

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 22.09.2023 № 1530

*Обновленные рекомендации о работе с информацией
о неправомерном заключении онлайн-микрозайма
третьим лицом с использованием персональных данных граждан*

Уважаемые коллеги!

Согласно Отчету о работе с обращениями за январь-июнь 2023 года, подготовленному Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России (https://www.cbr.ru/collection/collection/file/45194/2023_2.pdf), количество жалоб на МФО увеличилось по сравнению с первым полугодием 2022 года на 17,3%, при этом значительный рост показали жалобы на мошенничество и связанные с ними жалобы по вопросам кредитных историй.

24 апреля 2023 года вступила в силу новая редакция Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, пункт 5.8. которого ввел обязанность для микрофинансовой организации проводить дополнительные проверки в отношении заемщика-физического лица при заключении онлайн-микрозайма. Данная норма направлена на улучшение качества проверки потенциальных клиентов и закономерное сокращение случаев оформления займов мошенниками на имя граждан и запроса кредитной истории без согласия последних.

На сегодняшний день СРО «Мир» и Банк России продолжают фиксировать высокий уровень обращений, связанных с получением займов третьими лицами с использованием чужих персональных данных, что дискредитирует роль саморегулирования и чревато введением дополнительных законодательных ограничений в отношении микрофинансового рынка.

Учитывая изложенное, СРО «Мир» призывает повысить приоритет реализации мер противодействия мошенничеству в сфере потребительского кредитования, а также обратить внимание на работу с жалобами с целью предотвращения обращения граждан в надзорные органы.

Рабочая группа по работе с обращениями СРО «Мир» выработала следующие рекомендации по совершенствованию работы с информацией о возможных действиях мошенников по онлайн-микрозаймам:

1. Принимать информацию о возможном мошенничестве в любой форме и по всем доступным каналам связи: электронная почта, личный кабинет, чат, горячая линия, официальный сайт компании, в том числе в процессе взаимодействия с клиентом в целях взыскания просроченной задолженности.

В случае получения информации о мошенничестве при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, предложить должнику направить в МФО официальное обращение о неправомерном использовании его персональных данных третьим лицом (правонарушителем). При этом необходимо отметить, что оформление данного

обращения необходимо для ускорения проведения внутренней проверки и решения проблемы, но это является правом, а не обязанностью физического лица.

При отказе физического лица от оформления официального обращения к кредитору о факте совершённого в отношении него мошенничества инициировать внутреннюю проверку в отношении полученной от него в устной форме информации по такому факту.

2. Обеспечить наличие удобного интерфейса для отправки обращений на официальном сайте компании (на главной странице, на видном месте).

При этом возможность отправки обращения должна быть доступна для любого физического лица, а не только для клиента МФО.

3. При поступлении обращения (получения информации в иной форме) о возможном факте мошенничества по онлайн-микрозайму необходимо:

а) при отсутствии ранее рассмотренных обращений аналогичного характера в отношении соответствующего договора микрозайма незамедлительно (в течение 24 часов) прекратить действия, направленные на взыскание просроченной задолженности, в том числе приостановить работу привлечённого коллекторского агентства/кредитной организации;

б) в течение 2 (двух) рабочих дней провести внутреннюю проверку;

в) в течение 24 часов направить заявителю **промежуточный** ответ, содержащий подробную информацию: о правах заявителя, о дальнейших действиях компании (в том числе о приостановлении процедуры взыскания), о сроках проведения внутренней проверки и информирования заявителя о её результатах, а также о том, что в случае подтверждения факта мошенничества будет скорректирована кредитная история, а договор займа будет признан незаключенным.

4. В рамках взаимодействия с заявителем не требовать подтверждения обращения заявителя (и результат такого обращения) по факту совершённого в отношении него мошенничества в правоохранительные органы, кредитные организации и к операторам мобильной связи.

Предлагая заявителю предоставить дополнительную информацию, полезную для проведения внутренней проверки, довести до сведения заявителя, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о проведении такой проверки.

5. Ответы на обращения по факту совершения мошенничества по онлайн-микрозаймам, включая промежуточные ответы, указанные в пункте 3 настоящих рекомендаций, излагать доступным языком, избегая излишнего цитирования законодательства Российской Федерации.

6. Принимать сторону Заявителя, когда по итогам проведения внутренней проверки есть сомнения в совершении мошеннических действий;

7. По результатам проведения внутренней проверки:

7.1. в случае подтверждения факта мошенничества:

- отозвать исполнительный лист, иск/судебный приказ в отношении заявителя по соответствующему онлайн-микрозайму;

- из кредитной истории заявителя удалить данные, касающиеся соответствующего онлайн-микрозайма (о задолженности, оформлении договора займа, заявке);

- рассмотреть вопрос об обращении в правоохранительные органы с заявлением о возбуждении уголовного дела по факту совершения неустановленным лицом мошеннических действий в отношении МФО.

7.2. в случае не подтверждения факта мошенничества:

- предоставить заявителю информацию о не подтверждении факта мошенничества;

- рекомендовать заявителю обратиться в правоохранительные органы;

- рассмотреть вопрос об обращении в правоохранительные органы.

Директор СРО «МиР»

Е.С. Стратьева

