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
_____
Личный кабинет

От 28.08.2026 № 1466

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО
Рекомендации о способах популяризации биометрии среди клиентов МФО

Согласно части 6 статьи 16 Федерального закона от 1 апреля 2025 г. № 41-ФЗ "О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" с 1.03.2027 года все микрофинансовые организации (далее – МФО) при дистанционном приеме на обслуживание клиента - физического лица обязаны осуществлять идентификацию клиента, представителя клиента с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы (далее – ЕБС).

В связи с высокой долей онлайн-займов на рынке МФО критично важно создать условия, при которых максимальное количество клиентов и потенциальных клиентов МФО **до 1.03.2027** года создадут необходимые для оформления онлайн-займов биометрические профили в ЕБС.

Для этих целей СРО «МиР» рекомендует:

1. На сайте МФО:

- в разделе «Вопрос-ответ»/ «Часто задаваемые вопросы» и т.п. разместить информацию о способах сдачи биометрии, о преимуществах наличия биометрического профиля и прохождения биометрической идентификации (далее – материалы о биометрии). Можно использовать материал https://534672.tilda.ws/page197314909.html, а также из приложения №2 и 3 к настоящему письму;
- опубликовать памятку о способах сдачи биометрии, изложенную в доступной форме, например, с использованием инфографики. Пример видео-инструкции https://disk.yandex.com/d/f2SOIJnh04RrCg;
- не реже 1 раза в месяц размещать информационные публикации по теме биометрии в блоге, в разделе «Новости», «Пресс-центр», «Статьи» или на других регулярно обновляемых новостных страницах;
- использовать баннер, ведущий на страницу с материалами по биометрии (статьями или памяткой), или стимулирующий на сдачу биометрии, например, «Хочешь входить в ЛК за 3 секунды? Сдай биометрию — бонус __ ₽»;
- разместить интерактивный симулятор — виртуальная демонстрация процесса регистрации и использования биометрии;

- разместить интерактивную карту «Где сдать биометрию?», с помощью которой клиент может найти место расположения и расписание ближайших отделений банков для регистрации подтвержденного биометрического профиля (например, https://cbr.ru/fintech/digital_biometric_id/map/);
- в чат-боте разместить кнопку «Расскажу про биометрию» с возможностью соединения с оператором, который может ответить на любые вопросы;
- добавить в существующий чат-бот специальный сценарий по биометрии: при обращении клиента с вопросом о займе бот уточняет, сдана ли биометрия, при отрицательном ответе проводит через пошаговую инструкцию. Бот умеет работать с возражениями («я боюсь утечки данных», «зачем это нужно») и может подсказать ближайший банк для очной регистрации биометрии;
- создать специальный раздел, предупреждающий клиентов о рисках обращения к нелегальным кредиторам. Примерное содержание: описание рисков, связанных с нелегальными кредиторами (нет ограничений по ставкам, незаконные методы взыскания, отсутствие защиты финансового уполномоченного); инструкции, как проверить статус кредитора и призыв сдать биометрию, чтобы обеспечить безопасность и сохранить доступ к легальным финансовым услугам.

2. В личном кабинете заемщика:
- регулярно рассылать уведомления со ссылкой на информационные материалы о биометрии;
- применять всплывающие баннеры при входе в личный кабинет, например, «Забудьте про пароли — активируйте биометрию и получите специальное предложение».

3. В мобильном приложении применять:
- всплывающий информационный баннер с материалами о биометрии;
- пуш-уведомление, ведущее на информационную статью по биометрии/инструкцию по сдаче биометрии, а также тематические пуш-уведомления персонального характера, например, «500 человек уже подтвердили свой биометрический статус. Ты готов к ним присоединиться?».

4. При осуществлении клиентской поддержки:
- добавление скриптов о необходимости проведения биометрической идентификации для оформления онлайн-займа в ответы клиентам на обращения;
- добавление скриптов о необходимости проведения биометрической идентификации для оформления онлайн-займа в текст автоинформатора для телефонных звонков, инициированных клиентами, в том числе на линии ожидания соединения с оператором;
- добавление скриптов о необходимости проведения биометрической идентификации для оформления онлайн-займа в содержание телефонных звонков клиентам, инициированных МФО, в том числе в рамках процедур взыскания просроченной задолженности;
- добавление памятки о способах сдачи биометрии в любых письменных коммуникациях с клиентами, в том числе при направлении отказов в предоставлении займа или запросе актуализации сведений;
- добавление скриптов с материалами по биометрии в IVR.

5. В социальных сетях МФО (включая каналы в мессенджерах):
- разместить информационные посты с материалами о биометрии;
- регулярно обновлять информационные посты о биометрии.

6. Регулярно привлекать внимание клиентов к теме биометрии путем проведения опросов или тестов, например, тест «Твой уровень цифробезопасности» (несколько

вопросов, отчет о результатах и инструкция по сдаче биометрии). Пример: https://vk.ru/wall-122101881_3587.

7. Предлагать льготные условия по договору займа клиентам, подтвердившим наличие подтвержденного или стандартного биометрического профиля. Для проверки наличия и вида биометрического профиля МФО необходимо подключиться к виду сведений в СМЭВ «Поиск информации об учетной записи в ЕСИА», версия 1.0.5, URI urn://mincomsvyaz/esia/find_user/1.0.5.
8. Обеспечить работу онлайн-чата/горячей линии с сотрудником МФО для ответов на вопросы о биометрии.
9. Разработать и запустить для клиентов интерактивное обучение по сдаче и использованию биометрии, предоставлять бонусы или скидки за прохождение этого обучения.
10. Использовать геймификацию: проводить онлайн квесты или викторины на тему цифровой безопасности с акцентом на биометрию, предоставлять нематериальное стимулирование за участие. Например, предложить ответить на несколько вопросов (что такое биометрия, какие услуги доступны, чем опасны нелегальные кредиторы), за правильные ответы предоставлять баллы/бонусы. В конце квеста — предложение сдать биометрию прямо сейчас с кнопкой перехода на инструкцию или лендинг АО «ЦБТ». Например, https://vk.ru/wall-122101881_3546.
11. Привлекать внимание клиентов необычными фактами по теме биометрии. Например, https://vk.ru/wall-122101881_3599
    https://vk.ru/wall-122101881_3577
    https://vk.ru/wall-122101881_3556
    https://vk.ru/wall-122101881_3538
    https://vk.ru/wall-64970809_30872
    https://vk.ru/wall-64970809_27612
12. Проводить конкурсы среди клиентов или аудитории социальных сетей на темы, связанные с информационной безопасностью с акцентом на биометрию.
13. Использовать в письменных коммуникациях с клиентами лендинг на тематическую страницу сайта АО «ЦБТ» https://ebs.ru/mfo/.

Приложение:

1. Блок-схема регистрация биометрических профилей, разрешенных для оформления физическими лицами онлайн-займов в МФО;
2. Примеры информационных материалов о биометрии:
   https://vk.ru/wall-64970809_27608
   https://vk.ru/wall-64970809_27769
   https://vk.ru/wall-64970809_28407
   https://vk.ru/wall-64970809_28771
   https://vk.ru/wall-64970809_28778
   https://vk.ru/wall-64970809_28832
   https://vk.ru/wall-64970809_28899
   https://vk.ru/wall-64970809_29007
   https://vk.ru/wall-64970809_29913
   https://vk.ru/wall-64970809_30006
   https://vk.ru/wall-64970809_32415
   https://vk.ru/wall-64970809_33501
   https://vk.ru/wall-122101881_3523
   https://vk.ru/wall-122101881_3531

https://vk.ru/wall-122101881_3537
https://vk.ru/wall-122101881_3542
https://vk.ru/wall-122101881_3552
https://vk.ru/wall-122101881_3566
https://vk.ru/wall-122101881_3574
https://vk.ru/wall-122101881_3582
https://vk.ru/wall-122101881_3592
https://vk.ru/wall-122101881_3604
https://vk.ru/wall-122101881_3610
https://dzen.ru/a/aXH3jNj0eHPBhwx3
https://dzen.ru/a/ac3fvOUF31evNeWi
https://dzen.ru/a/aetJ5ouPYXjeFG8K
https://dzen.ru/a/afHlCYXMqhkZ3eBR
https://dzen.ru/a/agbnuf36HAtpyu73
https://dzen.ru/a/ahlak7Wwi0jxfo-y
https://dzen.ru/a/alCnAXzQxXyh80ou

3. Примеры видео материалов о биометрии:
https://rutube.ru/video/f991a40d7ccecbdfcef1c1733bb81e8c/
https://rutube.ru/video/b35014dd578d3b4ee5283f79bc2736f0/

Директор СРО «МиР» Е.С. Стратьева

Исп.Новицкая А.