



ПЕРМСКАЯ ГРАЖДАНСКАЯ ПАЛАТА

ПЕРМСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

614000, г. Пермь, ул. Екатерининская (Большевистская), 120а, т/ф. (342) 233-40-63
e-mail: palata@pgpalata.org url: <http://www.pgpalata.ru>

25 февраля 2016 г.

**Министру финансов
Пермского края
О.В. Антипиной**

Уважаемая Ольга Владимировна,

Направляем Вам для сведения Акт по результатам гражданского контроля микрофинансовых организаций (МФО) города Перми.

Гражданский контроль проводила Пермская гражданская палата в октябре-декабре 2015 года.

Электронный вариант Акта размещен на сайте Пермской гражданской палаты по адресу: http://www.pgpalata.ru/page/grcontrol/Akt_MFO

Приложение: Акт по результатам гражданского контроля микрофинансовых организаций (МФО) города Перми на 16 л. в 1 экз.

С уважением,

председатель
Пермской региональной
общественной организации
«Пермская гражданская палата»

И.В. Аверкиев

АКТ
по результатам гражданского контроля
микрофинансовых организаций (МФО) города Перми
(октябрь-декабрь 2015 года)

Пермская гражданская палата

2016 г.

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ	3
3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ.....	4
4. КРИТЕРИИ ВЫЯВЛЕНИЯ НАРУШЕНИЙ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН	5
5. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ.....	6
5.1. Наименования контролируемых организаций.....	6
5.2. Этапы проведения гражданского контроля МФО	6
5.3. Характеристика МФО по итогам проведения контроля	7
5.3.1. МФО «Магазин малого кредитования», торговая марка «Быстроденьги».....	7
5.3.2. МФО «Джет Мани Микрофинанс», торговая марка «Ваши Деньги».....	7
5.3.3. ООО «Микрофинансовая организация «НЕПТУН 8», торговая марка «Деньга»	8
5.3.4. МФО «Управляющая компания «Деньги сразу»	8
5.3.5. ООО «Удобные деньги»	9
5.4. Выявленные нарушения	9
5.4.1. Нарушение законодательства и злоупотребления правом	9
5.4.2. Нарушение общественных интересов	11
6. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ.....	12
6.1. Выводы	12
6.2. Рекомендации	12
6.2.1. Микрофинансовым организациям	12
6.2.2. Роскомнадзору	13
6.2.3. Роспотребнадзору	14
6.2.4. Прокуратуре г. Перми	15
6.2.5. Государственной Думе РФ.....	16

1. ВВЕДЕНИЕ

Микрофинансовая организация (МФО) – юридическое лицо, осуществляющее микрофинансовую деятельность и внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций. МФО может быть зарегистрировано в форме фонда, автономной некоммерческой организации, учреждения, некоммерческого партнерства, хозяйственного общества или товарищества.

Основной деятельностью микрофинансовых организаций является предоставление потребительских займов на короткий срок. В период пользования займом устанавливается процентная ставка, проценты начисляются на основную сумму займа за каждый день пользования.

Деятельность микрокредитных организаций регулируется следующими законами:

- N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».
- N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
- N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей».
- N 152-ФЗ «О персональных данных».

Особенности микрофинансовых организаций:

- Займы без залога и поручителей, быстрое оформление (за 20-40 минут).
- Бизнес рисковый, вследствие чего характерны большие проценты за пользование займом, как правило, это 2% в день или более 700% годовых.
- Бизнес основан на обработке и использовании большого объема персональных данных.
- Высокие штрафы за нарушение условий возврата займа.
- Жесткие меры психологического воздействия на неплатежеспособных клиентов, их родных и близких.
- Недостаточная правовая защищенность со стороны государства интересов заемщика.
- Основные клиенты – малообеспеченные люди и люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию.

Несмотря на жесткие условия для клиента, данная услуга стала востребованна и даже популярна в России. Одновременно и быстро растёт поток жалоб заёмщиков на МФО. Правоохранительные органы, как правило, не любят вмешиваться в споры заёмщиков и МФО, на жалобы зачастую реагируют отписками.

2. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ

Обращения в Пермскую гражданскую палату граждан, считающих себя пострадавшими от деятельности микрофинансовых организаций. Публикации в СМИ о конфликтах между заемщиками и МФО. Нарастающая социальная напряженность в сфере микрофинансовых услуг, феномен «долговой кабалы».

Цель гражданского контроля

Цель гражданского контроля – общественная проверка соответствия деятельности МФО требованиям Закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Закона «О защите прав потребителей», Закона «О персональных данных». Выявление нарушений прав потребителей-заемщиков.

3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ

Основной метод гражданского контроля МФО – «контрольная закупка» (социальный эксперимент по получению микрозайма).

Для проведения контроля были выбраны пять крупных сетевых микрофинансовых организаций: «Деньга», «Быстроденьги», «Деньги сразу», «Ваши деньги», «Удобные деньги». В каждой из сетевых МФО производилось не менее трех «контрольных закупок».

Пермской гражданской палатой был разработан протокол «контрольной закупки» и подробная инструкция для общественного наблюдателя, которая содержала алгоритм проведения «контрольной закупки», перечень объектов для наблюдения и перечень вопросов к сотруднику организации об условиях выдачи займа и его возврата.

Общественный наблюдатель, руководствуясь инструкцией, осматривал снаружи и изнутри помещение МФО, по возможности фотографировал; оформлял займ, выясняя в беседе с сотрудником все условия получения займа, свои права и обязанности; внимательно знакомился со всеми документами, оформляемыми в МФО, старался получить их копии. Весь процесс оформления займа записывался на диктофон. По итогам проведения закупки общественный наблюдатель заносил всю полученную информацию в протокол.

Юристы и специалисты Пермской гражданской палаты детально анализировали и оценивали на предмет соответствия законодательству РФ, правам потребителя и правам человека аудиозаписи и протоколы «контрольных закупок», все заявки и договоры на получение займа, договоры страхования и другие документы, полученные общественными наблюдателями во время «контрольной закупки».

По результатам анализа Пермской гражданской палатой был составлен данный Акт, а также были разработаны рекомендации для различных органов власти, для самих МФО и для потребителей услуг МФО.

Акт по результатам гражданского контроля микрофинансовых организаций города Перми будет опубликован на сайте Пермской гражданской палаты и распространён среди СМИ, а также будет направлен в Правительство и Законодательное Собрание Пермского края, прокуратуру Пермского края, Пермскую городскую Думу и Администрацию города Перми, Центральный банк РФ, Роскомнадзор, Роспотребнадзор, в Государственную Думу РФ, а также в саморегулируемые организации, работающие в сфере микрофинансов. Информация о

выявленных нарушениях с предложением провести соответствующие проверки и принять меры для устранения подтвердившихся нарушений были направлены в адрес городской прокуратуры, Роскомнадзора и Роспотребнадзора. Кроме того, юристами Пермской гражданской палаты будут разработаны нормотворческие инициативы, призванные оздоровить ситуацию на рынке микрофинансовых услуг и направлены в профильные комитеты Государственной Думы.

Разработанные Пермской гражданской палатой по результатам гражданского контроля МФО рекомендации для потребителей «Почему лучше не брать займы в микрофинансовых организациях» и «Что делать до, во время и после получения займа в микрофинансовой организации» будут распространяться в печатном и электронном виде через СМИ, общественные организации и социальные сети.

4. КРИТЕРИИ ВЫЯВЛЕНИЯ НАРУШЕНИЙ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН

Внешний осмотр МФО:

- бросается ли в глаза МФО;
- наличие и навязчивость рекламы МФО, раздача рекламных листовок рядом с МФО, наличие аудиорекламы об услугах МФО;
- есть ли очередь на входе в МФО, есть ли в очереди подростки, люди пенсионного возраста, люди в состоянии алкогольного опьянения.

Внутренний осмотр МФО:

- наличие Свидетельства о регистрации, Правил предоставления займов, Закона «О защите прав потребителей»;
- организация приватности в помещении МФО (отдельные кабинки для клиентов, слышимость диалога клиента с сотрудником организации для окружающих).

Процесс оформления займа и его возврата:

- возможность ознакомиться с договором до заполнения заявки;
- наличие дополнительных платных услуг (страховки);
- возможность отказаться от страховки;
- наличие Согласия на обработку персональных данных;
- условия досрочного погашения займа;
- количество процентов годовых;
- наличие документа о выплате займа;
- наличие и размер штрафа за просрочку выплаты займа;
- возможность отказаться от фотографирования;
- возможность отказаться от передачи персональных данных родных и близких.

5. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ

5.1. Наименования контролируемых организаций

Для проведения гражданского контроля были выбраны 5 сетевых микрофинансовых организаций в Перми: «Деньга», «Быстроденьги», «Деньги сразу», «Ваши деньги», «Удобные деньги». В гражданском контроле участвовало 20 общественных наблюдателей, было проведено 25 контрольных закупок.

5.2. Этапы проведения гражданского контроля МФО

1 этап. Пилотный

Контрольная закупка в одной из МФО специалистом Пермской гражданской палаты с целью окончательной доработки протокола «контрольной закупки» и инструкции для общественного наблюдателя.

1 Этап. Основной

На данном этапе было проведено 16 «контрольных закупок», не менее трех закупок в каждой из пяти организаций.

Цель основного этапа – общая оценка МФО, получение документов (договора получения займа, заявления на получение займа, Согласия на обработку персональных данных, договора страховки), их экспертный анализ.

2 Этап. Уточняющий

На втором этапе было проведено 9 «контрольных закупок».

Задачей второго этапа было уточнение вопросов, связанных с нарушением законодательства, которые возникли у экспертов после анализа первого этапа проведения контроля, и сбор доказательств этих нарушений:

- есть ли возможность отказа от страховки;
- из-за чрезмерного количества запрашиваемых персональных данных заемщика и его родственников есть ли возможность скорректировать часть условий в Согласии на обработку персональных данных.

Для уточнения вопросов были выбраны две организации, в которых присутствует практика обязательного оформления страховки без возможности отказа от этой услуги («Деньга», «Удобные деньги»), и три организации, в которых по итогам первого этапа было выявлено

наличие требований предоставления персональных данных заемщика и его родственников, значительно превышающих объем и характер персональной информации, необходимых оператору («Удобные деньги», «Деньги сразу», «Быстроденьги»). В каждой организации проведено не менее одной «контрольной закупки».

5.3. Характеристика МФО по итогам проведения контроля

5.3.1. МФО «Магазин малого кредитования», торговая марка «Быстроденьги»

Один наблюдатель из пяти получил займ. Снаружи МФО бросается в глаза, но раздачи листовок или использования звукоусиливающей аппаратуры нет. Во всех проверенных офисах организации висит Свидетельство о регистрации, в одной из трех вывешены Правила предоставления займов, в другой весь пакет документов можно посмотреть в папке у сотрудников офиса, также в двух офисах из трех наблюдался Закон «О защите прав потребителей», книга жалоб и предложений. В одном офисе сотрудники предоставили возможность ознакомиться с типовым договором во время оформления заявки, в других проверенных офисах в этом было отказано. Договор оформляется на организацию «Магазин малого кредитования». Дополнительных услуг (страховки) нет. В помещении выдачи займов не соблюдена приватность. Кроме запрошенных персональных данных, производится обязательное фотографирование клиента. Процентная ставка за пользование займом – 2% в день (730% в год). При просрочке даты возврата займа взимается штраф: пени в размере 20% годовых на непогашенную сумму займа в период с первого дня просрочки до 99 дня просрочки включительно, начиная с 100-го дня просрочки начисляются пени в размере 0,1% на непогашенную сумму займа за каждый день просрочки. Проценты за пользование займом при просрочке возврата займа не увеличиваются (2% в день). Начиная с 99 дня просрочки, начисление процентов на сумму займа прекращается. Возврат займа можно осуществить в любом отделении организации. Отозвать Согласие на обработку персональных данных возможно, подав заявление в точку выдачи займов.

5.3.2. МФО «Джет Мани Микрофинанс», торговая марка «Ваши Деньги»

Два наблюдателя из трех получили займ. Минимальный срок пользования займом – 14 дней. Снаружи МФО бросаются в глаза, рекламные листовки распространяются внутри помещений. В некоторых отделениях висит Свидетельство о регистрации, Правила предоставления займов, информация о возвращении займов. С договором можно ознакомиться только после одобрения займа. В помещении выдачи займов не соблюдена приватность, прекрасно слышен разговор клиентов за соседними стойками. Кроме запрошенных персональных данных, производится обязательное фотографирование клиента. Процентная ставка за пользование займом – 2% в день (730% в год). При просрочке даты возврата займа кредитор вправе взыскать с заемщика неустойку в размере 0,05-0,1% за каждый день просрочки, но не более 20% годовых от суммы задолженности по основному долгу. Проценты за пользование займом при просрочке возврата займа не увеличиваются (2% в день). Начиная со 120 дня просрочки, начисление процентов на сумму займа прекращается. Есть возможность продлить платеж, для этого необходимо

оплатить процент, который накопился за 14 дней, и 10% от займа. Много вариантов возвращения займа через офисы фирмы, с использованием различных платежных систем, но сотрудники советуют заемщику оплачивать займ там, где он его оформил. Согласие на обработку персональных данных очень подробное и дает большие полномочия компании по использованию персональных данных. Например, дает право на рассылку рекламных сообщений. Заявление на отзыв персональных данных приняли во всех офисах.

5.3.3. ООО «Микрофинансовая организация «НЕПТУН 8», торговая марка «Деньга»

Два наблюдателя из шести получили займ, но все в гораздо меньшем размере относительно запрошенного. Снаружи офисы организации бросаются в глаза, раздаются рекламные листовки, с использованием звукоусиливающей аппаратуры. Внутри учреждения висит только книга жалоб и предложений. С договором нельзя ознакомиться до одобрения выдачи займа. Для положительного решения по заявке часто необходимо дополнительно оформить страховку, стоимость – 50 рублей. Сотрудники не всегда предупреждают о наличии страховки во время оформления заявки на получение займа. В помещении выдачи займов не соблюдена приватность, разговор с соседним клиентом слышен даже на диктофоне. Кроме запрошенных персональных данных, производится обязательное фотографирование клиента. Процентная ставка за пользование займом – 1,7-2% в день (примерно 730% в год). При просрочке даты возврата займа процентная ставка за пользование займом увеличивается до 7,7% в одном случае закупки и до 11,59% – во втором, также заемщик платит неустойку в размере 0,05% от займа за каждый день. Возврат займа можно осуществить в любом отделении компании, отделения работают все дни недели без выходных. Отозвать Согласие на обработку персональных данных возможно только направлением письма в центральный офис в Санкт-Петербурге.

5.3.4. МФО «Управляющая компания «Деньги сразу»

Два наблюдателя из пяти получили одобрение займа. Снаружи офисы МФО бросаются в глаза, но раздачи листовок или использования звукоусиливающей аппаратуры нет. В одном из офисов на входе стояла очередь, в которой присутствовали люди пенсионного возраста. Только в одном отделении висит Свидетельство о регистрации, Правила предоставления займов, Закон «О защите прав потребителей», в двух других офисах данных документов нет. С договором можно ознакомиться только после одобрения займа, в одном офисе с договором дали ознакомиться, но только из рук сотрудника организации. При оформлении займа дополнительно оформляется страховка, стоимость – 250 рублей. В помещении выдачи займов не соблюдена приватность, разговор с соседним клиентом слышен хорошо. Кроме запрошенных персональных данных, производится обязательное фотографирование клиента. Возврат займа можно осуществить в любом отделении компании, отделения работают все дни недели без выходных, при этом выдается квитанция к приходно-кассовому ордеру и, если нужно, справка с печатью о полном погашении. Дают подписать Согласие на обработку персональных данных, отозвать возможно, подав заявление о возврате Согласия, в точке выдачи займа.

5.3.5. ООО «Удобные деньги»

Два человека из шести получили займ. Снаружи МФО в глаза не бросается, рекламы вблизи офисов нет, очереди на входе и внутри МФО нет. Рекламная политика данной организации строится на широком диапазоне скидок для разных слоев населения (для пенсионеров, предпринимателей), в один из дней, когда проводился контроль, была акция с уменьшением платы за пользование займа с 2% до 1,8%.

Внутри учреждения висит только книга жалоб и предложений и документ о Политике обработки персональных данных. С договором можно ознакомиться только после одобрения займа. Страхование заемщика от несчастного случая производится страховой компанией «Выручим», стоимость страхования – 200 рублей. Приватность в помещениях выдачи займов обеспечена только в одном из трех офисов, проверенных наблюдателями. Организация имеет право использовать номер телефона заемщика для рекламных рассылок. Фотографирование клиента не производится. Процентная ставка за пользование займом – 2% в день (730% в год) и начисляется на сумму займа до полного его погашения. В договоре не указан порядок начисления штрафов за просрочку даты возвращения займа. Возврат займа можно осуществить в любом отделении компании, существует возможность возврата займа через банкоматы Сбербанка, но каким образом это сделать, не уточняется, отделения работают все дни недели без выходных. После истечения срока возврата займа можно вернуть только проценты и срок займа начнется заново. Заявление об отзыве Согласия на обработку персональных данных приняли в двух офисах из трех, в одном отказались это сделать.

5.4. Выявленные нарушения

5.4.1. Нарушение законодательства и злоупотребления правом

- **Несовместимый с целями сбор персональных данных.** Например, номер водительского удостоверения, сведения о составе и членах семьи, отношение к воинской службе (МФО «Ваши деньги»).

Позиция законодателя: Обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных (*часть 2 статьи 5 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»*).

- **Непредоставление для ознакомления типового договора займа** (МФО: «Ваши деньги», «Быстроденьги», «Удобные деньги», «Деньга»).

Позиция законодателя: Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (*часть 1 статьи 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»*).

- **Необоснованно продолжительный срок хранения персональных данных.** Например, в МФО «Ваши деньги» Согласие на обработку персональных данных составляет 3 года с последующим продлением на следующие 3 года до получения отзыва Согласия на обработку персональных данных со стороны заемщика.

Позиция законодателя: Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом (*часть 7 статьи 5 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»*).

- **Фактическое понуждение (под угрозой отказа в предоставлении займа) к получению письменного согласия на рассылку рекламы путем СМС-сообщений (МФО: «Ваши деньги», «Быстроденьги», «Удобные деньги»).**

Позиция законодателя: Не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом) (*часть 1 статьи 10 Гражданского кодекса РФ*).

- **При отказе в выдаче займа клиенту не возвращается заявление, Согласие на обработку персональных данных, а также копия паспорта. Неизвестно, удаляются ли данные клиента из электронного носителя в этом случае (МФО: «Ваши деньги», «Быстроденьги», «Удобные деньги», «Деньга», «Деньги сразу»).**

Позиция законодателя: Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом (*часть 7 статьи 5 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»*).

- **В помещении выдачи кредитов не соблюдена приватность, хорошо слышен разговор других клиентов и сотрудников организации (МФО: «Ваши деньги», «Быстроденьги», «Удобные деньги», «Деньга»).**

Позиция законодателя: Микрофинансовая организация обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков (*пункт 4 части 2 статьи 9 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»*).

- **Заявление об обработке персональных данных напечатано очень мелким шрифтом (МФО «Быстроденьги»).**

Позиция законодателя: Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная ... информация в наглядной и доступной

форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей (*статья 8 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»*).

- **Заключение договора потребительского займа обусловлено предоставлением услуги по заключению договора страхования сотрудником МФО от имени клиента.** При этом клиент не получает информации о реальной реализации данной услуги (МФО: «Деньга», «Удобные деньги», «Деньги сразу»).

Позиция законодателя: Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) (*часть 2 статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»*).

- **Необоснованно завышены меры ответственности за нарушения условий возврата микрозайма** (МФО: «Деньга», «Удобные деньги», «Деньги сразу», «Быстрые деньги»). Например, согласно условий договора МФО «Деньга», по истечении срока возврата займа процентная ставка за пользование займом увеличивается с 667% годовых (1,8% в день) до 2 838% годовых (7,7% в день), более чем в 4 раза.

Позиция законодателя: Не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом) (*часть 1 статьи 10 Гражданского кодекса РФ*).

5.4.2. Нарушение общественных интересов

- Психологические приемы, используемые при предоставлении микрозаймов, направлены на вовлечение в систему финансово-кредитных обязательств неблагополучных, малообразованных и психически неустойчивых людей.
- Навязчивая реклама, использование звукоусиления при проведении рекламных кампаний по получению микрозаймов направлены на введение в заблуждение о получении «легких денег».
- Некоторые МФО одобряют кредиты минимального размера – 100-200 рублей. Получателями таких кредитов являются самые неблагополучные слои населения, которые попадают в ловушку «больших процентов».
- МФО фактически бесконтрольно формируют базы персональных данных, становящиеся объектом теневой купли-продажи для любых заинтересованных лиц.
- Агрессивный характер психологического воздействия на родственников и знакомых (сведения о которых предоставлены заемщиком) при проведении проверок добросовестности заемщика и в случае несвоевременного возврата займа (угрозы перенесения ответственности за невозврат займа на родных и близких заемщика,

разглашение личных сведений о долгах заемщика). Жертвами агрессивного психологического воздействия со стороны МФО, прежде всего, становятся пожилые родственники заемщика.

6. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ

6.1. Выводы

Многие микрофинансовые организации являются, по сути, ростовщическими конторами. Такие МФО – это финансовые ловушки для людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Основаны эти ловушки на изощрённой системе злоупотребления правом, присвоении гигантского объёма персональных данных, паразитировании на ряде особенностей человеческой психики и жёстких, зачастую противоправных, методах работы с должниками, их родными и близкими. В результате некоторые клиенты оказываются в долговой зависимости у МФО, выйти из которой самостоятельно и социально приемлемо они уже не в состоянии. В этой связи крайне важна разъяснительная работа, правовое и финансовое просвещение среди потенциальных клиентов МФО: безработных и людей не имеющих постоянного заработка, малообеспеченных пожилых и молодых людей.

В ходе гражданского контроля были выявлены факты нарушения законодательства и злоупотребления правом со стороны микрофинансовых организаций. Данные нарушения должны стать поводом для проверки органами прокуратуры, Роскомнадзора, Роспотребнадзора и принятия соответствующих мер как в отношении данных организаций, так и в отношении всего микрофинансового сектора. Соответствующие заявления направлены Пермской гражданской палатой в данные государственные органы.

Считаем, что российское государство, как и многие цивилизованные страны, должно более строгим образом регулировать деятельность таких организаций. Например, посредством ограничения размера начисления процентов, если заемщик не смог своевременно выплатить задолженность. За превышение предельных процентных ставок должна налагаться, как минимум, административная ответственность. Разнообразные практики злоупотребления правом со стороны МФО могут быть в значительной степени сокращены и за счёт законодательной стандартизации ряда процедур.

6.2. Рекомендации

6.2.1. Микрофинансовым организациям

- Привести перечень персональных данных, запрашиваемых при оформлении, в соответствие с целями займа.

- Предоставить клиенту возможность отказаться от рассылки sms- и e-mail-сообщений.
- Предоставить клиенту возможность ознакомиться с типовым договором во время оформления заявки на получение займа.
- Обеспечить приватность во всех офисах компании (установить кабинки или иным образом изолировать от других клиентов и сотрудников МФО процесс оформления заявки и получения займа).
- Если займ не одобрен, уничтожать в присутствии клиента полученные от него в печатной форме заявление и Согласие на обработку персональных данных, а также копию паспорта. Удалять персональные данные из компьютера так, чтобы видел клиент.
- Ограничить срок действия договора и Согласия на обработку персональных данных датой исполнения обязательств по договору потребительского займа.
- Все данные в договоре потребительского займа или Согласии на обработку персональных данных оформлять шрифтом, размер которого доступен для чтения.
- Исключить обработку и хранение личных данных родственников клиентов без их согласия.
- Обеспечить наглядные стенды всей необходимой информацией в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и Законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», а также информацией о правилах страхования.
- Исключить услугу по заключению договора страхования от имени клиента.
- Ограничить размер процентов, начисляемых на сумму займа, если срок невозврата задолженности превысил 6 месяцев, ставкой рефинансирования Центробанка, а также прекращать начисления пени (штрафа, неустойки) на сумму задолженности.

6.2.2. Роскомнадзору

Провести проверку деятельности микрофинансовых организаций в связи со следующими нарушениями Закона «О персональных данных», выявленными в ходе гражданского контроля МФО:

- осуществление обработки персональных данных без согласия субъектов;
- несоответствие сведений, указанных в анкете заявителя и в Согласии об обработке персональных данных, фактической деятельности, целям, заявленным при сборе персональных данных (избыточность).

В филиалах МФО «Управляющая компания «Деньги сразу» (адреса: г. Пермь, ул. Ласьвинская, 56/1, Комсомольский пр-т, 25; пр-т Парковый, 36/1); МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25; ул. Г. Хасана, 32); МФО «Магазин малого кредитования» (адреса: г. Пермь, ул. Революции, 68/1, Комсомольский пр-т, 25; ул. Пушкина, 27) с торговой маркой «Быстроденьги».

Микрофинансовые организации, являясь операторами, собирали у заемщиков персональные данные, значительно превышающие объем и характер персональной информации, необходимых оператору и являющихся избыточными для цели конкретной организации. Таким образом, нарушается принцип недопустимости обработки персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных.

Как показала практика, потребитель до одобрения займа вынужден был заполнить анкету, в которой с него требовали указать персональные данные его близких родственников, друзей, знакомых, коллег по работе. Указанные сведения предоставлялись микрофинансовой организации клиентами в качестве подтверждения своей партнерской надежности. Между тем, родственники и знакомые заемщика не являлись клиентами микрофинансовой организации и в договорные отношения с МФО не вступали, согласия на обработку своих данных не давали.

6.2.3. Роспотребнадзору

Провести проверку деятельности микрофинансовых организаций на предмет соблюдения отдельных норм Закона «О защите прав потребителей»:

Непредоставление потребителю необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах):

- *не обеспечена возможность доступного ознакомления с Правилами предоставления займов и типовым договором о потребительском займе:* в филиалах МФО «Джет Мани Микрофинанс» (адреса: г. Пермь, ул. Попова, 61, Ш. Космонавтов, 6, ул. М. Рыбалко, 38) по продуктам «Ваши Деньги» в г. Перми, в филиалах г. Перми МФО «Магазин малого кредитования» (адреса: г. Пермь, ул. Революции, 68/1, Комсомольский пр-т, 25, ул. Пушкина, 27) с торговой маркой «Быстроденьги», в филиалах МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25, ул. Г. Хасана, 32), в филиалах г. Перми ООО «Удобные деньги» (адреса: г. Пермь, ул. Островского, 101/1, ул. Парковый, 15 «в», ул. Стахановская, 19/1), в филиалах г. Перми МФО «Управляющая компания «Деньги сразу» (адреса: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25, пр-т Парковый, 36/1, ул. Ласьвинская, 56/1).

Предоставление потребителю информации в недоступной форме:

- *включение в качестве приложения к договору о потребительском займе Согласия на обработку персональных данных, набранного мелким, плохо читаемым, шрифтом:* в филиалах г. Перми МФО «Магазин малого кредитования» (адреса: г. Пермь, ул. Революции, 68/1, Комсомольский пр-т, 25, ул. Пушкина, 27) с торговой маркой «Быстроденьги», в филиалах МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», ул. Комсомольский пр-т, 25, ул. Г. Хасана, 32).

Нарушение запрета обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Дополнительно в рамках заключения договора потребительского займа предлагались следующие услуги (без возможности отказа от них):

- *в договор о предоставлении потребительского займа включается условие о согласии потребителя на рассылку рекламных сообщений:* в филиалах МФО «Джет Мани Микрофинанс» (адреса: г. Пермь, Ш. Космонавтов, 6, ул. М. Рыбалко, 38) по продуктам «Ваши Деньги» в г. Перми, в филиалах г. Перми МФО «Магазин малого кредитования» (адрес: г.

Пермь, ул. Революции, 68/1) с торговой маркой «Быстроденьги», в филиалах г. Перми ООО «Удобные деньги» (адрес: г. Пермь, ул. Островского, 101/1);

- *в договор о предоставлении услуг потребительского займа включается условие о предоставлении услуг со стороны сотрудника по заключению договора страхования от имени гражданина:* в филиалах ООО «Удобные деньги» (адрес: г. Пермь, ул. Островского, 101/1), в филиалах МФО компании с торговой маркой «Деньга» (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25, ул. 1905 года, 16, ул. Чкалова, 28), в филиалах г. Перми МФО «Управляющая компания «Деньги сразу» (адрес: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25).

6.2.4. Прокуратуре г. Перми

Провести проверки деятельности микрофинансовых организаций по следующим нарушениям, выявленным в ходе гражданского контроля:

- *не обеспечена возможность доступного ознакомления со Свидетельством о регистрации:* в филиалах МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25); МФО «Управляющая компания «Деньги сразу» (адрес: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25);

- *не обеспечена возможность доступного ознакомления с Законом РФ «О защите прав потребителей»:* в филиалах МФО «Джет Мани Микрофинанс» (адрес: г. Пермь, ул. Попова, 61, Ш. Космонавтов, 6, ул. М. Рыбалко, 38) по продуктам «Ваши Деньги» в г. Перми; МФО «Магазин малого кредитования» (адреса: г. Пермь, ул. Революции, 68/1, Комсомольский пр-т, 25) с торговой маркой «Быстроденьги»; МФО компании торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25, ул. Г. Хасана, 32); ООО «Удобные деньги» (адреса: г. Пермь, ул. Островского, 101/1, ул. Стахановская, 19/1); МФО «Управляющая компания «Деньги сразу» (адрес: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25);

- *не обеспечена возможность доступного ознакомления с Правилами предоставления займов:* в филиалах МФО «Джет Мани Микрофинанс» (адреса: г. Пермь, Ш. Космонавтов, 6, ул. М. Рыбалко, 38) по продуктам «Ваши Деньги» в г. Перми; МФО «Магазин малого кредитования» (адрес: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25, ул. Пушкина, 27) с торговой маркой «Быстроденьги»; МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25, ул. Г. Хасана, 32); ООО «Удобные деньги» (адреса: г. Пермь, ул. Островского, 101/1, ул. Стахановская, 19/1); «Управляющая компания «Деньги сразу» (адрес: г. Пермь, Комсомольский пр-т, 25).

В соответствии со статьями 8, 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», требуется разместить документы для потребительского стенда в заметном и легкодоступном месте. По закону, до потребителя требуется донести такие сведения, как: официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги; регистрирующее ведомство; наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

Согласно статьи 9 ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Микрофинансовая организация обязана разместить копию Правил предоставления микрозаймов в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, и в сети интернет.

- *фотографирование клиентов микрофинансовых организаций без получения предварительного согласия*: в филиалах МФО «Джет Мани Микрофинанс» (адреса: г. Пермь, ул. М. Рыбалко, 38; Ш. Космонавтов; 6, ул. Мира, 106 «б») по продуктам «Ваши Деньги» в г. Перми; Управляющая компания «Деньги сразу» (адреса: г. Пермь, ул. Ласьвинская, 56/1, Комсомольский пр-т, 25; пр-т Парковый, 36/1); МФО компании с торговой маркой «Деньга» в г. Перми (адреса: г. Пермь, ул. Пушкина, 87 «а», Комсомольский пр-т, 25; ул. Г. Хасана, 32); МФО «Магазин малого кредитования» (адреса: г. Пермь, ул. Революции, 68/1, Комсомольский пр-т, 25; ул. Пушкина, 27) с торговой маркой «Быстроденьги».

Статьей 150 ГК РФ к нематериальным благам человека относится его личная неприкосновенность. В данном случае речь идет о праве на неприкосновенность внешнего облика. Право на изображение гражданина, законодательно закрепленное в статье 152.1 ГК РФ, является частью его внешнего облика. Это сугубо личное право, неразрывно связанное с личностью физического лица. Поскольку законодателем закреплено право гражданина, следовательно, каждый имеет право запретить запись своего изображения.

6.2.5. Государственной Думе РФ

Считаем необходимым:

- Законодательно ограничить размер начисления процентов, если срок задолженности по невозврату потребительского займа превысит шесть месяцев, а также размер штрафа (неустойки, пени) в случае превышения срока невозврата займа в шесть месяцев.
- Законодательно определить порядок погашения суммы задолженности путем погашения, в первую очередь, суммы самого займа, во вторую очередь – процентов, начисленных на сумму займа, в третью очередь – штрафных санкций.
- Установить административную ответственность за нарушение правил предоставления информации при заключении договора микрофинансирования в размере не менее 100 000 рублей.
- Определить перечень персональных данных, которые могут быть получены микрофинансовой организацией при заключении потребительского займа, и установить административную ответственность за нарушение этого стандарта в размере не менее 100 000 рублей.

Председатель
Пермской региональной
общественной организации
«Пермская гражданская палата»



И.В. Аверкиев