

**Экспертный совет по защите прав потребителей финансовых услуг при
Банке России**

ПРОТОКОЛ

**двадцать девятого заседания Экспертного совета
по защите прав потребителей финансовых услуг¹**

Дата и время проведения: 14.04.2023, 11:00 – 13:00.

Место проведения: очно, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

Присутствовали:

/п	Фамилия, имя, отчество	Должность и место работы
Со стороны Экспертного совета:		
1.	Журавлёв Николай Андреевич	Председатель Экспертного совета, заместитель Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
2.	Ульбашев Мухарбий Магомедович	заместитель председателя Комитета Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по бюджету и финансовым рынкам
3.	Мехтиев Эльман Октай оглу	заместитель Председателя Экспертного совета, председатель Совета Саморегулируемой организации «Микрофинансирование и Развитие», президент Саморегулируемой организации «Национальная ассоциация
4.	Андрианов Константин Николаевич	академик Российской академии естественных наук и Международной Академии менеджмента, доцент Государственного университета
5.	Архипов Александр Петрович	профессор кафедры мировых финансовых рынков и финтеха РЭУ им. Г.В. Плеханова
6.	Войлуков Алексей Арнольдович	вице-президент Ассоциации «Россия»
7.	Генкин Артем Семенович	президент Автономной некоммерческой организации «Центр защиты вкладчиков и инвесторов»
8.	Емелин Андрей Викторович	председатель Некоммерческого партнерства «Национальный совет финансового рынка»
9.	Заблоцкий Василий Васильевич	президент Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация»

¹ Далее – Экспертный совет.

10.	Климов Виктор Владимирович	финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов
11.	Кокорев Ростислав Александрович	заведующий лабораторией финансовой грамотности экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова
12.	Костенко Наталья Васильевна	депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
13.	Костиков Игорь Владимирович	председатель Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»
14.	Лазарева Евгения Станиславовна	координатор проекта ОНФ «За права заемщиков», член Центрального штаба ОНФ
15.	Лазутин Алексей Александрович	председатель Совета Союза «Национальное Объединение Ломбардов», генеральный директор АО «МГКЛ»
16.	Лисин Виктор Васильевич	президент Национальной ассоциации участников микрофинансового рынка «НАУМИР»
17.	Медведев Павел Алексеевич	советник президента Ассоциации российских банков, финансовый омбудсмен при Ассоциации российских банков
18.	Мерзлякова Татьяна Георгиевна	член Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
19.	Молодыко Кирилл Юрьевич	доцент Департамента международного права факультета права НИУ «Высшая школа экономики»
20.	Никитина Татьяна Евгеньевна	начальник Управления контроля рекламы и недобросовестной конкуренции ФАС России
21.	Осколков Иван Валерьевич	управляющий директор-директор Центра GR ПАО Сбербанк
22.	Павловская Анна Викторовна	руководитель проектов, Дивизион «Розничное взыскание и урегулирование» ПАО Сбербанк
23.	Парамонов Андрей Александрович	директор автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт фондового рынка и управления»
24.	Паранич Андрей Владимирович	генеральный директор общества с ограниченной ответственностью «ФинСтарт», директор Ассоциации «Национальная лига финансовых

25.	Писаревский Евгений Леонидович	заместитель руководителя Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ»)
26.	Пожарская Александра Александровна	пресс-секретарь руководителя проекта ОНФ «За права заёмщиков»
27.	Попова Анна Владиславовна	вице-президент ПАО Сбербанк, блок «GR, правовые вопросы, комплаенс и ДЗО»
28.	Прусаков Олег Владимирович	начальник Управления Федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
29.	Пучковский Андрей Евгеньевич	заместитель начальника Управления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
30.	Розенцвет Алина Владимировна	генеральный директор Национального рейтингового агентства
31.	Самиев Павел Александрович	сооснователь, генеральный директор АЦ «БизнесДром», председатель комитета «ОПОРЫ РОССИИ» по финансовым рынкам
32.	Сафиулин Марат Шамилевич	управляющий Федерального общественно-государственного фонда по защите прав вкладчиков и акционеров
33.	Сезень Татьяна Владимировна	исполнительный директор, Управления методологии и корпоративного управления ПАО Сбербанк
34.	Сенькина Людмила Михайловна	директор по аналитической работе Российского союза автостраховщиков
35.	Соломкин Александр Алексеевич	директор Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы»
36.	Стратьева Елена Сергеевна	директор Саморегулируемой организации «Микрофинансирование и Развитие»
37.	Фасахова Елена Александровна	председатель Межрегиональной общественной организации «Агентство защиты прав потребителей финансовых услуг»
38.	Храпунова Алла Владимировна	эксперт проекта «За права заёмщиков»
39.	Шадрин Василий Витальевич	вице-президент по правовым вопросам Союза «Национальное Объединение Ломбардов»
40.	Шелищ Петр Борисович	председатель Союза потребителей Российской Федерации

Со стороны Банка России:		
41.	Мамута Михаил Валерьевич	руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба), член Совета директоров Банка России
42.	Козлов Иван Владимирович	заместитель руководителя Службы
43.	Ненахова Елена Сергеевна	заместитель руководителя Службы
44.	Чирков Алексей Владимирович	начальник Управления регулирования Службы
45.	Шеховцова Ольга Викторовна	начальник Управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов Службы
46.	Марков Роман Игоревич	начальник Управления финансовой доступности Службы
47.	Кокоулин Сергей Евгеньевич	Начальник Центра защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы
48.	Чупалов Олег Владимирович	Начальник Центра защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород Службы
49.	Щербаков Алексей Александрович	Начальник Центра защиты прав потребителей в г. Ростов-на-Дону Службы
50.	Прончатов Евгений Андреевич	руководитель экспертной группы Управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов Службы
51.	Божор Юрий Анатольевич	руководитель экспертной группы Управления финансовой доступности Службы
52.	Глебова Екатерина Маратовна	руководитель экспертной группы Управления финансовой доступности Службы
53.	Опарина Анна Витальевна	руководитель экспертной группы Управления обработки обращений Службы
54.	Зубков Игорь Владимирович	советник экономического Департамента по связям с общественностью
55.	Егоров Алексей Владимирович	начальник отдела анализа денежно-кредитных условий Управления макроэкономического анализа и прогноза Департамента денежно-кредитной политики
56.	Ефремов Евгений Михайлович	главный эксперт отдела правоприменения Управления регулирования деятельности на рынке страхования Департамента страхового

57.	Королёва Анна Сергеевна	секретарь Экспертного совета, главный эксперт отдела оптимизации процедур и координации центров обработки обращений Управления обработки обращений Службы
-----	----------------------------	--

Повестка заседания:

1. Доклад на тему «Новое в регулировании деятельности по взысканию просроченной задолженности (законопроект № 190070-8²)».

Слушали: Э.О. Мехтиева, А.В. Емелина, Н.А. Журавлёва, Е.С. Лазареву, А.В. Попову, М.Ш. Сафиулина, П.Б. Шелища, А.С. Генкина, М.В. Мамуту.

В ходе доклада были освещены вопросы к тексту законопроекта № 190070-8, доработанного по результатам первого чтения в Государственной Думе Российской Федерации, и высказаны экспертные мнения докладчиков по предлагаемым ими доработкам законопроекта.

При обсуждении указанного законопроекта члены Экспертного совета отметили важность тематики доклада, а также сообщили о необходимости проработки представленных предложений с Министерством юстиции Российской Федерации и Федеральной службой судебных приставов.

Представители Банка России в ходе дискуссии также отметили необходимость формирования единых надзорных полномочий Федеральной службы судебных приставов в отношении всех профессиональных кредиторов, в том числе кредитных потребительских кооперативов, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, а также ломбардов в вопросах контроля взыскания просроченной задолженности указанными организациями.

С учетом актуальности вопроса предложили завершить дискуссию по указанному законопроекту на площадке Комитета Государственной Думы по финансовому рынку при обсуждении редакции законопроекта, подготовленной ко второму чтению.

² О внесении изменений в Федеральный закон «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» (далее – законопроект № 190070-8). Принят Государственной Думой в первом чтении.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

2. Председателю Экспертного Совета направить предложения участников Экспертного совета и вопросы для дальнейшего обсуждения в заинтересованные федеральные органы исполнительной власти для сведения и возможного учета при рассмотрении и доработки законопроекта № 190070-8, включая следующие:

1) Разграничение видов возможного взаимодействия с должником. В настоящее время в законодательстве отсутствуют четкие определения голосовых сообщений, телефонных переговоров и т.д., что может вызвать неоднозначность правоприменения.

2) Уточнение условий осуществления отдельных способов взаимодействия. В частности, законопроектом не предусмотрена четкая регламентация взаимодействия через автоматизированного интеллектуального агента, что в настоящее время активно используется на практике финансовыми организациями.

3) Уточнение порядка ограничения способов взаимодействия взыскателя с должником. Предлагаемая процедура требует дополнительного обоснования с учетом соразмерности рисков для заемщиков и мер реагирования, которые могут парализовать предоставление финансовых услуг по всей стране.

4) Уточнение круга лиц, которые могут осуществлять деятельность по возврату просроченной задолженности. В текущей реакции законопроекта, в частности, представителем кредитора может быть исключительно профессиональная коллекторская организация, что ограничивает права кредитных и микрофинансовых организаций.

5) Уточнение правил обязательного уведомления должника о привлечении иного лица к взаимодействию. Законопроектом предусматривается сокращение способов и сроков уведомления, что может вызвать сложности со своевременным информированием граждан на практике.

6) Уточнение требований к оборудованию, используемому при взаимодействии по взысканию просроченной задолженности. Действующей редакцией предусмотрены единые подходы, не учитывающие требования по информационной безопасности, которые кредитные организации соблюдают на постоянной основе.

7) Уточнение периода подписания согласия должником на взаимодействие с третьими лицами. Представляется целесообразным предусмотреть такую возможность независимо от момента возникновения просроченной задолженности.

2. Доклад на тему «Искусственно заниженная рекламная стоимость кредитных продуктов, как фактор обмана потребителей».

Слушали: И.В. Козлова, Н.А. Журавлева, Т.Е. Никитину, М.В. Мамуту, Е.С. Лазареву, П.А. Медведева, А.С. Генкина, А.В. Емелина В.В. Климова, К. Ю. Молодыко, П.Б. Шелища, Э.О. Мехтиева, И.В. Костиков, М.М. Ульбашева.

В рамках доклада был рассмотрен вопрос о практике использования рекламных предложений, не раскрывающих все условия финансовых продуктов и приводящих к финансовым потерям потребителей и негативному опыту взаимодействия с кредиторами.

Дополнительно было сообщено об уже принятой мере в целях отражения достоверной рекламной стоимости кредитных продуктов – совместные с ФАС информационные письма от 10.02.2023 № ИН-03-59/10 и от 17.02.2023 № ИН-03-59/15 и о планируемых изменениях³ в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ⁴ и Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ⁵.

Также были представлены новые предложения по устранению недобросовестных практик финансовых организаций, связанных с раскрытием параметров финансовых продуктов в рекламе и при их реализации.

В ходе обсуждения доклада члены Экспертного совета одобрили внесенные предложения и высказали ряд дополнительных инициатив.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Банку России проанализировать предложения, высказанные в докладе и в ходе его обсуждения, и довести информацию о результатах анализа до Экспертного совета, включая следующие:

– рассмотреть возможность дополнительного уведомления потребителя о приобретении дополнительных услуг при оформлении кредитного договора, с фиксацией полученного согласия на их приобретение;

– рассмотреть целесообразность назначения во всех финансовых организациях независимого члена совета директоров, ответственного за права потребителей, для того

³ Проект федерального закона № 48749-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» принят Государственной Думой Российской Федерации в I чтении.

⁴ «О потребительском кредите (займе)».

⁵ «О рекламе» (далее – Закон № 38-ФЗ).

чтобы контролировать внутри компании права потребителей и процедуры, которые существуют при реализации финансовых услуг;

– предусмотреть запрет предоставления неполных/недостоверных сведений потребителям на законодательном уровне и установления мер воздействия к финансовым организациям при его несоблюдении.

3. Председателю Экспертного Совета направить предложения участников Экспертного совета (по компетенции обозначенных вопросов) в Федеральную антимонопольную службу, банковские ассоциации и союзы для анализа высказанных предложений и доведения результатов проработки до секретаря Экспертного совета.

4. Федеральной антимонопольной службе обратить особое внимание на поднятую тему по использованию чужих фирменных наименований в контекстной рекламе в поисковиках, проработать указанный вопрос совместно с Банком России и направить секретарю Экспертного совета предложения по включению в повестку очередного заседания Экспертного совета доклада по выработанным решениям.

5. Федеральной антимонопольной службе рассмотреть возможность выпуска информационного письма для организаций, предоставляющих поисковые услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях размещения достоверной информации в поисковых системах и запрете размещать ссылки на фишинговые сайты, а также обратить внимание на важность и необходимость регулирования деятельности таких организаций.


3. Доклад по статусу исполнения решений, зафиксированных на 28 заседании Экспертного совета.

Слушали: Е.С. Ненахову, Е.А. Фасахову, И.В. Козлова, А.В. Егорова, Р.И. Маркова, И.В. Костикова, К.Ю. Молодыко, П.Б. Шелища.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Председатель Экспертного совета



Н.А. Журавлев