

Справочные материалы на тему:

«О текущей ситуации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»

1. Информация о поступающих в Банк России жалобах потребителей финансовых услуг

В январе-октябре 2021 года Банком России получено 204,6 тыс.¹ жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. По сравнению с январем-октябрем 2019 года их число практически не изменилось (-0,6%), по сравнению с 10 месяцами 2020 года – снизилось на 12,4%. Снижение обеспечили кредитные организации, в то время как поступление жалоб в отношении значительной части некредитных финансовых организаций (НФО) и участников корпоративных отношений увеличилось.

- За январь-октябрь 2021 года по вопросам, связанным с пандемией коронавирусной инфекции, поступило примерно 2 тыс. жалоб против 32 тыс. в марте-октябре 2020 года. Без их учета общее количество жалоб в отчетном периоде примерно соответствует показателю января-октября 2020 года (+0,4%).

- В общей структуре жалоб на долю кредитных организаций пришлось 57,3%, на долю НФО и участников корпоративных отношений – 34,8%. Остальные 7,9% составили прочие жалобы, которые включают, в частности, жалобы по вопросам мисселинга и безлицензионной деятельности, а также жалобы в отношении субъектов национальной платежной системы.

Структура жалоб в отношении кредитных организаций

- Доля потребительского кредитования в общем количестве жалоб на кредитные организации в январе-октябре 2021 года снизилась на 9,3 п.п. по сравнению с аналогичным периодом 2020 года, до 32,3%.

- Доля ипотечного кредитования составила 11,1%, сократившись на 5,1 п.п. Всего за отчетный период получено 13 тыс.² жалоб, связанных с ипотекой (снижение в 2 раза по сравнению с январем-октябрем 2020 года). По основной тематике – невозможность выполнения обязательств по ипотечному договору – поступление жалоб сократилось на 41,8%, до 3,7 тыс., из которых примерно 60% связано с общими вопросами.

¹ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб за январь-октябрь 2021 года составило 252,2 тыс.

² С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб количество жалоб по вопросам ипотечного кредитования за январь-октябрь 2021 года составило 14,7 тыс.

- Рост в отношении КО произошел в категории «Мошенничество» (в 1,7 раза, до 8,3 тыс.). Среди жалоб на мошеннические действия 52% связано с кибермошенничеством и 42% с социальным инжинирингом.

Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

- Основной объем в общей структуре жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД) приходится на ОСАГО – 77% по итогам января-октября 2021 года. По сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество таких жалоб выросло на 16,4%, составив 24,1 тыс.³ В то же время на фоне более существенного роста числа жалоб по другим страховым продуктам удельный вес жалоб на ОСАГО сократился на 2,1 п.п.

- За 10 месяцев 2021 года получено 27,7 тыс.⁴ жалоб на МФО, что на 18% больше, чем за соответствующий период 2019 года, и на 36,1% больше, чем за январь-октябрь 2020 года. Рост, в частности, обусловлен жалобами в отношении неформальной группы организаций, деятельность которой нарушает или ущемляет права потребителей. С целью ограничения деятельности таких МФО в настоящее время при поддержке профильных СРО обсуждается вопрос ужесточения доступа на рынок новых компаний. Кроме того, в 2,3 раза стали чаще поступать жалобы на МФО, исключенные из реестра (нелегальные кредиторы).

- По сравнению с 10 месяцами 2020 года поступление жалоб выросло по всем основным тематикам, но наиболее существенно – по проблеме навязывания дополнительных платных услуг – примерно в 3 раза, до 4,3 тыс. По основной категории – совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма, – рост числа жалоб составил 30,1% (до 8,3 тыс.).

- В январе-октябре 2021 года количество поступивших жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг увеличилось в 2,7 раза по сравнению с 10 месяцами 2019 года и в 1,7 раза по сравнению с январем-октябрем 2020 года. Всего было получено 2,2 тыс.⁵ жалоб.

- Основным фактором роста стало увеличение числа жалоб на брокеров (в 1,8 раза).

- В отчетном периоде также выросло число жалоб на манипулирование рынком и неправомерное использование инсайдерской информации (в 2,2 раза).

- За январь-октябрь 2021 года число жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций сократилось на 42,7% по сравнению с аналогичным периодом

³ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб в отношении ОСАГО за январь-октябрь 2021 года составило 25,2 тыс.

⁴ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб на МФО за январь-октябрь 2021 года составило 41,7 тыс.

⁵ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг за январь-октябрь 2021 года составило 2,5 тыс.

2019 года и на 23,8% по сравнению с 10 месяцами 2020 года. Общее количество жалоб составило 1,3 тыс.⁶, из которых 1,2 тыс. получено на негосударственные пенсионные фонды (НПФ).

- По проблеме несогласия с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ поступление жалоб сократилось в 1,5 раза.

- За январь-октябрь 2021 года в отношении акционерных обществ/эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью (ООО) поступило 4,2 тыс.⁷ жалоб, что в 1,5 раза больше, чем за аналогичный период 2019 года, и в 2,1 раза больше, чем за 10 месяцев 2020 года.

2. Противодействие недобросовестным практикам на финансовом рынке

Банк России с целью снижения рисков вовлечения граждан в незаконную деятельность с 01.06.2021 на официальном сайте публикует «Список компаний с выявленными признаками нелегальной деятельности на финансовом рынке». Туда включаются компании с признаками «финансовой пирамиды», нелегального кредитора, нелегального профессионального участника рынка ценных бумаг, в том числе нелегального форекс-дилера.

Список обновляется ежедневно, количество просмотров данного раздела составило около 2 млн, уникальных посетителей – более 500 тысяч.

3. Совершенствование регулирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов

В ходе весенней сессии Государственной Думы 2021 года был принят ряд федеральных законов, направленных на совершенствование регулятивной базы для защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов.

1. Федеральный закон от 11.06.2021 № 192-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 192-ФЗ), которым предусмотрено следующее:

- требование о предоставлении финансовой организацией физическому лицу информации о финансовом договоре, включая информацию о его условиях и рисках, связанных с его исполнением. Одновременно предусматривается наделение Банка России

⁶ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за январь-октябрь 2021 года составило 1,34 тыс.

⁷ С учетом дополнительной разбивки составных нетиповых жалоб общее количество жалоб в отношении участников корпоративных отношений за январь-октябрь 2021 года составило 4,7 тыс.

полномочиями устанавливать форму, способы и порядок предоставления указанной информации;

- наделение Банка России полномочиями ограничивать заключение договоров финансовыми организациями с физическими лицами, если заключение таких договоров неоднократно в течение календарного года осуществлялось без раскрытия физическим лицам достоверной информации о договоре и возникающих при его исполнении рисках;

- перенос срока вступления в силу положений о тестировании неквалифицированных инвесторов-физических лиц с 01.04.2022 на 01.10.2021;

Одновременно установлены отдельные ограничения на совершение с неквалифицированными инвесторами или за их счет сделок с финансовыми инструментами, в частности:

- запрет на совершение до 01.04.2022 с неквалифицированными инвесторами или за их счет сделок по приобретению финансовых инструментов со сложными параметрами определения доходности (ценных бумаг со структурным доходом, внебиржевых производных финансовых инструментов). Указанный запрет не будет действовать в отношении сделок с ценными бумагами со структурным доходом, если неквалифицированный инвестор пройдет по ним тестирование и если доходность таких ценных бумаг будет зависеть от изменения простых для восприятия такого инвестора показателей, установленных законом (например, инфляции, цены фьючерса на нефть или курса валюты);

- запрет на совершение с неквалифицированными инвесторами или за их счет сделок по приобретению бессрочных и субординированных облигаций иностранных эмитентов, а также облигаций иностранных эмитентов со структурными выплатами, не являющимися доходом.

2. С 03.07.2022 вступает в силу Федеральный закон от 02.07.2021 № 324-ФЗ «О внесении изменения в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» (в части повышения информированности физических лиц об условиях заключаемых договоров банковского вклада), устанавливающий табличную форму договора банковского вклада.

Табличная форма договора банковского вклада станет обязательной к применению всеми кредитными организациями, которым предоставлено право на привлечение денежных средств физических лиц во вклады. Таблица условий договора банковского вклада будет размещаться в договоре банковского вклада начиная с первой страницы этого договора. Таблица условий договора банковского вклада также будет использоваться кредитными организациями для раскрытия в местах оказания услуг и на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

условий привлечения денежных средств физических лиц во вклады по каждому виду вклада.

Введение стандартной табличной формы договора банковского вклада позволит потребителю указанной финансовой услуги сравнивать условия разных банков в целях оптимального выбора соответствующего финансового продукта.

3. С 30.12.2021 вступает в силу Федеральный закон от 02.07.2021 № 329-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (в части повышения защиты прав и законных интересов заемщиков), одной из основных новаций которого является закрепление механизма предотвращения практики навязывания дополнительных услуг при заключении договора потребительского кредита (займа).

В частности, закреплено право заемщика в течение установленного срока (14 календарных дней) отказаться от любой дополнительной услуги, приобретенной при заключении договора потребительского кредита (займа) и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

Кроме того, установлено требование об ограничении полной стоимости потребительского кредита (займа) (далее – ПСК) по кредитному договору, договору займа, обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой. По такому договору ПСК не может более чем на одну треть превышать наименьшей из следующих величин: 365 процентов годовых или рассчитанного Банком России среднерыночного значения ПСК соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемого в соответствующем календарном квартале.

Реализация этих изменений будет способствовать снижению случаев навязывания потребителям дополнительных услуг и повышению удовлетворенности граждан.

4. Кроме того, с 30.12.2021 вступает в силу Федеральный закон от 02.07.2021 № 328-ФЗ «О внесении изменений в статью 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», предусматривающий запрет на проставление кредитором в заранее напечатанной форме (в виде «галочек» и иных обозначений, выполненных типографическим способом) отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг. Это позволит заемщику самостоятельно и осознанно выбирать финансовые и иные дополнительные услуги при получении кредита (займа).

5. Приняты изменения в законодательство Российской Федерации, направленные на совершенствование механизма предоставления «ипотечных каникул».

В частности, Федеральным законом от 26.05.2021 № 149-ФЗ «О внесении изменения в статью 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» внесены изменения, обязывающие кредиторов указывать причины отказа в предоставлении

«ипотечных каникул» в соответствии со статьей 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)».

Также принят Федеральный закон от 02.07.2021 № 327-ФЗ «О внесении изменений в статью 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите», направленный на обеспечение равных условий в предоставлении «ипотечных каникул» заемщикам-физическим лицам, в том числе гражданам, получающим доходы от предпринимательской или иной деятельности с применением специальных налоговых режимов.

6. Приняты федеральные законы, направленные на ужесточение ответственности для нелегальных кредиторов.

В частности, Федеральный закон от 11.06.2021 № 203-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», предусматривающий усиление административной ответственности для нелегальных кредиторов, в том числе за повторное правонарушение. Федеральный закон от 11.06.2021 № 215-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации», предусматривающий введение уголовной ответственности для нелегальных кредиторов, ранее подвергнутых административному наказанию и совершивших деяние в крупном размере.

7. Реализован ряд законодательных инициатив в части совершенствования законодательства о взыскании просроченной задолженности физических лиц.

Принят Федеральный закон от 01.07.2021 № 254-ФЗ «О внесении изменений в статью 4 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (в части установления возможности осуществления взаимодействия по возврату просроченной задолженности с третьими лицами только при наличии их согласия). Изменения предусматривают, что любое взаимодействие с членами семьи должника, родственниками, соседями или иными физическими лицами, направленное на возврат просроченной задолженности, может осуществляться только в случае получения письменного предварительного согласия указанных лиц. Также предусматривается их право в любое время отозвать ранее данное согласие.

Федеральный закон от 11.06.2021 № 205-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», который предусматривает наделение должностных лиц ФССП России полномочиями по возбуждению и рассмотрению дел об административных правонарушениях, административная ответственность за совершение которых предусмотрена частью 1

статьи 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, совершенных кредитными организациями.

Основные направления дальнейшего совершенствованию действующего регулирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

С учетом информации, полученной из поступающих в Банк России жалоб потребителей финансовых услуг, а также в ходе проведения надзорных мероприятий, в ближайшей перспективе видится целесообразным совершенствование законодательства Российской Федерации в части вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг в том числе по следующим направлениям.

1. Совершенствование методологии расчета ПСК

Важным фактором, влияющим на принятие гражданином решения о получении потребительского кредита (займа), является возможность оценить расходы, связанные с его получением и обслуживанием, а также сравнить предложения различных кредиторов и сделать осознанный выбор в пользу того или иного кредитного продукта. Такую возможность заемщикам предоставляет Федеральный закон № 353-ФЗ – он содержит требования о расчете и доведении до заемщика ПСК - полной стоимости потребительского кредита (займа).

При этом положения Федерального закона № 353-ФЗ не всегда позволяют правильно квалифицировать платежи заемщика за дополнительные услуги для расчета ПСК. Правовая неопределенность используется недобросовестными кредиторами, которые намеренно не включают в расчет ПСК стоимость дополнительных услуг, оплата которых формально не соответствует требованиям Федерального закона № 353-ФЗ, и обходят таким образом требования законодательства о предельном значении ПСК.

В связи с этим в настоящее время приобретает особую актуальность вопрос о возможности совершенствования порядка расчета ПСК для исключения недобросовестных практик и повышения информированности граждан о реальных расходах на кредитный продукт.

Банк России прорабатывается предложения, направленные на совершенствование порядка расчета ПСК в части более точной оценки расходов заемщиков, связанных с получением потребительского кредита (займа).

В частности, предлагается четко определить перечень дополнительных услуг кредитора и/или третьих лиц, непосредственно связанных с предоставлением потребительского кредита (займа) и исполнением обязательств по нему, стоимость которых подлежит включению в расчет ПСК при получении согласия заемщика на их

предоставление. Планируется, что помимо платежей заемщика по погашению основной суммы долга и уплате процентов по договору потребительского кредита (займа) в расчет ПСК будут включаться любые иные платежи заемщика в пользу кредитора и (или) третьих лиц, в том числе по оплате их услуг, если обязанность заемщика по таким платежам следует из условий предоставления потребительского кредита (займа), и (или) изменяются или могут измениться существенные условия договора, оплата по которому осуществляется заемщиком за счет потребительского кредита (займа).

В настоящее время соответствующий законопроект разработан и обсуждается с участием заинтересованных министерств и ведомств, а также банковского сообщества.

2. Совершенствование работы с обращениями потребителей финансовых услуг

Концепция совершенствования работы с обращениями потребителей финансовых услуг (далее - Концепция) направлена на повышение удовлетворенности потребителей услуг финансовых организаций (далее - потребитель) и предусматривает наделение финансовых организаций единообразной 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. Предложенный подход позволит сократить сроки рассмотрения жалоб, повысить уровень клиентоориентированности финансовых организаций, а также стимулировать финансовые организации к добросовестному и надлежащему исполнению обязанностей и оперативному решению проблем потребителей при их обращении в финансовую организацию.

В рамках Концепции предусматривается установление обязательного порядка рассмотрения обращения потребителя финансовой организацией до рассмотрения такого обращения Банком России. Концепцией устанавливается обязанность финансовой организации рассматривать поступившее обращение потребителя в течение 15 рабочих дней и направлять мотивированный ответ. В случае неудовлетворения ответом финансовой организации у потребителя сохраняется право обратиться в Банк России. В случае поступления обращения потребителя в Банк России без документов, подтверждающих соблюдение установленного порядка рассмотрения обращений, Концепцией устанавливается обязанность Банка России направить обращение потребителя в соответствующую финансовую организацию для рассмотрения по существу с уведомлением потребителя о таком направлении. Соответствующий законопроект разработан.