



Банк России

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Итоги поведенческого  
надзора за 2020 год и планы  
на 2021 год

2021 г.





## **Поведенческий надзор — надзор за поведением финансовой организации при взаимодействии с потребителями финансовых услуг**

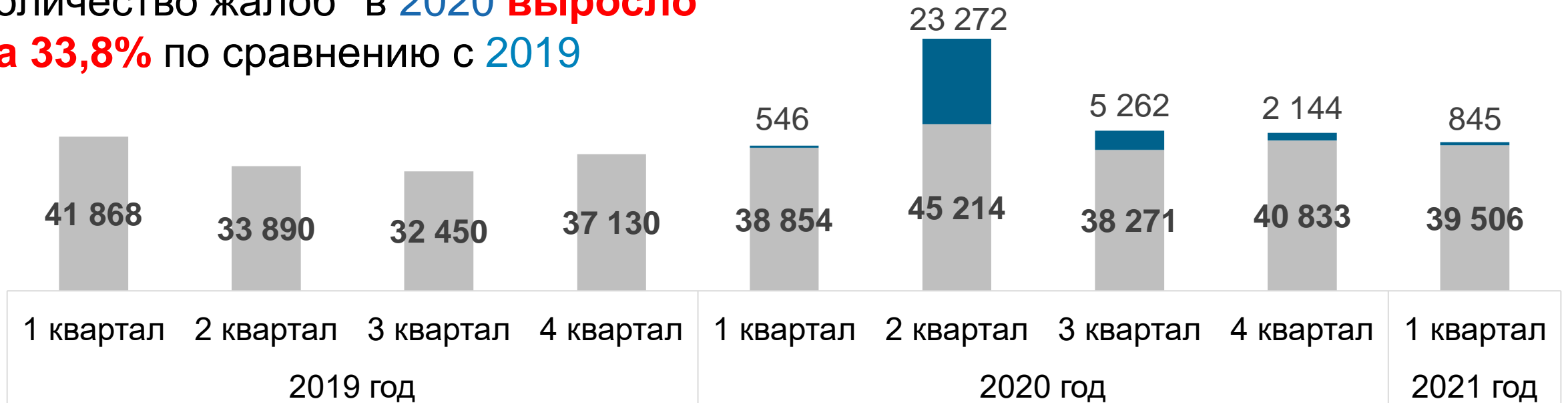
Анализируются практики продаж, корректность доносимой информации, составления договоров, исполнения установленных законом обязательств

**ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ** – повышение уровня доверия потребителей к финансовому рынку



## Одна из ключевых целей Банка России на 2021 год – повышение удовлетворенности потребителей

Количество жалоб\* в 2020 **выросло**  
на **33,8%** по сравнению с 2019



■ жалобы, НЕ связанные с пандемией covid-19 ■ жалобы, связанные с пандемией covid-19

\* количество жалоб приводится с учетом жалоб, относящихся к категории мисселинга.



Потребительское кредитование

Качество продаж и раскрытия информации  
(мисселинг, навязывание услуг)

Взыскание задолженности

Антикризисная поддержка потребителей



## Банк России расширяет взаимодействие с ФОИВ по вопросам недобросовестных практик/нарушений



**ФАС России** - по вопросам рекламы и недобросовестной конкуренции



**Роспотребнадзор** - по общим вопросам нарушения прав потребителей



**Роскомнадзор** - по вопросам обработки персональных данных



**ФССП России** – по вопросам исполнительного производства



Банк России

# ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОДНАДЗОРНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

2021 г.





**С 2020 года СЗППиОДФУ обладает полномочиями по принятию к КО принудительных мер**

Порядок применения мер:





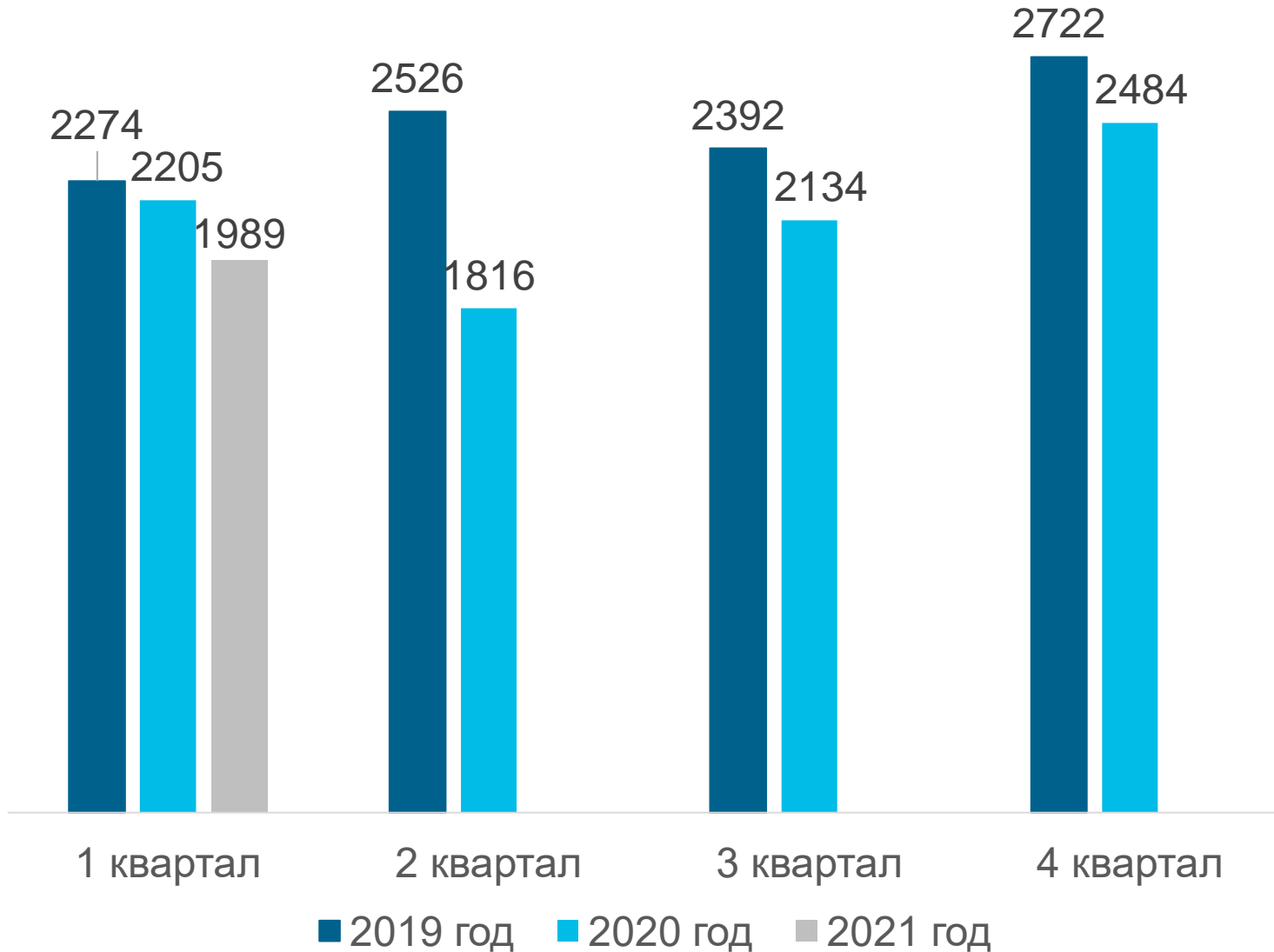
Банк России

# НЕПРИЕМЛЕМЫЕ ПРАКТИКИ: НАВЯЗЫВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2021 г.







**Продукты, в отношении которых поступали жалобы на навязывание доп. услуг (4 кв. 2020 года)**

**80 % потребительское кредитование**

**16 % автокредитование**

**4 % ипотечное кредитование**



## **Содержит условия, нарушающие права потребителей**

Например: невозможно вернуть денежные средства при отказе от услуги, даже если потребитель ей не пользовался (в том числе в рамках аналога «периода охлаждения»)

## **Название/описание продукта не соответствует его сути**

Например: КО предлагает приобрести «страховку от коронавируса», однако, одним из исключений, при которых потребитель не получает страховое возмещение, является наличие эпидемии

## **Некорректный способ заключения договора об оказании услуги**

Например: КО направляет смс-сообщение о том, что подключит услугу, если потребитель не напишет ответное сообщение. При отсутствии каких-либо действий потребителя услуга считается подключенной («акцепт молчанием»)

## **Формальное разделение страховки на 2 договора**

Например: кредитор делит одну страховку, предлагаемую к кредиту, на 2 разных договора. При этом связывает условия кредита с меньшей по стоимости страховкой (т.о. на большую страховку формально не распространяются требования по возврату части премии при досрочном погашении кредита)



## Реализовано:

- ✓ Предусмотрена возможность вернуть часть страховой премии **при досрочном** исполнении обязательств по кредиту
- ✓ Урегулированы отдельные вопросы, связанные с возвратом заемщику уплаченной им в пользу кредитора платы за подключение к программе **«коллективного страхования»** - теперь заемщики могут вернуть уплаченную комиссию за подключение к такой страховке в течение **14-дневного «периода охлаждения»**



## Законопроекты:

- Установление **«периода охлаждения»** для любых услуг, приобретаемых при заключении кредитного договора
- Запрет **заранее проставленных отметок** о согласии с доп. услугами



Банк России

# НЕПРИЕМЛЕМЫЕ ПРАКТИКИ: ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОЛНОЙ СТОИМОСТИ КРЕДИТА (ПСК)

2021 г.





## Типичные ошибки при расчете полной стоимости кредита (ПСК)

**Не включена плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа:** выявляются договоры, в рамках которых банки не учитывают в ПСК плату за выпуск и обслуживание карты, выпущенной в рамках данного договора (например, когда кредит оформлен в виде кредитной карты)

**Плата за страховую услугу, от которой зависят условия кредита, не включена в расчет ПСК:** банки при расчете ПСК не учитывают отдельным денежным потоком плату за такие договоры страхования

Порядок учета платы за дополнительные услуги указан в информационном письме от 31.12.2020 № ИН-08-41/189



## Практики **обхода** требований по предельному значению ПСК

- **Продажа одного кредитного продукта под видом другого:** договор по форме соответствует одной категории кредитов (например, кредиты с лимитом), однако по сути относится к другой категории (с меньшим предельным значением ПСК).
- Установление зависимости условий договора от наличия платной доп. услуги, **не являющейся страховой**
- **«Лестничные» ставки:** условиями договора установлена зависимость снижения ставки от платежной дисциплины заемщика, при этом при расчете ПСК банк исходит из того, что условия по снижению ставки заемщиком на протяжении всего срока кредита

**Использование подобных практик «занижения» ПСК  
является недопустимым**



Банк России

# МОШЕННИЧЕСТВО НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

Департамент информационной  
безопасности

2021 г.







# Похищено



ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА:

**8,75** млрд руб

**770** тыс. операций



ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА:

**701** млн руб

**4,6** тыс. операций



ОПЕРАТОРЫ ПО ПЕРЕВОДУ  
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
(в т.ч. банки)

**46** млн руб

**581** инцидент

доля операций без согласия

**61,8%**

с использованием социальной инженерии

## Условия совершения несанкционированных операций



ОПЛАТА ТОВАРОВ  
И УСЛУГ В ИНТЕРНЕТЕ  
(СНР-ТРАНЗАКЦИИ)



**585,3** тыс. операций

**4,2** млрд руб



БАНКОМАТЫ  
ТЕРМИНАЛЫ



**46,7** тыс. операций

**740** млн руб



СИСТЕМЫ  
ДИСТАНЦИОННОГО  
БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ



**136** тыс. операций

**3,8** млрд руб



## ПРЕДПОСЫЛКИ

упрощенные процедуры оценки рисков при удаленном кредитовании

недостаточная информированность населения

неконтролируемый оборот персональных и иных данных

упрощенные процедуры проверки данных анкет и платежных реквизитов заемщиков

## ХИЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ ДИСТАНЦИОННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ИНЖЕНЕРИИ

## ПРЕДЛАГАЕМЫЕ МЕРЫ

дать клиенту время и повод осознать ситуацию

повышение результативности антифрод-процедур

реализация дополнительного механизма проверки данных анкет и платежных реквизитов заемщиков



# Работа системы Банка России «ФИД-Антифрод»

В НЕЙ СОБРАНЫ УНИКАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШЕННЫХ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА:



2019 год:

2020 год:

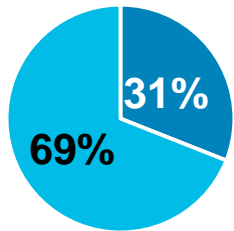
<b>1</b>		<b>6,4 млрд руб.</b>	.....→		Объем операций, совершенных без согласия клиентов	←.....	<b>9,8 млрд руб.</b>	
							<b>&gt; на 53%, чем в 2019</b>	
<b>2</b>		<b>576 566</b>	.....→		Количество операций, совершенных без согласия клиентов	←.....	<b>773 008</b>	
							<b>&gt; на 34%, чем в 2019</b>	
<b>3</b>		<b>10 тыс. руб.</b>	.....→		Средняя сумма операции без согласия клиента по счетам физических лиц	←.....	<b>11,4 тыс. руб.</b>	
<b>4</b>		<b>152 тыс. руб.</b>	.....→		Средняя сумма операции без согласия клиента по счетам юридических лиц	←.....	<b>347,8 тыс. руб.</b>	
<b>5</b>		<b>69%</b>	.....→		Социальная инженерия	←.....	<b>61,8%</b>	
<b>6</b>		<u>935 млн руб.,</u> <u>или 14,6%</u>	.....→		<u>Возместили банки в рамках статьи 9 161-ФЗ</u>	←.....	<u>1 104,6 млн руб.,</u> <u>или 11,3%</u>	



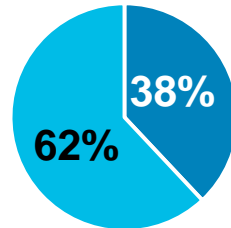
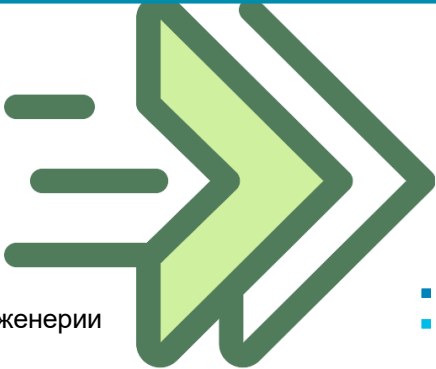
2019 г.

Совершение операций без согласия клиентов

2020 г.



■ Иное  
■ Методы социальной инженерии




■ Иное  
■ Методы социальной инженерии


Снижение доли социальной инженерии - следствие информирования населения


Перспективы на 2021 год

- Борьба с нелегальным оборотом персональных данных
- Создание стимулов для банков в повышении качества антифрод-процедур
- Создание условий для повышения эффективности деятельности правоохранительных органов
- Информационно-просветительская кампания по повышению киберграмотности с целью доведения информации до каждого клиента – физического лица

Положение Банка России от 17.04.2019 № 683-П – кредитные организации обязаны обеспечить доведение до клиентов:

 информации о возможных рисках получения несанкционированного доступа к информации, используемой для совершения банковских операций,

 связанных с переводом денежных средств, с целью их осуществления лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами,

 рекомендуемых мер по снижению указанных рисков.

**Информирование клиентов КО должно быть комплексным, с участием**

- Службы информационной безопасности
- Маркетинга
- Рекламы
- Внешних коммуникаций
- Руководства кредитных организаций

**Для достижения максимального охвата и обеспечения доступности восприятия рекомендуется размещать информацию**

#### В мобильных приложениях



на авторизационных заставках, экранах подтверждения операций;

#### На банкоматах:



в приоритетном порядке на заставках, с максимальным приоритетом и повторением после каждой иной заставки;

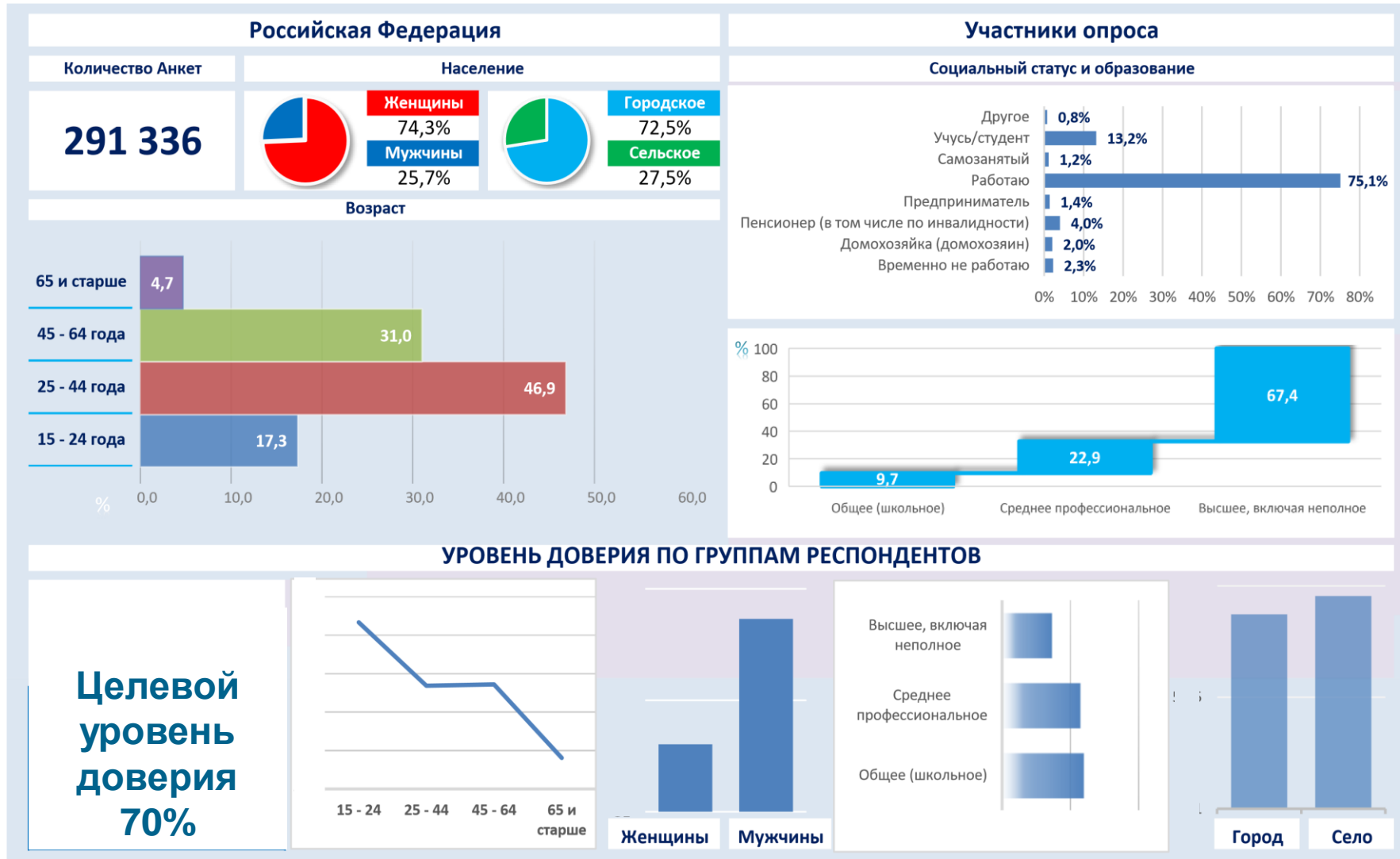
#### На сторонних интернет-проектах

#### В социальных сетях и своих интернет-сайтах



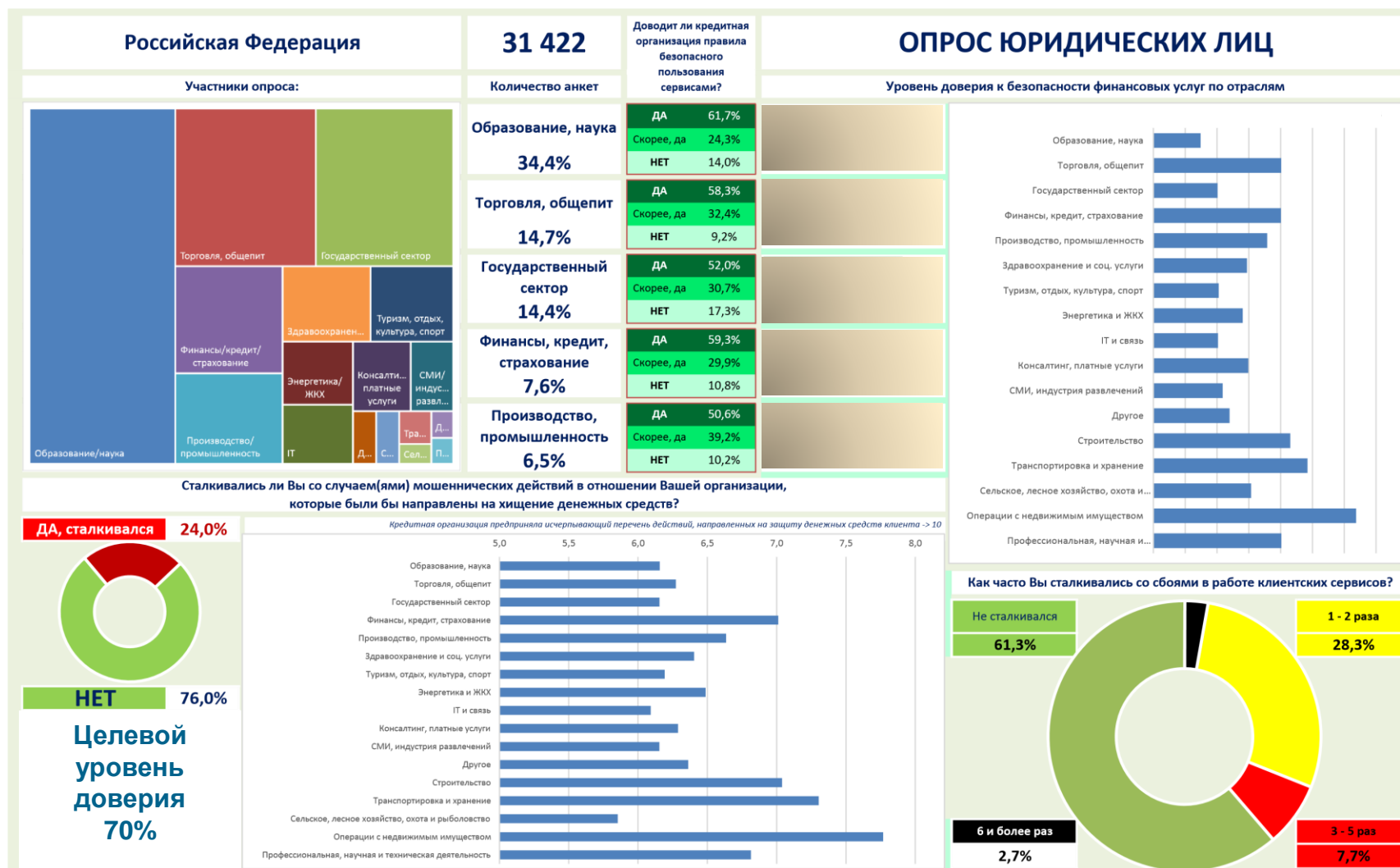
размещать информационные материалы с целью вовлечения в них аудитории по максимуму (в т.ч. рассмотреть возможность их совмещения с рекламными материалами)

## Степень удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы





## Степень удовлетворенности юридических лиц уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы



В 2019 году Банком России принят первый стратегический документ в сфере информационной безопасности



Федеральный закон от 27.12. 2019 № 476-ФЗ об УЦ для КФС



Федеральный закон от 31.07.2020 № 259-ФЗ о ЦФА



Федеральный закон от 20.07.2020 № 211-ФЗ о маркетплейсе



Федеральный закон от 29.12.2020 № 479-ФЗ о ЕБС (перечень угроз и надзор)

Федеральный закон от 30.12.2020 № 514-ФЗ (об операционной надежности)



*Законопроект № 605945-7 (О блокировании информации)*



*Законопроект № 514780-7 (О создании системы проверки сведений об абоненте)*



*Законопроект о подмене номеров*



Банк России

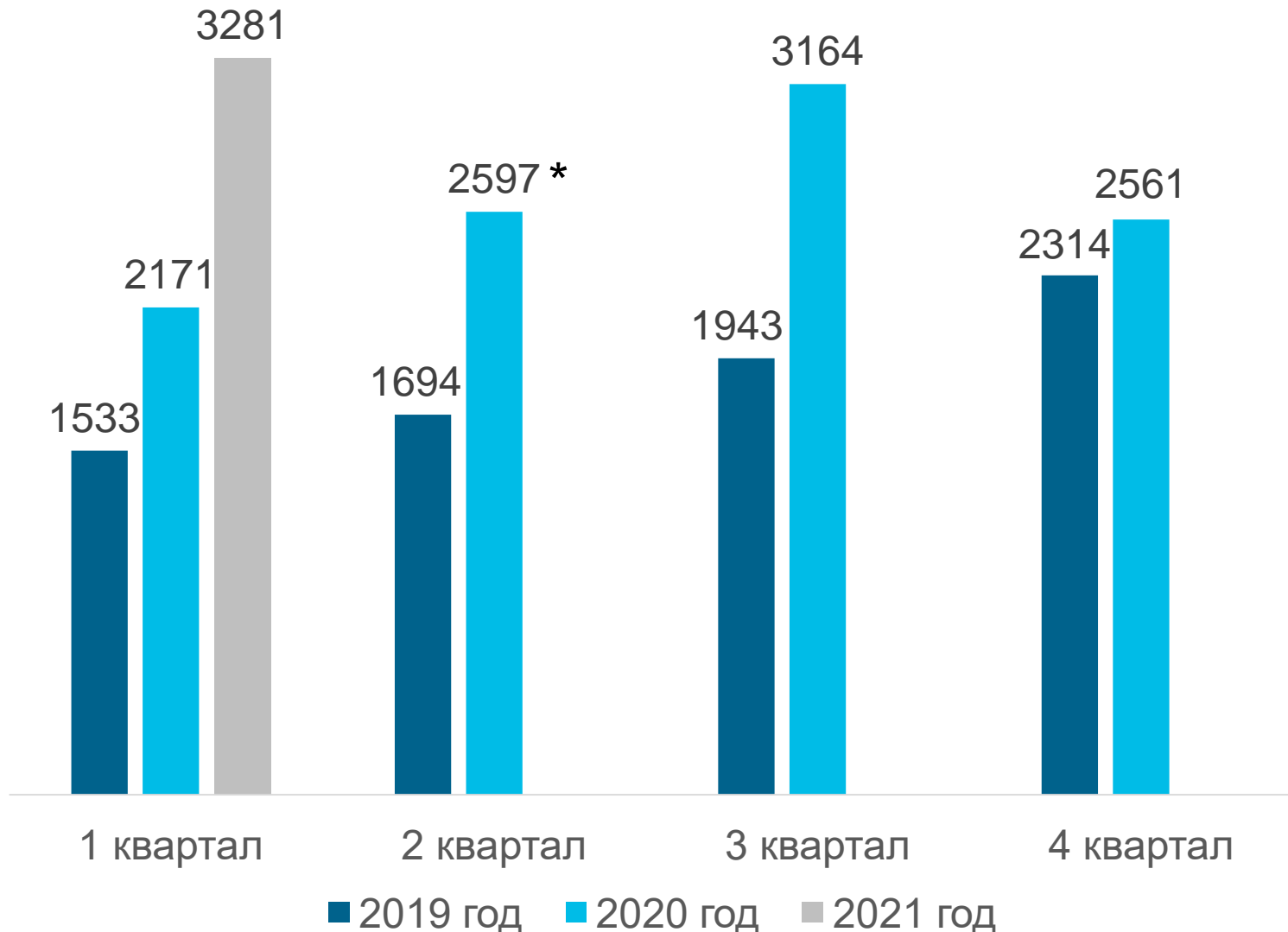
# СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ИСПОЛНИТЕЛЬНОМ ПРОИЗВОДСТВЕ

2021 г.





# Динамика поступления жалоб по вопросу соблюдения законодательства об исполнительном производстве



## Основные проблемы:

- несвоевременное исполнение исполнительных документов
- списание денежных средств, не подлежащих взысканию
- возврат, неисполнение, отказ от приема исполнительного листа

\* из поступивших в июне 2020 года жалоб исключены 3 232 жалобы от одного заявителя



Банк России

# СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О КРЕДИТНЫХ ИСТОРИЯХ

2021 г.





## Сплошная проверка соблюдения КО полноты и своевременности передачи данных в БКИ

### Отбор 10 КО на ежемесячной основе по следующим критериям:

- наличие обоснованных обращений о неактуальных данных в БКИ
- наличие информации о непередаче / несвоевременной передаче данных в БКИ

### Результат:

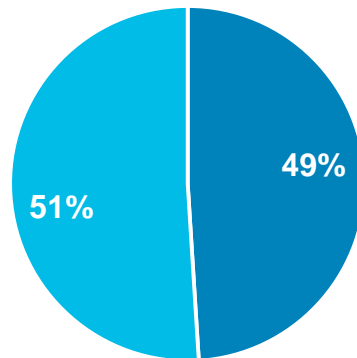
Нарушения выявлены в деятельности 95% КО

### Справочно:

Максимально фактов нарушений 51,6 тыс договоров (в 1 КО)

## Проверка передачи в БКИ сведений об уникальном идентификаторе договора (сделки) (УИД)

### Проверка 100% КО



■ Без нарушений

■ Нарушения выявлены

### Результат:

- актуализировано 8,5 млн договоров (77%)
- 2,5 млн договоров в стадии актуализации

### Справочно:

Максимальное количество фактов нарушений 3,5 млн записей по договорам (в 1 КО)



## Осуществлена проверка в отношении 10 КО

- проверено 908 кредитных историй граждан
- установлено 15 различных видов нарушений
- составлены протоколы об а/п

## Основные недостатки в рамках согласий на запрос КИ:

отсутствие соглашения об использовании ПЭП и сведений о предъявлении документа, удост. личность

отсутствие реквизитов: дата заключения, подпись гражданина и наименования пользователя КИ

запрос КИ до фактического оформления согласия

запрос КИ по причине допущенного технического сбоя в ПО (согласие отсутствует)

не обеспечена сохранность согласий (3 года со дня окончания срока действия)

**Важно: направлено единое письмо в целях предупреждения недостатков от 07.04.2021 № 59-3-7/16712**



## Универсальный механизм взаимодействия Источников и БКИ



БКИ и Источникам рекомендовано реализовать универсальный механизм взаимодействия с целью обеспечения полноты и поддержания актуальности кредитных историй



Суть универсального механизма: осуществление БКИ предварительной и последующей проверки сведений, загружаемых данных в базы БКИ; при выявлении недостатков - направлении источникам обратной связи о необходимости внесения корректировок



В случае неоднократного неисправления сведений без объективных причин, БКИ может приостанавливать принятие сведений от источников до устранения недостатков (крайняя мера)

### Запланированные проверки по КИ в 2021 году:

- сведения о сумме задолженности по кредитному договору на дату последнего платежа
- сведения о результатах рассмотрения заявления на кредитование





# Наши ожидания

- Честные продажи (исключение мисселинга и навязывания)
- Сквозная ответственность и аудит эффективности внутренних процедур
- Улучшение показателей 2020 года по жалобам и сигнальным индикаторам
- Антикризисная поддержка заемщиков
- Исключение обхода нормативных требований



Банк России

Спасибо за внимание!