

Саморегулируемая организация
Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и Развитие»
(СРО «МиР»)
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,
пом. 11
info@npmir.ru, www.npmir.ru
тел.: (495) 258-8705

Руководителю
микрофинансовой
организации

от 16.04.2024 № 543

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

«Об усилении работы по информированию клиентов в целях предотвращения заключения договоров займа с неустановленными лицами»

На странице сайта Банка России в сети «Интернет» <https://www.cbr.ru/crosscut/lawacts/file/7697> размещены Методические рекомендации по усилению кредитными организациями информационной работы с клиентами в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, а также заключению договоров на получение кредитных (заемных) денежных средств под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием и осуществлению операций с использованием указанных денежных средств, а также вовлечению граждан в деятельность по выводу и обналичиванию средств, полученных преступным путем, утвержденные Банком России 28.02.2024 г. № 3-МР (далее – Методические рекомендации), вступающие в силу с 25.07.2024 г., в которых Банк России рекомендует кредитным организациям проводить ряд мероприятий, направленных на предотвращение совершения операций с денежными средствами и договоров кредита (займа) с лицами, не являющимися, соответственно, владельцами денежных средств, заемщиками.

Так как проблема кибербезопасности и противодействия мошенничеству, осуществляемому с помощью методов социальной инженерии, является одинаково актуальной для всех финансовых организаций, осуществляющих операции с физическими лицами, СРО «МиР» рекомендует руководствоваться указанными выше Методическими рекомендациями с учетом специфики микрофинансовой деятельности.

Применительно к осуществляемой членами СРО «МиР» микрофинансовой деятельности практическое значение имеют следующие указанные в Методических рекомендациях мероприятия:

1. разработка и актуализация информационно-просветительских материалов, а также материалов для проведения занятий по финансовой киберграмотности:

1.1. с размещением их:

- в приложениях дистанционного обслуживания клиентов (например, на авторизационных заставках;

- на сайте микрофинансовой организации (далее – МФО) в сети Интернет, в том числе в специальном разделе о противодействии осуществлению заключения договоров займа без добровольного согласия клиента, с постоянным анонсированием данного раздела на главной странице сайта МФО в сети Интернет в первом экране в виде отдельного слайдера, баннера и (или) ссылки;

- на страницах МФО в социальных сетях в сети Интернет и мессенджерах;

- в помещениях и витринах офисов МФО, в том числе в местах обслуживания клиентов;

1.2. включением их в рекламные материалы МФО, в том числе размещаемым посредством инструментов наружной рекламы, рекламы в средствах массовой информации и сети Интернет;

2. разработка и актуализация сценариев разговора (скриптов) для взаимодействия с клиентами при заключении договоров на получение займов, в том числе в рамках проводимых МФО в соответствии с п. 5.8 Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке мероприятий по верификации личности лица, обратившегося за получением онлайн-займа;

3. информирование клиентов об их правах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также нормативными актами Банка России, механизме их реализации, в том числе в случаях установления соответствующими лицами фактов оформления на их имя договоров займа без их согласия;

4. проведение обучающих мероприятий, в том числе в игровой форме, также на сайте МФО в сети Интернет и на страницах МФО в социальных сетях и мессенджерах;

5. осуществление регулярного SMS-информирования клиентов или направление им push-уведомлений не реже 1 раза в квартал не менее 80% клиентов о появлении новых схем мошенничества при оформлении займов, о необходимости соблюдать осторожность при совершении действий, следствием которых может стать получение данных клиента третьими лицами;

6. обеспечение взаимодействия работников контакт-центров, онлайн-чатов, онлайн-видеоконсультаций, офисов МФО с клиентами с использованием сценариев разговора (скриптов) для определения и выведения клиента из-под воздействия злоумышленников, например, в случае заключения договоров на получение заемных денежных средств;

7. предусмотреть возможность информационного обмена с операторами связи по передаче телефонных номеров, с которых совершались подозрительные звонки;

8. постоянно повышать уровень квалификации сотрудников, которые взаимодействуют с клиентами, в части компетенции по вопросам

противодействия заключению договоров на получение заемных денежных средств под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием.

СРО «МиР» настоятельно рекомендует своим членам ознакомиться с Методическими рекомендациями по указанной в настоящем письме ссылке и применять их рамках осуществления ими микрофинансовой деятельности в целях предотвращения заключения договоров займа с неустановленными лицами.

Директор СРО «МиР»

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Е.С. Стратьева', is placed over a light blue rectangular background.

Е.С. Стратьева

Исп. В.А. Панкова