

**Об обеспечении прав потребителей при заключении договоров займа с использованием дистанционных каналов**

**№ 04052022 от 04.05.2022**

1) Рекомендуется провести дополнительный анализ бизнес-модели на предмет необходимости оказания дополнительных услуг, с учётом вероятного снижения лояльности клиента, потерь повторных займов и регуляторных рисков. В рамках данного анализа сопоставить прибыль от предоставления дополнительных услуг, и её недополучение в случае ухода клиента в другую финансовую организацию.

2) В целях повышения уровня клиентоориентированности и снижения количества жалоб на действия микрофинансовых организаций, при отказе потребителя от дополнительных услуг рекомендуется производить возврат денежных средств вне зависимости от установленного законодательством «периода охлаждения».