

Материалы к заседанию круглого стола на тему: «О совершенствовании законодательства в сфере защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности»

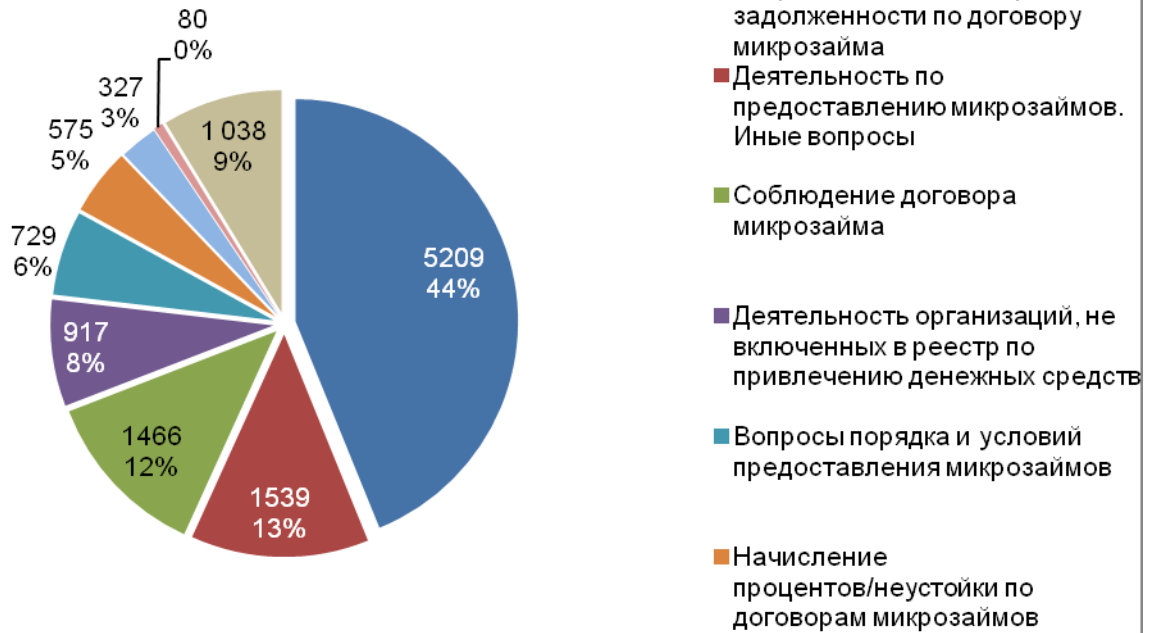
Обеспечение защиты прав физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности является одной из важнейших задач Банка России.

Банком России при поддержке Совета Федерации был реализован комплекс законодательных мер, направленных на защиту прав физических лиц при взаимодействии с лицами, осуществляющими деятельность по возврату просроченной задолженности, и на снижение долговой нагрузки заемщика. Банк России также продолжает реализацию мер надзорного реагирования по отношению к финансовым организациям, поднадзорных Банку России, нарушающих требования в сфере защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности.

1. Статистика по обращениям граждан на кредитные организации и микрофинансовые организации в Банк России в 2017 году

В 2017 году в Банк России поступило 266,6 тыс. жалоб, из них наибольшее число жалоб пришлось на деятельность кредитных организаций (50,1%). На деятельность микрофинансовых организаций поступило 12,6 тыс. жалоб или 5,2% всех поступивших в Банк России жалоб. При этом при общем росте количества жалоб на некредитные финансовые организации в целом на 22% в 2017 году, рост жалоб на микрофинансовые организации (далее – МФО) составил 6%, что говорит о более медленном темпе прироста жалоб граждан в данном сегменте по сравнению с жалобами на некредитные финансовые организации в целом. Структура жалоб в отношении МФО приведена на Диаграмме.

Распределение жалоб в отношении МФО (11,9 тыс. ед.). 12 месяцев 2016 года



Распределение жалоб в отношении МФО (12,6 тыс. ед.). 12 месяцев 2017 года



Жалоб на нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по

возврату просроченной задолженности, предусмотренных Законом № 230-ФЗ, за 2017 год в Банк России поступило 12,7 тыс. Из них 5,9 тыс. обращений связаны с просьбой разъяснения требований законодательства и 6,7 тыс. обращений, содержащих несогласия с мероприятиями, проводимыми кредиторами в рамках взыскания просроченной задолженности (15% – в отношении кредитных организаций, 85% – в отношении МФО). При этом указанный вид жалоб в отношении МФО составил наибольшую долю жалоб в структуре жалоб на деятельность МФО (59% от всех поступивших жалоб). Доля жалоб на деятельность кредитных организаций по возврату просроченной задолженности в структуре жалоб оказалась ниже и составила 14%.

Реализация мер по снижению долговой нагрузки на заемщика позволила сократить число жалоб, связанных с проблемами начисления МФО процентов по договорам потребительского займа. Так, в 2017 году по сравнению с 2016 годом количество таких жалоб уменьшилось с 5% (575 жалоб в 2016 году) до 2% (304 жалобы в 2017 году), общее сокращение их количества составило 47%. На 43,6% уменьшилось количество обращений, связанных с соблюдением договора микрозайма, с 1 466 в 2016 году до 826 в 2017 году, на 24,9% сократилось количество обращений по вопросам порядку и условий предоставления микрозаймов, с 729 в 2016 году до 547 в 2017 году.

Данное снижение числа жалоб стало результатом в том числе последовательной работы, проводимой Банком России в области защиты прав заемщиков.

2. Меры, принимаемые Банком России для защиты прав граждан при взаимодействии с лицами, осуществляющими деятельность по возврату просроченной задолженности, и для снижения долговой нагрузки заемщика

Одной из важных мер, принятых Банком России в сфере защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, стало утверждение 22.06.2017 Банком России Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих

микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт)¹, который является обязательным для исполнения всеми МФО с 01.07.2017.

Базовым стандартом установлены следующие особенности взаимодействия МФО с заемщиками при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа:

- информирование заемщика о факте возникновения просроченной задолженности с использованием способов связи, согласованных с заемщиком, в течение 7 дней с даты возникновения просроченной задолженности с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки заемщика;

- информирование заемщика о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрос у заемщика информации относительно причин возникновения просроченной задолженности;

- фиксация и хранение инициируемых МФО видов взаимодействия с заемщиком, относящихся к деятельности МФО по возврату просроченной задолженности;

- доведение до сведения заемщика претензии для разрешения спора в досудебном порядке;

- установление требований к работникам МФО, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязательность регулярного обучения таких работников и принятие МФО иных мер, способствующих обеспечению высокого уровня их профессионализма;

- обязательность рассмотрения заявления заемщика о реструктуризации задолженности и направления заемщику ответа с указанием решения МФО по заявлению.

Базовым стандартом также закреплены положения, направленные на ограничение долговой нагрузки заемщиков, в том числе:

- в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги с 01.10.2017 между одной МФО и одним заемщиком в течение одного года не может быть заключено более 10 краткосрочных микрозаймов (срок возврата не более 30 дней), с 01.01.2019 – не более 9 краткосрочных микрозаймов;

¹ Базовый стандарт разработан в соответствии с Указанием Банка России от 03.02.2017 № 4278-У «О требованиях к содержанию Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

– с 01.10.2017 МФО не вправе в течение одного года более 7 раз пролонгировать выданный краткосрочный микрозаем, срок возврата по которому не превышает 30 дней, с 01.04.2018 – не более 6 раз, с 01.01.2019 – не более 5 раз;

– установлен запрет выдавать краткосрочный микрозаем при наличии неисполненных обязательств по другому краткосрочному микрозайму.

Контроль за соблюдением МФО требований Базового стандарта осуществляется саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей МФО (далее – СРО). В настоящее время СРО уже проводят проверки соблюдения МФО требований Базового стандарта. Надзор за деятельностью СРО по проведению проверок в отношении своих членов осуществляет Банк России. Проверка результатов деятельности СРО по контролю за соблюдением МФО требований Базовых стандартов планируется Банком России в текущем году в рамках запущенного с января поведенческого надзора в сфере защиты прав потребителей.

Качество работы с клиентами на всех этапах взаимодействия признается Банком России одним из важнейших направлений надзорной деятельности Банка России в поведенческой сфере в 2018 году в отношении всего финансового рынка, включая кредитные организации. В ходе реализации поведенческого надзора осуществляется выявление причин нарушения прав потребителей (к примеру, пробелов в регулировании, недобросовестности отдельных игроков на финансовом рынке, недостатков бизнес-моделей организаций или финансового продукта, предоставляемого такой организацией, и т.п.) и устранение таких причин или снижения их негативного воздействия.

В результате такого надзора, направленного на раннее выявление и предупреждение рисков недобросовестного поведения участников рынка в отношении потребителей их услуг, поднадзорным организациям будет рекомендоваться изменить бизнес-модели, не отвечающие требованиям законодательства и (или) рекомендациям Банка России, в том числе через ориентацию на продукты, которые в большей степени отвечают интересам потребителей.

3. Предложения по дальнейшему совершенствованию законодательного обеспечения защиты прав граждан при взаимодействии с лицами, осуществляющими деятельность по возврату просроченной задолженности

Дальнейшее совершенствование законодательства в сфере защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, по нашему мнению, должно производиться одновременно с запретом на заключение с гражданином договора займа, в том числе обеспеченного ипотекой, лицом, не являющимся кредитором в смысле Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», с усилением мер ответственности за незаконное осуществление профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов² и с ограничением возможности уступки прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).

В связи с этим требуют принятия следующие проекты федеральных законов:

1. Проект федерального закона № 237560-7 «О внесении изменений в статьи 3.5, 4.1.1 и 14.56 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях», проекты федеральных законов «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации» и «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (подготовлены Министерством финансов Российской Федерации).

Указанные законопроекты предусматривают увеличение размера административного штрафа, налагаемого на лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности в случае совершения указанного деяния в крупном или особо крупном размере.

Принятие указанных законопроектов будет способствовать повышению защиты прав граждан, а также создаст эффективные механизмы для привлечения к ответственности нелегальных кредиторов.

2. Проект федерального закона «О внесении изменений в статью 6.1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», разработанный Минфином России при участии Банка России.

² Необходимость данных мер отмечена в поручении Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС.

Законопроект предусматривает сохранение права осуществлять деятельность по предоставлению потребительских ипотечных кредитов (займов) физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой, исключительно для организаций, надзор за которыми осуществляется Банком России, а также для учреждения, созданного по решению Правительства Российской Федерации, для обеспечения функционирования накопительно-ипотечной системы жилищного обеспечения военнослужащих и реализации Министерством обороны Российской Федерации функций уполномоченного федерального органа исполнительной власти, обеспечивающего функционирование накопительно-ипотечной системы военнослужащих (ФГКУ «Росвоенипотека»), единого института развития в жилищной сфере и уполномоченных единым институтом развития в жилищной сфере организациями, включенных в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, в перечень уполномоченных единым институтом развития в жилищной сфере организаций, осуществляющих деятельность по предоставлению ипотечных займов.

3. Проект федерального закона № 237568-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Законопроектом ограничивается круг субъектов, которым может быть произведена уступка по договору потребительского кредита (займа), а именно: лицу, осуществляющему деятельность по предоставлению потребительских займов, лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или финансовому агенту.

Также видится целесообразным дальнейшее совершенствование правового обеспечения полномочий Банка России в части надзора за соблюдением требований Закона № 230-ФЗ. Необходимость данных изменений обусловлена как существенным ростом жалоб физических лиц по вопросам, связанным с возвратом просроченной задолженности по договорам потребительского кредита (займа), так и важностью повышения эффективности применяемых мер воздействия на кредиторов, нарушающих требования Закона № 230-ФЗ.