах потребителей финансовых услуг, что во многом определяется проводимой совместными усилиями уполномоченных государственных органов, прежде всего Роспотребнадзора, Банка России, ВС РФ, ФАС России, санацией финансового рынка и повышением финансовой грамотности населения, способствующим более осознанному обращению потребителей к финансовым организациям.

В 2019 году получила дальнейшее развитие деятельность Роспотребнадзора в сфере информирования и консультирования потребителей финансовых услуг. По-прежнему самыми востребованными у потребителей являются консультации на личном приеме и по телефону. В то же время увеличивается число консультаций с использованием электронных средств коммуникации. Работа с потребителями финансовых услуг через МФЦ осуществлялась в экспериментальном режиме и будет продолжена в дальнейшем.

Формированию единого подхода к консультированию граждан в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора способствует применение Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, разработанных Роспотребнадзором при участии специалистов ФБК Грант Торнтон в рамках реализации Проекта.

В 2019 году продолжилась работа по совершенствованию методик консультирования потребителей финансовых услуг. С учетом предложенных консультационных центров были разработаны два новых ведомственных стандарта – «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности» и «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов». Кроме того, раздел «Обращение к финансовому уполномоченному» ведомственного стандарта «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» был существенно переработан и дополнен в связи с началом деятельности финансового омбудсмена.

Полученные в начале 2020 года отзывы консультационных центров Роспотребнадзора в очередной раз показали высокую степень их заинтересованности в сохранении и развитии системы ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, ставших признанной и необходимой частью единой системы информирования и консультирования потребителей.

В 2019 году Роспотребнадзор продолжил работу по представлению на международной арене лучшей российской практики в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

Так, в рамках состоявшегося в июле 2019 года заседания Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей ЮНКТАД, посвященного современным вызовам цифровой экономики, Роспотребнадзором был представлен национальный опыт практической реализации основных положений Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, а также информация о ходе реализации Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей до 2030 года и законодательных инициативах, связанных с защитой социально уязвимых категорий потребителей.

Влияние цифровизации экономики на потребление стало ключевой темой обсуждения на Международной конференции Группы двадцати по вопросам защиты прав потребителей, прошедшей в сентябре 2019 года в Японии. В рамках сессии, посвященной онлайн урегулированию споров и цифровым сервисам, Роспотребнадзор сообщил о разработке новой цифровой платформы дистанционного консультирования потребителей, которая будет включать в себя множество полезных сервисов, таких как умный поиск необходимой информации, пошаговое консультирование по вопросам защиты своих прав в различных ситуациях, голосовые сервисы, в том числе для людей с ограниченными возможностями, информирование о небезопасных покупках, поиск сервисов разрешения споров, электронная книга жалоб и многое другое.

Российская Федерация также выступила с конкретными инициативами по развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей и призвала принять совместную декларацию стран-членов Группы двадцати по защите прав потребителей на следующем заседании в Саудовской Аравии.

На очередном заседании Целевой группы Группы двадцати/ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг в октябре 2019 года обсуждались доступность финансовых услуг в условиях старения населения и разработка комплекса мер по защите социально уязвимых потребителей. Исследование этих вопросов, в котором приняли активное участие Минфин России и Роспотребнадзор, показало, что для многих государств характерны похожие проблемы и подходы к их решению.

В 2019 году Роспотребнадзор продолжил активное участие в реализации Проекта. Итоги реализации Проекта в 2019 году свидетельствуют о положительной динамике по ключевым направлениям: растет число просветительских мероприятий, расширяется их география, внедряются новые образовательные технологии, увеличивается количество пользователей информационных ресурсов по вопросам финансовой грамотности, в том числе порталов вашифинансы.рф и хочумогузнаю.рф.

В рамках Проекта стартовали новые программы повышения финансовой грамотности. Так, программа «Финансовая грамотность на рабочем месте», в рамках которой запланировано более 14 тыс. мероприятий в 40 регионах страны, призвана дать взрослому работающему населению, обладающему ограниченным временем на самообразование, ключевые знания в области личных финансов.

На этапе апробации программы «Содействие формированию ответственного финансового поведения граждан путем распространения результатов Проекта на базе библиотек в регионах Российской Федерации» примут участие 150 библиотекарей из более чем 30 библиотек 10 пилотных регионов, что должно стать стимулом вовлечения других библиотекарей со всей страны в практику проведения

информационно-просветительских мероприятий по финансовой грамотности.

Значимым событием 2019 года стало распространение в российских регионах уникального тиража учебно-методических комплектов по финансовой грамотности, созданных в рамках Проекта для учеников 4–11-х классов и их родителей. Школам в 51 субъекте РФ было передано на безвозмездной основе более 11,5 миллиона экземпляров УМК – это самый большой единовременный тираж школьных учебников в истории современной России.

В течение 2019 года вопросы финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг активно обсуждались на разных площадках с участием представителей заинтересованных федеральных органов исполнительной власти (Минфина России, Минпросвещения России, Роспотребнадзора), Банка России, экспертного и научного сообщества, общественных организаций.

На открытии III Международной конференции «Защита прав потребителей финансовых услуг. Акцент на социально уязвимые группы населения», состоявшейся 30.10.2019, прошла презентация публичного доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», подготовленного Роспотребнадзором совместно с компанией ФБК Грант Торнтон в рамках Проекта.

В условиях интеграции все большего количества потребителей из разных групп в сложный финансовый рынок и развития дистанционных способов продаж финансовых продуктов важнейшее значение приобрела деятельность общественных и общественно-государственных организаций защиты прав потребителей.

Так, в 2019 году ОООП «ФинПотребСоюз», СПРФ, КонфОП и Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров в тесном сотрудничестве с Роспотребнадзором и другими органами государственной власти и организациями продолжили свою активную работу по повышению уровня финансовой грамотности потребителей, защите их прав и законных интересов, а также профилактике нарушений прав потребителей со стороны финансовых организаций.

Дальнейшие направления деятельности в области финансовой грамотности населения в значительной степени определены Стратегией повышения финансовой грамотности в РФ на 2017–2023 годы и планом мероприятий по ее реализации.

В настоящее время разработаны учебно-методические материалы, программы обучения на самых разных уровнях: школы, средние профессиональные учебные заведения, вузы, взрослое население. Соответственно, предстоит сделать эти инструменты максимально востребованными, распространить их по всей стране, заинтересовать

средние и высшие учебные заведения, работодателей, которые готовы организовывать программы обучения и семинары для своих сотрудников.

Немаловажная задача – расширение охвата Проекта на региональном уровне, то есть вовлечение новых участников, активное тиражирование наиболее успешного опыта пилотных регионов Проекта. Решению этой задачи будет способствовать реализация на уровне регионов подходов и рекомендаций, предложенных в типовой региональной программе повышения финансовой грамотности, разработанной Минфином России.

Следующий аспект связан с информированием населения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Важная роль в решении этой задачи отводится МФЦ, в которых с 2019 года может осуществляться прием обращений и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав, в том числе в сфере финансовых услуг.

Дальнейшие перспективы развития национальной системы защиты прав потребителей связаны с решением двойной задачи, стоящей перед всеми ее участниками. С одной стороны, необходимо информировать население о возможностях и рисках, которые несут с собой новые финансовые инструменты, повышать цифровую и финансовую грамотность населения. С другой – совершенствовать действующие и разрабатывать новые регуляторные меры, направленные на защиту потребителя. При этом оперативность их введения должна соответствовать темпам технологического развития финансового рынка.

В части дальнейшего совершенствования институциональных основ защиты прав потребителей финансовых услуг особенно важными представляются следующие направления:

- Выявление и аккумулирование в едином документе наиболее актуальных вопросов в сфере защиты прав потребителей, последовательное их разрешение консолидированными усилиями всех участников национальной системы защиты прав потребителей.
- Обеспечение большей доступности и прозрачности финансовых услуг, инструментов и инфраструктуры для потребителей, в том числе с использованием лучшей международной практики по установлению в законодательстве правил предоставления всем потребителям минимального набора финансовых услуг.
- Расширение функций и полномочий Роспотребнадзора в сфере международного взаимодействия с профильными международными организациями защиты прав потребителей с целью использования накопленных ими знаний и опыта применения успешных механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг.
- Развитие риск-ориентированных подходов к защите прав потребителей финансовых услуг, особенно в части финансовых операций с использованием цифровых технологий, включая электронные деньги, мобильные финансовые услуги, финансовые

услуги онлайн, дистанционное банковское обслуживание.

- Обеспечение устойчивости функционирования структур и механизмов, созданных в ходе реализации Проекта, в том числе Региональных центров финансовой грамотности.
- Разработка предложений по обеспечению финансирования (софинансирования) мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг в субъектах РФ.
- Разработка инструментов методической, консультационной, экспертной и информационной поддержки региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения;
- Развитие механизмов привлечения к участию в работе Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг представителей общественных объединений потребителей.



В 2019 году продолжился бурный рост новых технологий в финансовом секторе, который высветил целый комплекс проблем, связанных с доступностью финансовых услуг и рисками для потребителей, прежде всего социально уязвимых категорий населения.

В связи с этим перед государством в лице уполномоченных органов власти, в том числе Роспотребнадзора, возникают новые задачи по развитию системы защиты прав потребителей финансовых услуг, снижению негативными событиями на финансовом рынке.

Дополнительные вызовы для финансового рынка и риски для потребителей принесла в 2020 году пандемия COVID-19, последствия которой еще предстоит оценить.

Список сокращений

АО	Акционерное общество
АСВ	Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов»
БКИ	Бюро кредитных историй
Ведомственный стандарт	Ведомственный стандарт консультирования потребителей финансовых услуг (проект)
Владелец агрегатора	Владелец агрегатора информации о товарах (услугах)
ВВП	Валовый внутренний продукт
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ВС РФ	Верховный Суд Российской Федерации
ВСС	Всероссийский союз страховщиков
ВТО	Всемирная торговая организация
ВЦИОМ	Акционерное общество «Всероссийский центр изучения общественного мнения»
ГД РФ	Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации
ГК РФ	Гражданский кодекс Российской Федерации
ГПК РФ	Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации
ДДУ	Договор участия в долевом строительстве
ДМС	Добровольное медицинское страхование
ДТП	Дорожно-транспортное происшествие
ЕАЭС	Евразийский экономический союз
ЕБС	Единая биометрическая система
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕС	Европейский союз
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации

ЕФРСБ	Единый федеральный реестр сведений о банкротстве
ЕЭК	Евразийская экономическая комиссия
ЖК РФ	Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
Закон о банкротстве	Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»
Закон о защите конкуренции	Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»
Закон о защите прав потребителей	Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
Закон о потребительском кредите	Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»
Закон о рекламе	Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»
Закон о финансовом уполномоченном	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
ЗАО	Закрываемое акционерное общество
ИЖК	Ипотечный жилищный кредит
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
Ипотечные каникулы	Льготный период, в течение которого заемщик может уменьшить или приостановить выплаты ипотечного кредита
ИСЖ	Инвестиционное страхование жизни
КАСКО	Добровольное страхование средств транспорта от ущерба и хищения
ККУ	Комбинированный коэффициент убыточности по обязательному автострахованию
КоАП РФ	Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

КонфОП	Союз общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей»
КПК	Кредитный потребительский кооператив
МКК	Микрокредитная компания
МФИ	Микрофинансовые институты
МФК	Микрофинансовая компания
МФО	Микрофинансовая организация
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
НАПКА	Саморегулируемая организация «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств»
НАУФОР	Национальная ассоциация участников фондового рынка
НАФИ	Акционерное общество «Национальное агентство финансовых исследований»
НБКИ	Акционерное общество «Национальное бюро кредитных историй»
НДФЛ	Налог на доходы физических лиц
НПС	Необеспеченные потребительские ссуды
НПФ	Негосударственные пенсионные фонды
НСЖ	Накопительное страхование жизни
НСПК	Национальная система платежных карт
НСФР	Некоммерческое партнерство «Национальный совет финансового рынка»
НФО	Некредитная финансовая организация
ОАО	Открытое акционерное общество
ОГРН	Основной государственный регистрационный номер
ОМС	Обязательное медицинское страхование
ОНФ	Общероссийское общественное движение «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ»
ООН	Организация Объединенных Наций

ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ОООП «ФинПотребСоюз»	Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»
ОСАГО	Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств
ОУС	Онлайн-урегулирование споров
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
ПАО	Публичное акционерное общество
ПДН	Показатель долговой нагрузки заемщика
ПИФ	Паевой инвестиционный фонд
ПОД / ФТ	Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
Проект	Совместный Проект Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»
ПСК	Полная стоимость потребительского кредита (займа)
п. п.	Процентный пункт
РАЭК	Ассоциация электронных коммуникаций
РСА	Российский союз автостраховщиков
Рунет	Русскоязычный сегмент Интернета
РФ	Российская федерация
РЦФГ	Региональный центр финансовой грамотности
СБП	Система быстрых платежей Банка России
Интернет	Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»
СКПК	Сельскохозяйственный кредитный потребительский кооператив
СМИ	Средства массовой информации

СПРФ	Общероссийский союз общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации»
СРО	Саморегулируемая организация
СРО «МиР»	Саморегулируемая организация Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие»
ССВ	Система страхования вкладов
УК РФ	Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ
УМК	Учебно-методический комплект
ФАС России	Федеральная антимонопольная служба
ФБУЗ	Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
Федеральный Фонд по защите прав вкладчиков и акционеров	Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров
Федресурс	Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности
ЦБ РФ	Центральный банк Российской Федерации
ЦУР	Цели устойчивого развития
ЧС	Чрезвычайная ситуация
Эквифакс	Общество с ограниченной ответственностью «Эквифакс Кредит Сервисиз»
Эксперт РА	Акционерное общество «Рейтинговое Агентство «Эксперт РА»
ЮНКТАД	Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию
COVID-19	Коронавирусная инфекция COVID-19