***Елена Сергеевна Стратьева**, директор СРО «МиР»*

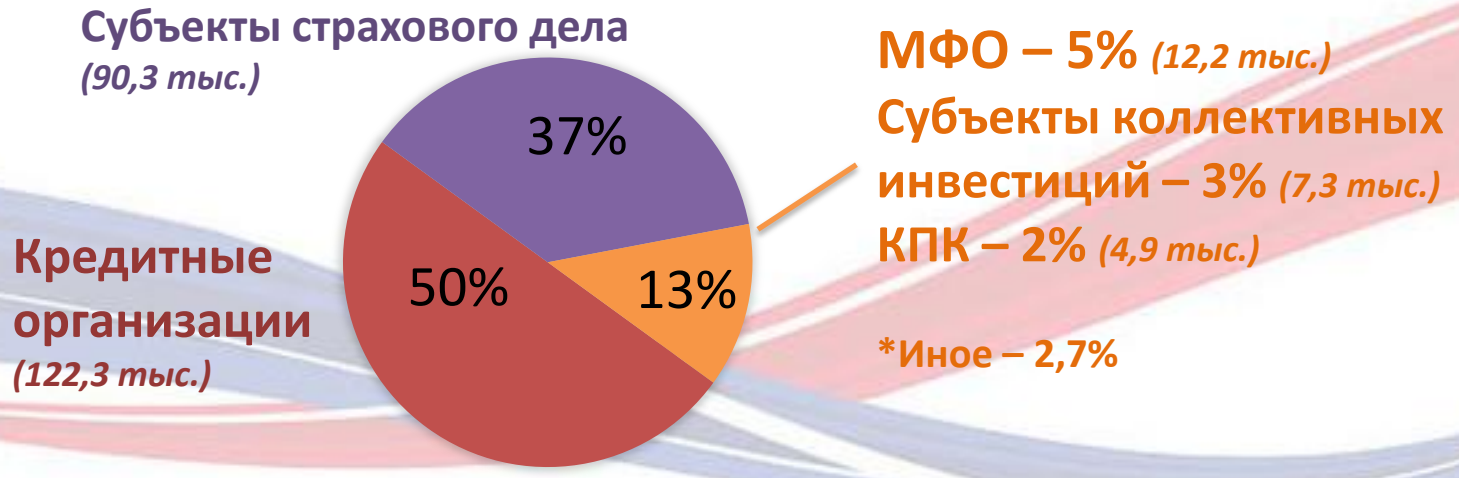
Трансформация микрофинансового рынка: курс на благоприятную клиентскую среду

7 июня 2018 года
г. Санкт-Петербург

Значительная «очистка» рынка и пересмотр самими МФО подходов к работе с клиентами

- ✓ **Значительное сокращение количества участников:** на 38% за 2 года – с 3,688 тыс. компаний *(на 01.01.2016)* до 2,271 тыс. компаний *(на 01.01.2018);*
- ✓ **Обязательное членство в СРО**: более 95% МФО состоят в СРО МФО;
- ✓ Введение **предельного размера обязательств заёмщика** перед МФО и иных ограничений;

Обращения, поступившие в Банк России от потребителей финансовых услуг в 2017г. *(244,2 тыс.)*:



*По материалам Банка России

Как изменилось отношение к клиенту?

- Введены Базовые стандарты МФО, в т.ч. по защите прав потребителей финуслуг;
- Существенно ужесточился скоринг заёмщиков:
  - уровень одобрения у крупных оффлайн-игроков - 20-25%,
  - у крупных онлайн-игроков - 11-15%.
  - При этом повысилось его качество.

Микрофинансовый рынок превращается из «токсичного» в «экологичный»

Как изменилось отношение к клиенту?

✓ **Изменилось само отношение к бизнесу:**

- Он стал социально-ориентированным. Многие МФО имеют **благотворительные фонды** или на постоянной основе поддерживают благотворительные проекты *(напр., фонд «Добро сразу»)*[2]*.

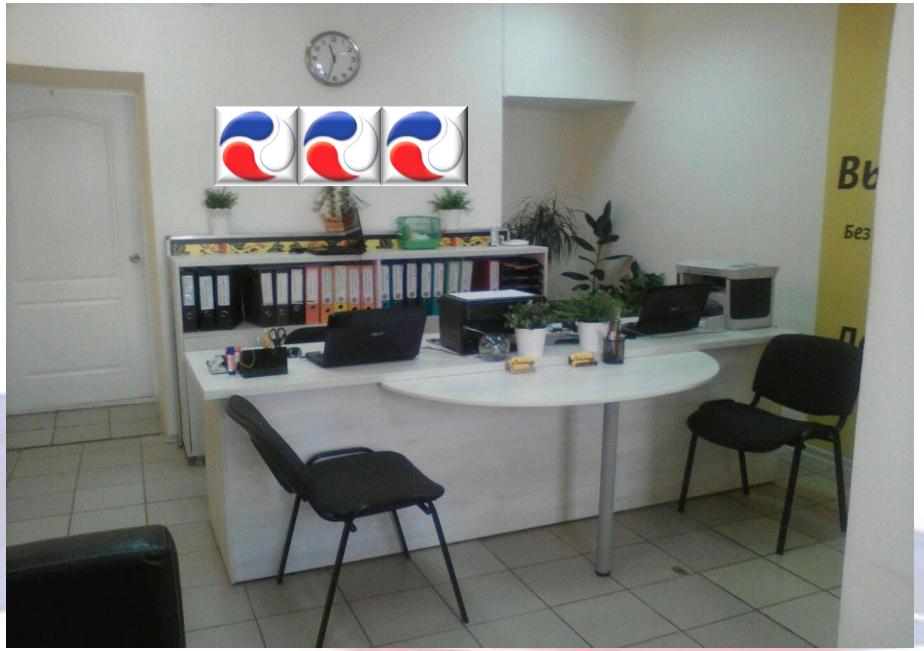
- Поддерживают **социально-незащищенные группы населения** *[3]
- Большинство МФО активно ведет **работу по повышению финграмотности** клиентов*[4]

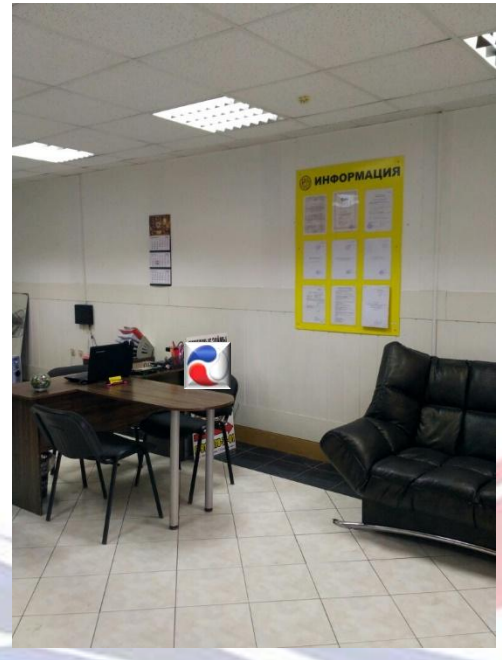
Как изменилось отношение к клиенту?

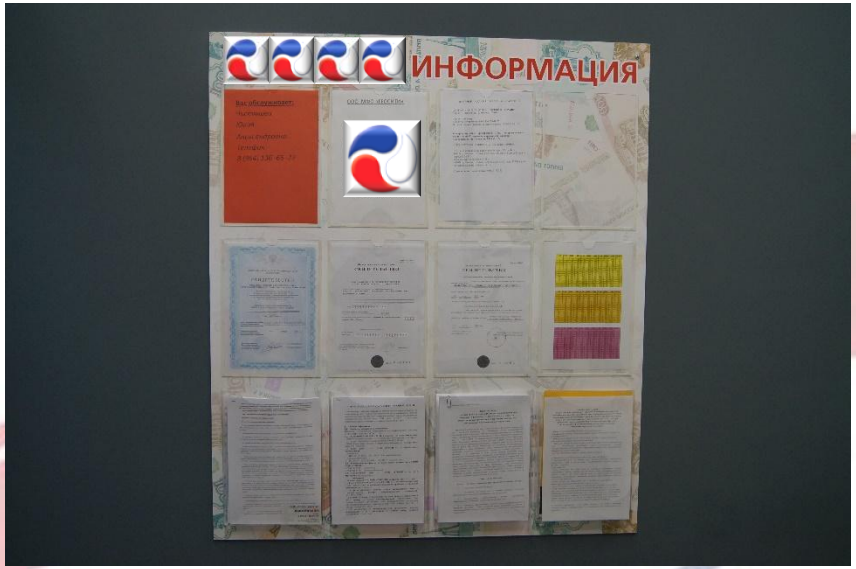
- ✓ **Изменились продукты:**

Широчайшая линейка **сезонных, льготных микрозаймов** (пенсионные, молодежные, для мигрантов и иных социально-незащищенных групп населения), а также **микрозаймов на конкретные цели** (от займа «На путешествие», до «На создание национальной одежды и предметов интерьера» *в рамках поддержки сразу двух направлений – поддержки МСП и программы сохранения народных традиций* *[5])

- ✓ **Изменилась процедура выдачи микрозаймов и сопровождение:** полноценное информирование как в офисе, так и на сайте







Как изменилось отношение к клиенту?

✓ **Изменилась процедура взыскания** (за счет 230-ФЗ):

~~УГРОЗЫ~~ ⇩ НАПОМИНАНИЯ

- только профессиональные взыскатели
- корректное своевременное; уведомление о наличие просрочки (ранее – о датах погашения);
- фиксация разговоров и др. видов взаимодействия.

✓ **Изменились сопутствующие услуги:**

- Реструктуризация;
- Коробочные продукты: страхование, персональный юрист, телемедицина*.

✓ **Для других участников рынка**:**

НПФ: перевод существующих и потенциальных клиентов.

Банки:

- распространение банковских карт;
- оформление банковских документов и продуктов;
- идентификация и подписание документов с клиентами.

Результаты работы по созданию открытого, цивилизованного микрофинансового рынка
(мегарегулятор + участники рынка)

Нужны ли микрозаймы в РФ?

Насколько Ваш последний микрозаём помог Вам в ситуации, из-за которой Вы за ним обратились?

Чаще других о востребованности микрозаймов говорят:

- ✓Возраст: 18-34 лет (более 50% опрошенных)
- ✓Населенный пункт: небольшие города с населением до 100 тыс. человек, сёла

*По материалам ВЦИОМ**

Отказы в банках

Да, сталкивался

Нет, не сталкивался
(в т.ч. не обращался)

Основные причины:

✓отсутствие КИ/ испорченная КИ

✓невозможность многих заемщиков (в т. ч. самозанятых) предоставить справку о доходах

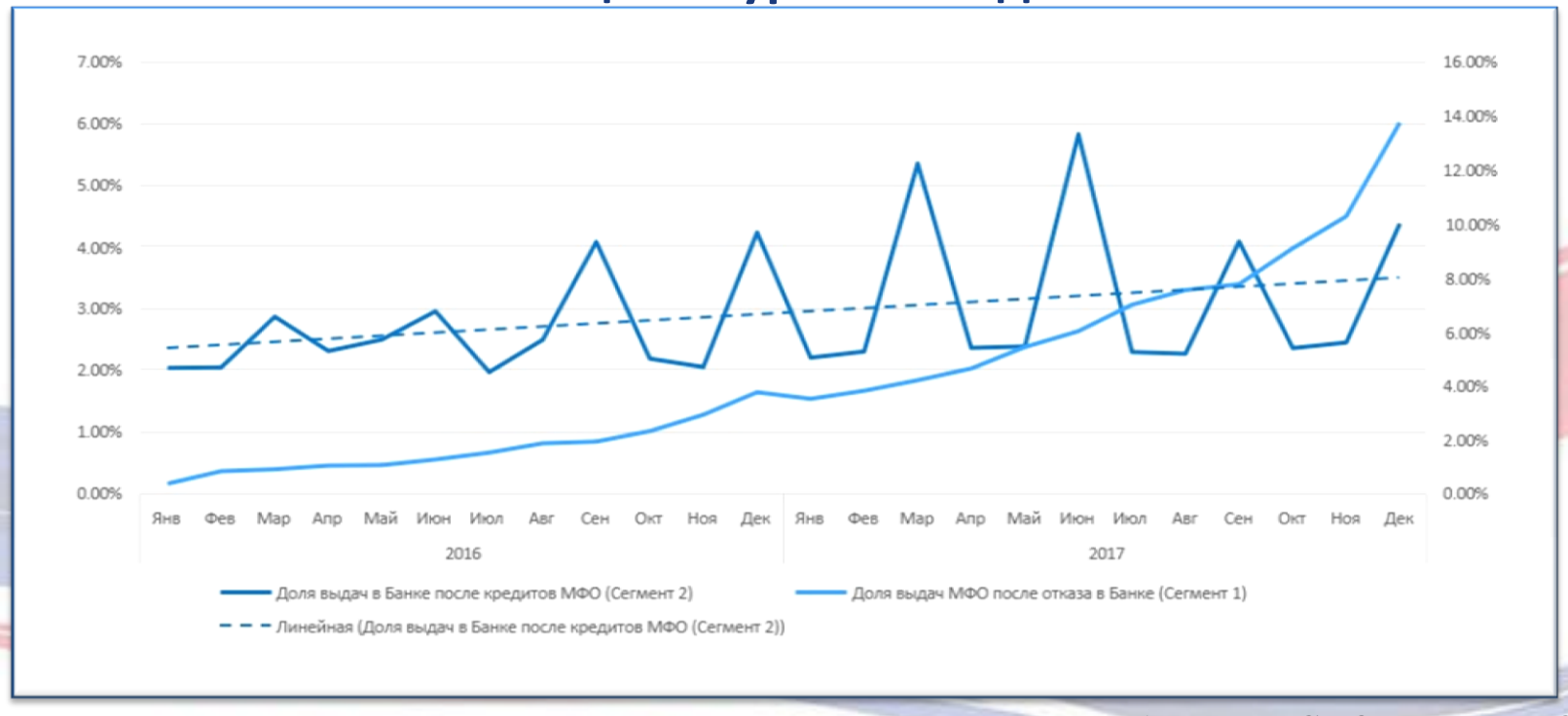
+ в ряде населенных пунктов просто отсутствуют кредитные организации

По материалам ВЦИОМ

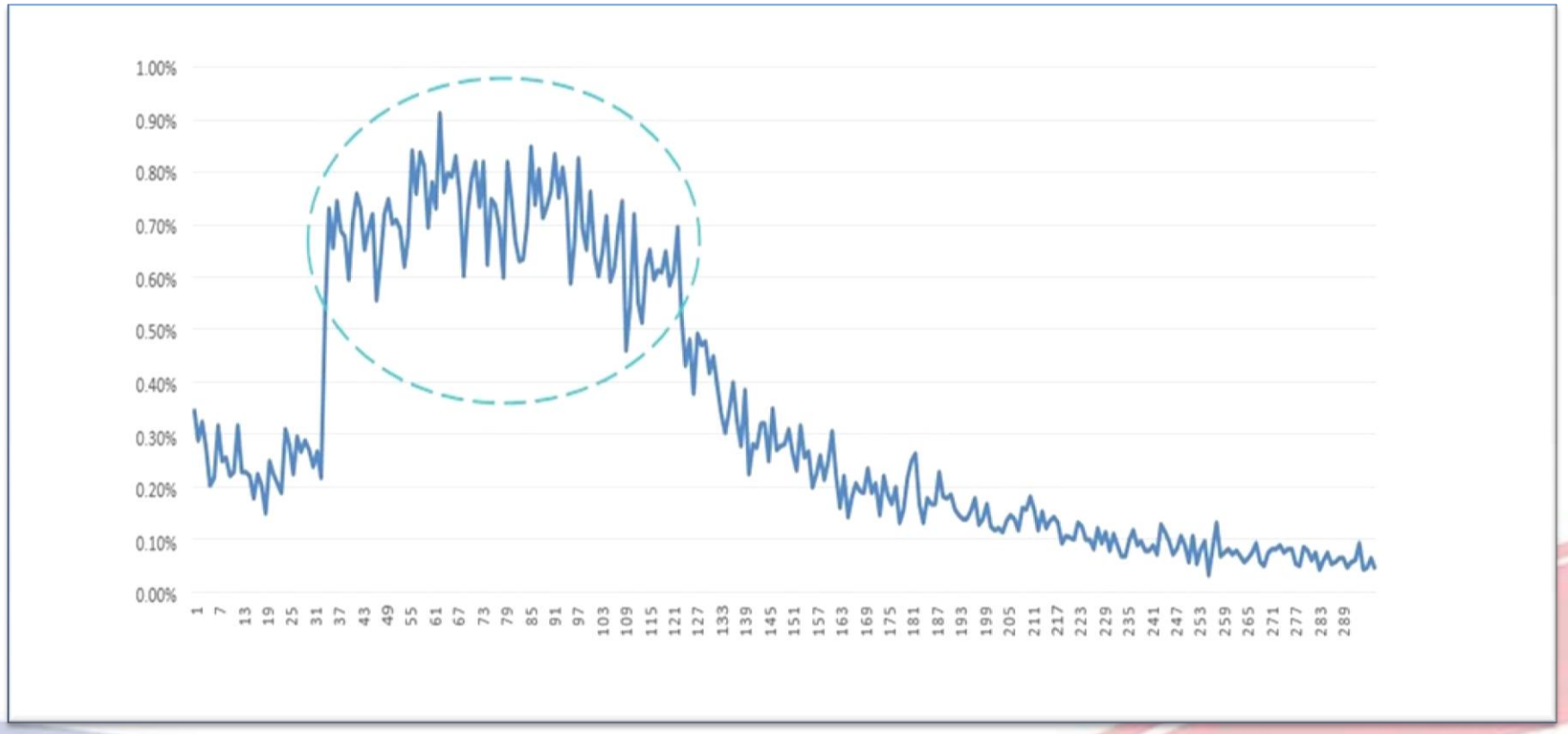
Исследование СРО «МиР» и ОКБ

- ✓ МФО в 2017 г. выдали займы более **200 тыс. клиентам**, у которых нет доступа к банковскому кредитованию;
- ✓ Доля выдач займов МФО клиентам, у которых нет доступа к банковскому кредитованию **увеличилась на 14% за два года;**
- ✓ **До 6% от всех выдач** банковских кредитов приходится на клиентов, которые пришли в банки через МФО.

Оценка уровня выдач



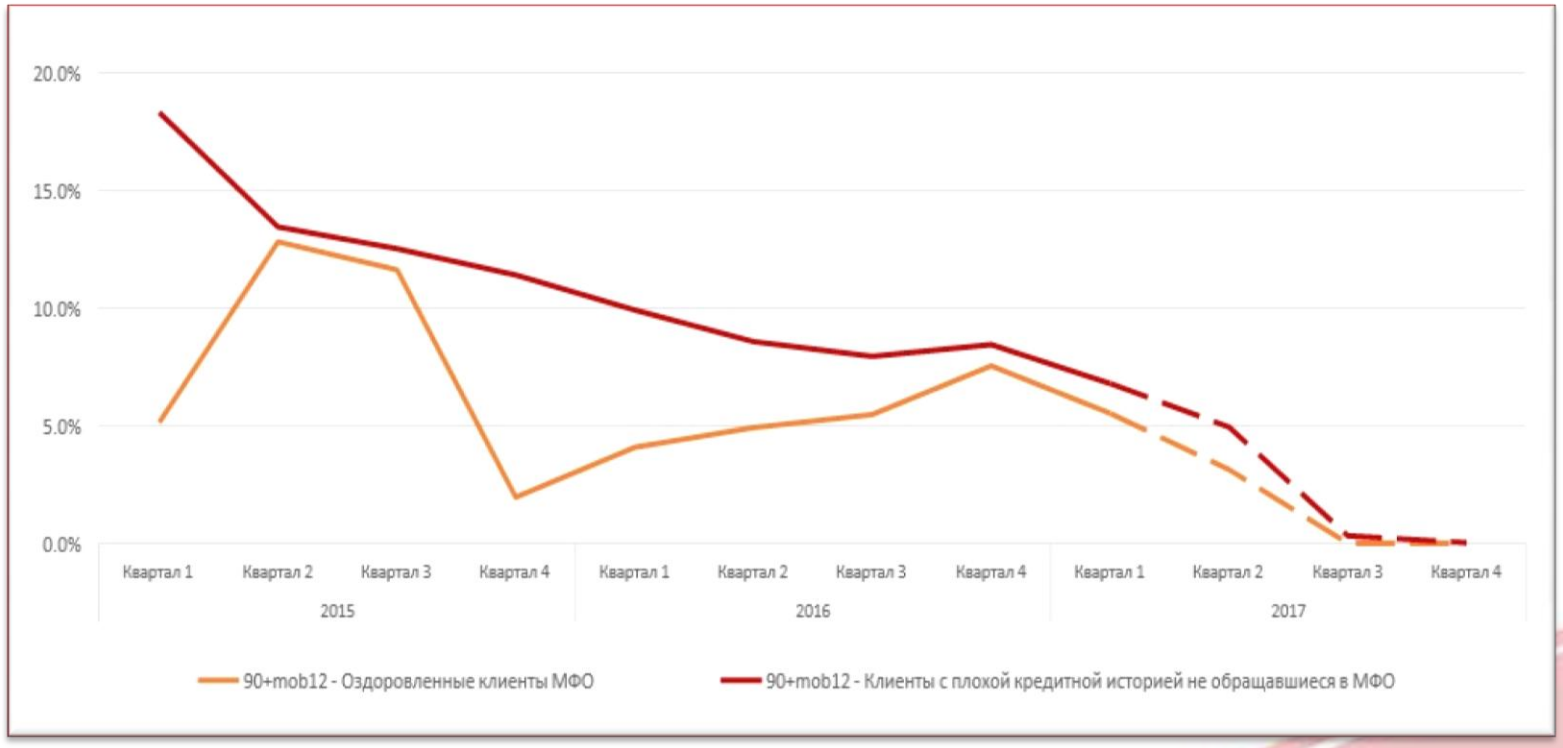
Количество дней между выдачей в МФО и в банке



- ✓ **3 месяца** – средний показатель между займом в МФО и банковским кредитом (у физлица, котjhsv ранее отказал банк);
- ✓ **от 35 до 125 дней – 63,44%** от всех выданных кредитов таким заемщикам.

Исследование СРО «МиР» и ОКБ

Оценка платежеспособности после микрозайма в МФО



- ✓ более 95% оздоровленных МФО клиентов не допускают просрочки более 30 дней за период 3 месяцев
- ✓ более 93% клиентов - просрочка 90 дней за период 12 месяцев

Исследование СРО «МиР» и ОКБ

Что необходимо рынку для правильного выполнения своей главной задачи?

Баланс в регулировании:
чтобы при росте регулирования росли и возможности для МФО

✓**Изменить рамки специализированного продукта** (PDL);

✓Внедрить постепенное снижение максимальной суммы процентов по займу в соответствии с предложением Банка России:
от 2,5Х в 2018г. до 1,5Х в 2020г.;

✓**Изменить методику формирования отчетности** - с учетом резервов:
При расчете портфеля сегмента займов «до зарплаты» в отчете будет отражаться размер портфеля за вычетом резервов на возможные потери по ним. =>
В отчетности портфель МФО сократится.

✓**Изменить систему ограничений ПСК**, установив постепенное снижение коридора отклонения ПСК от средневзвешенного значения следующим образом:
15% - 01.07.2018
5% - 01.07.2019
0% - 01.07.2020

Что необходимо рынку для правильного выполнения своей главной задачи?

✓Создать реальный **барьер для "черных" кредиторов** (компаний, не состоящими в реестре, нарушающими требования 353-ФЗ и 151-ФЗ);

✓Расширить возможности МФО в рамках Указания Банка России **№3073-У** «Об осуществлении наличных расчетов»: разрешить МФО осуществлять выдачу новых замов за счет наличных денег поступивших в течение дня от заимодавцев по погашению старых займов;

✓**Расширить перечень баз данных**, доступ к которым есть у МФО (по аналогии с банковским сектором): ПФР, ФНС, ГИБДД и др.;

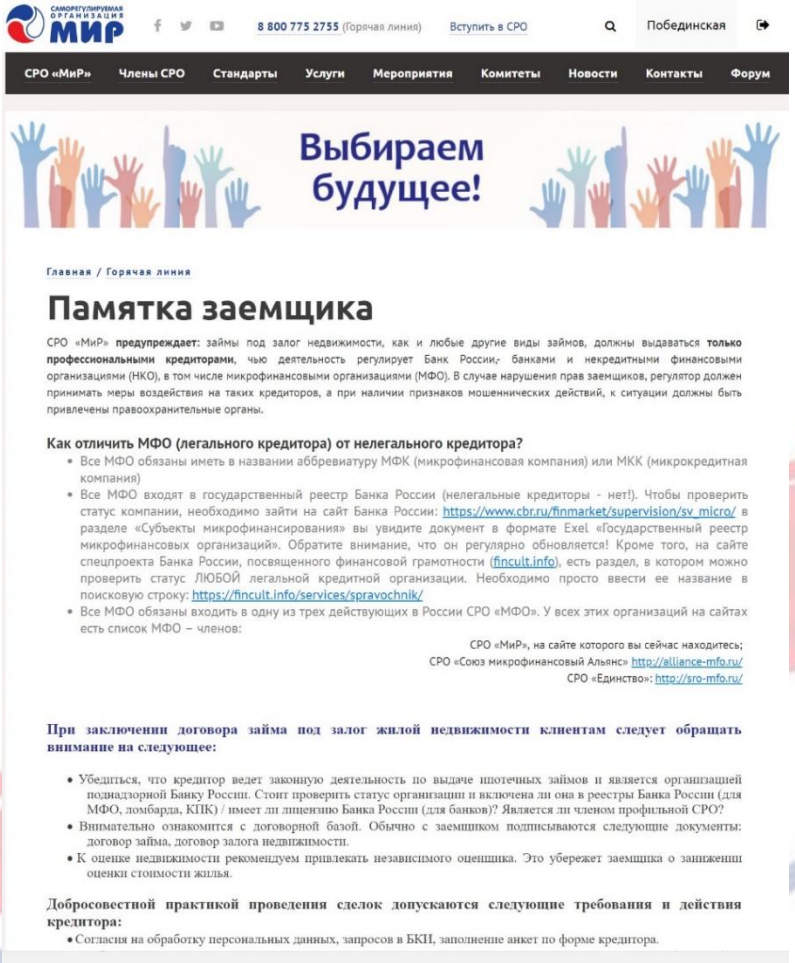
✓Предоставить МФО возможность использования **исполнительной надписи нотариуса** для осуществления взыскание без судебной процедуры (также по аналогии с банковским сектором);

✓Рассмотреть возможность **дифференциации административных нарушени**й и санкций за них в зависимости от тяжести вменяемого нарушения

✓**Повысить границы УПРИД:** для расширение линейки онлайн-микрозаймов (в первую очередь installment). Т.к. текущая верхняя граница максимальной суммы займа в 15 тыс. больше подходит для коротких займов (PDL).

Роль саморегулирования – соблюдение баланса интересов клиентов и бизнеса

- ✓ Повышения качества проверок;
- ✓ Стимулирование отказа от недобросовестных практик, в т.ч. тех, которые не противоречат законодательству, но являются токсичными для рынка;
- ✓ Распространение лучших практик, информационно-просветительская работа с МФО – членами СРО;
- ✓ Повышение уровня финансовой грамотности населения.



8 800 775 2755 (Горячая линия) Вступить в СРО Побединская

СРО «МиР» | Члены СРО | Стандарты | Услуги | Мероприятия | Комитеты | Новости | Контакты | Форум

Выбираем будущее!

Главная / Горячая линия

Памятка заемщика

СРО «МиР» **предупреждает:** займы под залог недвижимости, как и любые другие виды займов, должны выдаваться **только профессиональными кредиторами**, чью деятельность регулирует Банк России,- банками и некредитными финансовыми организациями (НКО), в том числе микрофинансовыми организациями (МФО). В случае нарушения прав заемщиков, регулятор должен принимать меры воздействия на таких кредиторов, а при наличии признаков мошеннических действий, к ситуации должны быть привлечены правоохранительные органы.

Как отличить МФО (легального кредитора) от нелегального кредитора?

- Все МФО обязаны иметь в названии аббревиатуру МФК (микрофинансовая компания) или МКК (микрокредитная компания)
- Все МФО входят в государственный реестр Банка России (нелегальные кредиторы - нет!). Чтобы проверить статус компании, необходимо зайти на сайт Банка России: https://www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv_micro/ в разделе «Субъекты микрофинансирования» вы увидите документ в формате Exel «Государственный реестр микрофинансовых организаций». Обратите внимание, что он регулярно обновляется! Кроме того, на сайте спецпроекта Банка России, посвященного финансовой грамотности (fincult.info), есть раздел, в котором можно проверить статус ЛЮБОЙ легальной кредитной организации. Необходимо просто ввести ее название в поисковую строку: https://fincult.info/services/spravochnik/
- Все МФО обязаны входить в одну из трех действующих в России СРО «МФО». У всех этих организаций на сайтах есть список МФО – членов:

СРО «МиР», на сайте которого вы сейчас находитесь;
СРО «Союз микрофинансовый Альянс» http://alliance-mfo.ru/
СРО «Единство»: http://sro-mfo.ru/

При заключении договора займа под залог жилой недвижимости клиентам следует обращать внимание на следующее:

- Убедиться, что кредитор ведет законную деятельность по выдаче ипотечных займов и является организацией поднадзорной Банку России. Стоит проверить статус организации и включена ли она в реестры Банка России (для МФО, ломбарда, КПК) / имеет ли лицензию Банка России (для банков)? Является ли членом профильной СРО?
- Внимательно ознакомится с договорной базой. Обычно с заемщиком подписываются следующие документы: договор займа, договор залога недвижимости.
- К оценке недвижимости рекомендуем привлекать независимого оценщика. Это убережет заемщика о занижении оценки стоимости жилья.

Добросовестной практикой проведения сделок допускаются следующие требования и действия кредитора:

- Согласия на обработку персональных данных, запросов в БКИ, заполнение анкет по форме кредитора.

САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МИР

Международный Финансовый Конгресс

Благодарим за внимание

Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» (СРО «МиР»)

г. Москва, Орликов пер., д. 5, стр. 2, оф. 538, 540

Тел./факс (495) 258-87-05, 258-68-31

info@npmir.ru