**Публикации в федеральных СМИ, представленные в номинации «Финансовое просвещение»**

# №6.1 Интервью с А.Параничем, заместителем директора СРО «МиР»: «Если человек непрерывно берет займы — это ненормально»

Банк России 31 июля утвердил базовый стандарт по управлению рисками для микрофинансовых организаций. Как с введением стандартов изменится число участников рынка МФО, стоимость входа, условия для заемщиков и уровень кооперации между компаниями и их клиентами?

Стандарт по управлению рисками для микрофинансовых организаций — второй из трех базовых стандартов, посредством которых ЦБ рассчитывает повысить прозрачность работы рынка МФО и препятствовать распространению недобросовестных практик на рынке. (В июне был введен стандарт защиты прав заемщиков МФО, а до конца года должен быть утвержден стандарт совершения операций на финансовом рынке.) О новых правилах игры для МФО Банки.ру рассказал заместитель директора СРО «МиР» — основного разработчика стандарта — Андрей Паранич.

*— Сколько МФО насчитывается в России?*

— Всего в России сейчас чуть больше 2,3 тысячи МФО, из них 46 — микрофинансовые компании (МФК), остальные — микрокредитные (МКК). Число МФО все время меняется: кого-то исключают, кто-то, наоборот, входит на рынок. В среднем число МФО в реестре Банка России сокращается на 10—20 компаний ежемесячно.

*— В конце прошлого года и начале этого наблюдалось резкое сокращение числа МФО (по данным ЦБ, в 2016 году из реестра были исключены данные о 1 771 МФО, в том числе о 697 — в декабре, а в первом квартале 2017 года — о 265 организациях). Почему?*

— В этот период действительно очень много компаний были исключены из реестра. Большинство таких компаний фактически уже не работали, то есть реестр просто очистился от неработающих организаций.

ЦБ исключал компании, в частности, за несоблюдение требований законодательства. В том числе требования об обязательном членстве в саморегулируемых организациях (*все МФО обязаны входить в СРО. — Прим. Банки.ру*), которое вступило в силу в сентябре прошлого года. ЦБ активно исключал из реестра тех, кто до сентября 2016 года не вступил в СРО. Исключались из реестра и те, кто вовремя не сдавал отчетность и нарушал различные нормативные акты. Некоторые компании были исключены из-за того, что к положенному сроку не успели определиться со своим статусом (МФК или МКК) и соответствующим образом сменить название.

*— А сейчас?*

— Сейчас число игроков снижается плавно, без резких всплесков.

*— Всего на микрофинансовом рынке три СРО: «МиР», «Единство» и «Альянс». Кто принимал участие в разработке базовых стандартов?*

— Мы были инициаторами разработки стандартов. Представители СРО «Единство» и «Альянс» входили с рабочую группу при нашей саморегулируемой организации. Они участвовали в обсуждении и согласовании разработанного нами текста. Большинство их замечаний мы учли. Сейчас мы работаем над стандартом совершения операций на финансовом рынке. Мы предполагаем, что работа будет проходить в том же режиме.

*— Базовые стандарты требуют дополнительных расходов: установка дополнительного оборудования, программного обеспечения, наем новых сотрудников и так далее. Не возникнет ли ситуация, когда компании, особенно маленькие, будут вынуждены уйти с рынка не потому, что они недобросовестно работают, а потому что бюджеты не потянули?*

— У крупных организаций такая инфраструктура уже создана. Маленькие же компании с проблемой серьезных расходов столкнуться не должны: подготовка у них будет носить в основном организационный характер и не потребует существенных финансовых вложений.

Вопрос, действительно требующий затрат при подготовке к соблюдению базового стандарта защиты прав заемщиков, — это установка системы для фиксации записей, если у компании такой нет. Сколько стоит такая система, сказать сложно. Ценовой диапазон очень большой и зависит от различных факторов: места хранения, объема записей. Затратным может оказаться и покупка программного обеспечения. Например, стандарт по защите прав заемщиков устанавливает ограничение по количеству выданных займов. И отслеживать соблюдение этого ограничения удобнее автоматически. Но если займов выдается немного, то обрабатывать это можно и вручную.

Большая часть возможных затруднений — организационные. Я согласен, что их может быть много: одна из компаний — лидеров рынка насчитала около 70 изменений в бизнес-процессах, которые должны быть произведены в связи со вступлением в силу стандарта. Но какие это изменения? Включить еще одну строчку в договор или в правила выдачи микрозайма. Это не стоит никаких денег. Значительная часть изменений носит именно такой характер.

*Соблюдать стандарты не настолько тяжело, чтобы их внедрение заставило уйти с рынка маленькие компании*

Обучение персонала тоже не должно потребовать серьезных затрат: стандарт предусматривает проведение внутренних инструктажей для линейных сотрудников, работающих с клиентами. Это требование вступает в силу с 1 января 2018 года. У компаний еще есть четыре-пять месяцев на то, чтобы организовать аттестацию работников. Соблюдать стандарты не настолько тяжело, чтобы их внедрение заставило уйти с рынка маленькие компании. Более того, организационные процедуры и расходы будут прямо пропорциональны масштабу бизнеса МФО. Понятно, что одно дело — закупить оборудование, например, для фиксации разговоров для 500 офисов и обучить 1,5—2 тысячи человек. И совсем другое — когда в компании работают всего десять человек: аттестовать их нетрудно, а объем записываемых разговоров гораздо меньше.

*— Базовый стандарт по управлению рисками обязывает МФО организовать отдельные структурные подразделения по управлению рисками или нанять риск-менеджера. Сколько МФО системно управляют рисками уже сейчас?*

— Точное число таких компаний оценить сложно. По нашим оценкам, системно управляют риском как минимум все крупные компании. Рынок довольно сильно сконцентрирован: на 100 компаний приходится около 80% общего портфеля займов. И в этих компаниях точно есть люди, ответственные за управление рисками. Не у всех есть отдельные подразделения, но риск-менеджеры — обязательно.

Так или иначе, все МФО управляют кредитным риском — оценивают кредитоспособность клиентов. Но с другими видами рисков (операционным, правовым, риском потери ликвидности) все может обстоять гораздо хуже.

Стандарт обяжет компании системно отслеживать все эти риски. Законодательство в сфере МФО меняется довольно быстро, и многие компании не успевают перестроиться. Почему я в этом уверен? Мы много раз ездили в различные города рассказывать о том, какие изменения в законодательстве происходят. И мы видим, что многие изменения компании просто не отслеживают. То есть по факту они уделяют недостаточно внимания мониторингу правового поля. С принятием стандартов ситуация должна измениться.

*— С принятием трех базовых стандартов сколько компаний останется к концу года?*

— Думаю, рынок уменьшится, но вряд ли драматично: из нынешних 2,3 тысячи компаний к концу года, по нашим прогнозам, останется 2,1 тысячи, может, даже чуть больше. К концу года, возможно, вырастет количество МФК. Есть некое количество компаний, уже подавших соответствующие документы в Банк России. И есть ряд МКК, которые планируют подать документы на изменение статуса. Но в конечном итоге микрофинансовых компаний вряд ли будет больше ста.

Если и ожидать серьезного сокращения числа действующих МФО, то не из-за стандартов, а скорее в случае претворения в жизнь губительных для рынка предложений депутатов. Например, запретить МФО брать залоги и в то же время установить для них максимальную ставку по займам в размере «ключевая ставка плюс 15% годовых» — по таким ставкам даже банки, в общем-то, не кредитуют.

Для инвестора, который думает, вложить ли в этот рынок деньги, внесение законопроектов, по сути, убивающих рынок, — тревожный сигнал. Мы уже сталкивались с тем, что некоторые компании выходили из реестра чисто по экономическим соображениям: в условиях правовой неопределенности они не могут найти инвестиции для дальнейшего развития.

*Если и ожидать серьезного сокращения числа действующих МФО, то не из-за стандартов, а скорее в случае претворения в жизнь губительных для рынка предложений депутатов. Например, запретить МФО брать залоги и в то же время установить для них максимальную ставку по займам в размере «ключевая ставка плюс 15% годовых» — по таким ставкам даже банки в общем-то не кредитуют*

*— Будут ли базовые стандарты способствовать усилению притока инвестиций на этот рынок?*

— Полагаю, да. С внедрением базового стандарта по защите прав заемщиков рынок станет более прозрачным, понятным и чистым: исчезнут возможности для практик, которые могут стать основой для обвинений в недобросовестном поведении по отношению к заемщикам. Стандарт управления рисками, в свою очередь, будет способствовать созданию системы защиты активов компаний. Инвесторам, соответственно, тоже будет комфортнее, и вероятность, что они вложат в этот рынок деньги, повысится.

С другой стороны, и пресса, и политики упрекают рынок МФО в непрозрачности бизнеса и наличии недобросовестных практик кредитования. Если на глаза журналисту попадается нелицеприятная история об одной конкретной компании, применяющей такие практики, это тут же тиражируется и влияет на репутацию всех МФО. Поэтому мы надеемся, что принятие стандартов и их последующее соблюдение компаниями станет достаточным «противовесом» принятию необдуманных ограничений и законодательных инициатив. Это тоже должно стать позитивным сигналом для инвесторов.

*— Как изменится объем портфеля рынка МФО в ближайшие год-два?*

— Спрос на услуги МФО есть, но мы не знаем, как будет дальше развиваться регулирование, насколько сильно оно будет сдерживать развитие рынка. Мы склоняемся к тому, что рост сохранится, но будет чуть менее активным, чем раньше.

*— Базовый стандарт защиты прав заемщиков ограничивает число займов, которые клиент может взять за год, число пролонгаций займов и предельную стоимость начисленных процентов по займу. Для бизнеса такие ограничения чреваты падением прибыли. Чем авторы стандарта руководствовались в процессе их введения?*

— Эта мера направлена на ограничение так называемого хищнического кредитования. Если человек непрерывно берет займы и уже не может обходиться без внешних ресурсов — это ненормально. Мера по сокращению максимально возможного количества займов на одного клиента нацелена на ликвидацию таких практик. Это опять же вопрос общего имиджа рынка.

*— Предусматривает ли стандарт внешние проверки квалификации сотрудников МФО? Кто будет их проводить?*

— Проверки будут проводить саморегулируемые организации. Во-первых, закон обязывает нас раз в пять лет проводить проверки всех наших членов, а их сейчас 640. Во-вторых, возможны внеплановые проверки по фактам выявленных нарушений, в том числе на основании жалоб клиентов.

*— Вы уже проводили внеплановые проверки?*

— Пока нет. С момента введения базового стандарта по защите прав заемщиков прошло слишком мало времени. Мы будем нарабатывать практику и поймем, в каких случаях необходимо проводить внеплановые проверки.

*— Сколько жалоб вы получили в 2016 году?*

— Банк России ежегодно получает около 10—15 тысяч жалоб на микрофинансовые организации. Мы получаем около 5 тысяч жалоб в год, причем большая часть из них поступает как раз из ЦБ.

На мой взгляд, в первую очередь клиентам стоит обращаться с жалобой непосредственно в МФО. Но практика показывает, что заемщики либо не верят в возможность диалога с кредитором, либо не могут получить от него оперативный ответ и пишут письма в ЦБ. Регулятор, в свою очередь, отправляет их нам. Базовый стандарт защиты прав потребителей, кстати, обязывает МФО отвечать на жалобы быстро (в течение 15 дней) и по существу.

*— Как меняется количество жалоб?*

— Жалоб становится больше, но не потому, что ситуация на рынке ухудшается. Просто люди постепенно понимают, по каким каналам жаловаться. Во многом этому способствует активное продвижение Банком России своей интернет-приемной. А вот критичных жалоб, по моему ощущению, становится меньше: все-таки появилось много норм, защищающих потребителей.

*Жалоб становится больше, но не потому, что ситуация на рынке ухудшается. Просто люди постепенно понимают, по каким каналам жаловаться*

Многие жалобы не имеют содержательной части: например, «я взял деньги взаймы, отдать не могу, помогите». Со стороны МФО в этой ситуации нарушения законов и базового стандарта нет, и чем мы можем помочь заемщику — непонятно. Стандарт обязывает кредитора рассмотреть вопрос о реструктуризации и ответить заемщику по существу, но не обязывает реструктурировать заем — кредитор должен иметь право решать этот вопрос самостоятельно.

*— Какие санкции ожидают МФО за нарушение базовых стандартов? Каким будет механизм принятия решений о наложении санкций?*

— В СРО есть контрольный и дисциплинарный комитеты. Первый анализирует факты нарушений. Второй принимает решения о мерах дисциплинарного воздействия, которые будут зависеть от «степени тяжести» и систематичности нарушений.

Во всех случаях сначала выносится предписание об устранении нарушения с обязательным контролем его исполнения. Если организация не выполнила предписание, ее штрафуют. Сейчас штрафы СРО довольно низкие, в диапазоне от 3 тысяч до 15 тысяч рублей. Мы намерены в скором времени их ужесточить: сейчас ждем, когда Банк России выпустит указание о мерах дисциплинарного воздействия за нарушение закона о микрофинансовой деятельности, соблюдение которого мы тоже контролируем. И мы будем принимать такие же за нарушение базовых стандартов. Минимальный размер штрафа вырастет до 10 тысяч рублей, максимальный — до 100 тысяч.

*— Когда ожидается утверждение нового размера штрафов?*

— Мы видели проект этого указания месяца три назад, процесс утверждения может занять еще какое-то время.

*— За что обычно исключают из СРО?*

— За существенные нарушения. Такие, которые ведут к нарушению прав заемщиков и инвесторов. Например, представители Банка России отмечают, что превышение количества выданных займов и количества пролонгаций — довольно серьезное нарушение, так как причиняет прямой вред заемщику. Конечно, для МФО важно соблюдать все требования законодательства. Но если сотрудники МФО что-то не повесили в офисе, так сказать, не раскрыли какую-то информацию — это, конечно, менее существенно. И только за это исключать мы вряд ли будем.

С другой стороны, если такое «менее значительное» нарушение повторяется систематически (компания получила предписание об устранении нарушения, не выполнила его, а потом не выполнила и после штрафа), то, наверное, ее надо исключать.

*Конечно, для МФО важно соблюдать все требования законодательства. Но если сотрудники МФО что-то не повесили в офисе, так сказать, не раскрыли какую-то информацию, — это, конечно, менее существенно. И только за это исключать мы вряд ли будем*

Когда компанию исключают из реестра, информация об этом публикуется в открытом доступе. У нее есть 90 дней на то, чтобы вступить в другую СРО. Но другая СРО видит, за что компания исключена. Таким образом, микрофинансовая организация не может вступить в СРО, не исправив нарушения.

*— Что представляет собой базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке?*

— Мы только приступили к разработке этого стандарта. Он будет регламентировать два вида операций: выдачу микрозаймов (условия и порядок выдачи) и привлечение денег от физических лиц. В этом разделе будет сделан достаточно серьезный акцент на раскрытие информации.

Крупные компании, которые серьезно занимаются привлечением инвестиций, и сейчас раскрывают достаточно информации. Поэтому при разработке стандарта мы будем опираться на их опыт. Будем изучать лучшие практики работы с инвесторами и учитывать их в стандарте, чтобы у компаний, которые пока еще не настолько продвинулись в работе с инвесторами, были грамотные ориентиры.

Стандарт также установит требования к оценке кредитоспособности заемщика.

# №6.2. Кафе «ДиНастиЯ»: удивительная история бизнеса и любви

#

Влад Максимов хотел открыть свой бизнес и строил грандиозные планы. В 2008 году он выкупил у совхоза «Надеждинский» заброшенный медпункт и планировал открыть на этом месте комплекс автоуслуг – автомойку, шиномонтаж, ремонт автомобилей. Место было выбрано оптимально: заброшенный медпункт на трассе Курск – Саратов в 80 км от Воронежа. Влад уже практически заработал первоначальный капитал: семь лет ездил в Москву на заработки, работал в строительных организациях. Жизнь распорядилась иначе...

**«Заниматься шиномонтажом я бы не смогла»**

Дело шло уже к началу исполнения мечты – но случилось непредвиденное. Возвращаясь из очередной поездки в Москву, Влад попал в аварию. Продолжительное лечение в больнице, инвалидность, операция по замене тазобедренного сустава, целый год на больничной койке… Сложно сказать, как бы сложилась эта история дальше, если бы не жена Влада **–**Наталия Максимова. Она работала школьной учительницей, преподавала черчение, рисование и биологию.

«Мы решили не откладывать создание собственного бизнеса на потом, **–** рассказывает Наталия. – Решили, что начну его я. Конечно, заниматься автомастерской и шиномонтажом я бы не смогла. Я вообще ничего в этом не понимала. Поэтому мы решили открыть кафе».

Надежда раньше и не помышляла о предпринимательстве, но ситуация с финансами складывалась очень сложная: муж болен, двое детей – учащиеся, зарплата учительницы мизерная, семью не прокормишь

Идею открыть кафе предложил муж. Когда-то, еще до женитьбы, он работал дальнобойщиком и прекрасно понимал, как важна для людей, которые сутки проводят за рулем, качественная и вкусная домашняя еда. Надежда раньше и не помышляла о предпринимательстве, но ситуация с финансами складывалась очень сложная: муж болен, двое детей – учащиеся, зарплата учительницы мизерная, семью не прокормишь. И она решилась. Но начинала не в одиночку, ей помогала вся семья: мама, свекровь, сестра и дети – сын и дочь. Кафе назвали "ДиНастиЯ" - в честь сына Дениса, дочери Насти, Наталии и Влада.

Здание медпункта реконструировали, пристроили небольшой склад, котельную и холодильное помещение. Все росписи на стенах внутри и снаружи Наталия (как-никак учитель рисования) выполнила собственноручно. И уже в 2008 году кафе начало принимать первых посетителей.

**«Всё бросить и шагать в неизвестность»**

На открытие и запуск бизнеса семья направила все свои накопления. Медицинский пункт был приобретен примерно за 60 тыс. рублей. На достройку помещений, отделку, закупку оборудования ушло еще около 1,5 млн рублей.

«Конечно, было страшно начинать, **–** говорит Наталия. – Я вообще тогда не знала, что это такое – предпринимательство. Я десять лет отучилась, потом еще отработала десять лет в школе. А тут все бросить и шагать в неизвестность… Я полгода пыталась совмещать – и в школе работать, и бизнесом заниматься. Но потом поняла, что нужно полностью себя отдавать чему-то одному».

Первым наемным работником в новом кафе стала соседка, хороший друг семьи, она работала поваром. Со всем остальным семья справлялась самостоятельно. Примерно через год появилась возможность платить людям зарплату, набрали персонал – поваров и помощников, посудомойщиков, официантов, истопника. Сейчас в кафе трудятся восемь человек. Сама Наталия занимается организацией, закупками продуктов, расчетами с поставщиками. Но точно так же, как и остальные работники, может и на кухне поработать, и за барную стойку встать – особенно если в кафе большой банкет. Было принято принципиальное решение не готовить блюда из полуфабрикатов – Наталия закупает молоко, яйца и мясо у местных жителей. Помогают в работе кафе и дети Наталии и Влада, но в основном на летних каникулах. Дочь Анастасия учится в Воронеже на юриста, сын Денис **–**кадет Горожанского казачьего кадетского корпуса.

Нынешняя общая площадь двухэтажного кафе – 204 кв. м. Малый зал рассчитан на 30 человек, большой – на 100 гостей. В кухне **–**три цеха и дополнительная холодильная зона. Отдельно – моечная, котельная с газовым оборудованием, четыре складских помещения, раздевалки, помещение для персонала, кабинет, погреб.

Сейчас в кафе приезжают дальнобойщики и путешественники не только из Воронежской области, но и из других регионов и даже стран. Кафе работает и «на вынос» **–** доставляет еду в поля механизаторам Новонадеждинского хозяйства Воронежской области.

**«Если бы я случайно не обмолвилась о своих проблемах, мне бы не предложили займы»**

Примерно через пять лет после открытия кафе стало ясно, что зал для посетителей уже маловат, а крыша прохудилась настолько, что может рухнуть

Примерно через пять лет после открытия кафе стало ясно, что зал для посетителей уже маловат, а крыша прохудилась настолько, что может рухнуть. Наталия стала думать, где для всего этого взять денег. Все, по ее словам, решилось совершенно случайно.

«Мое ИП с самого начала находилось на абонентском обслуживании в Фонде развития предпринимательства Воронежской области, **–**рассказывает Наталия. – Они помогали мне составлять и сдавать все отчетности. Ходила туда каждый месяц – и обмолвилась вдруг, что возникла сложная ситуация, что необходимы деньги на расширение и ремонт крыши. Там удивились, почему я не попросила денег, предложили заем от микрокредитной компании, состоящей при этом фонде и предоставляющей займы за счет государственных средств».

Первый заем в сумме 540 тыс. рублей, полученный летом 2013 года, был направлен на перекрытие крыши. Брала его Наталия сроком на три года, но вернула досрочно, уже через пять месяцев. Весной 2014 года она взяла второй заем в размере 1 млн рублей на отделку банкетного зала. Буквально через месяц этот зал стал принимать посетителей.

«Если бы я случайно не обмолвилась в фонде о своих проблемах, мне бы не предложили эти займы, - говорит Наталия. – Наверное, тогда я бы стала обращаться в банки, но там проценты намного больше, и в фонде мне составили очень удобный график платежей. И все то, как в итоге сложилось, меня устроило абсолютно».

В прошлом году вокруг здания кафе выложили брусчатку, напротив сделали удобную площадку для подъезда автомобилей.

**«Дерево желаний»**

«Единственная трудность – то, что у тебя свой бизнес, а значит, нет выходных и праздников, **–**рассказывает она. – А в отношении проверок – пришлось изучать все тонкости и все требования, чтобы им соответствовать.»

Наталия уверяет: она не сталкивалась с тем, что малый бизнес «кошмарят» придирками и проверками со стороны государственных организаций. «Единственная трудность – то, что у тебя свой бизнес, а значит, нет выходных и праздников, **–**рассказывает она. – А в отношении проверок – пришлось изучать все тонкости и все требования, чтобы им соответствовать. Конечно, приезжали и Роспотребнадзор, и Санэпидемнадзор, и пожарные. Да, поначалу было трудно, но когда мы все сделали так, как положено, то проблем никаких не стало».

Наталия говорит, что на достигнутом останавливаться не собирается, бизнес – он затягивает. Сейчас она хочет осуществить мечту мужа и открыть рядом с кафе комплекс автоуслуг – автомойку, шиномонтаж, ремонт автомобилей и летнюю веранду. Но и это еще не все: в ее проекте есть «Дерево желаний», к которому будут приезжать семьи, молодожены, загадывать желания и делать пожертвования для детей, больных онкологией. Кроме того, Наталия планирует построить оригинальную детскую площадку, куда могли бы приходить мамы с детьми, – в окрестностях таких площадок нет.

Муж Наталии, Влад, выздоровел, полностью встал на ноги и теперь занимается своим собственным делом – ковкой. Выполняет заказы со всей округи, сделал красивую решетчатую ограду и навес для кафе, которое создала его семья.

**«Практически десять лет жизни у нас здесь вложено»**

Наталия утверждает, что не жалеет о том, что десять лет назад занялась бизнесом. «Даже ни разу не было мысли о том, зачем мы это сделали», **–**подчеркивает она.

Семейное кафе называется «ДиНастиЯ», и Наталия надеется, что семейный бизнес действительно будет развивать династия, что дети тоже будут его продолжать. «Сначала бы хотелось, чтобы они состоялись по своему желанию. Но я им всегда говорю: имейте в виду, что есть этот бизнес, он будет ждать вас и вы будете его в дальнейшем развивать, **–** рассказывает она. **–**Обязательно должно быть продолжение, потому что очень много сил вложено и нами, и нашими родителями, и финансы… Практически десять лет жизни у нас здесь вложено».

Тем предпринимателям, кто только начинает свой путь - как следует подготовиться и досконально изучить свой собственный бизнес. И подумать, возможно ли все это воплотить

Тем предпринимателям, кто только начинает свой путь, она советует как следует подготовиться и досконально изучить свой собственный бизнес. И подумать, возможно ли все это воплотить. «У нас получилось наоборот: сначала мы открыли бизнес **–**и только потом, постепенно, начали вникать в требования и нюансы. А надо делать сразу все на отлично, **–** считает Наталия. **–**И обязательно нужно образование. Нужно, чтобы ты в этом деле был подкован – или экономически, или, если кафе, обязательно должны быть знания, связанные с кухней… Открываться наобум – это очень сложно и тяжело. Мы за десять лет все поняли, все освоили, но очень тяжело было. Лучше сначала все изучить, а потом делать».

Наталия также попросила указать в публикации, что начинающим предпринимателям даже очень стоит обращаться в местные фонды поддержки предпринимательства. «Там всегда помогут и морально, и финансово, и в образовании, **–** говорит она. – Пусть не боятся!»

**№6.3. Долговое обязательство. Специальный репортаж.**

Центробанк нашел почти полторы тысячи нелегальных кредитных компаний в стране. Но как признают в ЦБ, на самом деле их гораздо больше. Почему люди идут за деньгами в сомнительные организации? Почему берут микрозаймы под максипроценты? Что нужно знать, чтобы не попасть в долговую яму и не встречаться с коллекторами?

Ссылка на видео: <http://www.vesti.ru/videos/show/vid/707468/>

# №6.4. Число клиентов МФО растет из-за смены модели поведения населения на потребительскую - Саватюгин

Рост числа клиентов микрофинансовых организаций (МФО) связан со сменой модели поведения населения со сберегательной на потребительскую, считает президент Национальной ассоциации участников микрофинансового рынка (НАУМИР), бывший замминистра финансов **РФ** Алексей Саватюгин.

"Это действительно так. После существенного падения реальных располагаемых доходов населения в 2014 году люди стали сберегать и стали экономить на потреблении. Они экономили на потреблении 3-4 года, все, уже настала объективная потребность поменять бытовую технику, гардероб, кому-то поменять автомобиль. Жить-то надо, причем жить с достаточным качеством уровня жизни, к которому привыкли. Значит, если не хватает текущих доходов, надо брать кредит. Именно поэтому POS-кредитование. Человек идет в магазин, видит, вещь нужна, а денег нет", - сказал А.Саватюгин журналистам в кулуарах конференции "Микрофинансирование в России: в поисках устойчивых решений" в Санкт-Петербурге.

Заместитель директора саморегулируемой организация "Микрофинансирование и развитие" (СРО "МиР") Андрей Паранич добавил, что львиная доля прироста клиентов **МФО** приходится на потребительские займы - сегмент POS-кредитования.

"Этот рост, я бы сказал, низкорисковый. То есть где просрочка минимальна. Это рост за счет клиентов, которые имеют хорошую платежную историю, платежеспособность. Рынок получает новый пласт клиентов, которые раннее не работали с МФО", - высказал мнение А.Паранич.

ЦБ РФ ранее обратил внимание на резкий рост количества клиентов МФО. Зампред Банка России Владимир Чистюхин накануне заявил, что общее количество действующих заемщиков МФО на конец сентября 2017 года составило 8,4 млн человек, увеличившись за год на 78%. "Это очень большой рост, очень значимый, это свидетельствует о резко увеличившемся спросе на микрофинансовый заем", - сказал зампред.

Общий портфель микрозаймов на 30 сентября 2017 года достиг 113,1 млрд рублей, показав рост в годовом выражении на 32%. По словам В.Чистюхина, в этом портфеле на "займы до зарплаты" приходилось 22%, малому и среднему бизнесу - 20%, потребительские займы - 58%.

**№6.5. Большие деньги уходят к микрофинансистам**

Панические настроения на банковском рынке, подогреваемые бесконечными негативными слухами о проблемах у крупнейших частных банков, не могли не отразиться на поведении вкладчиков. После отзыва лицензии у «Югры» стало понятно, что ЦБ не остановят масштабы бизнеса, и веры — даже крупнейшим частным банкам, где раньше небедные люди размещали миллионы рублей,— стало гораздо меньше.

Вкладчики, напуганные негативными прогнозами, забирают суммы свыше страхового возмещения из частных банков и оказываются перед дилеммой: куда нести сбережения? Госбанки надежны, но предлагают мизерную доходность, раскладывать на депозиты в пределах страхового возмещения терпения и времени хватает не у всех, а игры с валютой непредсказуемы.

Конечно, большинство из тех, кто забирает деньги из коммерческих банков, все же отдает их госбанкам или решается попробовать инвестиции на фондовом рынке — например, через ПИФы, но есть и менее стандартные решения. Например, размещение крупных сумм в микрофинансовых организациях (МФО), которые, хоть и не подпадают под страхование вкладов, гораздо щедрее даже самых небольших банков и готовы платить дорого за большие суммы — пусть и при размещении на небольшой срок. И это подкупает тех, кто хочет не просто переждать панику на банковском рынке, но и прилично заработать.

Так, по словам главного исполнительного директора МФК «Домашние деньги» Андрея Бахвалова, с начала июля к ним пришли 65 новых «инвесторов с большим чеком» — в среднем 12,4 млн руб. То есть только в эту МФО граждане перенесли из банков более 800 млн руб. По словам самих инвесторов, почти половина из них — бывшие клиенты банка «Открытие», четверть Бинбанка, 18% держали свои средства в «Югре» (лишилась лицензии 28 июля), отмечает господин Бахвалов. Для сравнения: в 2016 году инвестировать в «Домашние деньги» крупные суммы (более 10 млн руб.) решились лишь пять человек, за первое полугодие нынешнего года таких было всего двое. Фиксируют подобную тенденцию и другие крупные игроки микрофинансового рынка — например, «Быстроденьги», «Мигкредит».

Пока инвесторы ведут себя осторожно и выбирают небольшие сроки размещения денег — от трех до шести месяцев. Впрочем, по статистике, в МФО уровень пролонгации достигает 80%. Учитывая, что процентная ставка, предлагаемая инвесторам МФО, позволяет получать до 20% годовых, это явление вполне объяснимо. Впрочем, не исключено, что у инвесторов доверие к вложениям в МФО вызывает тот факт, что, несмотря на более активную расчистку этого рынка со стороны ЦБ, громких крахов крупных компаний на нем фактически не было.

**№6.6. Депутаты предложили запретить микрозаймы. У ЦБ нет претензий к рынку МФО**

*Депутаты в очередной раз выступили с идеей полностью запретить деятельность микрофинансовых организаций (МФО). Главная претензия к МФО — они не только загоняют граждан в долговую кабалу, но и не повышают доступность финансовых услуг в небольших населенных пунктах. Однако микрокредиторы не опасаются запрета: их услуги востребованы, а у ЦБ претензий к МФО нет, а значит, законопроект там не поддержат.*

В пятницу лидер партии «Справедливая Россия» Сергей Миронов сообщил о подготовленном законопроекте, запрещающем деятельность МФО. По его словам, МФО не выполняют задачу, которая перед ними изначально ставилась,— повышение доступности финансовых услуг в небольших населенных пунктах, МФО нет в городах с населением менее 50 тыс. человек. Но главная претензия стара: микрокредиторы загоняют граждан в долговую кабалу. «На 55% — данные Центробанка — увеличилось количество людей, которые берут, перехватывают там 5–10 тыс. до получки, это нужно прекращать»,— заключил господин Миронов.

Представители бизнеса уверены: претензии не оправданы. По словам директора СРО МиР Елены Стратьевой, приблизительно половина МФО, поднадзорных Банку России, работают как раз в населенных пунктах с населением менее 30 тыс. человек. При этом даже в крупных населенных пунктах, где есть выбор, заемщики МФО и банков пересекаются мало. «По нашим данным, банковский рынок и МФО пересекаются не более чем на 25%, и этот показатель не изменяется уже много лет,— отмечает главный исполнительный директор МФК “Домашние деньги” Андрей Бахвалов.— Часто клиенты МФО — это люди, получившие в банках отказ, у них испорчена кредитная история, доход ниже 30 тыс. руб., нет справки о доходах с работы». В случае запрета деятельности МФО основная часть их клиентов не сможет получить кредиты в банках, отмечает вице-президент банка «Ренессанс кредит» Григорий Шабашкевич. По его мнению, лучше иметь контролируемый микрофинансовый рынок, чем теневое и бесконтрольное кредитование.

Банк России подготовленный господином Мироновым законопроект не комментирует, так как он не поступал в ЦБ. Впрочем, еще в июне 2016 года глава ЦБ Эльвира Набиуллина заявляла, что запрета МФО не будет — этот шаг в Банке России считают недальновидным. Госпожа Набиуллина обещала бороться за снижение долговой нагрузки на заемщиков, и эта работа активно ведется (см. “Ъ” от 23 октября). «МФО обеспечивают доступность финансовых услуг для тех потребителей, которым недоступны банковские продукты, работают в регионах, где не представлены кредитные организации, предлагают финансовые продукты, отсутствующие в продуктовых линейках банков»,— подчеркнули в пресс-службе Банка России.

##### **Эльвира Набиуллина, глава Банка России, 5 июня 2017 года**

*Микрофинансирование — это социально значимый сегмент финансового рынка. Маленькие займы люди берут не от хорошей жизни, а когда не хватает зарплаты. Убивать этот рынок, на наш взгляд, нельзя*

По данным ЦБ, согласно итогам первого полугодия 2017 года, портфель микрозаймов вырос до 104,1 млрд руб. (рост на 31% за последние 12 месяцев), а количество заемщиков составило 6,2 млн, увеличившись за аналогичный период на 51%. При этом в Банке России указывают на тот факт, что такая динамика не сопровождается ростом жалоб. «В 2016 году на каждую тысячу договоров с МФО приходилось 0,63 жалобы,— сообщили в ЦБ.— Доля жалоб на МФО среди прочих некредитных финансовых организаций не растет с 2014 года (около 11% от общего числа жалоб)». «Значительное снижение числа жалоб на МФО было отмечено в начале 2017 года — после вступления в силу ограничений предельного размера долга и закона, регламентирующего деятельность по взысканию просроченной задолженности»,— заключили в ЦБ.

# №6.7. С 1 июля получать микрокредиты станет сложнее

## *Банк России утвердил Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг микрофинансовых организаций (МФО). Документ ограничит количество займов в одни руки, обяжет МФО запрашивать сведения о финансовом положении заемщика и установит порядок рассмотрения обращений.*

«Базовые стандарты СРО – новый формат регулирования. Впервые нормы и ограничения деятельности участников рынка не «спускаются» сверху, а устанавливаются самими участниками рынка. Базовый стандарт защиты прав потребителей объединил в себе лучшие практики лидеров микрофинансового рынка в сфере защиты прав заёмщиков и инвесторов», - отмечает директор СРО «МиР» Эдуард Арутюнян.

В соответствии с федеральным законом №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» базовые стандарты должны разрабатываться саморегулируемыми организациями во всех отраслях финансового рынка. Инициатором разработки проекта базового стандарта защиты прав потребителей выступила СРО «МиР». Работа над проектом началась в 2016 году, вскоре после вступления в силу закона «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка». В разработке стандарта приняли участие представители СРО «МиР», членов СРО «МиР» – крупнейших компаний микрофинансового рынка, эксперты Европейского банка реконструкции и развития, а также представители других СРО МФО. После согласования проекта стандарта всеми СРО МФО, документ был направлен на утверждение в Банк России.

Утвержденный базовый стандарт устанавливает правила, по которым все микрофинансовые организации будут взаимодействовать с потребителями – заемщиками (физическими и юридическими лицами) и инвесторами – физическими лицами. Базовый стандарт по защите прав потребителей финансовых услуг регламентирует порядок раскрытия информации об условиях получения микрозайма (в том числе и в рекламных сообщениях), порядок обработки жалоб и обращений клиентов МФО, требования к квалификации персонала МФО и меры по ограничению предельного уровня задолженности.

Среди норм, введенных базовым стандартом – дополнительные ограничения долговой нагрузки заемщиков. Так, с 1 июля 2017 года МФО не вправе выдавать заёмщику – физическому лицу более десяти краткосрочных займов (сроком до 30 дней) в течение одного года, а также пролонгировать договоры краткосрочного займа более семи раз. Стандарт предполагает постепенное ужесточение норм – с 1 января 2019 года МФО не смогут выдавать более девяти краткосрочных займов в течение одного года и пролонгировать договор более чем пять раз. Также стандарт запрещает МФО выдачу краткосрочного займа, если не погашен предыдущий краткосрочный заем в этой МФО.

Еще одной мерой снижения закредитованности станет запрос информации о финансовом положении заемщика. Согласно стандарту МФО до заключения договора займа или принятия получателя финансовых услуг на обслуживание, однако не реже 1 раза в год, обязана запросить у получателя финансовой услуги информацию о размере заработной платы, иных источников дохода и денежных обязательствах и информацию о возможности обеспечить исполнение обязательств по договору. В дополнение к этим сведениям, при выдаче займов от 30 тыс. рублей МФО должна запрашивать информацию о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком, а при выдаче займов от 100 тыс. рублей – информацию о наличии в собственности получателя финуслуги движимого и (или) недвижимого имущества.

Также базовый стандарт устанавливает предельные сроки рассмотрения обращений клиентов МФО – теперь МФО должны регистрировать все полученные обращения в течение трех рабочих дней и рассматривать их в течение 12 рабочих дней.

Обязанность по проверке этих и других норм стандарта возложена на СРО МФО. В частности, СРО «МиР» разработает методику проверки Базового стандарта по защите прав потребителей услуг МФО в ближайшее время.

**№6.8. Программа «Прав?да»: Виктор Климов и Андрей Паранич - о том, как не оказаться в кабале у микрофинансовых организаций**

# Эфир телепрограммы. Стенограмма =>

**Текст:**

### ГОСТИ

**Альфир Бикбулатов**житель г. Уфы, инициатор голодовки

**Виктор Климов**руководитель проекта Общероссийского народного фронта "За права заемщиков"

**Андрей Паранич**заместитель директора саморегулируемой организации "Микрофинансирование и развитие"

Ольга Арсланова: Центробанк против рынка нелегальных кредиторов. Регулятор решил разделить компании на микрофинансовые и микрокредитные. Этот процесс должен завершиться уже в этом месяце, и компании, которые не привели свой статус в соответствии с новыми требованиями Банка России, будут исключены из государственного реестра.

Петр Кузнецов: Число микрофинансовых организаций уже сократилось в этом году на 28%, но спрос на их услуги существенно вырос. Увеличилось как число заемщиков, так и сумма выданных займов. Количество займов, которые клиенты берут в одни руки, достигает 50. Рекордным же в последние три года стал показатель в 72 займа. Понятно, что такие долги очень трудно обслуживать. Соответственно, растет и число жалоб на деятельность микрофинансовых организаций.

Напомню, что с 1 января в нашей стране вступили в силу ограничения на проценты, и вот по этим новым поправкам непогашенная сумма с процентами не будет превышать трехкратного размера, то есть, взяв 1000 рублей, человек не будет вынужден через год или два продавать свою квартиру.

Банк России сейчас планирует ограничить еще и число займов до зарплаты, которые можно получить в одни руки, чтобы не было этих 50 или 70, и планирует в ближайшее время запустить мобильное приложение для повышения финансовой грамотности населения. В частности там можно будет в онлайн-режиме проконсультироваться о рисках таких займов. Тем не менее, некоторые депутаты Государственной Думы готовят еще один документ о запрете деятельности вообще всех микрофинансовых организаций. Об этих быстрых деньгах, которые многие россияне до зарплаты берут, или на какие-то экстренные нужды, мы и будем говорить в ближайший час. Вопрос вам, нашим зрителям: пользовались ли вы когда-нибудь такими кредитами? Мы запускаем голосование прямо сейчас.

Петр Кузнецов: "Брали ли вы когда-нибудь микрокредит?". Вы отвечаете "да" или "нет" на наш короткий номер СМС-сообщений. И в таком случае он будет засчитан, и в конце нашей дискуссии мы подведем итоги.

Представляем гостей сегодняшней студии. Виктор Климов, руководитель проекта "Общероссийского народного фронта" "За права заемщиков". Здравствуйте.

Ольга Арсланова: Здравствуйте.

Виктор Климов: Здравствуйте.

Петр Кузнецов: И Андрей Паранич, заместитель директора саморегулируемый организации "Микрофинансирование и развитие". Здравствуйте, Андрей Владимирович.

Ольга Арсланова: Здравствуйте.

Андрей Паранич: Добрый вечер.

Ольга Арсланова: Сразу еще раз обращусь к нашим зрителям. Мы в течение часа принимаем ваши звонки с конкретными историями: как брали, что из этого получилось. Так что ждем.

Петр Кузнецов: Скажите, насколько велика вообще проблема с этими микрофинансовыми организациями на сегодняшний день, насколько велик масштаб?

Виктор Климов: Что считать проблемой? Проблемой, наверное, нужно считать не их наличие или отсутствие. Это некая часть рынка, которая, в общем, если она работает в легальной сфере, то она выполняет определенную функцию, и делает какой-то сервис для населения. Проблемой являются побочные эффекты, с которыми сталкивается гражданин, когда влезает в эту историю, когда идет и берет такой заем. На самом деле, максимальный резонанс или самое большое раздражение у людей вызывает несколько вещей. В первую очередь это те самые 800% годовых, о которых вы говорили, потому что у людей, которые попадают в эту историю, и журналистов, у которых будоражит воображение эта цифра – это довольно маленький сегмент рынка, но, тем не менее, проблема присутствует.

И вторая история, как правило, которую связывают с микрофинансовыми организациями, она имеет достаточно сложные корни. В первую очередь это и нелегальные участники рынка, всякое мошенничество, которое с этим, так или иначе, связано, схемы, в которые люди попадают, придя в добрые заботливые какие-нибудь деньги занять до зарплаты. Это достаточно жесткий коллекшен, то есть взыскание, когда человек попадает в серьезную проблему. И то большое количество кредитов, о которых вы говорили – 50 или 70, – это, на самом деле, было бы не проблемой само по себе. Проблема в том, что это не просто выданные в одни руки, а это последовательное перекредитование.

Ольга Арсланова: То есть люди берут, чтобы вернуть предыдущие?

Виктор Климов: Конечно. И таким образом сумма долга вырастает из изначально маленькой и вполне, что называется, подъемной в 5-7 тыс. рублей, этим последовательным перекредитованием она может вырасти до чудовищных, особенно по региональным меркам, размеров – до сумм, которые сопоставимы с недвижимостью, стоимостью автомобиля, в общем, с суммами, которые уже могут оказаться потом под взысканием в случае, если человек таким образом, загнанный последовательным пересчетом процентов, в эту историю, окажется долгом. Это действительно проблема.

Петр Кузнецов: Андрей, Виктор сказал "человек, попадающий в эту схему". Просто понять: а что, человек не понимает, что такое 2% в день? Он не умеет посчитать, сколько это будет в годовых?

Ольга Арсланова: Или ваши коллеги ему недостаточно хорошо это объясняют?

Петр Кузнецов: Или те самые пресловутые маленькие цифры в договоре, или еще какие-нибудь уловки?

Андрей Паранич: Маленьких цифр в договоре давно нет. Если говорить про именно легальный рынок, что в первую очередь должен сделать человек, который хочет заключить договор с микрофинансовой организацией – это проверить то, что компания действительно действует легально, и находится под контролем Банка России, входит в реестр микрофинансовых организаций. Этот реестр опубликован на сайте Банка России, и как раз одна из функций того мобильного приложения, о котором говорил Банк России – это то, что через это мобильное приложение можно будет крайне быстро проверить, есть ли в реестре Центрального банка та или иная организация. То есть легко проверить сейчас через сайт Банка России, а в будущем через мобильное приложение, которое будет распространяться через Банк России.

Ольга Арсланова: Я сразу про предложение: это актуально для типичного заемщика таких организаций, которые приходят, часто вообще ни смартфона, ни понимания. Ему нужно быстро и сейчас, и ему это обещают.

Андрей Паранич: Быстро и сейчас, но давайте сейчас мы к ней вернемся.

Первое, в чем надо убедиться – хорошо, нет смартфона, можно позвонить в Банк России на горячую линию, задать этот вопрос. У них есть служба поддержки клиентов финансовых организаций. Здесь все это возможно сделать, если человек это хочет сделать. Другое дело, что человеку надо прямо здесь и сейчас, а он не хочет потратить даже несколько минут, чтобы убедиться в том, что перед ним легальный участник рынка.

Ольга Арсланова: Просто считает, что раз это открыли у него на центральной улице или возле метро, то это легально.

Андрей Паранич: Это, к сожалению, немножко из другой сферы.

Виктор Климов: Это правда.

Андрей Паранич: Виктор это пояснит.

Ольга Арсланова: Но раз разрешили, раз полиция проходит по этой улице?

Андрей Паранич: Все никак не успею ответить вам на вопрос по поводу размера процентных ставок. Те компании, которые действительно действуют легально, у них есть жесткие нормы, которые обязывают их раскрывать информацию в стандартном виде, и этот стандартный вид не позволяет каким-то образом спрятать процентную ставку. То есть на первой странице договора в квадратной рамочке не меньше 5% площади лица написана полная стоимость кредита. То есть не увидеть ее невозможно. И там дальше уже в условия – это полная стоимость кредита, она конкретизирована, то есть сколько конкретно в день. Но в рамочке написано, сколько это в годовых. То есть там будет как раз стоять цифра. Если мы говорим о том сегменте, про который упомянул Виктор, то есть это приблизительно процентов 20 от микрофинансового рынка – займы до зарплаты, краткосрочные займы, – то там сейчас среднерыночная ставка порядка 560% годовых. И эта цифра будет стоять на первой странице договора максимальным шрифтом на странице.

Ольга Арсланова: А сейчас?

Андрей Паранич: Сейчас.

Ольга Арсланова: Уже стоит?

Андрей Паранич: Это требование закона, которое появилось в 2014 году. То есть это то, что действительно есть, и по-другому компания действовать не может. Поэтому сказать, что кто-то что-то куда-то спрятал – наверное, это не будет соответствовать действительности. То есть человек приходит в организацию, и он понимает, на каких условиях он заключает сделку.

Петр Кузнецов: Виктор, скажите, все-таки микрофинансирование – это в основном для бедных и очень бедных?

Виктор Климов: И да, и нет. Изначально микрофинансирование в нашей стране, если взять историю этого процесса, начиналось не как для бедных, а как способ быстрого займа для людей предприимчивых. Вообще говоря, весь этот институт вначале нулевых годов начинался на этих… Помните, были всякие оптовые продовольственно-вещевые универсальные рынки. Там для того, чтобы занять деньги здесь и сейчас, купить на них два мешка товара, и через неделю эти деньги вернуть, там как раз это все и начиналось. Но потом кризис 2008-2009 года, сложности с платежами и масса всяких других проблем, толкнули участников этого рынка на создание новых продуктов. И многие из них вообще откровенно говорили в 2010-2011, что "Слушайте, мы из этого кризиса вышли вообще с такой линейкой продуктов и с таким количеством клиентов!". На вопрос: "Каких?" был простой ответ: "У нас студентам появились займы до стипендии, займы до зарплаты, пенсии", и огромное количество всяких коротких обязательств, которые, кстати, есть и в международной практике, с которыми люди там сталкиваются. Но в основном, конечно же, это услуга для тех, у кого нет денег. Это правда.

Ольга Арсланова: То есть это изначально рискованный клиент?

Виктор Климов: И во всем мире, в том числе и известный финансист Юнус, который за это получил Нобелевскую премию. Конечно, это для тех, кому негде взять, и в этой цивилизованной с красивыми офисами и стеклянными дверями банковской системе им денег не дают. Это для тех, у кого мало. И, к сожалению, это трансформируется в ситуацию – не к сожалению, а по факту, – что люди 5 тыс., 10 тыс. руб., маленькие деньги… Ведь средний заем, Андрей скажет, он не очень большой. Эти маленькие займы, они нужны как раз наименее обеспеченным слоям населения, и это правда. И люди, не понимания, как устроена эта схема, берут это и как заем на лекарства, не понимая, во что это может вылиться, несмотря на все ограничения все остальное.

К сожалению, я немножко оппонирую коллеге. Когда все мы обсуждаем, и вчера тоже был большой по этому поводу брифинг, что у нас все это выстроено, проценты годовых, регулирование, я вспоминаю не связанную с микрофинансированием, но показательную и яркую историю. Я несколько лет разговаривал с директором одного моторостроительного завода, и он рассказывал: "Слушайте, у нас тут производственная база, такие кадры! Мы такой двигатель сделали! Мы сейчас водный мотоцикл сделали, он будет реально конкурентный! И мы сейчас будем, будем, и все будем". Я говорю: "Ну? Где?" – "Две проблемы: горит и тонет". И, на самом деле, отчасти мы когда говорим о том, как все это отрегулировано, и как все это выстроено в легальном пространстве, мы забываем про то, что горит и тонет. Почему? Потому что у нас реально огромный рынок нелегального финансирования. Эти объявления на столбах и заборах, всякие "Добрые и заботливые деньги", в большинстве случаев это нелегалы. И проблема в том, что регулятор и надзор, который цивилизованных участников рынка причесывает, предъявляет им требования, он этих нелегалов не видит, а он видит только тех, кто в реестре. А у нелегалов в чем проблема? Не в том, что они легальным участникам составляют какую-то нездоровую конкуренцию. Нет. Проблема нелегалов в первую очередь для граждан. Проблема в чем? Потому что люди идут в подворотню, занимают под какие-то бешеные проценты с непонятными штрафными санкциями деньги. Там же прописывают черт-те что: штрафные санкции, какие-то пени, какие-то бесконечные комиссии. И у этих нелегальных потом и самые жесткие схемы, в результате которых человека загоняют в эту кабалу, и самый жесткий коллекшен. Это серьезная проблема.

Ольга Арсланова: А сколько таких нелегалов, по вашим подсчетам, на одного легала? Или этот рынок вообще невозможно посчитать, он огромен?

Виктор Климов: Это очень трудно оценить. Ходили разные оценки. Мы все придерживаемся представления о том, что примерно до 30% этого рынка – это много – находится в тени.

Более того, проблема настолько велика с этим нелегальным кредитованием. Мы, как "ОНФ", поднимали ее в 2014 году на уровень президента. Президент дал соответствующее поручение правительству, Центральному банку и прокуратуре – всем, кто должен этим вопросом заниматься.

Две недели назад уже четвертый раз мы от своего имени на запрос "Не пора ли снять поручение с контроля? Меры приняты", мы пишем отрицательное заключение. Мы считаем, что меры были действительно приняты, придумали и электронные какие-то способы определения этих нелегалов, и коллегия прошла Генеральной прокуратуры, и проверки прошли, и выписаны какие-то предписания. В общей сложности за прошедший год при таком объеме рынка были наказаны всего 480 человек, притом, что у нас и в информационном пространстве все это присутствует.

На самом деле, к сожалению, эту нелегальную составляющую сегодня… Где эта стыковка между надзором за легальными и привлечением правоохранительной системы к тому, чтобы искоренять ростовщиков, которые фактически на легальный рынок отбрасывают злую тень? То есть они реально создают этот формат…

Ольга Арсланова: Они сливаются в нашем сознании.

Виктор Климов: Естественно, человек не различает. С этим мало чего сделано. Хотя надо сказать, и это тоже справедливо, что проблемы есть и на легальном рынке.

Андрей Паранич: Это и для легального рынка серьезная проблема, потому что имидж микрофинансового рынка в чудовищной степени страдает именно от нелегального рынка. И то, что для нас кажется немножко некомфортным – это то, что 400 человек наказаны, но, на самом деле, в СМИ об этом информации практически нет. Поэтому нет ощущения неотвратимости наказания. Может быть, это и небольшая цифра, но если бы эти кейсы были освещены публично, может быть, у какого-то количества желающих заниматься нелегальным кредитованием это желание бы пропало. Но, к сожалению, сейчас есть ощущение, что не наказывают никого. Если почитать газеты, то про случаи, когда нелегальный кредитор что-то ужасное сделал со своим клиентом – это да, а случаев, когда наказали этого нелегального кредитора, их практически нет.

Петр Кузнецов: Об ответственности еще поговорим. В этом треугольнике об ответственности потребителя, об ответственности государства и самой организации пока у нас Наталья. Наталья, слушаем вас.

Ольга Арсланова: Здравствуйте.

- Добрый день. У нас такая ситуация. Я звоню из города Симферополя. У меня ребенок, 18 лет, находился на лечении в стационаре. На это время был зашит с шинированием челюсти. Обратился в микрофинансовую организацию, взял кредит в 1000 рублей. Какое-то определенное время коллекторы нас не беспокоили. Он указал телефоны наши телефоны (родителей), нас никто не беспокоил. Через определенное время, когда долг вырос уже в баснословные цифры, нас начали без конца терроризировать. В итоге мы выплатили первый кредит, и, обратившись в организацию, мы очень попросили, чтобы или занесли его в базу данных, в черные списки, что ребенок не работает, не учится, находится на лечении, на что нам ответили: "А какое ваше дело? Он совершеннолетний, он должен отвечать за свои поступки". Он влезает вторично, обращается в этот же банк. Ему опять дают кредит. Опять мы обращались с просьбой. На нас не реагируют. В итоге закончилось тем, что нас уже доставали так коллекторы, что ребенок пошел бега. И пока мы не обратились в правоохранительные органы, мы ничего не могли сделать.

Ольга Арсланова: Вы обратились в правоохранительные органы, и что было дальше?

- В связи с исчезновением ребенка, так как он боялся уже появляться дома, потому что он понимал, что нас достают коллекторы, ребенок ушел из дома и подался в бега. Мы подали в розыск на ребенка, и тогда работники полиции возбудили уголовное дело, и только тогда от нас отстали коллекторы.

Ольга Арсланова: Понятно. Спасибо, Наталья.

Петр Кузнецов: Смотрите, микрофинансовая организация. Приходит человек, тот же самый пенсионер. Микрофинансовая организация должна же понимать, что он взял эти даже 7 тыс. руб., допустим, 10 тыс. руб., что он их не может вернуть, не будет возможности вернуть их, тем более с процентами?

Андрей Паранич: Микрофинансовые организации не строят бизнес на невозврата. Все-таки, когда кредитор выдает деньги взаймы, он предполагает, что деньги вернутся.

Петр Кузнецов: Но ведь они же оформляют чуть ли не без паспорта все это дело.

Андрей Паранич: Это не значит, что не происходит проверки.

Петр Кузнецов: Они же понимают, что большинство не отдадут.

Андрей Паранич: Паспорт, во-первых, однозначно, потому что это требование в том числе и Федерального закона №115 "О противодействии финансированию терроризма", поэтому без паспорта невозможно в принципе. Кроме этого у большинства компаний довольно-таки сложная система проверки заемщиков. В электронном виде собирается информация из огромного количества баз данных. До 200 параметров оценивается у заемщика, когда человек желает взять кредит. Это кажется, что все происходит легко. Все происходит быстро, это правда, но, на самом деле, нелегко. Есть достаточно серьезные системы, которые собирают информацию, и из интернета, из социальных сетей, поведения заемщика, и в принципе поведения заемщика в интернете, из различных баз данных, где есть данные о мошенниках, из кредитных бюро о его предыдущем кредитном поведении и так далее. поэтому сказать, что проверок не происходит – это будет совершеннейшая неправда.

Что касается уровня одобрения заявок, если в компанию попало, допустим, 100 заявок, то будут выданы не 100 кредитов, не 100 займов, а это будет диапазон от 3% одобренных заявок до приблизительно 50% одобренных заявок в случае, если это повторные клиенты, и этого человека знают. То есть, если человеку заем выдали, это значит, что он прошел по тем параметрам, которые микрофинансовая организация установила для оценки риска заемщика.

А дальше человек не возвращает – тут уже немножко другая история. Мы не видим всей фактуры, к сожалению, из разговора.

Виктор Климов: Два слова к этой истории. С одной стороны, Андрей прав, когда говорит, что это сложная система скоринга, потому что иначе бы этого бизнеса не было, потому что, в конечном итоге, считается, что…

Ольга Арсланова: Если бы 100% не отдавали. Хотя, вы знаете, такие проценты – страхуют вообще капитально.

Виктор Климов: Но здесь в этой истории, которую сейчас Наталья рассказывала, там несколько кейсов. Первый – понятно, я ничего не буду говорить по поводу того, что есть родители, есть дети, и почему ребенок так себя ведет. Это не наше дело. Но первое – студентам, действительно, достаточно часто в качестве первого займа выдают маленькие суммы, не особо вникая, есть у него доходы или нет у него доходов. В этом смысле, строго говоря, организация, которая говорит: "Он у вас совершеннолетний, он взял деньги" – он чужие деньги взял. Это же тоже надо понимать. Их надо как-то вернуть. Это справедливо. Правда же? Чужие деньги взяли, значит, как-то, наверное, нужно вернуть. Вопрос процентов – это другой вопрос.

Петр Кузнецов: Да. Многие готовы вернуть эту сумму, но не с процентами.

Виктор Климов: Вопрос беспредела коллекторов и того, что они родственников… Строго говоря, по новому закону, который сейчас с 1 января действует, по взысканию, третьи лица вообще они не имеют права. И сам факт обращения к родителям за долгом этого совершеннолетнего человека незаконен, и это уже основание для того, чтобы обжаловать эти действия, и потребовать, если это легальные коллекторы, то, соответственно, от ФССП (Федеральной службы судебных приставов) принять меры, потому что они не имеют права ни родителям, ни бабушкам, ни друзьям, никому они не имеют права предъявлять требования по долгу конкретного человека.

Андрей Паранич: Больше скажу: это и в прошлом году было незаконно.

Виктор Климов: А если при этом еще угрозы и что-то такое, что заставляет скрываться и все остальное – это в чистом виде, извините, уголовка. То есть это нужно конкретно идти и…

На самом деле, у нас в проекте очень много подобного рода историй. Есть дети-игроманы, есть люди с разным девиантным поведением, и наркоманы, и алкоголики. Много. И, действительно, страдают часто родственники оттого, что микрофинансовые организации дают им деньги. И как раз та самая схема, в которой, дав деньги, а потом последовательно перекредитую, загоняют проценты до такой степени, что взыскание становится рентабельным – это, к сожалению, имеет место, это так.

Ольга Арсланова: Буквально несколько сообщений в нашу копилку страшных историй от зрителей. Алексей, Ростов-на-Дону: "У меня украли паспорт, взяли микрозаем на мое имя. Письма, претензии приходят мне. Ничего не могу доказать. Мошенники – бессовестные люди".

История в Вологодской области: "Молодой отец набрал микрокредитов. На работе сократили, двое детей. Покончил с собой. Довели коллекторы".

"Пришлось брать. Без этого никак. Зарплату задерживают" (Саратовская область).

Несколько пенсионеров нам написали, что без микрокредитования они просто не смогли бы физически дожить до пенсии.

"Я не беру, но знакомым не повезло – годы не могут вылезти из этой кабалы" (Москва и Московская область).

Очень много страшных историй. Я понимаю, что в каждой из них нужно разбираться, там есть нюансы, но вот еще одна, которую сняли наши корреспонденты. Это история из Уфы. Там для того, чтобы власти обратили внимание на работу микрофинансовой организации "Уфимские деньги", люди устроили голодовку. Давайте посмотрим сюжет.

(СЮЖЕТ.)

Ольга Арсланова: И сейчас инициатор голодовки из Уфы Альфир Бикбулатов выходит с нами на связь. Альфир, здравствуйте.

Альфир Бикбулатов: Добрый вечер.

Ольга Арсланова: Альфир, расскажите, вы лично в этой истории какую роль играли? Вы один из тех самых заемщиков, я так понимаю?

Альфир Бикбулатов: Да, я тоже пострадал, но хочу отметить, что я 20 лет занимаюсь правозащитной деятельностью, и никак не ожидал, что в такую неприятную историю попаду сам.

Ольга Арсланова: Расскажите поподробнее, какую сумму вы брали, какие условия были?

Альфир Бикбулатов: Я два года работал с Куликовым, оформлял у него квартиры, комнаты. После продажи он забирал свои деньги с учетом процентов, я забирал свои. Потом я оформил у него земельные участки, уже с готовыми объектами, с домами, но так как эти дома были еще не оформлены в Регпалате, не было документов на дома, только земельные участки были, наш процесс затянулся. И после расчета с ним, когда продажи прошли, во время кризиса я рассчитался с ним, когда клиенты купили ряд квартир, а он отказывается остальную недвижимость возвращать мне.

Ольга Арсланова: Это какая-то схема.

Андрей Паранич: Где тут МФО?

Ольга Арсланова: Не похоже, да, на микрофинансовую организацию.

Петр Кузнецов: Виктор, а вы знакомы с этой историей?

Виктор Климов: Да, у меня была информация. Мне кажется, там как-то даже юристы занимались, оценивали. Мне кажется, та ситуация, которую Альфир рассказывает, она не совсем про нашу сегодняшнюю тему, потому что это другая история – и недвижимость, и расчеты между партнерами, не партнерами. Но что, на мой взгляд, в этом сюжете и вообще в этой истории показательно, и это, к сожалению, имеет место и в других регионах тоже? Правоохранительные органы на заявление граждан о том, что с ними что-то происходит в микро финансовых организациях, вот эти взыскания со всякими как минимум угрозами, а хуже бывает, и всякие действия, правоохранительные органы реагируют очень плохо, очень медленно, и у них конструктор действий примерно такой: "Вас еще не убили? Вот будут убивать, тогда приходите. Вы занимали деньги? Занимали. Подписали договор? Подписали. Значит, чего вы от нас хотите? Сами виноваты". И, к сожалению, конкретно в этой истории в Уфе людям пришлось пойти на публичное действие для того, чтобы привлечь вообще внимание к очевидному. Даже из этого сюжета понятно, что там схема попахивает 159 статьей, мошенничеством. Потому что когда подписывается, человеку рассказывается про один договор, а по факту подписывается другой, когда с самого начала человек не залоговый договор, а договор купли-продажи оформляет… Понятно, что он сам подписывает, и, в конечном итоге, тоже можно сказать, что "Извините за такое. Сам дурак". Но человека обманывают, и это очевидное введение в заблуждение с целью получения наживы – 159 в чистом виде. Почему не отреагировали? Почему только голодовки? В общем, это вопрос.

Ольга Арсланова: У меня последний, наверное, будет вопрос Альфиру, чтобы мы его тогда отпустили.

Альфир, сейчас какая реакция от правоохранителей после того, как вы объявили голодовку? Это сюжет, время прошло. Какие-то подвижки есть в вашем после того, как вы пошли уже на такие меры?

Альфир Бикбулатов: Исполняющий обязанности министра МВД держит ситуацию на контроле…

Ольга Арсланова: Пообещал пока? Понятно.

Альфир Бикбулатов: Да, пообещал.

Андрей Паранич: Если уголовное дело заведено, то оно уже просто так не закончится.

Альфир Бикбулатов: Да. И также создана следственная группа. Раньше там работал один следователь, а сейчас уже создана следственная группа, и ведется работа в этом направлении.

Ольга Арсланова: Спасибо. Альфир Бикбулатов из Уфы был с нами.

Я предлагаю, раз уж у нас сейчас был телефон, сразу послушать Клавдию, еще одну нашу зрительницу, с историей про кредиты. Здравствуйте.

- Здравствуйте. Я брала в "Магазин малого кредитования" микрозаем. Брала в ноябре 2012 года. Получилось так, что я пришла, погасила, и говорю: "Ой, может быть, мне немножечко взять. Я поеду за внуком в Биробиджан, Еврейская автономная область. Ему климат там не идет, он еще маленький, дошколенок". А девчата говорят: "Да возьмите, Клавдия Ивановна. Вы хорошо выплачиваете, всегда вовремя. Вот вы же погасили. Ну, возьмите немножко". Я говорю: "Ну, сколько вы можете мне дать? На всякий случай, может, и не пригодятся". Дали мне 15 тыс. Я должна была возвратить 19800. Я возвратила им 22 тыс. 50 рублей, но получилось так, что в Биробиджане о том, что есть эти микрозаймы, еще понятия не имели. Я поездила по городу в поисках места, где бы заплатить. Нигде не брали такие листочки. Говорят: "У нас такого нет". Даже в Сбербанке я не смогла оплатить. И, вы представляете, приехала в Оренбург, когда привезла внука, оплатила полностью этот долг, вот квитки передо мной, а они мне говорят: "Вы еще должны 4 тыс.". Я говорю: "С чего это? Девочки, как это понимать?". Главное, в этот день сказали, что все хорошо. А прошло несколько дней – звонок. Я говорю: "Что такое?" – "Вы должны 4 тыс." – "За что? Почему?" – "Приедьте, разберемся". Поехала, ничего не могла понять. "Вы должны были дождаться справки, что вы выплатили все". Это Самара, вот адрес есть, банк "ВТБ", вроде бы они в подчинении. Я сказала: "Ну, посчитайте. Вот мои документы, вот мои платежки. И посмотрите, у вас у всех компьютеры". В общем, сошлись на том, что "Еще 400 руб. тогда доплатите". Доплатила. И что вы думаете? Прошло время – полгода или год. Звонят: "Вы должны уже 40 тыс."

Ольга Арсланова: Клавдия, можно итог этой истории, чем все закончилось, или не закончилось?

- Итог продолжается. Я до сих пор не знаю, куда же еще платить. Во-вторых, много организаций, которые говорят от банка "Восточный", например. Говорят и "Национальная служба взыскания", и "Кредит экспресс", и "Примколлекторы", и какой-то "Лимитет СВЭМ экономия". Я говорю: "Да вы простите меня, да я там ничего не брала". Бесполезно. Иногда приходит такое устрашающее: "Вы знаете, что приедем, вам ноги вырвем из одного места? И все прочее". Что делать с этим?

Ольга Арсланова: Клавдия, давайте будем разбираться. Что вообще произошло?

Петр Кузнецов: Такое ощущение, что контакты слиты еще и не одной организации. Звонят уже совсем с разных сторон от разных банков. Человек даже не представляет, что делать.

Андрей Паранич: Честно говоря, не посмотрев те договоры, которые подписывал человек, сделать какой-то конкретный вывод крайне тяжело. То, что можно однозначно сказать, что с 2012 года очень сильно изменилось законодательство, и сейчас жестко ограничены размеры начисленных процентов. Еще в прошлом году можно было начислять максимум 4-кратную сумму долга на первоначальную сумму процентов, а сейчас меньше – сейчас максимальная сумма – это трехкратная сумма первоначального долга, если просрочки не было, и в случае, если просрочка допущена, то двукратная сумма от первоначального долга. То есть проценты ограничены, и никак не может 10 тыс. руб. превратиться, например, в 400 тыс. или что-то типа того.

Ольга Арсланова: То есть максимум в 30?

Андрей Паранич: Совершенно верно. То есть есть достаточно четко прописанные ограничения по начислению процентов на сумму долга.

В этом году у нас появятся стандарты, в которых будут оговариваться очень важные вещи – то, в какой последовательности и как микрофинансовая организация обязана реагировать на обращение клиента. То есть если человек имеет какой-то спор с микрофинансовой организацией, то думаю, что к лету уже появится четкий регламент, как компания обязана ответить на любую жалобу, на любое обращение клиента в микрофинансовую организацию. Кроме того, что можно писать обращение в саму микрофинансовую организацию – это правильно, писать обращения в саму микрофинансовую организацию, – но можно написать и в вышестоящую организацию, например, в СРО, то есть к нам, и мы ровно также в этой ситуации будем разбираться, запрашивать документы у микрофинансовой организации, и разбираться, в чем же суть проблемы, и кто какие нарушения в этой ситуации допустил.

В случае, если и мы по какой-то причине не смогли помочь, то есть Банк России, который имеет все полномочия для того, чтобы принимать меры по отношению к нарушителям, если есть нарушения.

Петр Кузнецов: В связи с этой новой схемой, с легалами, ведь нелегалы никуда не денутся, они также будут работать в теневом секторе.

Андрей Паранич: Это вопрос полиции.

Петр Кузнецов: И люди также будут идти к ним, просто потому что безысходность, просто потому что с финансовой безграмотностью что ни сделаешь.

Виктор Климов: Именно поэтому мы и не даем снять поручение с контроля, во всяком случае выступаем против того, чтобы его снимали, потому что, к сожалению, с этой проблемой пока не поборолись.

Два слова по поводу этого сюжета. Судя по всему, что было рассказано, это схема более-менее понятная. Там есть где-то немножко неграмотность, потому что человек если взял, то должен, естественно, предполагать, что каким-то образом это все должно быть возвращено в срок. И то, что не нашлось схемы, как из одного города передать в другой – в общем, это проблема на стороне должника, и это нужно было как-то решать. Но речь не об этом. Судя по тому, что происходит дальше, все эти названия "Прима", "Восточный", "Еще какие-то", что сейчас прозвучало – я так понимаю, что долг, который начислили, может быть, уже не из-за процентов, а из-за штрафов на маленькие суммы или еще каким-то образом, его передали самым разнообразным взыскателям, и сейчас бедную Клавдию Ивановну одолевают все, кто хочет за счет этих начисленных процентов как-то поживиться. К сожалению, это случается, в общем, довольно часто. Мы с такими ситуациями сталкиваемся, знаем, что и как в этих ситуациях бывает, хотя, действительно, надо посмотреть документы. Поэтому я понял так, что это Оренбург. Но неважно.

Ольга Арсланова: Оренбургская область.

Виктор Климов: Клавдия Ивановна, если вы нас слышите, обратитесь в "ОНФ", мы посмотрим ваши документы. У нас есть специалисты, юристы, которые не одно такое дело уже разобрали. И постараемся вам помочь, во-первых, найти справедливость, во-вторых, добиться того, чтобы вам перестали угрожать откровенные уголовники.

Петр Кузнецов: Разные люди. Может быть, перестать бороться с легальными и нелегальными микрофинансовыми организациями, а нужно заняться проблемой, то есть причиной спроса таких организаций, и популярности таких организаций народа?

Виктор Климов: Одно из сообщений, которые вы читали, как раз было о том, что микрозаем помог до пенсии…

Ольга Арсланова: Купить продукты.

Виктор Климов: Да. И это правда. И именно поэтому политики не принимают, не готовы принять решения о том, чтобы запретить эту схему совсем, потому что у людей реально есть спрос на эту услугу в том случае, когда она безопасная, когда она цивилизованная, когда это действительно коротко…

Петр Кузнецов: С такими пенсиями спрос всегда будет.

Виктор Климов: Мы сейчас с вами здесь в студии точно не придумаем, каким образом увеличить пенсии.

Петр Кузнецов: Конечно.

Виктор Климов: Мы все-таки про микрофинансы. Поэтому спрос, конечно, есть. С маленькими доходами, да. Но есть и вторая составляющая, которая тоже понятна, и которая тоже про "запретить" или про это самое. Как только ужесточается требование, ужесточается регулирование, образуются запреты, то часть легальных контор закрывается, но буйным цветом начинают расцветать те самые нелегалы, которых, к сожалению, полиция, прокуратура и все, кто за это отвечает, ловят довольно плохо. Поэтому здесь, наверное, нет такого простого решения. Действительно, нужно повышать всеми доступными способами доходы, в том числе и в первую очередь тех людей, которые социально не защищены, пенсионеров и всех остальных. Нужно повышать финансовую грамотность. Это, кстати, очень трудная тема, и особенно она трудная для пожилых людей, потому что кроме того, что они не очень грамотные, они еще, к сожалению, из опыта всей своей предыдущей жизни знают, что государство не только должно защитить их права, но и отстоять финансовые интересы, и что если на центральной улице открылась контора, то значит читать договор не надо, что можно верить всему, что говорят менеджеры этой конторы, и подписывать все, что предлагают, все, что подкладывают подписать. К сожалению, это огромная проблема, и она быстро не решается никаким способом. Мы свою какую-то толику усилий прилагаем – Центральный банк, Минфин. Все, так или иначе, с этой темой работают, но это не решить в один день.

Поэтому сегодня, на мой взгляд, то, что можно сделать – это первое и очень важное, – ограничение, чтобы не росли долги. Это очень важный шаг, который уже сделан, чтобы они не могли вырасти больше, чем в 2-3 раза, эти цифры, о которых говорили.

Ольга Арсланова: То есть люди, которые говорят, что им продолжают накручивать эти проценты, они могут быть спокойны, они могут сразу обратиться в полицию?

Виктор Климов: Это незаконно. Это, скорее всего, не полиция, а будет некое судебное или какое-то разбирательство. Полиция – это как раз угрожают и когда чистая уголовка. Это сразу в полицию. Взыскание, если неправильно себя ведут – ФССП или полиция. Неправильные проценты – это, соответственно, Центральный банк, там есть специальная Служба по защите прав потребителей. Либо в суд, если пытаются взыскать… Как правило, кстати, все эти товарищи, которых перечисляла Клавдия Ивановна, они все пугают, говорят: "Мы вас поведем в суд, и в суде с вас взыщем". Граждане, не бойтесь идти в суд. В суд можно идти. Нужно четко понимать свои права. У вас есть достаточно ограничений. Но все эти ограничения, которые сегодня введены, они не очень работают до тех пор, пока не введено, на мой взгляд, самого главного, и того, о чем с президентом на последнем форуме говорили – об ответственности кредитора за то, кому и как он выдает эти самые займы. И здесь неважно, микрозаймы это или большие займы. Кредитор не должен выдавать заем, если долговая нагрузка уже превышает всю зарплату или даже ползарплаты человека. Не должен он давать эти займы, потому что это заведомо невозвратные деньги. И это должно найти четкое отражение в законодательстве и четко администрировать.

Ольга Арсланова: А сейчас сколько таких кредитов в одни руки можно выдавать по закону?

Андрей Паранич: Вы сейчас немножко о другом спрашиваете, не о том, что говорил Виктор.

Ольга Арсланова: Я так понимаю, Виктор говорит о том, что нельзя выдавать в одни и те же руки, если человек еще не вернул предыдущий. Правильно?

Андрей Паранич: Нет, не так, совершенно про другое говорит Виктор.

Виктор Климов: Если суммарная долговая нагрузка больше, чем он может обслужить. У вас зарплата, например, 20 тыс. руб., и вы ежемесячно уже из этой зарплаты выплачиваете 10 тыс. рублей всяким разным добрым деньгам. Вам следующий кредит давать нельзя, потому что вы с ним явно не справитесь.

Андрей Паранич: 2-3 банковских кредита, плюс к этому микрофинансовые займы. У нас, если посмотреть статистику БКИ (Бюро кредитных историй), то если лет 5 назад чаще всего один заемщик, один кредит, то сейчас это как раз редкость. Как правило, один заемщик – это два кредита. А есть случаи, когда один заемщик – это пять кредитов банков. Это не про микрофинансовые организации. И плюс к этому могут быть еще и микрозаймы микрофинансовых организаций. Виктор говорит о том, что нужно ограничить суммарную нагрузку, и если человек набрал какое-то количество кредитов и займов в разных организациях, то он в какой-то момент достигает предела, и уже не имеет возможности получать дальнейшие заемные деньги.

Виктор Климов: А главное, что кредитор не имеет права ему давать эти деньги. Вот это самое важное.

Ольга Арсланова: Вы к этой идее как относитесь? Это кажется действительно логичным.

Андрей Паранич: Дело в том, что на данный момент сегодня это очень тяжело реализуемая идея технически, потому что невозможно быстро понять, какой суммарный долг у человека, поскольку у нас не одно бюро кредитных историй, а 20. И получить информацию из всех 20 – это затратно. И, во-вторых, мы не понимаем, какой доход у человека. То есть мы не можем получить данные о доходе человека.

Ольга Арсланова: То есть справку он не обязан предоставлять?

Андрей Паранич: Да, он может работать как предприниматель, он может быть военным, например, и так далее, то есть у него может, в общем-то, не быть документов на руках. А если у него болит зуб, ему нужны деньги прямо сейчас, то заставить его идти здесь а справкой куда-то – это, наверное, бесчеловечно. Поэтому простого решения той проблемы, о которой говорит Виктор, нет. Но это не значит, что ей совсем не надо заниматься.

Петр Кузнецов: Вопросы от телезрителей. Какие максимальные проценты имеют право начислять? Должна же быть какая-то грань.

Ольга Арсланова: Это то, о чем мы уже говорили. Давайте еще раз проговорим, чтобы жители знали: больше этого с них не возьмут.

Петр Кузнецов: Хотя бы кому-то поможем.

Андрей Паранич: В 2014 году был принят Закон "О потребительском кредите (займе)", в котором устанавливаются нормы, сколько может кредитор начислять процентов, и это касается не только микрофинансовых организаций, это касается всех так называемых профессиональных кредиторов. Профессиональные кредиторы – это банки, микрофинансовые организации, кредитно-потребительские кооперативы и ломбарды. То есть для них установлен предельный размер процентов, которые они могут взимать по договору займа, или кредита, соответственно. Рассчитывается это как средневзвешенная процентная ставка по рынку, это рассчитывает Центральный банк, который собирает отчетность всех этих организаций, и максимум, сколько может начислять кредитор – это среднерыночное значение плюс 30%. То есть максимальное отклонение от среднего рынка может быть 30%. Средний рынок считается в разрезе по разным продуктам, поэтому, когда спрашивают "Какая максимальная ставка?", она в одном сегменте, том небольшом сегменте, о котором мы бо́льшей чью сейчас говорим, может быть порядка 700% годовых, но в других сегментах она существенно меньше. И есть сегменты микрофинансового рынка, где предельная ставка находится на уровне 60% годовых. Это мы говорим о потребительских кредитах. И также есть достаточно заметный сегмент предпринимательских займов, о которых Виктор тоже упомянул, что с этого, в принципе, начинался микрофинансовый рынок – это сейчас около 25% микрофинансового рынка по объему, и там процентные ставки находятся на уровне 10-12% годовых, то есть там деньги обходятся дешевле, чем в банке.

Ольга Арсланова: Потому что, видимо, суммы большие. С этим связано?

Андрей Паранич: Суммы там не очень большие, средняя сумма там порядка 300 тыс. руб., может быть, миллион рублей. То есть это не десятки миллионов, это все-таки сумма микрозаймов, а не полноценных банковских кредитов. Но это, да, действительно, деньги недорогие, они входят в систему поддержки предпринимательства на уровне государства, то есть через Минэкономразвития, региональные фонды поддержки предпринимательства, выдаются через микрофинансовые организации различным предпринимателям в реальной экономике. Диапазон очень большой – от 10% годовых до 700% годовых.

Петр Кузнецов: Есть еще один вопрос. "Не доплатил, допустим, 1 тыс. руб. и забыл, а через два года позвонили, и натекло, чуть ли не продавай квартиру". Здесь тоже можно обозначить? То есть его должны уведомить, что он не доплатил 1000 руб.

Ольга Арсланова: Как быстро?

Петр Кузнецов: А потом попробуй ему докажи, что его не уведомляли, то есть через два года. Ему скажут: "Вот недоплата, и все", а он просто не проследил эту тысячу.

Виктор Климов: До квартиры не может дойти совершенно точно…

Петр Кузнецов: Какие бы проценты ни были.

Виктор Климов: … потому что с 1 января этого года это ограничение на предельный рост начисленных процентов, оно установлено достаточно строго. Если на заем, то не более чем в три раза может вырасти, если на просроченный остаток – то, о чем вы говорите, – осталась просрочка 1000 рублей, то не более, чем в два раза. Строго говоря, по процентам набежать может вне зависимости от срока не более…

Петр Кузнецов: То есть набежит, и дальше уже, 5-7 лет прошло, в потолок уперся долг, и все?

Виктор Климов: Набежать по процентам не может более чем на эту 1000 руб., максимум на 2000 руб. Это проценты. Но в каждом договоре – и здесь кроется главная хитрость – есть штрафные санкции. И здесь…

Андрей Паранич: Тоже ограниченные.

Виктор Климов: Дальше начинается творчество. В принципе, они ограничены, но очень часто под всякими этими пенями, штрафами и всем остальным, там начинают начислять. И любую такую историю, как правило, можно обжаловать в суде. Такие, знаете, забытые давно вещи, которые где-то набежали, как правило, можно обжаловать в суде.

Андрей Паранич: Давайте вслух проговорим еще ограничения по штрафам.

Петр Кузнецов: Штрафные останутся с переходом на легальные?.

Андрей Паранич: Штрафы ровно тем же Законом "О потребительском кредите" ограничены на уровне 20% годовых в случае, если процентная ставка начисляется, и 36% годовых, если процентная ставка не начисляется. То есть если по каким-то причинам кредитор начисляет больше, то он нарушает закон, и его действия, да, естественно, можно обжаловать в суде.

Давайте еще раз проговорим этот момент по поводу разделения компаний на микрофинансовые и микрокредитные. Я так понимаю, этот процесс должен завершиться до конца месяца, судя по этой справочке из Центрального банка.

Андрей Паранич: Немножко о другом там все-таки закон говорит.

Ольга Арсланова: Я просто хотела поговорить о тех выводах, которые делают эксперты везде в открытой прессе, о том, что "Ну, вот станет еще меньше микрофинансовых организаций". Почему это произойдет?

Андрей Паранич: Не произойдет это из-за этого факта 29 марта. А все, что должно произойти к 29 марта – это компании должны привести в соответствие свое название. Они должны теперь называться "микрокредитные компании", если они имеют статус микрокредитной компании, или "микрофинансовые компании", если они получили статус "микрофинансовых компаний". Прав у микрофинансовых компаний больше, то есть они могут выдавать микрозаймы на бо́льшую сумму (до 1 млн. руб.), и могут работать с физическими лицами, привлекать их средства по договору займа уже в виде инвестиций в микрофинансовую деятельность. Но и, с другой стороны, у них появляется обязательство поддерживать собственный капитал на уровне 70 млн. руб. Таких компаний будет немного, их и сейчас 11 штук, а будет, может быть, 50-60-70, но никак это не будут тысячи организаций. То есть все-таки бо́льшая часть микрофинансовых организаций останутся в статусе микрокредитных компаний, и, соответственно, не смогут привлекать средства физических лиц в виде инвестиций по договорам займа, и будут выдавать микрозаймы до 500 тыс. руб., если мы говорим про потребительские микрозаймы. Предпринимателям эти организации – и те, и другие – могут выдавать до 3 млн. руб. заем именно на развитие предпринимательской деятельности.

Ольга Арсланова: То есть все существующие в легальном поле компании смогут занять либо одно, либо другое поле, и проблем для вас никаких не будет?

Андрей Паранич: Совершенно верно. То есть они просто должны определиться, они будут ли получать статус микрофинансовой организации. Но они могут получать его и позже. А вот к 29 марта они должны однозначно привести в соответствие с законом свое название, что если уж вы сейчас микрокредитная, значит, вы должны называться микрокредитной компанией.

Виктор Климов: Я бы к этому добавил одну реплику. Поверьте, у нас сейчас нет никакого повода переживать за то, выживет или не выживет этот рынок. У рынка все нормально.

Ольга Арсланова: Они уйдут куда-нибудь не туда. Они же…

Виктор Климов: Так же, как и у рынка взыскания пока все вообще нормально. Поэтому в гораздо большей степени нам всем следует – в том числе и регуляторам, и участникам рынка – переживать за то, каким образом у нас потребитель защищен на этом рынке, потому что, на самом деле, от этого зависит вообще будущее и вообще финансового рынка в целом, и микрофинансового рынка в частности.

Ольга Арсланова: У нас есть опрос, который провели наши корреспонденты в разных городах. Спрашивали просто у случайных попутчиков, жителей городов…

Петр Кузнецов: Совершенно случайных.

Ольга Арсланова: … брали ли они когда-нибудь микрокредит. Давайте посмотрим, что получилось.

(ОПРОС.)

Ольга Арсланова: Буквально два слова, может, напутствие этим и другим людям, нашим зрителям дать, чтобы избегать таких проблем?

Андрей Паранич: Действительно, все финансовые решения должны приниматься после того, как вы подумали, зачем вам нужен тот или иной финансовый инструмент. Это касается не только микрозаймов. Вы сначала решили, что вам нужно какую-то цель достичь, потом подумали, какие финансовые инструменты для этого подходят, и потом поискали наиболее подходящего поставщика услуги, и не поленились, проверили, легальный ли это поставщик, прочитали договор, поняли, под чем вы подписываетесь. Только тогда вы приняли решение, подписали договор, получили деньги. Никаким иным способом.

Ольга Арсланова: Согласны?

Виктор Климов: Здесь мы абсолютно совпадаем с Андреем в последней позиции.

Ольга Арсланова: Давайте на этом закончим, а то нам говорят, что у нас время уже закончилось.

Виктор Климов: Давайте, да.

Ольга Арсланова: И подведем итоги голосования. Мы спрашивали: "Брали ли вы микрокредит?". "Да" ответили 24%, "нет" – 76%. Вот такие результаты мы получили.

А в гостях у нас были Виктор Климов, руководитель проекта "Общероссийского народного фронта" "За права заемщиков", и Андрей Паранич, заместитель директора саморегулируемый организации "Микрофинансирование и развитие". Спасибо огромное.

Виктор Климов: Спасибо.

Андрей Паранич: Спасибо вам.

**№6.9. "Черные ростовщики". Что делать, если вы задолжали нелегальной МФО**

***МОСКВА, 6 июля — РИА Новости.****По данным Банка России, в конце 2016 года 5,1 миллиона человек являлись должниками микрофинансовых организаций (МФО). При этом на рынке МФО были выявлены 1,3 тысячи нелегальных фирм. Как потенциальному заемщику проверить законность выбранной МФО и что делать тем, кто уже взял кредит у мошенников?*

### Как проверить, можно ли брать кредит в МФО

Перед тем, как брать займ, потенциальному клиенту МФО следует свериться с государственным реестром, который [ведет Банк России](https://www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv_micro/): "Если услуги предлагает лицо, сведений о котором гражданин не нашел в реестре, значит, такое лицо является нелегальным кредитором", — пояснили РИА Новости в пресс-службе ЦБ. Оставить жалобу на деятельность МФО при этом можно в интернет-приемной ЦБ РФ. По данным регулятора, за первый квартал 2017 года в Банк России поступило 29,4 тыс. жалоб и обращений в отношении некредитных финансовых организаций, 11% заявителей при этом жаловались на МФО. "В ходе разбирательства по жалобам и обращениям нередко выясняется, что граждане взяли заем у нелегального кредитора", — подчеркнули в пресс-службе.

"Клиент МФО имеет свою специфику: деньги ему нужны "здесь" и "сейчас", поэтому очень часто он мало задумывается о том, кому и как будет отдавать деньги", — отмечает главный исполнительный директор микрофинансовой компании "Домашние деньги" Андрей Бахвалов. По его словам, недавно компания исследовала финансовую грамотность заемщиков МФО, и обнаружила, что 60% из них при выборе организации руководствуются не условиями займа, а скоростью принятия решения по выдаче. Как следствие, такой компанией может стать нелегальная МФО — объем "серого рынка" достигает 50% от официального, отметил Бахвалов.

### Что делать тем, кто уже стал должником "черного кредитора"

Если человек взял займ у нелегального кредитора, в первую очередь нужно обращаться в полицию и прокуратуру. Также можно  попробовать решить дело через суд. "У нас в практике было похожее дело: там орудовали мошенники, которые прописали в договоре залог квартиры. В итоге они чуть не лишили человека квартиры из-за 150 тыс. рублей", — сообщила руководитель юридической компании "Центр правового обслуживания" Анна Коняева.

По ее словам, для займов в нелегальных МФО характерны кабальные условия. В суде их можно отменить: признать сделку в их части недействительной. Завышенные проценты в этом случае по решению суда могут снизить, некоторые пункты договора — признать недействительными, но отдать основную сумму долга все-таки придется. При обращении в полицию для возбуждения дела о мошенничестве, по словам Коняевой, лучше объединиться с другими обманутыми заемщиками — заявление от одного лица могут проигнорировать. "В этом случае они видят здесь не мошенничество, а гражданско-правовой иск, а вот если приходит сразу несколько человек — есть шанс, что возбудят уголовное дело", — указала юрист.

Начисленные проценты и штрафы, в отличие от основного долга, скорее всего, удастся оспорить — согласен генеральный директор коллекторского агентства "ЦЗ Инвест" Владислав Лысенко. В то же время, решение суда может не оградить от неприятностей. Обратиться в полицию для возбуждения уголовного дела следует также, если имеют место угрозы и порча имущества — отметил Лысенко. Некоторые юристы при этом считают, что сделку по выдаче займа нелегальной МФО все-таки можно оспорить полностью: "Если эта сделка посягает на публичные интересы и охраняемые законом действия третьих лиц (п. 2 ст. 168 Гражданского кодекса РФ), то такая сделка является ничтожной, а это значит, что она не создает никаких прав и обязанностей у сторон", — указала генеральный директор компании "ЮРКОЛЛЕГИЯ" Елена Герасимова.

Последствия для самой нелегальной МФО, по данным юристов компании "Домашние деньги", не слишком значительны. "Суд, как правило, постановляет выплатить штраф в размере от 20 до 50 тысяч рублей для должностных лиц; для юридических лиц — от 200 до 500 тысяч рублей. Однако зачастую к этому моменту юридическое лицо уже перестало осуществлять свою деятельность, а долг был переуступлен третьему лицу", — пояснили в пресс-службе. Долг заемщика, как уточнили в "Домашних деньгах", при этом "никуда не исчезнет, и выплатить взятую ссуду все равно придется".

### Надо ли отдавать долг, если МФО стала нелегальной после выдачи кредита

Сведения об МФО могут исчезнуть из госреестра уже после выдачи кредитов заемщикам. В этом случае "все договоры продолжают действовать, и действуют на условиях, которые были установлены при заключении договоров", — пояснили в пресс-службе Банка России. Здесь можно руководствоваться частью 5 статьи 7 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях": если МФО не была ликвидирована, все ранее заключенные ею договоры микрозайма сохраняют силу. Заемщик при этом должен своевременно исполнять принятые на себя договорные обязательства и сохранять документы об их исполнении, указали в ЦБ.

В то же время, если такая МФО успела продать долги своих заемщиков, их собственником становится коллекторское агентство и дальнейшая судьба первичного кредитора не имеет значения, указал директор Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА) Борис Воронин. "Конечно, эти задолженности могут быть взысканы, ведь займы были выданы в рамках закона, пока МФО было в реестре", — пояснил он. "Отдать займ заемщик будет обязан, причем в полном объеме — с процентами и пенями.

Покупать долги у нелегальных МФО, которые изначально вводили клиентов в заблуждение, самим коллекторам при этом невыгодно: по словам Воронина, 30% сделок на рынке покупки долгов остаются незакрытыми — из-за низкого качества долговых портфелей или высокой цены." С долгами от организации, выдававшей займы нелегально, при взыскании однозначно возникнут проблемы, судебные и репутационные. Ни одно нормальное коллекторское агентство не будет тратить деньги на покупку долгов, юридическая легитимность которых находится под сомнением, а судебная перспектива отсутствует", — пояснил Воронин. Большинство нарушений при взыскании долгов, таким образом, допускают или сами МФО, или лица, привлеченные ими незаконно, отметил он.

# №6.10 Процент попадания

*Банк России: микрозаймы "до зарплаты" будут выдавать по новым правилам*

**Банк России решил использовать метод "кнута и пряника", чтобы простимулировать микрокредиторов активнее выдавать ссуды малому и среднему бизнесу. Одновременно поменялись и условия предоставления займов "до зарплаты", которыми пользуется пол-России. "РГ - Неделя" разбиралась, что ждать от нововведения гражданам.**

Указание ЦБ вступает в силу со следующей недели, 14 августа. Воздействовать на микрокредиторов будут рублем: установлены повышенные нормы резервирования для микрофинансовых организаций (МФО) по займам "до зарплаты", предназначенным физическим лицам. А по ссудам предпринимателям, напротив, введены льготные нормативы.

Теперь займы "до зарплаты" (до 30 тыс. рублей сроком до 30 дней), просроченные хотя бы на сутки, должны сопровождаться формированием резерва до 50 процентов. А если просрочка превысит 90 дней, то величина резерва должна быть увеличена вдвое, до 100 процентов.

При кредитовании предпринимателей порядок мягче: резервы составят от 25 до 100 процентов в зависимости от просрочки (начиная с 91 дня). Резервы по беззалоговым ссудам в случае просрочки от 91 дня будут начинаться с отметки в 35 процентов.

Это сделано с простой целью: Банк России намерен стимулировать микрокредиторов выдавать займы для предпринимательства и, напротив, сделать менее "интересным" предоставление населению высокорисковых "коротких" денег под высокие проценты. Сейчас МФО явно предпочитают "работать" с "физиками": на их долю приходится 75,7 процента портфеля микрозаймов. Не исключено, что новые нормы в итоге подтолкнут МФО к ужесточению требований к заемщикам-физлицам.

Впрочем, это вовсе не означает, что люди лишатся возможности "перехватить" денег у микрокредиторов. Просто поменяются правила получения денег, и людям стоить понимать, что их ждет.

По мнению замдиректора саморегулируемой организации "МиР" Андрея Паранича, влияние новых нормативов клиенты-заемщики могут почувствовать на уровне одобрений займов. Микрокредиторы, заинтересованные в уменьшении размера резервов, будут склонны устанавливать более жесткие требования к заемщику. "Но массового перетока из сегмента краткосрочных потребительских микрозаймов в сегмент кредитования малого бизнеса вряд ли стоит ожидать", - считает эксперт.

"Существует мнение, что МФО - это финансовые организации, выдающие займы исключительно малоимущим под огромные проценты. Это миф, - пояснили "РГ - Неделе" в Центробанке. - Примерно четверть займов (23%) микрофинансисты выдают малому и среднему бизнесу. Ставки в этом сегменте начинаются от 8-10% годовых благодаря программам гос­поддержки. Более половины всех договоров - это обычные потребительские займы, с обеспечением или без, где ставки начинаются от 30-35% годовых. Еще почти четверть займов МФО (24,3%) - это краткосрочные микрозаймы. Они выдаются в сумме не более 45 тыс. рублей на срок не более 60 дней. В них, в свою очередь, входят так называемые займы до зарплаты, которые выдаются на срок до 1 месяца (не более 2 месяцев) и на сумму не более 30 тысяч рублей. В целом по рынку микрокредитования такие займы до зарплаты составляют не более 20% от общего портфеля МФО. Именно в этом сегменте существуют ставки 1-2% в день".

Понятно, что для самих микрофинансовых организаций предоставление таких быстро оборачивающихся краткосрочных займов, выдаваемых по самым высоким ставкам, более выгодно, чем выдача займов для предпринимателей по значительно более низким ставкам и на более долгий срок. Именно на решение этой проблемы и нацелено указание Банка России о нормах резервирования на возможные потери по займам микрофинансовых организаций.

Но, воздействуя непосредственно на МФО, в ЦБ не забывают и о защите заемщиков-физлиц. Недавно Банк России принял новые стандарты микрокредитования.

**Советы**

## Что нужно знать заемщику МФО

1 За МФО часто ошибочно принимают нелегальных кредиторов, которые маскируются под законные микрофинансовые организации.

2 Проверить это нетрудно: сведения об организациях, имеющих статус МФО, выполняющих правила работы, установленные для защиты прав граждан, содержатся в государственном реестре МФО. Этот реестр ведет Банк России, он есть на официальном сайте ЦБ cbr.ru.

3 Нелегальных кредиторов в реестре нет. Поэтому если услуги предлагает лицо, сведений о котором гражданин не нашел в реестре, значит, он имеет дело с нелегальным кредитором, и брать заем у него не следует. Гражданин рискует оказаться должным нелегальным кредиторам астрономическую сумму и стать жертвой незаконных методов взыскания долга.

4 В случае если права гражданина нарушает легальная МФО (включенная в реестр), он может обратиться в Банк России за защитой.

**Акцент**

## Что поменялось

С 1 января МФО не могут начислять по потребительским займам сроком до 1 года проценты на сумму трехкратного размера основного долга - 3Х. То есть если заемщик взял 1000 рублей, отдавать не придется больше, чем 4000 (1000 - тело займа, 3000 - проценты).

[Россияне нашли способ исправлять кредитные истории](https://rg.ru/2017/03/08/rossiiane-nashli-sposob-ispravliat-kreditnye-istorii.html)

С 1 июля введен запрет на предоставление заемщику более 10 краткосрочных (до 30 дней) микрозаймов в течение одного года. Такие договоры нельзя продлевать более семи раз по одному договору.

Для снижения совокупной долговой нагрузки на заемщика и исключения практики перекредитования стандарт запрещает выдачу МФО следующего краткосрочного потребительского микрозайма до полного погашения предыдущего.

Кроме того, МФО запретили оказывать давление на потребителя с целью склонить его к выбору определенной услуги, стимулировать заключение нового договора займа на худших условиях для возврата первоначального займа.

**Прямая речь**

**Эльвира Набиуллина**, председатель Банка России:

- Убивать рынок микрокредитования нельзя, заявила Эльвира Набиуллина в одном из своих выступлений перед депутатами в Госдуме, об этом сообщил Прайм. "Микрофинансирование - это социально значимый сегмент финансового рынка. Маленькие займы люди действительно берут не от хорошей жизни, когда не хватает зарплаты", - пояснила Набиуллина. По ее словам, запрет на деятельность микрофинансовых организаций приведет к расширению нелегального рынка кредитования. "Потребность в займах до зарплаты не пропадет, а люди попадут в руки нелегальных "черных кредиторов", которые не регулируются Центральным банком", - считает глава ЦБ. По ее словам, Центробанк совместно с Генпрокуратурой и правоохранительными органами работает для того, чтобы пресечь деятельность "черных кредиторов". "Тем не менее они существуют, и нам важно, чтобы люди брали небольшие займы до зарплаты только в прозрачном, регулируемом секторе", - заключила Эльвира Набиуллина. По состоянию на апрель 2017 года в России работало 2412 законных МФО.

**Конкретно**

**Андрей Медведев**, замдиректора департамента микрофинансового рынка ЦБ:

- Микрофинансирование - это бизнес, и, как в любом бизнесе, компании выбирают те направления, которые для них выгодны. Ставки в сегменте "займов до зарплаты" относительно высокие. Но в абсолютном выражении (на небольшую сумму и на короткий срок) расходы заемщика приемлемы. Например, вы взяли у друга взаймы 1 тысячу рублей. На следующий день вернули и в благодарность купили ему мороженое ценой 20 рублей. Таким образом, ваш краткосрочный заем был взят под 730% годовых. Другими словами, такой краткосрочный заем действительно может помочь решить неотложные проблемы, если правильно им пользоваться и не задерживать погашение.