

н/п	Нарушение / недостаток	Описание практики	Комментарий	Рекомендация
1	Предложение платных дополнительных услуг			
1.1	Отсутствие информации о стоимости предлагаемых дополнительных услугах	<p>В интерфейсе страницы на сайте МФО, где потенциальный заемщик должен проставить отметку о согласии/несогласии с оказанием услуги отсутствует информация о стоимости услуги. Информация о стоимости услуги может быть отражена в заявлении на страхование, при этом процедура ознакомления потенциального заемщика со стоимостью услуги, как правило, затруднена.</p>	<p>Для потенциального заемщика на стадии принятия решения не очевидна стоимость услуги в целях совершения им взвешенного выбора в пользу отказа или согласия на оказание таких услуг, так и для наиболее полного информирования заемщика о расходах в том числе за счет заемных средств, которые он понесет, заключив договор потребительского займа, с учетом стоимости дополнительных платных услуг.</p> <p>В соответствии с частью 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ¹ в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) кредитор должен указать полный перечень платных услуг и раскрывать клиенту, в том числе стоимость предлагаемых за отдельную плату дополнительных услуг.</p> <p>В целях пресечения практик, затрагивающих права и законные интересы потребителей финансовых услуг при оказании поднадзорными организациями дополнительных платных услуг, в информационном письме Банка России от 26.07.2019 № ИН-06-59/65 Банк России обращает внимание на необходимость соблюдения требований к оформлению заявления о предоставлении потребительского кредита (займа), установленных частью 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ.</p>	<p>Принять меры, направленные на устранение и недопущение в дальнейшей деятельности МФО нарушений требований части 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ.</p> <p>Дополнительно целесообразно при предоставлении дополнительных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на экране страницы на сайте МФО, где потенциальный заемщик должен проставить отметку о согласии/несогласии с получением дополнительных услуг раскрывать полную информацию, имеющую значение для принятия решения о согласии на дополнительную услугу, например, о наименовании предлагаемой услуги и

¹ Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ)

				ее сути, в целях осуществления взвешенного выбора заемщика в пользу отказа или согласия на оказание таких услуг; - обеспечить наличие ярко выраженного альтернативного условия о согласии или несогласии на предоставление платных дополнительных услуг; - обеспечить возможность выбора способа оплаты дополнительных услуг (за счет собственных средств заемщика или заемных).
1.2.	Неполное информирование о стоимости предлагаемых платных дополнительных услугах.	В заявлении о предоставлении займа, а также в интерфейсе страницы на сайте МФО, где предлагается за отдельную плату дополнительная услуга сведения о стоимости услуги отражены в процентном соотношении от суммы займа.	<p>Реализованный в МФО процесс предложения платной дополнительной услуги не в полной мере соответствует требованиям Закона № 353-ФЗ поскольку до сведения потенциального заемщика не доводится очевидная информация о стоимости платной дополнительной услуги.</p> <p>В соответствии с частью 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) кредитор должен указать полный перечень платных услуг и раскрывать клиенту, в том числе стоимость предлагаемых за отдельную плату дополнительных услуг.</p> <p>В целях пресечения практик, затрагивающих права и законные интересы потребителей финансовых услуг при предложении дополнительных платных услуг, в информационном письме Банка России от 26.07.2019 №</p>	<p>Принять меры, направленные на:</p> <p>1) отражение в заявлении о предоставлении потребительского займа сведений о стоимости предлагаемых за отдельную плату дополнительных услуг в формате, который не требует от заемщика осуществлять дополнительные математические вычисления в целях</p>

			<p>ИН-06-59/65 Банк России обращает внимание на необходимость соблюдения требований к оформлению заявления о предоставлении потребительского кредита (займа), установленных частью 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ.</p> <p>Отражение сведений о дополнительных услугах в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) предусмотрено для соблюдения интересов заемщика как в целях совершения им взвешенного выбора в пользу отказа или согласия на оказание таких услуг, так и для наиболее полного информирования заемщика о расходах, которые он понесет, заключив договор потребительского кредита (займа), в том числе за счет заемных средств, с учетом стоимости дополнительных услуг.</p> <p>При этом следует учитывать, что сведения о стоимости дополнительных платных услуг необходимо отражать в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) в очевидном для заемщика формате, который не требует от заемщика осуществлять дополнительные математические вычисления в целях определения стоимости платных дополнительных услуг.</p> <p>Указанный вывод подтверждается судебной практикой.</p> <p>Так, например, в пункте 13 Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, от 27.09.2017 Президиум Верховного Суда Российской Федерации указал, что установление банком в кредитном договоре размера платы за подключение услуги по страхованию в процентном соотношении за каждый месяц страхования от суммы выданного кредита, следует расценивать как</p>	<p>определения стоимости платных дополнительных услуг;</p> <p>2) обеспечение полного информирования в интерфейсе страницы на сайте Общества, где предлагаются платные услуги, о стоимости услуг в целях осуществления взвешенного выбора заемщика в пользу отказа или согласия на оказание таких услуг.</p>
--	--	--	---	---

			непредставление банком информации клиенту о стоимости услуги ² .	
1.3	Ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления (автоматические галочки)	Интерфейс страницы на сайте МФО на этапе заполнения заявки содержит предустановленный графический символ «V» о предоставлении потенциальным заемщиком автоматического согласия на оказание платной услуги.	<p>В соответствии с частью 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ проставление кредитором отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг не допускается.</p> <p>К обстоятельствам, очевидно свидетельствующим о том, что согласие потребителя было явно и осознанно выраженным, относятся, в частности, следующие условия³:</p> <ul style="list-style-type: none"> - потребителем получена полная и достоверная информация (к элементам волеизъявления потребителя (отметки о согласии под отдельными условиями («галочки»)) прилагается текст с описанием ключевых потребительских свойств приобретаемой услуги и потребитель без дополнительных переходов по ссылкам и документам может сформировать безошибочное представление о полезности приобретаемой услуги (товара) и условиях ее (его) приобретения); - в веб-форме или программном обеспечении отсутствуют заранее проставленные отметки («галочки»), которые сами по себе порождают возникновение юридически значимых последствий. <p>В гражданском праве молчание не является формой согласия, а ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления, может рассматриваться как недобросовестное поведение в силу смысла положений статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации⁴.</p> <p>Кроме того, информационным письмом о праве</p>	Принять меры, направленные на обеспечение деятельности МФО в соответствии с требованиями части 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ, а также предоставление потенциальному заемщику возможности свободного и осознанного выражения волеизъявлений на подключение дополнительных услуг.

² Аналогичные выводы содержатся также в: Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 20.09.2017 № Ф10-3675/2017 по делу № А35-12440/2016; Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 14.04.2017 № 09АП-12002/2017 по делу № А40-242630/16; Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.04.2018 № 19АП-72/2018 по делу № А35-6311/2017.

³ Информация Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 05.11.2020 «Об особенностях click-wrap-соглашений».

⁴ Далее – ГК РФ.

			<p>потребителя на отказ от дополнительных платных услуг, выпущенным Банком России совместно с Роспотребнадзором⁵ от 12.10.2020, было отмечено о недопустимости навязывания заемщикам платных дополнительных услуг при предоставлении потребительских кредитов (займов) и реализации дополнительных платных услуг без предоставления потребителям возможности осуществить их осознанный выбор.</p>	
2	Ограничение волеизъявления потребителя			
2.1	<p>Ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления (блок согласий в интерфейсе страницы на сайте МФО)</p>	<p>Интерфейс станции на сайте Общества предусматривает предоставление заемщиком единого согласия с блоком различных документов/согласий (например, согласие на обработку персональных данных, согласие с условиями договора потребительского займа, согласие на списание денежных средств с банковских карт заемщика, согласие на взаимодействие с третьими лицами в целях взыскания просроченной</p>	<p>Условия правоотношений определяются МФО самостоятельно, у потенциального заемщика отсутствует возможность определить формат правоотношений с МФО и свободно выразить волю, соответствующую действительному волеизъявлению потенциального заемщика, относительно согласия/несогласия по каждому документу кроме согласия с ними по умолчанию, и/или для потенциального заемщика затруднена возможность ознакомления с содержанием документов/согласий, в отношении которых в интерфейсе страницы предлагается выразить согласие.</p> <p>В соответствии с частью 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается.</p> <p>В гражданском праве молчание не является формой согласия, а ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления, может рассматриваться как недобросовестное поведение в силу смысла положений статьи 10 ГК РФ.</p> <p>Согласно пункту 3 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать</p>	<p>Принять меры, направленные на обеспечение возможности осознанного выражения заемщиком волеизъявлений по каждому из документов/согласий, и обеспечение прозрачного информирования о сути предоставляемых согласий в интерфейсе страницы, где заемщику предлагается выразить волеизъявление</p>

⁵ Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

		<p>задолженности по договору потребительского займа, согласие на запрос кредитной истории заемщика).</p> <p>При этом в интерфейсе страницы на сайте МФО, где заемщик предоставляет согласие с блоком различных документов/согласий до сведения заемщика может не доводиться информация о сути предоставляемого согласия. Информация в таком случае, как правило, доводится посредством перехода через гиперссылку «V», что не является очевидной формой доведения информации.</p>	<p>добросовестно. Никто не вправе извлекать свое преимущество из своего незаконного или недобросовестного положения.</p> <p>Гражданин, как экономически слабая сторона отношений в сфере оказания финансовых услуг, связанных с предоставлением кредитов, открытием вкладов и тому подобное, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя, нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для другой стороны, то есть в данном случае для кредитора</p>	
2.2	<p>Ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления (блок согласий в</p>	<p>Заявление о предоставлении потребительского займа включает в себя блок различных согласий, которые предоставляются автоматически от</p>		

	составе документа)	<p>имени заемщика при подписании данного заявления. Например, согласие на обработку персональных данных; согласие на получение кредитного отчета и информации заемщике из любого бюро кредитных историй, согласие на оказание третьим лицом платных услуг по переводу денежных средств в целях исполнения договора потребительского займа.</p>		
2.3	<p>Необеспечение прозрачного информирования потенциального заемщика о предоставляемых согласиях</p>	<p>В интерфейсе страницы на сайте МФО отражается поле «Я ознакомлен(а) и согласен(на) со следующим», в котором потенциальный заемщик предоставляет единое согласие с блоком различных документов/согласий. При этом для ознакомления с содержанием документов/согласий</p>		

		и выражения согласия с каждым из указанных документов/согласий осуществляется посредством перехода через гиперссылку «V», что не является очевидной формой доведения информации.		
3	Согласование условия об уступке прав (требований) по договору потребительского займа			
3.1	Нарушение в части согласования вопроса об уступке прав (требований) по договору (отсутствует этап согласования)	В строке 13 таблицы индивидуальных условий договоров потребительского займа регламентировано условие о том, что заемщиком предоставлено согласие на уступку прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам и в соответствующем поле проставлен графический символ «V». При этом в продемонстрированном видеоматериале отсутствует этап, на котором с	Реализованный в МФО бизнес-процесс не соответствует требованиям Закона № 353-ФЗ поскольку у заемщика отсутствует возможность запретить уступку прав (требований) по договору потребительского займа. В соответствии с пунктом 13 части 9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают условия о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа). Заемщику в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) должно быть предоставлено право выбора между согласием на уступку прав (требований) и его запретом, при этом выбор в пользу запрета уступки прав (требований) не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа). Указанный выбор осуществляется заемщиком в течение предусмотренного частью 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ срока для принятия заемщиком решения о заключении договора потребительского кредита (займа): пять рабочих дней со дня предоставления индивидуальных условий договора заемщику, если	Принять меры, направленные на приведение бизнес-процесса МФО, в целях обеспечения свободной ярко выраженной возможности запретить уступку прав (требований) кредитором третьим лицам в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа).

		<p>потенциальным заемщиком согласовывалось условие об уступке прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам.</p>	<p>больший срок не установлен кредитором.</p> <p>До сведения участников финансового рынка данная позиция доводилась информационным письмом Банка России от 21.08.2020 № ИН-015-59/123⁶.</p> <p>При этом, Верховный Суд Российской Федерации в Определении от 09.07.2018 № 309-КГ18-8423 по делу № А50-16319/2017 отмечал, что условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору должно быть согласовано с заемщиком, при этом заемщику должен быть предоставлен выбор - согласиться или запретить уступку прав (требований) по договору третьим лицам.</p>	
3.2	<p>Нарушение в части согласования вопроса об уступке прав (требований) по договору (отсутствует возможность запрета в рамках индивидуальных условий)</p>	<p>Согласно индивидуальным условиями договора потребительского займа в строке 13 у потенциального заемщика отсутствует возможность выразить несогласие на уступку прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам.</p> <p>В соответствии с бизнес-процессу МФО потенциальный заемщик выражает волеизъявление по вопросу уступки (прав) требований по договору потребительского</p>	<p>Отражение информации о согласии или несогласии потенциального заемщика на уступку кредитором прав (требований) по договору потребительского займа в заявлении о предоставлении потребительского займа или в интерфейсе страницы на сайте МФО не исключает обязанность кредитора в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) предоставить право выбора между согласием на уступку прав (требований) и его запретом.</p> <p>Реализованный в МФО бизнес-процесс не соответствует требованиям Закона № 353-ФЗ поскольку у заемщика отсутствует возможность запретить уступку прав (требований) по договору потребительского займа в рамках индивидуальных условий договора потребительского займа.</p> <p>В соответствии с пунктом 13 части 9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают условия о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).</p>	<p>Принять меры, направленные на предоставление потенциальному заемщику права выбора между согласием на уступку прав (требований) и его запретом в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа).</p>

⁶ Информационное письмо о реализации кредиторами в индивидуальных условиях договоров потребительского кредита (займа) возможности установления заемщиками запрета уступки кредиторами третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).

		<p>займа не в составе индивидуальных условий договора потребительского займа, а в заявлении о предоставлении потребительского займа или в интерфейсе страницы на сайте МФО.</p>	<p>Заемщику в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) должно быть предоставлено право выбора между согласием на уступку прав (требований) и его запретом, при этом выбор в пользу запрета уступки прав (требований) не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа).</p> <p>До сведения участников финансового рынка данная позиция доводилась информационным письмом Банка России от 21.08.2020 № ИН-015-59/123⁷.</p> <p>При этом, Верховный Суд Российской Федерации в Определении от 09.07.2018 № 309-КГ18-8423 по делу № А50-16319/2017 отмечал, что условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору должно быть согласовано с заемщиком, при этом заемщику должен быть предоставлен выбор - согласиться или запретить уступку прав (требований) по договору третьим лицам.</p>	
3.3	Нарушение в части согласования вопроса об уступке прав (требований) по договору (автоматическое согласие)	<p>По итогам анализа видеоматериала установлено, что в интерфейсе страницы на сайте МФО в поле «Я согласен на уступку прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам» автоматически проставлен символ «V» о выражении потенциальным заемщиком согласия с</p>	<p>Реализованный в МФО бизнес-процесс не соответствует требованиям Закона № 353-ФЗ поскольку потенциальный заемщик на какой-либо из стадий оформления договора потребительского займа имеет возможность выразить свое действительное волеизъявление относительно уступки прав (требований) по договору третьим лицам.</p> <p>В соответствии с пунктом 13 части 9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают условия о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).</p> <p>Заемщику в рамках индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) должно быть</p>	<p>Принять меры, направленные на приведение бизнес-процесса МФО, в целях обеспечения свободной волеизъявленной возможности запретить уступку прав (требований) кредитором третьим лицам.</p>

⁷ Информационное письмо о реализации кредиторами в индивидуальных условиях договоров потребительского кредита (займа) возможности установления заемщиками запрета уступки кредиторами третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).

		<p>данным условием.</p> <p>Автоматическое проставление графического символа «V» не позволяет достоверно и объективно установить предоставление волеизъявления заемщика на включение в договор займа условия о праве Общества на передачу прав (требований) по договору третьим лицам.</p>	<p>предоставлено право выбора между согласием на уступку прав (требований) и его запретом, при этом выбор в пользу запрета уступки прав (требований) не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа).</p> <p>Указанный выбор осуществляется заемщиком в течение предусмотренного частью 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ срока для принятия заемщиком решения о заключении договора потребительского кредита (займа): пять рабочих дней со дня предоставления индивидуальных условий договора заемщику, если больший срок не установлен кредитором.</p> <p>До сведения участников финансового рынка данная позиция доводилась информационным письмом Банка России от 21.08.2020 № ИН-015-59/123⁸.</p> <p>При этом, Верховный Суд Российской Федерации в Определении от 09.07.2018 № 309-КГ18-8423 по делу № А50-16319/2017 отмечал, что условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору должно быть согласовано с заемщиком, при этом заемщику должен быть предоставлен выбор - согласиться или запретить уступку прав (требований) по договору третьим лицам.</p>	
4	Согласие субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета			
4.1	Нарушение порядка получения согласия субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета	В соответствии с представленным видеоматериалом заключение соглашения об электронном взаимодействии ⁹ осуществляются до	Указанные факты свидетельствуют о несоответствии продемонстрированного в видеоматериале бизнес-процесса получения МФО согласия субъекта кредитной истории требованиям части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ.	Принять меры, направленные на обеспечение получения согласия субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета в соответствии с
		В соответствии с подпунктом «в» пункта 2 части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ согласие субъекта кредитной истории (далее – Субъект) на получение его кредитного отчета может быть получено пользователем кредитной		

⁸ Информационное письмо о реализации кредиторами в индивидуальных условиях договоров потребительского кредита (займа) возможности установления заемщиками запрета уступки кредиторами третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа).

⁹ Видеоролик время _

		момента предъявления потенциальным заемщиком паспорта.	истории в форме электронного документа, подписанного Субъектом простой электронной подписью или усиленной неквалифицированной электронной подписью в случае, если использование соответствующей электронной подписи предусмотрено соглашением между Субъектом и пользователем кредитной истории, при заключении которого указанным Субъектом был предъявлен паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Исходя из анализа вышеуказанной нормы законодательства следует, что перед подписанием согласия на получение кредитного отчета, Субъекту необходимо оформить соглашение об использовании соответствующего вида электронной подписи с пользователем кредитной истории, при заключении которого Субъекту необходимо представить паспорт.	требованиями части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ.
4.2	Несоответствие согласия субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета требованиям законодательства	В соответствии с документом «Согласие физического лица на получение кредитного отчета» пользователями кредитной истории, которым потенциальный заемщик предоставляет согласие субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета, является МФО и неопределенный круг партнеров МФО.	Указанные факты свидетельствуют о несоответствии продемонстрированного в видеоматериале бизнес-процесса получения МФО согласия субъекта кредитной истории требованиям части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ, поскольку в соответствии с частью 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ согласие субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета, в частности, должно содержать наименование пользователя кредитной истории.	Принять меры, направленные на обеспечение получения согласия субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета в соответствии с требованиями части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ.

4.3	<p>Ограничение возможности выражения волеизъявления по вопросу предоставления согласия субъекта кредитной истории на получение его кредитного отчета</p>	<p>По итогам анализа видеоматериала не установлен этап, на котором реализована возможность выражения потенциальным заемщиком волеизъявлений, не предусмотрено получение МФО от потенциального заемщика согласия на получение его кредитного отчета в порядке и в форме, предусмотренной частью 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ.</p> <p>Вместе с этим по итогам анализа представленных МФО документов и сведений, а также видеоматериала установлено, что в заявлении о предоставлении потребительского займа включена императивная формулировка о согласии потенциального заемщика на получение его</p>	<p>У потенциального заемщика отсутствует возможность свободного выражения воли, соответствующей действительному волеизъявлению потенциального заемщика и не имеет реальной возможности влиять на состав предоставляемых согласий и выразить иное мнение относительно иных согласий кроме согласия с ними по умолчанию.</p> <p>В соответствии с частью 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ кредитный отчет предоставляется пользователю кредитной истории с согласия субъекта кредитной истории.</p> <p>В соответствии с частью 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается.</p> <p>В гражданском праве молчание не является формой согласия, а ограничение свободы воли заемщика, связанной с выражением действительного волеизъявления, может рассматриваться как недобросовестное поведение в силу смысла положений статьи 10 ГК РФ.</p>	<p>Принять меры, направленные на обеспечение возможности выражения потенциальным заемщиком действительного волеизъявления по вопросу предоставления согласия на получение его кредитного отчета в соответствии с требованиями части 9 статьи 6 Закона № 218-ФЗ.</p>
-----	--	--	--	---

		кредитного отчета (возможна вариативность с документами).		
5	Ознакомление с условиями договора потребительского займа			
5.1	Ограничение возможности ознакомления с индивидуальными условиями договора потребительского займа	Исходя из представленного видеоматериала следует, что индивидуальные условия договора продемонстрированы потенциальному заемщику, например 01.01.2022. Вместе с тем после одобрения выдачи займа в интерфейсе страницы отражаются сведения о том, что решение о выдаче займа заемщик может принять до 01.01.2022, т.е. в день предоставления заемщику индивидуальных условий договора потребительского займа.	Изложенные обстоятельства дают основания полагать, что МФО установлен ограничивающий срок для принятия решения потенциальным заемщиком о заключении потребительского кредита (займа), не соответствующий требованиям, предусмотренным частью 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ. Ограничение установленного частью 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ срока, предоставленного заемщику для сообщения кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа). В соответствии с частью 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ заемщик вправе сообщить кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа) на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), если больший срок не установлен кредитором.	Принять меры, направленные на установление срока действия положительного решения о выдаче потребительского займа, соответствующего части 7 статьи 7 Закона № 353-ФЗ.
5.2	Ознакомление заемщика с общими условиями договора потребительского займа и иной	В соответствии с видеоматериалом в заявлении о предоставлении потребительского займа отражено	Реализованный в МФО процесс не обеспечивает возможности ознакомления с Информацией до момента выражения согласия с ней. Согласно пункту 3 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники	Принять меры, направленные на обеспечение действительной возможности ознакомиться с

	<p>информацией</p>	<p>подтверждение того, что заемщик, в частности, ознакомлен/подтверждает/согласен, например, со следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма»; - «правилами предоставления микрозаймов»; - «общими условиями договора микрозайма»; - «информацией о порядке и об условиях предоставления микрозайма». <p>Вместе с этим из анализа представленного видеоматериала следует, что в интерфейсе страницы сайта МФО у заемщика отсутствует действительная возможность ознакомиться с указанной</p>	<p>гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.</p> <p>В соответствии с частью 1 статьи 5 Закона № 353-ФЗ договор потребительского кредита (займа) состоит из общих условий и индивидуальных условий.</p> <p>Частью 9 статьи 5 Закона № 353-ФЗ предусмотрено согласование в индивидуальных условиях, в том числе условия о согласии заемщика с общими условиями договора потребительского кредита (займа).</p>	<p>Информацией/общими условиями (например, посредством реализации гиперссылок).</p>
--	--------------------	---	--	---

		информацией.		
6	Иные практики, создающие условия для нарушения/ущемления прав потребителя			
6.1	Автоматическая «галочка» о совпадении адресов потенциального заемщика	На этапе регистрации потенциального заемщика и ввода им своих персональных данных имеется предустановленный графический символ – «V» о совпадении адреса проживания с адресом регистрации потенциального заемщика.	Автоматическое согласие с совпадением адреса регистрации и адреса фактического проживания, создает условия для нарушения прав третьих лиц при осуществлении направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником и/или прав должника при направлении юридически значимой корреспонденции по адресу места жительства (регистрации) при фактическом его пребывании по иному адресу. В соответствии с Законом № 230-ФЗ взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, а также направление корреспонденции осуществляется по месту жительства или пребывания должника.	Принять меры, направленные на предоставление потенциальному заемщику права свободного и осознанного выражения волеизъявлений.
6.2	Получение сведений о третьих лицах	В интерфейсе страницы на сайте МФО предусмотрен обязательный этап, на котором заемщик должен указать персональные и контактные данные третьего лица.	По итогам анализа предоставленного видеоматериала не усматривается наличие у МФО оснований для обработки персональных данных третьего лица, установленных частью 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Кроме того, реализованный в МФО бизнес-процесс создает условия для возможного нарушения Закона № 230-ФЗ ¹⁰ при взаимодействии с третьим лицом.	Принять меры, направленные на недопущение нарушений законодательства при получении сведений о третьих лицах.
6.3	Примеры маркетинговых приемов в целях оказания влияния на волеизъявление потенциального заемщика	В интерфейсе страницы на сайте МФО, где за отдельную плату предлагаются платные дополнительные услуги, размещена графическая кнопка	Реализованный в МФО бизнес-процесс не способствует выражению действительного волеизъявления потенциального заемщика, в том числе по вопросу оказания платных дополнительных услуг, поскольку создает условия для ложного представления потенциальным заемщиком об обязательности предоставления согласий на оказание платных дополнительных услуг.	Принять меры, направленные на предоставление заемщику возможности свободного и осознанного выражения волеизъявления по вопросу оказания

¹⁰ Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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 – Закон № 230-ФЗ)

		<p>для продолжения процесса подачи заявки на заем например, «Продолжить со страховкой», нажатие на которую означает согласие заемщика с оказанием услуги страхования, при этом в одной визуальной плоскости не размещена графическая кнопка, которая позволит заемщику продолжить процесс без оказания за отдельную плату дополнительных услуг (для отказа от платной дополнительной услуги необходимо опустить страницу ниже и нажать графическую кнопку «Продолжить без страховки»).</p> <p>В интерфейсе страницы на сайте МФО, где за отдельную плату предлагаются платные дополнительные услуги, контрастным</p>	<p>В соответствии с пунктом 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается.</p> <p>Согласно пункту 3 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.</p> <p>Информационным письмом от 12.10.2020 о праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг, выпущенным Банком России совместно с Роспотребнадзором¹¹, было отмечено о недопустимости навязывания заемщикам платных дополнительных услуг при предоставлении потребительских кредитов (займов) и реализации дополнительных платных услуг без предоставления потребителям возможности осуществить их осознанный выбор.</p> <p>Реализованный в МФО бизнес-процесс не способствует осознанному выражению воли, соответствующей действительному волеизъявлению потенциального заемщика и побуждает заемщика к определенному выбору, выгодному агенту и/или третьему лицу.</p> <p>В соответствии с частью 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.</p>	<p>дополнительных услуг, обеспечивая равные возможности по выражению согласия или отказа от оказания дополнительных услуг, в том числе посредством размещения информации в одной зрительной плоскости.</p>
--	--	--	---	--

¹¹ Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

		<p>цветом выделена графическая кнопка для продолжения процесса подачи заявки на заем (например, «Продолжить со страховкой»), нажатие на которую означает согласие заемщика с оказанием услуги страхования, в то время как чтобы отказаться от платной дополнительной услуги необходимо нажать графическую кнопку например, «Продолжить без страховки», которая имеет отличительное цветовое решение (чаще всего окрашена серым цветом).</p> <p>Кроме того, в случае выбора заемщиком варианта продолжения оформления займа без оказания услуги отражается предостерегающее информационное сообщение, например, о том, что в случае</p>	<p>Понуждение к заключению договора не допускается.</p> <p>Согласно пункту 3 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.</p> <p>Банк России до сведения участников финансового рынка доводил рекомендации по совершенствованию дистанционного взаимодействия с потребителями, в частности, рекомендовал исключить применение практики побуждения потребителя к выбору, выгодному микрофинансовой организации и/или третьему лицу (в том числе посредством акцентирования внимания цветом/шрифтом)¹².</p> <p>Также Банк России в информационном письме от 29.12.2020 № ИН-01-59/184 рекомендовал исключить применение в рамках взаимодействия с потребителем недобросовестных маркетинговых практик, навязывающих потребителю приобретение финансового продукта (финансовой услуги) (акцентирование внимания потребителя исключительно на информации о преимуществах финансового продукта (финансовой услуги)).</p>	
--	--	--	---	--

¹² http://www.cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/mfo_case_3/

		<p>отказа от услуг страхования заемщик или его близкие выплатят заем. При этом, как правило, не доводится информация о случаях, на которые распространяется страховое покрытие.</p>		
--	--	---	--	--