

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 19.12.2023 № 1936

### **РЕКОМЕНДАЦИИ**

*По вопросу применения Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, к обращениям третьих лиц*

В соответствии с п. 2 ст. 2 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Стандарт) обращением в целях Стандарта является направленное в микрофинансовую организацию (далее – МФО) получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

В соответствии с п. 5 ст. 2 Стандарта получателем финансовой услуги является физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Из вышеизложенного следует, что при оценке МФО обращения физического лица на предмет соответствия его требованиям Стандарта необходимо установить наличие двух условий:

1) заявитель состоит или состоял в прошлом в договорных отношениях с МФО, связанных с получением от нее финансовой услуги, либо заявитель обращался с заявлением в МФО на оказание ему финансовой услуги (получатели финансовых услуг); либо заявитель имеет полномочия по представлению интересов получателя финансовой услуги. Наличие данного условия подтверждается документами/данными, имеющимися/предоставленными у МФО/МФО;

2) обращение относится к «оказанию микрофинансовой организацией финансовых услуг» (не обязательно к конкретному договору финансовой услуги).

Вместе с тем, при принятии решения о том, какими требованиями следует руководствоваться при рассмотрении обращения физического лица – общими, установленными, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или специальными, установленными Стандартом, - важно учитывать предусмотренные статьей 1 Стандарта цели его принятия, в частности, обеспечение предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МФО с получателями финансовых услуг, соблюдение прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МФО.

Достижение данной цели обеспечивается, в том числе, установлением практики рассмотрения обращений физических лиц, направленной на исключение (минимизацию) возникновения рисков последующего направления физическими лицами обоснованных жалоб на действия (бездействие) МФО в контрольно-надзорные органы, направлении обращений финансовому уполномоченному, исков в суды.

В связи с вышеизложенным, СРО «МиР» **рекомендует** своим членам при принятии ими решений о направлении ответов на обращения физических лиц руководствоваться следующим:

1) если согласно имеющимся у МФО документам/данным автор обращения **значится или значился** лицом, состоящим с МФО в договорных отношениях (заемных, обеспечительных), либо что от него поступало заявление о предоставлении ему финансовой услуги, – признавать обращение относящимся к оказанию МФО финансовых услуг и направлять ответ в соответствии со Стандартом;

2) если из обращения заявителя следует, что содержащиеся в нем требования (просьба) основаны на действующем между заявителем и МФО договоре (займа, обеспечительном договоре) – направлять ответ в соответствии со Стандартом;

3) если из обращения заявителя следует, что содержащиеся в нем требования (просьбы) основаны на действовавшем ранее между заявителем и МФО договоре (займа, обеспечительном договоре) – направлять ответ в предусмотренный Стандартом срок по адресу, указанному в обращении, без использования личного кабинета или других каналов взаимодействия, предусмотренных договором, за исключением случаев, если в соответствии с заключенным между заявителем и МФО договором следует, что предусмотренный данным договором срок действия указанных каналов взаимодействия не истек;

4) если из обращения заявителя следует, что заявитель не согласен с решением МФО, принятым в отношении его заявления о предоставлении ему финансовой услуги, – направлять ответ в соответствии со Стандартом;

5) если обращение содержит информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных заявителя с целью

получения ими займа – рассмотреть обращение и направить заявителю ответ в предусмотренный Стандартом срок:

5.1) по адресу, указанному в обращении, без использования личного кабинета или других каналов взаимодействия, предусмотренных договором, оформленным на заявителя, в случаях:

- если по результату проверки содержащейся в обращении информации МФО установит, что выданный ею заем по договору, оформленному на заявителя, содержит в себе признаки мошенничества. В этом случае МФО рекомендуется аннулировать у себя сведения о заявителе как о заемщике по соответствующему договору, а также обратиться в бюро кредитных историй с заявлением об аннулировании записи о кредитной истории заявителя с МФО в части обязательств по соответствующему договору займа, о чем сообщить в ответе заявителю.

- если по результату проверки содержащейся в обращении информации МФО установит, что сведения о заявителе как о заемщике не значатся в документах/базах данных МФО, в том числе в связи с аннулированием МФО этих сведений до поступления обращения заявителя по результатам самостоятельного проведения ею мероприятий по проверке договоров займа на предмет возможного оформления их на лиц, чьими персональными данными неправомерно воспользовались третьи лица (мошенники). В этом случае МФО рекомендуется в ответе заявителю указать, что в МФО нет оформленных на заявителя договоров займа. И если данные заявителя как заемщика были аннулированы МФО по результатам проведенной ею ранее проверки, - отразить в ответе также сведения о дате аннулирования МФО у себя данных о заявителе как о заемщике и сведения о дате направления МФО в бюро кредитных историй заявления об аннулировании записи о кредитной истории заявителя с МФО в части обязательств по договору займа, оформленному на заявителя в связи с действиями мошенников;

5.2) по адресу, соответствующему п. 4 ст. 20 Стандарта, если по результату проверки содержащейся в обращении информации МФО установит, что заем по договору займа, оформленному на заявителя, не содержит в себе признаков мошенничества и был выдан ею именно заявителю. В ответе рекомендуется отразить сведения о проведенных МФО мероприятиях, по результатам которых МФО был сделан вывод о несоответствии содержащейся в обращении информации действительности;

6) если обращение заявителя связано с осуществлением в отношении него действий, направленных на установление взаимодействия с ним с целью взыскания задолженности другого лица перед МФО (потребителя финансовых услуг), в том числе посредством телефонных звонков, смс-сообщений и т.п. – направлять ответ на обращение в предусмотренный Стандартом срок по адресу, указанному в обращении;

7) если обращение заявителя, не являющегося получателем финансовой услуги, связано с распространением МФО рекламы финансовых услуг, размещенной МФО информацией на сайте, содержит просьбу не выдавать займы родственникам или другие просьбы, не касающиеся конкретного договора финансовой услуги, но относящиеся к деятельности

микрофинансовой организации, – направлять ответ на обращение в предусмотренный Стандартом срок по адресу, указанному в обращении.

Указанные выше рекомендации:

- направлены на повышение уровня доверия со стороны населения к микрофинансовым организациям;

- отвечают целям Стандарта и требованиям Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», статья 9.1 которого, вступающая в силу с 1.07.2024 года, предусматривает обязанность МФО рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением микрофинансовой организацией микрофинансовой деятельности. Причиной обращений в МФО лиц, пострадавших в результате действий мошенников, а также не являющихся стороной договора займа лиц, с которыми взаимодействуют с целью взыскания просроченной задолженности, является именно осуществление МФО микрофинансовой деятельности, следовательно, эти обращения связаны с микрофинансовой деятельностью МФО.

С уважением,  
Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева