



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 14.02.2023 № 224

О недобросовестных практиках

Уважаемые коллеги!

Банк России и Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» продолжают работу по информированию об используемых некоторыми микрофинансовыми организациями в ходе взаимодействия с потребителями недобросовестных практиках и сообщают, что на сайте Банка России¹ размещена информация о следующих из них.

1. Ненадлежащее информирование потребителя об условиях и стоимости дополнительной услуги при оформлении договора займа через дистанционные каналы продаж.

Некоторые микрофинансовые организации при оформлении займов онлайн не раскрывают в наглядной и доступной форме условия дополнительных платных услуг.

В частности, чтобы узнать, сколько стоит услуга, в чем именно она заключается и кто ее оказывает, заемщику нужно совершить ряд последовательных действий, например, перейти по ссылке, открыть документ. Иногда он может ознакомиться с этой информацией только на этапе подписания заявления о предоставлении потребительского займа.

Подобные подходы мешают делать осознанный выбор. В итоге, как правило, заемщик несет больше расходов, чем он ожидал, и остается неудовлетворен оплаченной услугой. Все это вызывает недоверие к микрофинансовой организации и финансовой системе в целом.

Банк России рекомендует микрофинансовым организациям размещать информацию о дополнительных услугах к займу в наглядной и легкодоступной форме. Как на сайте микрофинансовой организации (в том числе в личном кабинете), так и в мобильном приложении эта информация должна появляться на тех этапах оформления займа, где потребитель фактически выбирает между согласием или отказом от дополнительной платной услуги.

2. «Маскировка» кредитором списка положений и условий сделки посредством предложения заемщику проставить единую отметку в подтверждение согласия с целым перечнем положений и условий (например, с правилами предоставления займа, графиком платежей, обработкой персональных данных, списанием денежных средств со счетов заемщика, запросом кредитного отчета, получением рекламных сообщений).

¹ Блок «Микрофинансовые организации» подраздела «Поведенческий надзор: практики и рекомендации» раздела «Защита прав потребителей финансовых услуг».

При оформлении займа онлайн некоторые кредиторы предлагают заемщику проставить единую отметку («галочку», иную отметку), свидетельствующую о его согласии с целым перечнем положений и условий. Например, с правилами предоставления займа, графиком платежей, обработкой персональных данных, списанием денежных средств со счетов заемщика, запросом кредитного отчета, получением рекламных сообщений.

При этом конкретный перечень таких положений и условий изначально скрыт и становится доступен только при переходе по ссылке (вместе с возможностью выразить согласие в отношении каждого из них) либо при дополнительном нажатии отдельной кнопки.

Изначальная «маскировка» списка положений и условий и единая отметка о согласии с ним не позволяет заемщику должным образом оценить объем и содержание прав и обязанностей сторон в рамках договора займа, и, как следствие, может ввести его в заблуждение относительно них.

Банк России рекомендует кредиторам при оформлении займа онлайн исключить практику получения от заемщика единого согласия с перечнем положений и условий, который изначально скрыт.

Заемщик должен выразить осознанное и информированное согласие либо несогласие в отношении каждого из пунктов этого перечня. Перечень должен размещаться как на сайте кредитора в сети «Интернет» (в том числе в личном кабинете), так и в мобильном приложении кредитора без использования приемов, которые могут указывать на то, что важные для заемщика сведения труднодоступны (неочевидны) для заемщика или в отдельных случаях сознательно скрываются.

3. Навязывание заемщику условия о передаче излишне уплаченных в счет погашения займа денежных средств в дар микрофинансовой организации.

При оформлении потребительского займа онлайн микрофинансовая организация предлагает заемщику согласиться со следующим условием: излишне перечисленные в счет погашения займа денежные средства передаются в дар кредитору в случае, если заемщик не потребовал их возврата до 15 числа следующего месяца.

Более того, заемщик не может продолжить заключение договора займа, пока не согласится с указанным условием.

Навязывание такого рода условий договора потребителям финансовых услуг, очевидной целью которых в отношениях с МФО является получение заемных денежных средств на возвратной основе, а не волеизъявление безвозмездно передать свое имущество (переплату), свидетельствует о злоупотреблении правом со стороны микрофинансовой организации и направлено на введение потребителей финансовых услуг в заблуждение: у заемщика формируется ложное представление о том, что подобные условия являются обычной практикой при заключении договора займа.

Рассматриваемое условие, по мнению Банка России, является недопустимым и ущемляющим права заемщиков, и в связи с этим не подлежащим включению в договор потребительского займа.

4. Ограничение возможности заключения договора займа онлайн при непредоставлении заемщиком дополнительного номера телефона, номера телефона третьего лица/работодателя.

У некоторых кредиторов есть обязательное требование о предоставлении заемщиком дополнительного номера телефона самого заемщика, третьего лица и/или номера телефона работодателя при оформлении потребительского займа онлайн. Переход к следующему этапу оформления займа без предоставления этих сведений технически невозможен. Это требование невыполнимо, если у заемщика нет дополнительного номера телефона. В таких ситуациях заемщик будет вынужден указать номер телефона третьего лица.

В законодательстве о потребительском кредитовании не содержится требований к заемщику о предоставлении дополнительного номера телефона, номеров телефонов третьих лиц или работодателя для получения потребительского займа, поэтому наличие полей для их

указания, без заполнения которых нельзя завершить процесс оформления займа, сопряжено с ущемлением кредитором прав потребителей.

Применение подобных практик также создает риски нарушения Федерального закона № 152-ФЗ¹ при обработке персональных данных третьих лиц без их согласия и Федерального закона № 230-ФЗ² при возврате просроченной задолженности в части взаимодействия с третьими лицами без согласий должника и третьего лица и/или распространения информации о задолженности по месту работы должника.

Банк России рекомендует кредиторам исключить из своей деятельности подобные практики и не обуславливать возможность заключения договора займа онлайн необходимостью предоставления сведений о дополнительном номере телефона заемщика, а также номерах телефонов третьих лиц/работодателя.

Обращаем особое внимание, что поведенческие показатели микрофинансовых организаций и соблюдение рекомендаций СРО и Банка России в обязательном порядке учитываются при определении риск-профиля компании и соответствующего режима надзора.

Учитывая изложенное, убедительно просим в оперативном порядке проанализировать свои бизнес-процессы и, при необходимости, их скорректировать.

Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева

Исп. Сухоцкий Евгений

¹ Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

² 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»