

Южный Федеральный округ
Волгоградская область, г. Волгоград
Волгоградский институт управления – филиал ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»

Аналитическая записка команды
«На вес золота»

Название работы
Заем поневоле

Участники команды:

Игнатьева Анна Александровна, студент гр. БкЭ-303, annaignat98@mail.ru,
Евсеенко Анастасия Романовна, студент гр. БкЭ-303, yevseyenko.a@yandex.ru,
Веретенникова Ольга Олеговна, студент гр. БкЭ-303, olgveretennikova@rambler.ru,
Тюрина Елена Сергеевна, студент гр. БкЭ-303, l.yamenskova@yandex.ru

Преподаватель – тренер
Потомова Софья Александровна, ассистент кафедры экономики и финансов,
potomova@inbox.ru

ВВЕДЕНИЕ

Дистанционное банковское обслуживание в сети Интернет считается одним из приоритетных направлений развития мировой кредитной системы. Однако внедрение достижений научно-технического прогресса в социально-экономическую сферу способствовало развитию мошенничества в виртуальном пространстве. Ведь глобальная сеть Интернет открывает не только широкий спектр возможностей, но и вероятность стать жертвой обмана. Быстрая модернизация рынка микрофинансирования, обусловленная появлением микрофинансовых организаций и электронных систем взаиморасчётов, привела к возникновению новых форм мошенничества. Развитие сектора микрокредитования и рынка финансовых услуг определяет постановку и решение новых задач по совершенствованию нормативно-правовой базы в целях обеспечения защиты прав всех участников рынка.

Несмотря на преимущества выдачи займов в интернете – удобство и быстрота получения – не стоит забывать и об их недостатках. Незаконное получение кредита влечет за собой не только материальный ущерб, но и снижение деловой активности на рынке, утрату доверия со стороны заемщиков, нарушение стабильного развития рынка микрокредитования. Одним из основных факторов, создающих такую ситуацию в Российской Федерации, является финансовая неграмотность населения в сфере онлайн-кредитования. С активным развитием новых технологий финансовое мошенничество (мошенничество с помощью банковских карт, финансовые пирамиды и т.д.) тоже не стоит на месте. Поэтому отметим, что проблема внедрения Интернет-технологий в сферу банковского кредитования и их применение на благо общества является актуальной и значимой, как для населения в частности, так и для государства в целом. В связи с этим ее освоение имеет большое значение.

Актуальность темы и существующая степень её научной разработанности обусловили её основные задачи, предмет и объект исследования. Целью данной работы является определение проблем в сфере предоставления микрозаймов через сеть Интернет, а также разработка рекомендаций по снижению рисков мошеннических действий при предоставлении онлайн-кредитов.

В соответствии с этой целью поставлены следующие основные задачи:

1. Проанализировать проблему с точки зрения регулятора и потребителя.
2. Рассмотреть действующую нормативную базу.
3. Предложить возможные направления урегулирования проблемы.

4. Обосновать предпочтительный вариант решения проблемы.

Предметом исследования выступает совокупность экономических отношений, возникающих в процессе предоставления микрозаймов. Объектом исследования является рынок микрокредитования в Российской Федерации.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1) Как могло случиться, что посторонний человек получил микрозаём от имени Василисы, а та даже не узнала об этом? Могла ли Василиса сама допустить какие-то ошибки, которые привели к такой ситуации?

В России рынок микрофинансирования с каждым годом развивается. Об этом свидетельствует рост объёмов выданных микрозаймов за 2016 - 2018 гг. (рис.1). Это является следствием разных причин: МФО предоставляют кредиты достаточно быстро и в наиболее упрощённой форме, ужесточение требований по выдаче банковских кредитов приводит к уменьшению потребительского кредитования (новые требования ЦБ РФ, установленные инструкцией Банка России 180-И «Об обязательных нормативах банков», усложнили банкам выдачу кредитов под ставки выше 10%, так как теперь они должны создавать по выданным займам больше резервов на возможные потери [3]).

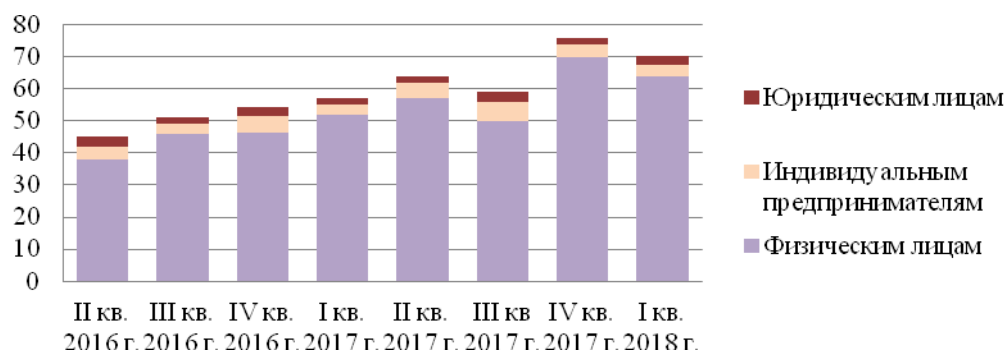


Рис. 1. Динамика структуры выданных за квартал микрозаймов, млрд. руб.

Составлено автором по: Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов. М., 2018. С. 4. Режим доступа: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/51278/ОКР-МФО_01-2018.pdf

Сумма микрозаймов, выданных за I квартал 2018 г. увеличилась на 23,8% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. Новое значение составила 70,1 млрд. руб. Однако, годовые темпы прироста замедлились: в I квартале 2017 г. темпы прироста достигали 28,6%. В общем числе микрозаймов в I квартале 2018 г. 49% договоров были заключены в электронном виде через сеть Интернет. Стоит отметить, что в общем числе предоставленных микрозаймов преобладают займы физическим лицам, причем 30,7% объема микрозаймов было оформлено онлайн. Объем микрозаймов,

выданный в I квартале 2018 г. МФО юридическим лицам, вырос по сравнению с аналогичным периодом 2017 г. на 19,0%, индивидуальным предпринимателям – на 7,8%.

Рост объемов микрозаймов одновременно сопровождается жалобами Россиян на коллекторов и МФО (Приложение 1). Представленные данные позволяют сделать вывод о том, что такое многообразие жалоб является следствием нечестного и недобросовестного отношения организаций к своей работе, что, несомненно, способствует развитию мошенничества. Например, при нынешней слабой реакции МФО на жалобы граждан, мошенникам проще оформить кредит на другого человека без риска быть пойманным.

Для нашей современности развитие технологий имеет и обратную сторону – это мошенничество, которое ранее было распространено на улице, а сейчас активно развивается в Интернете. Рост числа микрозаймов приводит также и к росту мошенничества в этой сфере, ведь стать должником не по своей воле очень просто. В настоящее время онлайн-кредиты являются популярными, что подтверждает приведенная ранее статистика предоставления микрозаймов онлайн. Подтверждение личности онлайн-заёмщика осуществляется, как правило, с помощью номера мобильного телефона. Но проблема в том, что по закону МФО не могут получить данные о владельце номера. Следовательно, кредитор может не распознать мошенника. По статистике МФО, число фальшивых заявок за 2017 г. у них выросло в 4 раза - до 200 тысяч [9]. Почти каждый третий клиент, который обращается впервые за займом, может действовать исходя из мошеннических целей. Опираясь на статистику Webbankir, около 5-6% поступающих заявок характеризуются признаками мошенничества.

Основная причина, по которой мошенники легко осуществляют микрозаймы на чужое имя - потеря паспорта или его копии. Любому документу, подтверждающему личность человека, необходимо уделять особое внимание. Независимо от того, как мошенники могут воспользоваться паспортными данными, необходимо внимательно следить за своим паспортом и сделанными копиями. Часто люди делают копии у незнакомых или хранят сканы в облачных хранилищах. В этом случае микрозайм могут взять по ксерокопии или взломать аккаунт и воспользоваться всеми данными. Также одним из видов осуществления мошенничества при онлайн-кредитовании является получение сведений по кредитным историям незаконным способом. Это осуществляется с помощью нелегально добытой базы данных и фишинговых сайтов, маскирующихся под ресурсы легальных организаций, вынуждающих пользователя ввести нужные сведения.

За первые восемь месяцев 2017 г. ФинЦЕРТ обнаружил 481 мошеннический домен из разной тематики. Такая популярность мошеннических онлайн-займов несёт несколько причин. Основная - сложное финансовое положение, которое заставляет человека искать не самые честные способы заработка. Для получения онлайн-займа не нужно личное присутствие в офисе, общение с сотрудниками данной организации, а также предоставление паспорта. Интернет создаёт чувство анонимности и безнаказанности, поэтому число сомнительных заявок здесь гораздо выше, чем при обычном кредитовании, где оно составляет не более 1%.

Бороться с мошенничеством в мире онлайн-кредитования важно не только для самих микрофинансовых организаций, но и для ответственных и добросовестных заёмщиков, а также для всего банковского сектора. МФО несут большие потери, если выдают займы подставным лицам, так как человек, на которого мошенники оформили кредит, не будет выплачивать эти средства. Скорее всего, начнутся судебные разбирательства, что затронет и сами МФО. Из-за большого числа мошенничеств количество микрозаймов сократится, так как люди будут опасаться брать кредит в микрофинансовой организации. В свою очередь, порядочные люди, которые хотели бы получить кредит, окажутся также пострадавшими, так как МФО начнут принимать более высокие требования к выдаче займов. Если ситуация, связанная с мошенничеством на рынке микрофинансовых организаций, не будет улучшена, то пострадает весь банковский сектор экономики. ЦБ должен противостоять этому, так как он является главным мегарегулятором финансового рынка.

Таким образом, микрозайм на Василису могли оформить, если она потеряла паспорт или кто-то воспользовался ксерокопией. Возможно, Василиса ранее пользовалась сомнительными сайтами и оставляла на них свои личные данные. Но могло случиться и так, что кто-то решил воспользоваться её персональными данными, которые она оставила при получении услуг в каких-либо организациях.

2) Что делать Василисе, чтобы избавиться от незаконных претензий МФО и коллекторов по обязательствам, которых она в действительности на себя не принимала?

Воспользуемся универсальной схемой действий (см. Приложение 2) в случае нарушения прав потребителей каких-либо услуг и конкретизируем её для случая Василисы с незаконными претензиями МФО.

В соответствии с данной схемой первый шаг Василисы представляет собой внесудебную защиту прав. Для начала, на основании Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» с целью проверки достоверности факта незаконного оформления кредитной сделки, Василисе необходимо направить запрос в Бюро кредитных историй [5]. Информацию о своей кредитной истории она может получить, обратившись к официальному сайту Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Центрального Банка www.cbr.ru посредством заполнения формы запроса «Запрос на предоставление сведений о бюро кредитных историй», размещенной в разделе «Кредитные истории», с использованием кода субъекта кредитной истории, который присваивается в момент выдачи первого кредита. С 2019 года граждане РФ могут использовать для проверки своей кредитной истории сайт Госуслуг. Существенным нововведением является то, что теперь можно проверить кредитную историю бесплатно 2 раза в одном календарном году (но только один раз в бумажном виде). На официальном портале Правительства можно заказать список бюро кредитных историй в электронном виде и затем получить кредитную историю в конкретном бюро. Также 2 раза в год проверить свою кредитную историю можно на сайте <https://ucbreport.ru/account/signin>.

Если в кредитной истории содержится информация о сделке, которую Василиса не совершала, следующее, что ей стоит сделать — незамедлительно обратиться в МФО с заявлением о том, что она не брала кредита, а также с требованием провести внутреннее расследование и запросить у МФО копии договоров займа. Данная мера осуществляется на основании закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», а также закона «О защите прав потребителей» и статьи 166 Гражданского Кодекса РФ [1], [6], [7]. Письменная претензия к МФО должна быть составлена в двух экземплярах, согласно образцу претензионных писем, рекомендованному Роспотребнадзором. Один экземпляр вместе с копиями документов, подтверждающих сложившуюся ситуацию, нужно отдать сотруднику МФО, на втором экземпляре сотрудник должен расписаться и поставить отметку, что претензия принята к рассмотрению, указав также дату получения, и заверить экземпляр печатью организации. Этот экземпляр Василисе следует хранить у себя, так как оригиналы подтверждающих документов не рекомендуется передавать МФО, поскольку только они являются основанием для рассмотрения дела, в том числе в суде, если с МФО не удалось договориться во внесудебном порядке, а будущий ответчик может не вернуть документы или потерять [12].

Если МФО выявит мошенничество и аннулирует долг, надо снова обратиться в бюро, чтобы исправить кредитную историю.

Однако, если МФО в течение установленного законодательством срока, который в соответствии с п. 2 ст. 452 ГК РФ не превышает 1 месяца, никак не отреагировал на претензию, Василесе необходимо переходить к Шагу 2 схемы (см. Приложение 2) и написать заявление о возбуждении уголовного дела в полицию для признания кредитной сделки, которую она не оформляла, незаконной и, не дожидаясь новых попыток коллекторов взыскать долг, самостоятельно обратиться в суд с иском признать договор займа незаконным, а также с требованием обязать МФО направить в БКИ информацию об аннулировании записи о задолженности [1].

Ни в коем случае нельзя гасить долги по кредитам, которых вы не брали, даже если их сумма не столь велика. От преследования коллекторов вам удастся избавиться, однако ваша кредитная репутация будет испорчена.

3) Что вы посоветуете предпринять регулятору и добросовестным финансовым организациям для предотвращения таких ситуаций, когда мошенник получает деньги, заключив онлайн договор займа или какой-то иной договор от имени другого человека, а другой человек становится должником? Нужны ли для этого какие-либо изменения в законодательстве?

Договор займа, оформленный в Интернете, или какой-то иной договор от имени другого человека сопровождаются достаточно высокими рисками мошенничества. Это связано с тем, что при выдаче займа в Интернете невозможно идентифицировать клиента по оригиналам документов.

Исходя из изменений, внесенных в Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», МФО вправе заключить договор с кредитной организацией на проведение удаленной идентификации клиента [8]. Поэтому деятельность по предоставлению онлайн-займов могут осуществлять только МФО, заключившие такой договор.

Деятельность МФО, работающих по лицензии, контролируется Банком России и регулируется федеральными законами. По одному из таких законов — № 115-ФЗ МФО предлагают пользователям авторизацию по учетной записи в ЕСИА — единой системе идентификации и аутентификации. Именно эта учетная запись создается на портале www.gosuslugi.ru. Подтверждение личности дает разрешение конкретной организации

увидеть данные, необходимые для идентификации личности. Из-за того, что на портале Госуслуг пользователи указывают номера паспортов, страховое свидетельство и другие документы, таким сервисом удобно пользоваться и МФО при верификации граждан.

Многие финансовые организации решили скооперироваться с порталом, чтобы пользоваться дополнительной проверкой личности и уменьшить процент получения кредитов и займов от имени другого человека. Также, вход через портал Госуслуг, позволяет обезопасить свои персональные данные: заемщику не придется предъявлять документы в МФО, и они не будут там храниться.

Обратимся к законодательству, в котором отражен процесс регулирования данной сферы. Принятые поправки от 29.03.2016, инициированные Банком России, к закону от 02.07.2010 151-ФЗ «О микрофинансировании и микрофинансовых организациях» устанавливают ряд новых требований к МФО [4]. Во-первых, право выдавать онлайн-займы дано только крупным МФО с капиталом от 70 млн. рублей. Во-вторых, сумма онлайн-займов будет ограничена до 15 тыс. рублей. Для прочих операций необходимо проходить обычную идентификацию в присутствии физического лица — заемщика. Согласно этим поправкам, МФО не могут напрямую идентифицировать потребителя, но должны заключить договор с проверенным банком, чтобы поручить проведение идентификации ему. Процедура подтверждения подлинности включает в себя не только проверку паспортных данных, но также предусматривает второй верификатор, например, с помощью номера мобильного телефона. Если два, а иногда и три независимых признака совпадают, можно считать идентификацию достаточной. Однако проблема мошенничества в сфере онлайн-кредитов остается открытой.

Возможным вариантом решения данной проблемы может стать внесение поправок в Указание Банка России от 28 июня 2016 г. № 4054-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам», размер которых должен напрямую зависеть от количества выявленных фактов мошенничества при оформлении кредита [2]. Средний объем сформированных резервов для кредитов, выданных физическим лицам, за последние три года составлял 18% от кредитного портфеля. При этом число мошеннических кредитов в среднем составляет более 5% заявок. Когда число мошеннических кредитов в МФО превысит 100 случаев за год, мы предлагаем повышать коэффициент для расчета резервов на 1 процентный пункт с возможностью пересмотра в большую или меньшую сторону 1 раз в квартал. Данная мера будет способствовать повышению бдительности МФО при выдаче и оформлении кредита,

более тщательной проверке достоверности данных, предоставляемых заёмщиком. Это обусловлено тем, что с увеличением резервов у МФО будет оставаться значительно меньше средств для осуществления их основной деятельности, а именно выдачи микрозаймов, что, несомненно, скажется на финансовых результатах МФО. Мы считаем, что это позволит снизить риски, связанные с мошенничеством в сфере микрозаймов, поскольку сама МФО будет заинтересована в усилении контроля потенциальных заемщиков. Однако можно выделить и недостатки данного метода. Данная методика МФО зачастую не позволит идентифицировать всех заемщиков, подверженных риску, и число мошеннических кредитов, что не позволит сформировать адекватный резерв. Это приводит к манипулированию величиной резервов и, следовательно, суммами расходов.

Также вариантом решения проблемы мошенничества в сфере онлайн-займов может стать селфи-идентификация. Она предполагает предоставление кредитной организации фотографии заёмщика, на которой запечатлено реальное лицо человека вместе со своим паспортом, как на рис 2.

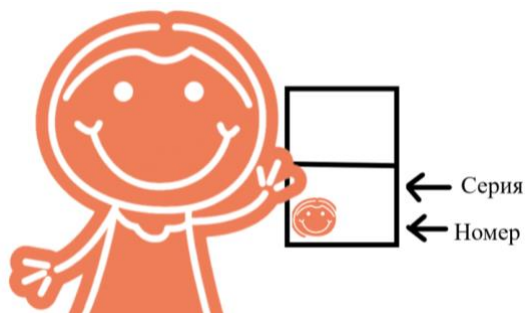


Рис.2. Схематичный пример.

По данным РБК крупные банки уже рассматривают введение данной меры при выдаче онлайн-кредитов. Однако её недостаток заключается в том, что не исключено незаконное распоряжение данными фотографиями [11].

Ещё одним из путей решения проблемы мошенничества можно назвать подтверждение личности заёмщика по видеосвязи. Как это может происходить на практике: представитель МФО связывается с человеком, который подал заявку на получение кредита через систему видеосвязи. В качестве инструмента можно использовать наиболее распространенные приложения Skype, WhatsApp и др. Заемщик подтверждает свою личность в ходе такого «собеседования», показывает паспорт (как в предыдущем способе), а кредитор удостоверяется в принадлежности указанных данных.

Однако эти способы имеют также свои минусы. Во-первых, если всё же мошенник сумел подделать фото в паспорте другого человека, то получается, что видео-разговор

должен сохраняться. Но в случае возможной утечки видео-файла, недобросовестные люди также смогут воспользоваться паспортными данными. Во-вторых, МФО представляют собой быструю выдачу микрозаймов. В случае проведения видео-подтверждения они утрачивают свои главные преимущества: быстроту и простоту выдачи кредитов. Это может привести к снижению спроса на микрозаймы, поэтому вряд ли данные организации захотят добровольно внедрять этот способ подтверждения личности.

Таким образом, каждая мера, перечисленная выше, имеет свои преимущества и недостатки. Однако мы считаем, что усиление контроля со стороны МФО при выдаче микрозаймов возможно при осуществлении более тщательных проверок персональных данных через портал Госуслуг, а связь с получателями кредита через сэлфи-идентификацию и видеосвязь служит дополнительным средством проверки достоверности личности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие отечественного рынка микрофинансирования происходит стремительными темпами. Отсутствие конкуренции с банками в отдельных нишах рынка позволяет МФО разрабатывать собственные программы кредитования, а также отдельные «подходы» к сотрудничеству с клиентами.

Вместе с этим ускоренными темпами растёт и мошенничество в данной сфере. Незаконное предоставление кредита влечет за собой не только материальный ущерб и ухудшение репутации организации, но и нарушение прав добросовестных граждан, что и произошло в случае с Василисой.

Мошенники могли оформить кредит на Василису по номеру телефона, утерянному паспорту и даже по ксерокопии, оставленной в какой-либо организации.

Нами была описана схема действия для попавших в аналогичную ситуацию граждан, включающую в себя несколько этапов: от урегулирования вопроса с МФО до защиты своих прав в суде.

Борьба с мошенничеством в сфере онлайн-кредитования затрагивает интересы МФО, обычных граждан, а также ЦБ РФ, так как каждая мошенническая операция снижает доверие граждан не только к самим МФО или банкам, но и к банковской системе в целом.

Для решения проблемы мошенничества в сфере онлайн-займов нами был предложен комплекс мероприятий, включающий в себя следующие варианты:

1. внесение поправок в Указание Банка России № 3321 от 14.07.2014 года «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам»;
2. селфи-идентификация;
3. подтверждение личности заёмщика по видеосвязи с использованием приложений Skype, WhatsApp и др.;
4. авторизацию по учетной записи в ЕСИА — единой системе идентификации и аутентификации.

Исходя из проведённого анализа и основываясь на критериях стоимости, скорости реализации и эффективности, наиболее предпочтительным вариантом является внесение изменений в ФЗ № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», которые предполагают введение в качестве обязательного условия для МФО идентификацию онлайн-заёмщиков через портал Госуслуг. Данная мера имеет большое количество преимуществ, в частности, доступность и известность сайта, высокая скорость и наименьший объём затрат на реализацию среди вышеприведённых методов. Следствием этого станет повышение безопасности граждан, так как только лицензированные Банком России МФО смогут осуществлять данную идентификацию через Госуслуги.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=58871542E48DA6FEFC52B2F014414F62&req=doc&base=LAW&n=300822&dst=100946&fld=134#029531055246864324>
2. Указание Банка России «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам» от 28 июня 2016 г. № 4054-У – Режим доступа: <https://base.garant.ru/71461226/>
3. О внесении изменений в Инструкцию Банка России «Об обязательных нормативах банков» [Электронный ресурс]. - М.: Центральный Банк РФ, 2017. – 5 с. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/41186/180710-41_1.pdf
4. О внесении поправок от 29.03.16 к закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fingram26.ru/articles/riski-i-finansovaya-bezopasnost/1162/>
5. Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 218-ФЗ "О кредитных историях" – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51043/

6. Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 02.07.2010 N 151-ФЗ – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_102112/

7. Федеральный закон "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-I – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

8. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: федер. закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_88507/d0db44366d91093c4101d1877f0e1d09415073b3/

9. Емельянов В. Должники поневоле [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://radiovesti.ru/brand/61178/episode/1470995/>

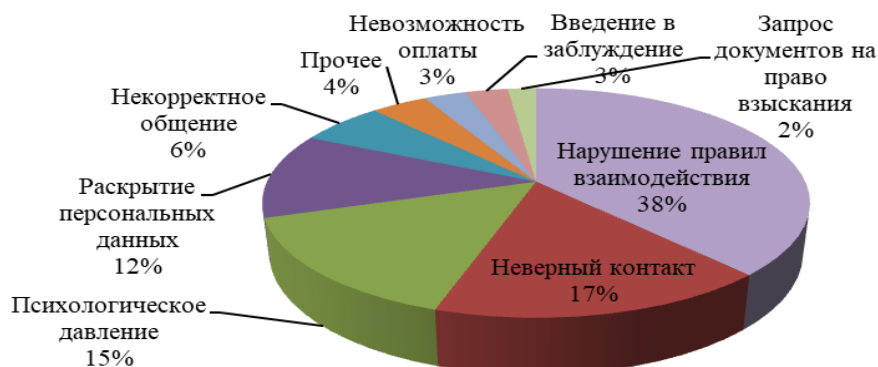
10. Обзор ключевых показателей микрофинансовых институтов [Электронный ресурс]. - М.: Центральный Банк РФ, 2018. – 23 с. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/51278/OKP-MFO_01-2018.pdf

11. РБК [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/business/25/07/2017/5976ebf59a794771bc0b51a9>

12. Учебное пособие по финансовой грамотности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://finuch.ru>

Приложение 1

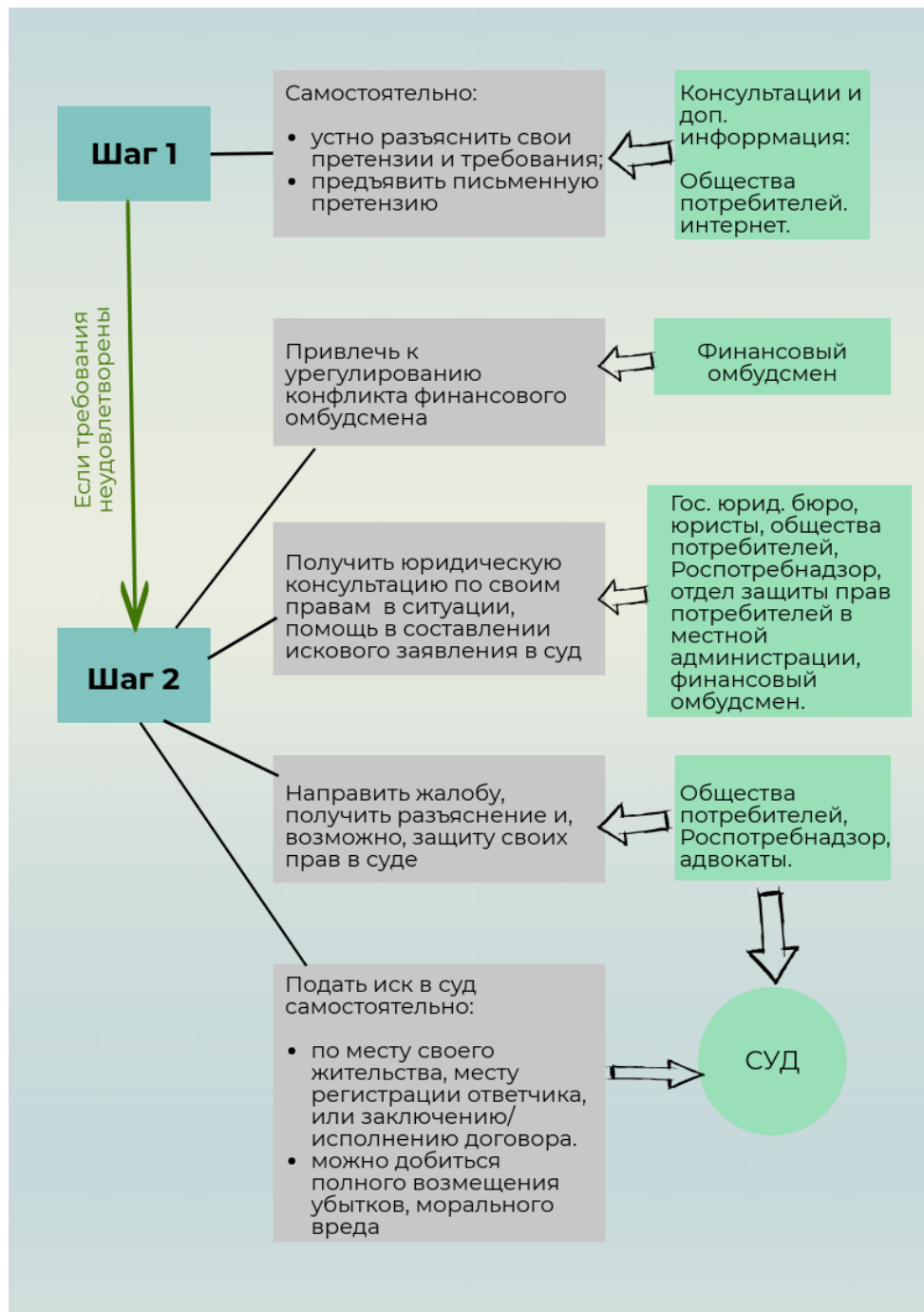
Тематика обращений граждан в Национальную ассоциацию профессиональных коллекторских агентств в I квартале 2018 г., %.



Составлено автором по: Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств: <http://www.narpc.ru/>

Приложение 2

Схема вариантов действий потребителя в случае нарушения его прав.



Составлено автором по: <https://finuch.ru>