

Методика
расчета индикатора для формирования ренкингов микрофинансовых
организаций по относительному количеству обоснованных жалоб
потребителей финансовых услуг по вопросам предоставления
микрозаймов физическим лицам

1. Настоящая методика разработана с целью определения подходов к расчету индикатора для формирования ренкингов микрофинансовых организаций по относительному количеству обоснованных жалоб потребителей финансовых услуг, поступивших в Банк России и финансовому уполномоченному по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам для публикации ренкингов на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – ренкинги по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам).

2. В целях настоящей методики используются следующие термины и определения:

2.1) индикатор – расчетный показатель, отражающий количество поступивших в Банк России и финансовому уполномоченному обоснованных жалоб потребителей финансовых услуг за отчетный период в отношении микрофинансовой организации по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам в расчете на 100 000 единиц клиентской базы микрофинансовой организации;

2.2) отчетный период – период формирования ренкингов по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам;

2.3) обоснованная жалоба, поступившая в Банк России – жалоба физического лица¹ по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам, поступившая в Банк России за отчетный период (в том числе направленная Банком России в микрофинансовую организацию на рассмотрение

¹ Заявитель указал, что он является физическим лицом.

в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»²), при наличии факта нарушения микрофинансовой организацией прав потребителя финансовых услуг, в том числе не влекущего применение мер принуждения в рамках конкретной жалобы и зафиксированного Службой по защите прав и обеспечению доступности финансовых услуг:

в протоколе об административном правонарушении;

в постановлении по делу об административном правонарушении;

в предписании Банка России о применении мер в отношении микрофинансовой организации;

в письменной рекомендации микрофинансовой организации об устранении и (или) недопущении выявленного нарушения (неприемлемой практики) или протоколе надзорной встречи;

2.4) обоснованная жалоба, поступившая финансовому уполномоченному – обращение физического лица (за исключением физических лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями)³, поступившее финансовому уполномоченному за отчетный период, содержащее требования к микрофинансовой организации по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам, по итогам рассмотрения которого выявлен факт нарушения микрофинансовой организацией прав потребителя финансовых услуг, зафиксированный в решении финансового уполномоченного об удовлетворении (полном или частичном удовлетворении) таких требований⁴;

2.5) вопросы предоставления микрозаймов физическим лицам – вопросы, связанные с предоставлением микрозаймов физическим лицам, обслуживанием

² Повторные жалобы физических лиц с дублирующим содержанием, поступившие в Банк России за отчетный период, в формировании рейтингов не учитываются.

³ Заявитель указал, что он является физическим лицом.

⁴ Учитываются сведения обо всех решениях финансового уполномоченного об удовлетворении требований потребителей финансовых услуг, за исключением решений финансового уполномоченного, обжалованных микрофинансовой организацией, если на дату формирования сведений по итогам такого обжалования отсутствует вступивший в законную силу судебный акт, на основании которого решение финансового уполномоченного не отменено.

микрозаймов, выданных физическим лицам, в том числе вопросы навязывания дополнительных услуг при предоставлении микрозаймов.

3. Индикатор рассчитывается по каждой участвующей в формировании рейтингов по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам микрофинансовой организации.

Расчет индикатора осуществляется с использованием следующей формулы:

$$I_{\text{мз.фл МФО}} = \frac{A_{\text{мз.фл МФО}} + B_{\text{мз.фл МФО}}}{(n_{\text{мз.фл МФО}_H} + n_{\text{мз.фл МФО}_3}) + (n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_H} + n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_3})} * 100\,000,$$

где:

$I_{\text{мз.фл МФО}}$ – индикатор микрофинансовой организации для формирования рейтингов микрофинансовых организаций по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам;

$A_{\text{мз.фл МФО}}$ – количество обоснованных жалоб на микрофинансовую организацию по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам, поступивших за отчетный период в Банк России

$B_{\text{мз.фл МФО}}$ – количество обоснованных жалоб на микрофинансовую организацию по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам, поступивших за отчетный период финансовому уполномоченному;

$n_{\text{мз.фл МФО}_H}$ – количество действующих договоров микрозайма с физическими лицами⁵ и договоров онлайн-микрозайма с физическими лицами⁶ на начало отчетного периода;

⁵ Сумма всех значений по номеру строки 2.3.3 подраздела 1 раздела 2 формы 0420840 Указания Банка России от 16.11.2022 № 6316-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности и иных документов и информации микрофинансовых компаний и микрокредитных компаний» (далее – Указание № 6316-У) для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.3.3 подраздела 1 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

⁶ Сумма всех значений по номеру строки 2.13.3 подраздела 2 раздела 2 формы 0420840 Указания № 6316-У для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.13.3 подраздела 2 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

$n_{\text{мз.фл МФО}_3}$ – количество договоров микрозайма с физическими лицами⁷ и договоров онлайн-микрозайма с физическими лицами⁸, заключенных за отчетный период;

$n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_H}$ – количество действующих договоров микрозайма, права требования по которым были приобретены, на начало отчетного периода⁹;

$n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_3}$ – количество договоров микрозайма, права требования по которым были приобретены за отчетный период¹⁰;

$(n_{\text{мз.фл МФО}_H} + n_{\text{мз.фл МФО}_3}) + (n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_H} + n_{\text{приоб.прав.треб.фл МФО}_3})$ – клиентская база.

Для расчета индикатора учитываются показатели форм отчетности 0420840 и 0420846 Указания Банка России от 16.11.2022 № 6316-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности и иных документов и информации микрофинансовых компаний и микрокредитных компаний», актуальные по состоянию на дату расчета индикатора (в том числе с учетом представленной микрофинансовой организацией замены отчетности).

4. Отчетным периодом для целей формирования ренкингов микрофинансовых организаций по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам является период с января по декабрь года, предшествующего дате формирования ренкингов по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам.

5. Расчет индикаторов для формирования ренкингов по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам осуществляется в отношении

⁷ Сумма всех значений по номеру строки 2.5.3 подраздела 1 раздела 2 формы 0420840 Указания № 6316-У для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.5.3 подраздела 1 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

⁸ Сумма всех значений по номеру строки 2.15.3 подраздела 2 раздела 2 формы 0420840 Указания № 6316-У для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.15.3 подраздела 2 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

⁹ Сумма всех значений по номеру строки 2.48 подраздела 5 раздела 2 формы 0420840 Указания № 6316-У для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.46 подраздела 5 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

¹⁰ Сумма всех значений по номеру строки 2.44 подраздела 5 раздела 2 формы 0420840 Указания № 6316-У для микрофинансовых компаний. Сумма всех значений по номеру строки 2.42 подраздела 5 раздела 2 формы 0420846 Указания № 6316-У для микрокредитных компаний.

микрофинансовых организаций, которые на дату расчета индикатора за отчетный период состоят в государственном реестре микрофинансовых организаций. В случае реорганизации микрофинансовой организации / микрофинансовых организаций в течение отчетного периода индикатор рассчитывается только в отношении организации – правопреемника.

В расчет включаются поступившие в Банк России и финансовому уполномоченному обоснованные жалобы, которые признаны таковыми по отношению к микрофинансовой организации – правопреемнику в соответствии с подпунктами 2.3 и 2.4 пункта 2 настоящей методики.

При наличии нескольких обоснованных жалоб потребителя финансовых услуг по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам в отношении деятельности микрофинансовой организации, поступивших в Банк России за отчетный период в рамках одного обращения, указанные жалобы при формировании ренкингов учитываются однократно.

В ренкинги по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам не включаются микрофинансовые организации, начиная с микрофинансовой организации, значение клиентской базы которой в отсортированном по убыванию этого показателя списке отличается от предыдущего значения клиентской базы более чем на 95%, и последующие за ней микрофинансовые организации с еще более низкой клиентской базой.

6. В ренкинги микрофинансовых организаций по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам включаются микрофинансовые организации, в отношении которых в Банк России и финансовому уполномоченному в совокупности поступило две и более обоснованные жалобы потребителей финансовых услуг за отчетный период.

7. До публикации ренкингов микрофинансовых организаций по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам Банк России информирует микрофинансовые организации о значении индикатора и показателях, которые используются для его расчета. При наличии обоснованных предложений о

корректировке индикатора микрофинансовые организации вправе направить их в рамках установленных сроков:

- в Банк России – по вопросам использования для расчета индикатора показателей отчетности и (или) включения в расчет поступивших в Банк России обоснованных жалоб;

- в Службу финансового уполномоченного – по вопросам включения в расчет индикатора поступивших финансовому уполномоченному обоснованных жалоб.

8. В целях представления сопоставимой информации о значениях индикаторов микрофинансовых организаций Банк России публикует на сайте в сети Интернет ренкинги крупных микрофинансовых организаций¹¹ и иных микрофинансовых организаций.

¹¹ Крупная микрофинансовая организация – это микрофинансовая организация с размером клиентской базы выше среднего размера клиентской базы микрофинансовых организаций, на которые поступили обоснованные жалобы физических лиц за год по вопросам предоставления микрозаймов физическим лицам. Перерасчет среднего размера клиентской базы и состава участников ренкинга крупных микрофинансовых организаций осуществляется ежегодно по итогам года.