

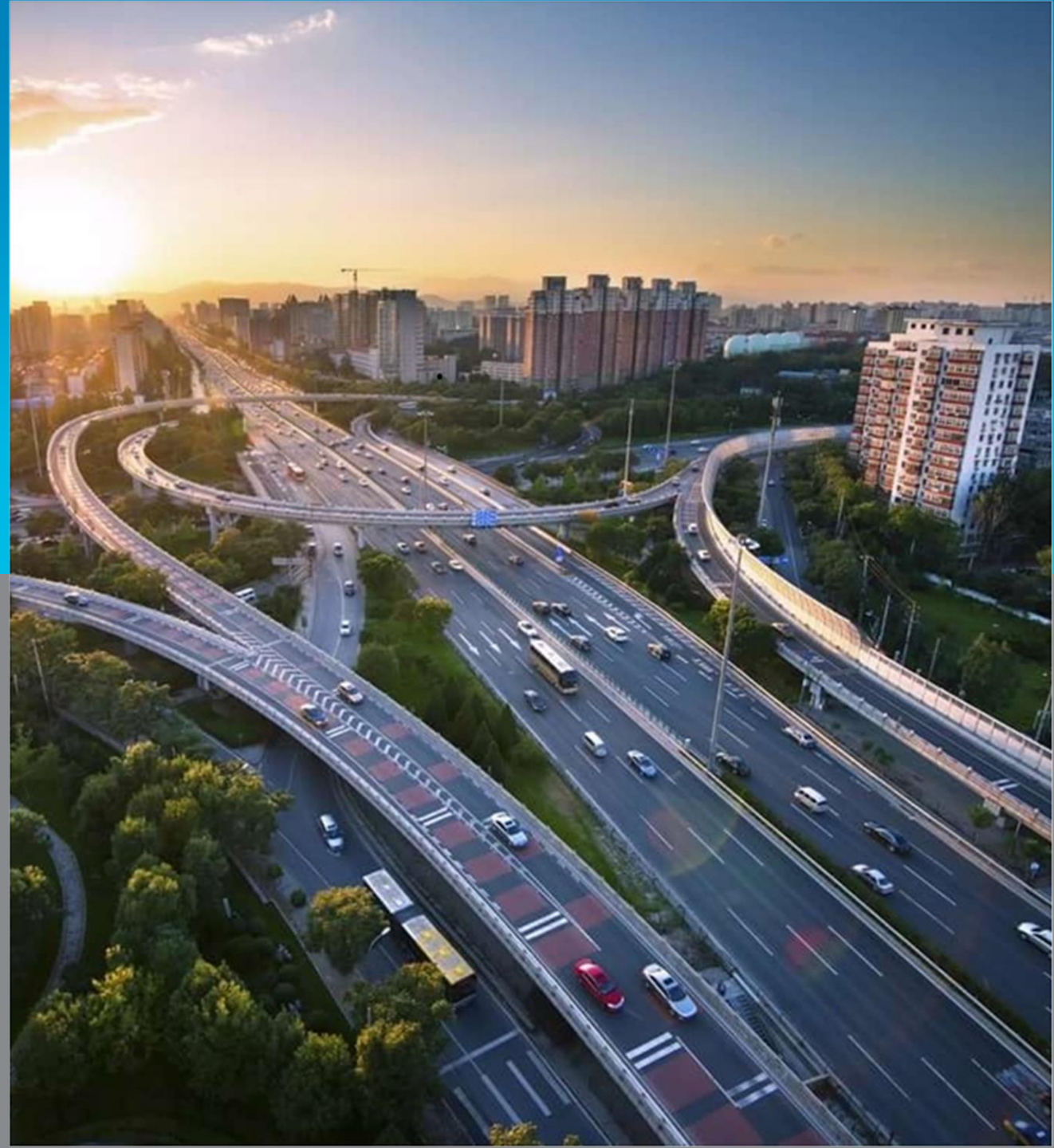


Банк России

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЭПИДЕМИЧЕСКИХ ОГРАНИЧЕНИЙ

Алексей Чирков,
начальник Управления регулирования
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

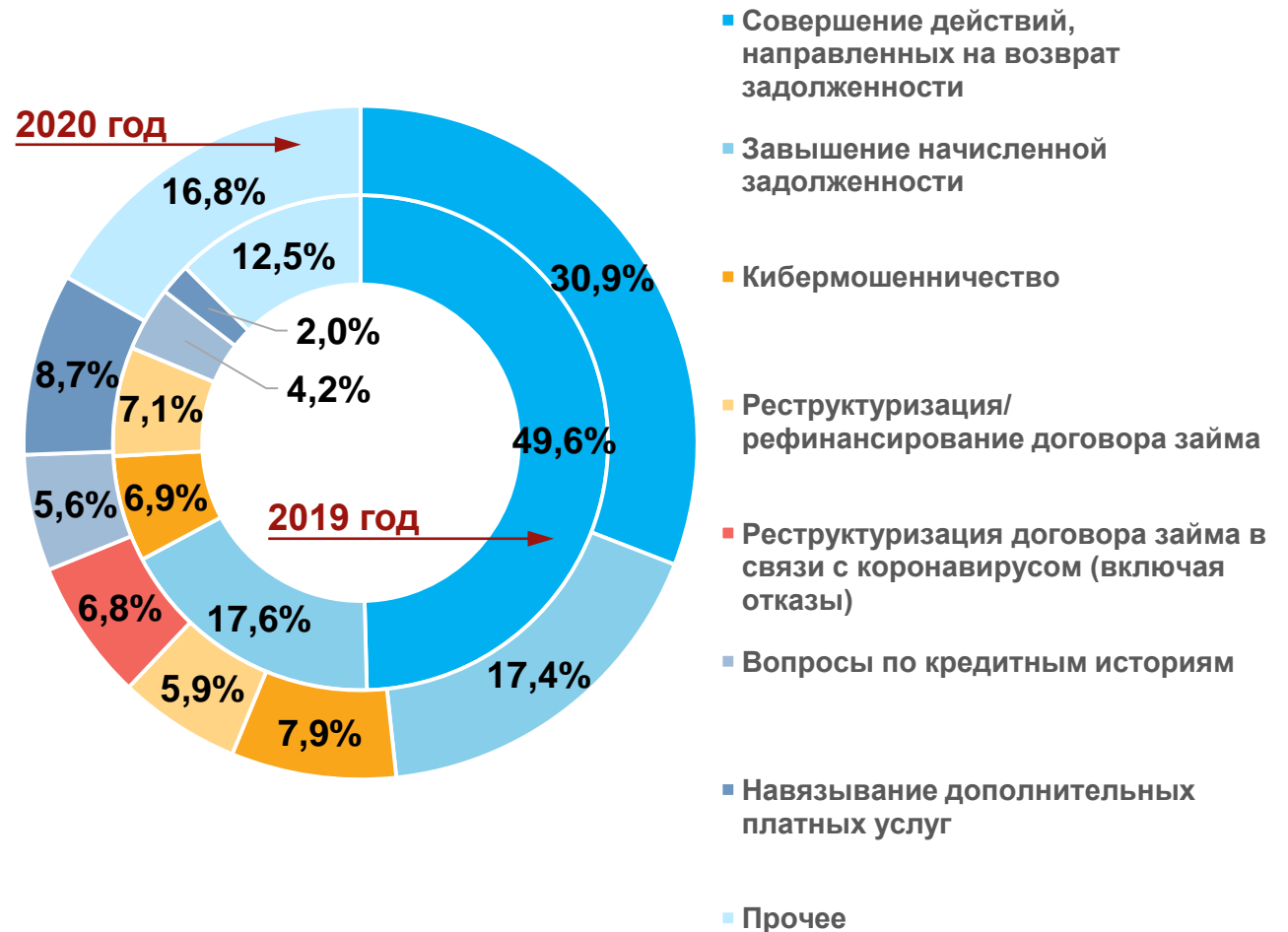
Март 2021





- В 2020 году в отношении МФО получено **24,1 тыс.** жалоб, что на **13,8%** меньше, чем в 2019 году. Сокращение поступления жалоб стало результатом адресной работы с ТОП-26 МФО, на которые приходится преобладающая часть жалоб.
- Положительное влияние на годовую динамику, в первую очередь, оказало сокращение числа жалоб по основной тематике – «Совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма» (почти в **2 раза**). В 2020 году также снизилось количество жалоб на завышение начисленной задолженности – на **14,7%**. В то же время существенно выросло число жалоб на навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора (в **3,7 раза до 2,1 тыс.**)
- По вопросам, связанным с пандемией коронавирусной инфекции, за март-декабрь 2020 года в отношении МФО получено **1,7 тыс.** жалоб
- Общее количество жалоб на МФО в декабре 2020 года увеличилось на **11,5%** по сравнению с ноябрем, до **2,0 тыс.**, но в то же время осталось ниже показателя декабря 2019 года (**2,3 тыс.**)

Распределение жалоб в отношении МФО





Затягивание сроков рассмотрения требования о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона № 106-ФЗ



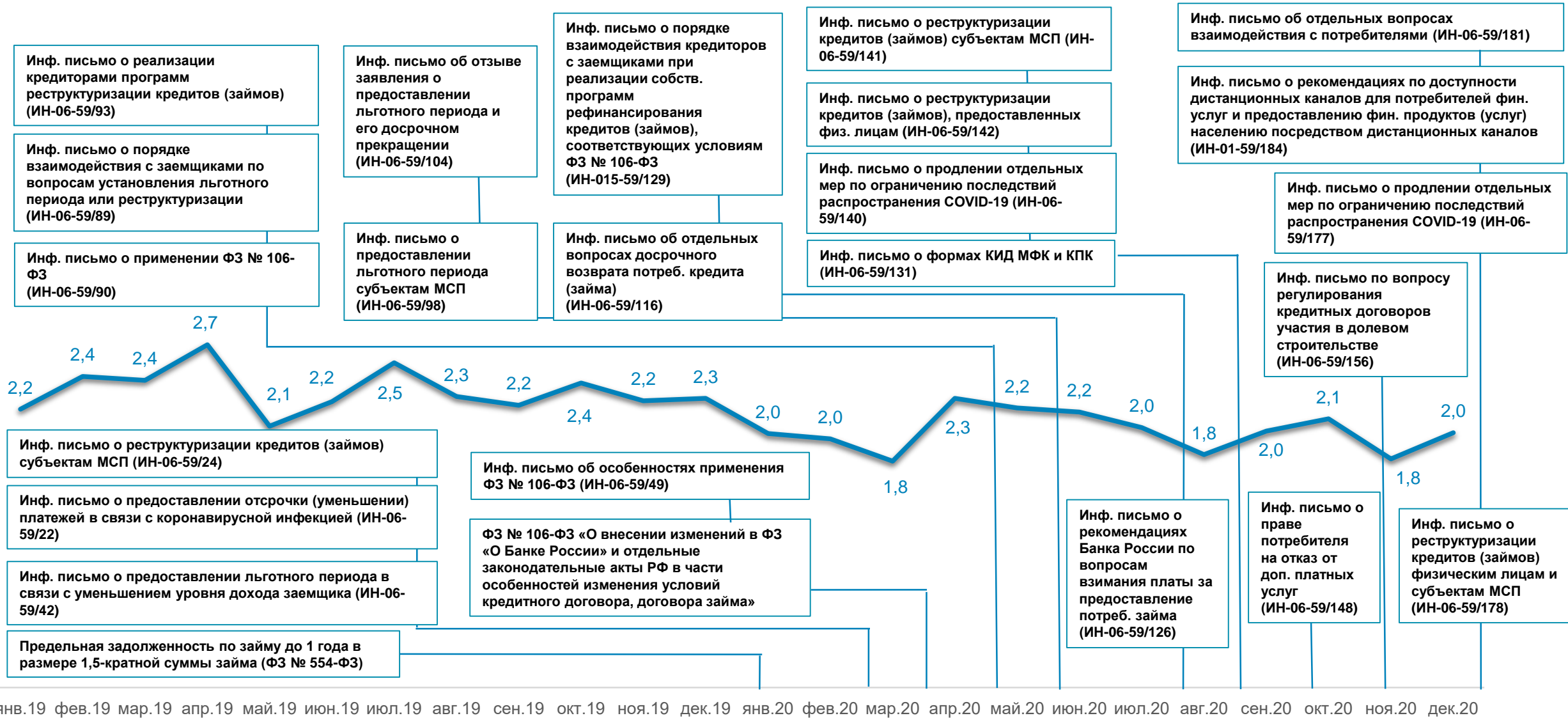
Необоснованные отказы в кредитных каникулах



Качество обслуживания (технические сбои, некорректное информирование)



Нераскрытие заемщикам подробных условий реструктуризации задолженности

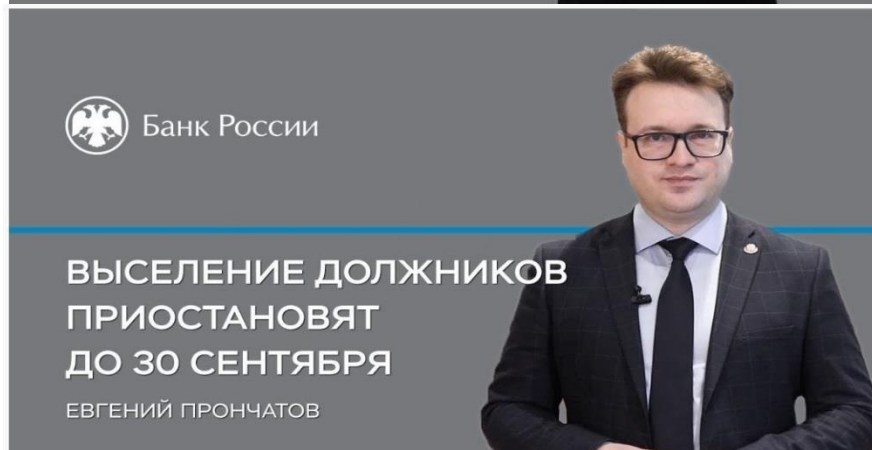
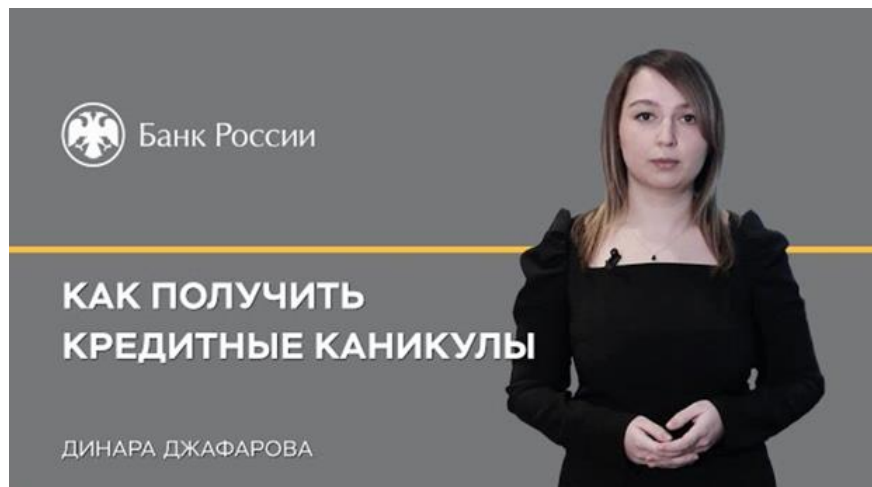


янв.19 фев.19 мар.19 апр.19 май.19 июн.19 июл.19 авг.19 сен.19 окт.19 ноя.19 дек.19 янв.20 фев.20 мар.20 апр.20 май.20 июн.20 июл.20 авг.20 сен.20 окт.20 ноя.20 дек.20



Видеоматериалы

На YouTube канале Банка России публикуются ролики по финансовой грамотности



Публикация актуальной информации

На сайте Банка России, просветительском портале «Финансовая культура» и официальных аккаунтах Банка России в социальных сетях регулярно размещаются материалы о мерах поддержки заемщиков в период распространения коронавирусной инфекции

Официальный сайт: <https://cbr.ru>

«Финансовая культура»: <https://fincult.info>

Наши аккаунты

в социальных сетях:



@cbrf_official



@cbr.ru



@cbr_official



@bank_of_russia



Банк России

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Проект федерального закона
№ 942236-7 «О внесении изменений
в Федеральный закон
«О потребительском кредите (займе)»
(принят Государственной Думой
в первом чтении 09.07.2020)

Совершенствование законодательства
о потребительском кредитовании и устранение
неопределенностей в правоприменении,
повышение защиты прав и интересов
заемщиков, а также уточнение прав
и обязанностей сторон потребительского
кредита (займа)

- Уточнение порядка расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) (ПСК), а также предельного расчета размера неустойки (пени, штрафа) за неисполнение (ненадлежащее исполнение) договора
- Закрепление механизма предотвращения практики навязывания дополнительных услуг при заключении договора потребительского кредита (займа). Установление «периода охлаждения» – права заемщика в течение определенного срока отказаться от дополнительной услуги, приобретенной при заключении договора потребительского кредита (займа)



Проект федерального закона № 1098730-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части определения объема информации, предоставляемой потребителю – физическому лицу при заключении финансового договора, и об ограничениях на совершение финансовых сделок с или за счет физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами)»

Установление требования об обеспечении финансовой организацией предоставления физическому лицу необходимой и достоверной информации о финансовом договоре, включая информацию об условиях и последствиях его заключения, а также о связанных с его заключением рисках

Законопроект внесен в Государственную Думу 21.01.2021



Проект федерального закона
«О внесении изменений
в Федеральный закон
«О Центральном банке Российской
Федерации (Банке России)»
(в части введения особого порядка
рассмотрения обращений)

Наделение финансовых организаций обязанностью рассматривать обращения потребителей до рассмотрения таких обращений Банком России, а также наделение Банка России правом перенаправлять поступившие обращения для рассмотрения по существу в финансовую организацию в случае поступления их в Банк России без соблюдения этапа рассмотрения обращения финансовой организацией



Проект федерального закона
«О защите прав и законных
интересов физических лиц при
осуществлении деятельности по
возврату просроченной
задолженности и о внесении
изменений в Федеральный закон
«О микрофинансовой деятельности
и микрофинансовых организациях»
и Федеральный закон
«О кредитных историях»

Совершенствование деятельности
по внесудебному возврату просроченной
задолженности, а также защиты прав должников



Проект федерального закона
№ 992248-7
«О внесении изменений
в Кодекс Российской Федерации
об административных
правонарушениях по вопросам
защиты прав и законных
интересов физических лиц
при совершении действий,
направленных на возврат
просроченной задолженности»

Включение кредитных организаций в субъектный состав статьи 14.57

Усиление ответственности за административное правонарушение, предусмотренное частью 1 статьи 14.57 (установление санкций, аналогичных установленным частью 2 данной статьи в отношении профессиональных взыскателей («коллекторов»))



Банк России

Спасибо за внимание!

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru