

Саморегулируемая организация  
Союз микрофинансовых организаций  
«Микрофинансирование и Развитие»  
(СРО «Мир»)  
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,  
пом. 11  
info@nrmir.ru, www.nrmir.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](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

