

ПОДХОДЫ К РЕГУЛИРОВАНИЮ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ПРОДАЖ В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ (ЗАЙМЫ) И ВКЛАДЫ)

https://www.cbr.ru/content/document/file/156122/consultation_paper_13112023.pdf

Вопросы:

1. Как вы оцениваете текущий уровень нормативного регулирования дистанционных каналов обслуживания клиентов в МФО?

Текущее регулирование полностью удовлетворяет требования к процессу оформления займов онлайн, за исключением следующего:

- идентификация заемщика: действующее ограничение для УПРИД на уровне 15 000 рублей не соответствует текущим рыночным условиям и потребностям клиентов
- оформление согласия на получение кредитного отчета: требование к проверке оригинала бумажного паспорта для подписания соглашения об использовании аналога собственноручной подписи не соответствует принципам работы дистанционных каналов;
- оформление отдельных согласий на обработку персональных данных в отношении каждого лица, которому передаются данные для обработки: современные технологии (особенно скоринговые) не позволяют финансовым организациям осуществлять необходимые автоматизированные процедуры по-разному для клиентов, согласившихся и не согласившихся на передачу их данных конкретному обработчику. Более того, потенциальные заемщики не обладают достаточным объемом знаний, чтобы осознанно принять решение о своем согласии/отказе в обработке данных конкретным техническим партнером, а раскрытие неопределенному количеству лиц механизма работы финансовой организации с различными партнерами невозможно, так как составляет коммерческую тайну. Следовательно, требование по получению от клиентов отдельного согласия для каждого технологического партнера нереализуемо на практике и не имеет никакого отношения к реальной защите прав потребителей финансовых услуг.

При этом действующее законодательство не готово к внедрению необходимых для развития дистанционных каналов технологий и сервисов:

- банка данных согласий на обработку персональных данных
- ЕИСПСА
- искусственного интеллекта.

2. Согласны ли вы с необходимостью дополнительного регулирования дистанционных каналов обслуживания?

Мы не видим необходимости в дополнительном законодательном регулировании дистанционных каналов обслуживания, кроме заполнения указанных в пункте 1 пробелов.

Вместе с тем, принципы, изложенные в Докладе для общественных консультаций «УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТОМ: ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ И УПРАВЛЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМИ РИСКАМИ», считаем наиболее применимыми для предотвращения недобросовестных практик для продажи финансовых продуктов через дистанционные каналы.

3. Каким вы видите регулирование дистанционных каналов обслуживания? Это мягкое регулирование и (или) внесение изменений в действующее законодательство, стандарты деятельности финансовых организаций, издание отдельного нормативного акта/документа, включающего обязанности финансовых организаций соблюдать унифицированные требования к дистанционным каналам продаж?

В связи с быстрым развитием технологий, влияющим на клиентский путь и клиентский опыт, а также разнообразием различных технических решений регулирование дистанционных каналов с помощью законодательства считаем нецелесообразным. Длительность внесения изменений в Базовые стандарты делают их тоже неудобными для регулирования изменяющихся отношений. Самым эффективным, на наш взгляд, является регулирование через информационные письма, рекомендации Банка России, Базовые стандарты (в меньшей степени в связи с длительной процедурой их изменения) и внутренние стандарты СРО.

4. Какие подходы к регулированию практик оформления кредитов (займов), а также вкладов через дистанционные каналы обслуживания представляются вам наиболее эффективными в случае их реализации? Какие подходы к регулированию являются, по вашему мнению, труднореализуемыми? Предложения просим предоставлять в отношении каждого предложения (при наличии).

Мы видим наиболее эффективными подходы, заключающиеся в следующем:

- в обеспечении возможности заемщикам сохранить, распечатать и отправить электронные документы по займу;
- в обеспечении удобного поиска заемщиком информации о порядке расторжения договора;
- в обеспечении зеркальных условий для оформления договора и выражения волеизъявления для его расторжения/отказа от него.

Вместе с тем, отмечаем, что Доклад предполагает разнонаправленные векторы: с одной стороны, от кредиторов требуется упрощать клиентский путь, с другой стороны, обязывает кредиторов предоставлять на ознакомление заемщику все большее число документов и прохождение заемщиками большего количества этапов и действий.

Мы видим чрезмерно сложными и не несущими практической пользы следующие подходы к регулированию:

- регулирование запрета на предзаполнение полей при оформлении займа. Такой запрет не отвечает интересам клиентов МФО, ожидающих получение быстрого и удобного сервиса, а также противоречит тенденциям современного цифрового мира, предлагающего максимально возможную автоматизацию любых действий клиента с его согласия. Задача клиента – проверить полноту и достоверность предзаполненных информационных полей, а не дублировать их содержание вручную, что увеличивает риск ошибок. Конечно, речь не идет о полях не информационного характера, а содержащего результат сознательного выбора клиентом того или иного варианта решения («галочки», согласия, отказы и т.п.);
- разъяснение в интерфейсе страницы сути документов, которые подписывает/с которыми знакомится заемщик. Такая информация не может быть краткой, поэтому подобные всплывающие окна или дополнительный текст существенно усложнит восприятие клиентом процесса оформления займа и условий займа. Более того, подлежащие подписанию клиентом документы уже максимально унифицированы законом, приведены в табличную форму, содержат все требуемые законом разделы.
- предоставление возможности онлайн отказа от заключения договора займа посредством размещения кнопки. Если заемщик не желает подписывать договоры (отказывается от их заключения), то он не совершает действий по их подписанию. Поэтому для договоров потребительского займа добавление такого функционала технически сложно реализуемо, но не предполагает улучшения клиентского пути.
- единообразное указание диапазона процентных ставок по каждому виду займа на сайтах кредиторов, в том числе, через рекламные материалы. Считаем, что регулирование микрофинансовой деятельности не должно противоречить закону о рекламе во избежание двусмысленного толкования норм и двойной регуляторной и «штрафной» нагрузки на МФО. В данном направлении целесообразней работать адресно только с теми МФО, поведение которых недобросовестно.

5. Какие еще регуляторные инструменты и меры могут быть использованы, по вашему мнению? В отношении каких практик? Предложите альтернативные варианты решения проблем с точки зрения потребителей (при наличии)

См.таблицу ниже.

6. Какова ваша оценка дальнейших перспектив развития дистанционных каналов обслуживания в России и мире? Какие факторы могут их определять? Могут ли такие факторы быть учтены при разработке регулирования в рамках превентивного подхода?

Дистанционное обслуживание повышает доступность финансовых услуг в эру цифровых технологий. Цифровизация финансовых услуг является приоритетным стратегическим направлением не только в России, но и в мире.

Факторы способствующие развитию дистанционных каналов продаж – регулирование персональных данных, позволяющих различным финансовым организациям получать удобный и защищенный доступ к персональным данным клиентов, а клиентам – управлять такими доступами, импортзамещение программного обеспечения и оборудования, использование искусственного интеллекта, облачные технологии, принятие изменений в Федеральный закон "О национальной платежной системе" в части допуска на рынок небанковских поставщиков платежных услуг, разработка и внедрение инструментов, позволяющих микрофинансовым организациям проверять принадлежность банковской карты и номера телефона клиента, повышение минимальной суммы займа для применения упрощенной идентификации.

	Недобросовестная практика	Предложение Банка России	Комментарий СРО «МиР»
1	Кредиторы при оформлении кредитов	установление дополнительного регулирования в части запрета	На данный момент Закон № 353-ФЗ устанавливает ограничения на

	<p>онлайн автоматически проставляют за потребителя отметки (галочки, передвижные переключатели, иные отметки) о согласии/ознакомлении с теми или иными условиями, блоком условий / отдельных документов, а также с услугами, по умолчанию включают стоимость дополнительных услуг в сумму кредита (займа).</p>	<p>кредиторам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на установление любых отметок (галочка, передвижной переключатель и тому подобное), которыми выражается воля потребителя / делается выбор; • на предзаполнение кредитором таких полей с параметрами кредита (займа), как сумма, срок кредита (займа), а также информация о доходе заемщика в соответствующей заявке. Потребитель должен иметь возможность самостоятельно проставить соответствующую отметку при оформлении кредита (займа) в случае, если кредитор предлагает сделать соответствующий выбор, а также самостоятельно установить параметры кредита (займа), заполнить иные поля. 	<p>проставление согласий / выполнение иных действий за заемщика, связанных с навязыванием дополнительных услуг, а также запрещает формирование у заемщика ошибочного восприятия, что согласие на предоставление дополнительных услуг необходимо для предоставления займа (ч. 2, ч. 16. ст. 7 Закона № 353-ФЗ).</p> <p>Более того, предзаполнение отдельных полей не нарушает права заемщиков, а наоборот, упрощают общение его в МФО, например, при использовании ID банков для идентификации.</p> <p>При регулировании необходимо учитывать разницу в продуктовой линейке банков и МФО: у банков суммы займа выше и сроки возврата дольше, в связи с чем рисков для заемщика больше, и срок оформления (принятия решения) дольше.</p>
2	<p>Использование неоднозначных, сложных для восприятия формулировок, в том числе в форме отрицания, когда нужно выразить отдельное волеизъявление.</p>	<p>обеспечить использование кредитором однозначных, простых и понятных формулировок при оформлении кредита как онлайн, так и офлайн в тексте соответствующих документов посредством запрета на использование кредиторами формулировок, вводящих в заблуждение</p>	<p>Данное предложение труднореализуемо на практике ввиду того, юридические документы должны иметь формальную определенность и точность, оперируют терминами и понятиями из закона. На кредиторов не может быть возложена обязанность трактовки законоположений о «переводе языка с легального на потребительский». Признание формулировок «неоднозначных, сложных для восприятия» носит оценочный характер и при возникновении спорных ситуаций между заемщиком и кредитором либо между регулятором и кредитором потребуются привлечение специалиста для определения качества восприятия формулировки, используемой в документах.</p>
3	<p>Некоторые кредиторы предоставляют возможность ознакомиться с полным комплектом кредитно-обеспечительной документации только на этапе подписания договора потребительского кредита (займа) либо даже после его подписания.</p>	<p>реализовать для потребителя возможность ознакомиться со всеми основными документами, которые связаны с предоставлением как основного продукта, так и дополнительного, таким образом, чтобы потребитель не мог оформить дополнительную услугу / подписать договор до тех пор, пока не просмотрит всю преддоговорную информацию, не просмотрит документ до конца. Кроме того, можно дополнительно акцентировать внимание потребителя на том, что документ является обязательным для ознакомления (например, указав «Обязателен для прочтения!» в виде примечания рядом с названием, набранного красным шрифтом, или в форме всплывающего окна с соответствующим уведомлением). Подобный подход позволит дополнительно обратить внимание потребителя на условия договора, дополнительные услуги, а также снизит риски кредитора, связанные с недовольством потребителя выбранными услугами</p>	<p>Ознакомление с полным составом документов только после их подписания – однозначно недобросовестная практика. Однако такие документы трудно признать подписанными в силу Гражданского кодекса РФ и Федерального закона «Об электронной подписи».</p> <p>При этом введение обязательного пролистывания преддоговорной информации целесообразно заменить обязательным предоставлением права потребителю на пролистывание подписываемого документа до его подписания (допустимо подписать документ, если клиент не считает нужным прочесть его в полном объеме).</p> <p>В отношении акцентирования внимания потребителя специальными надписями: 1) с учетом новых правил уведомления клиента о заключенном договоре на приобретение платной дополнительной услуги данное предложение теряет смысл, 2) выделение надписями про обязательность прочтения над одними документами предполагает, что другие подписываемые документы не обязательны к прочтению, что не соответствует действительности.</p>
4	<p>Ряд кредиторов не реализуют для заемщиков возможность при оформлении кредита (займа) онлайн распечатать или переслать, сохранить договор потребительского кредита, а также получить распечатанный и подписанный кредитором экземпляр индивидуальных условий договора бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление.</p>	<p>после заключения договора потребительского кредита (займа) онлайн обеспечить для потребителей возможность распечатать, переслать и сохранить договор потребительского кредита, а также получить распечатанный экземпляр индивидуальных условий договора в офисе один раз бесплатно (при наличии офиса). Кроме того, предусмотреть для кредитора обязанность реализации возможности загрузки потребителем в онлайн-приложении (личный кабинет, мобильное приложение) своего документа (например, копия страхового полиса), как при оформлении кредита (займа)</p>	<p>Нет возражений. Однако срок действия такой обязанности должен быть ограничен и прекращаться при погашении займа и уступке прав требования.</p>

5	При оформлении кредитов онлайн у потребителей возникают сложности с поиском документов, связанных с заключением договора потребительского кредита (займа), оформлением дополнительных услуг.	онлайн, так и в процессе его «жизни» обеспечить прямой доступ потребителя к документам, на которые идет ссылка в процессе оформления кредитного договора, например, с помощью активной прямой ссылки на документ, приложенного документа (переход не должен требовать более одного клика мыши). При этом ссылка или приложенный документ должны содержать название документа, к которому они ведут. Доводить до заемщиков суть документов и согласий в интерфейсе страницы мобильного приложения или личного кабинета на сайте кредитора, на которой заемщик выражает свое волеизъявление (использовать не более одного клика мыши для ознакомления с документом, информацией). Запретить возможность проставления единого согласия с блоком согласий/условий/документов	<ol style="list-style-type: none"> 1) Относительно ссылки на документы: технически трудно реализуемо, так как такие документы, как Политики, Общие условия, Правила, Соглашения об использовании электронной подписи регулярно меняются (обновляются их редакции), то есть для каждого клиента придется прописывать логику такой ссылки. Представляется достаточным наличие единого раздела со всеми документами и закрепить ссылку на него. 2) Относительно дополнительных пояснений о сути документов: разъяснение в интерфейсе сути документов существенно перегрузит страницу и отвлечет внимание заемщиков от важных условий. 3) Относительно запрета возможности подписывать документы блоком. Это не целесообразно, так как подписание – это завершающий этап оформления займа, а выражение воли/согласия с теми или иными действиями производится в процессе согласования условий договора и выражается «галочками», кнопками и другими инструментами. То есть если кредитор предоставляет выбор заемщику пойти тем или иным путем, и в «блоке» для подписания формируются только те документы, которые отражают результаты произведенного ранее заемщиком выбора, то подписание такого «блока» не нарушает права потребителя, но делает процесс оформления займа более понятным и быстрым для заемщика.
6	Некоторые кредиторы при оформлении кредита (займа) онлайн не раскрывают в наглядной и доступной форме существенные условия дополнительных платных услуг: стоимость услуги, ее содержание, название, поставщик услуг. Для получения этой информации заемщику нужно совершить ряд последовательных действий: перейти по ссылке, открыть документ либо ознакомиться с этой информацией только на этапе подписания заявления о предоставлении потребительского кредита.	обеспечить размещение информации о предлагаемых дополнительных услугах на тех этапах оформления кредита, где потребитель фактически выбирает между оплатой дополнительных услуг и отказом от их оплаты.	Считаем данную меру малоэффективной, так как практика доказывает, что заемщики не читают содержание договоров ни на каком из этапов (включая оформление бумажных договоров в офисах). В связи с этим законодательством и предусмотрен «период охлаждения» (право на отказ от дополнительных платных услуг), который с 21.04.2024 будет увеличен до 30 дней. Более того, не все дополнительные услуги могут оплачиваться в момент подписания договора на их оказание, в ряде случаев предоставляется рассрочка для их оплаты. При этом оплата происходит на странице платежных агентов и у МФО нет технической возможности в одностороннем порядке доработать эту страницу. Предложение: размещать информацию о предлагаемых дополнительных услугах на странице, где клиент выражает согласие на оказание ему дополнительных услуг. Например, в виде отдельного документа, содержащего всю необходимую информацию или ссылки на информацию. Исходя из практики европейских стран наиболее эффективным для ряда финансовых услуг является послойное представление информации, а именно возможность предоставления подробной информации через ссылки на сопутствующие слои. Формат раскрываемой информации должен быть адаптирован к техническим особенностям цифровых каналов, например к ограничению на количество символов на экранах некоторых мобильных телефонов.
7	кредиторы при оформлении кредита (займа) онлайн ограничивают заемщиков в праве выбора между согласием	обеспечить равные возможности прохождения клиентского пути и всеобъемлющую реализацию прав и гарантий, предусмотренных Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-	Согласны, что возможности получения согласия и отказа от него должны быть идентичными. Вместе с тем, требование о «непрерывности» процесса оформления займа считаем избыточной. Так как наличие/отсутствие

	и отказом от дополнительных услуг, от кредита, от уступки третьим лицам прав (требований) по договору. Чтобы реализовать то или иное право, заемщику необходимо обратиться в офис кредитора	ФЗ «О потребительском кредите (займе)», при оформлении кредита в очном и дистанционных каналах продаж (например, в случаях, когда кредит (заем) оформляется дистанционно, кредитор должен реализовать возможность также дистанционно отказаться от приобретения дополнительных платных услуг, запретить уступку третьим лицам прав (требований) по договору кредита (займа) без прерывания/прекращения процесса оформления кредита (займа) в онлайн-формате).	некоторых согласий и скорость реакции на них со стороны заемщика может быть заложена в скоринговую модель. Поэтому оформление займа в некоторых случаях должно начинаться сначала. В любом случае требование явиться в офис для реализации своих прав, оформленных дистанционным путем, недопустимо. Также считаем избыточным само требование законодательства о получении согласия на уступку прав требования, так как введенные ФЗ 230 ограничения круга лиц, которые могут быть цессионариями по правам требования к физическим лицам, в полной мере защищают заемщиков. А невозможность уступки права требования для МФО, не имеющих собственного штата сотрудников для взыскания, делает невозможной предоставление займа заемщику, не давшему такое согласие.
8	Ряд кредиторов не предоставляют возможности выбора способа оплаты дополнительных услуг – за счет собственных или кредитных средств.	обеспечить для потребителя возможность выбора способа оплаты дополнительных услуг за счет собственных или кредитных средств после того, как потребитель ознакомился с условиями этих услуг и выразил согласие на оказание ему таких услуг в отношении каждой из них. После проставления отметки о согласии на приобретение дополнительной услуги, а также выбора способа оплаты дополнительных услуг за счет кредитных средств информировать потребителя об увеличении суммы потребительского кредита на сумму стоимости дополнительных услуг, например, посредством всплывающего окна с указанной информацией	Практика показывает, что заемщики не заинтересованы в приобретении дополнительных услуг за счет собственных средств, так как, как правило, обращаются в МФО для получения займа на решение бытовых проблем срочного характера. То есть свободных средств у заемщика на момент обращения в МФО за займом нет. Поэтому вводить в клиентский путь обязательный дополнительный этап для выбора способа оплаты услуги не целесообразно. Достаточно регулировать этот вопрос рекомендациями. Однако информирование заемщика об увеличении суммы потребительского займа на сумму стоимости дополнительной услуги считаем целесообразной. При этом выведение дополнительной информации в всплывающем окне будет сильно загромождать страницу. Формат раскрываемой информации должен быть адаптирован к техническим особенностям цифровых каналов Предложение: при выборе способа оплаты дополнительных услуг за счет кредитных средств клиенту дополнительно предоставляется информация об увеличении суммы потребительского кредита на сумму стоимости дополнительных услуг, например, путем послыного представления информации
9	Отдельные кредиторы при наличии дополнительных условий, от которых зависит размер процентной ставки по кредиту, не информируют потребителя в простой и доступной форме об этих условиях, о порядке изменения процентной ставки и возникающих в связи с этим расходах, рисках для заемщика	обеспечить раскрытие в простой и доступной форме дополнительных условий / содержания услуг и последствий их невыполнения для потребителя, от которых зависят условия договора потребительского кредита, в том числе процентной ставки (например, с помощью активной прямой ссылки на документ, приложенного документа, всплывающего окна)	Данное предложение избыточно, так как с 21.01.2024 действует обязанность для кредиторов информировать на сайте, в местах оказания услуг о диапазонах ПСК, что визуально легче для восприятия для заемщиков, чем введение обязательства для кредиторов информировать о порядке расчета процентной ставки с добавлением прямой ссылки на документ на сайте, описывающий соответствующий порядок расчета.
10	Некоторые кредиторы не предоставляют в доступной форме информацию об условиях расторжения договора, отказа от услуги, способах разрешения споров и возмещения ущерба на странице мобильного приложения или в личном кабинете на сайте кредитора.	обеспечить размещение информации об условиях расторжения любого договора / отказа от любой услуги, реализованной кредитором от своего имени или в качестве агента, способах разрешения споров и возмещения ущерба в соответствующем разделе мобильного приложения или личного кабинета на сайте кредитора (например, разделы «кредиты», «вклады», «счета») с описанием конкретных шагов, указанием ссылок на веб-сайты поставщиков услуг, институтов альтернативного разрешения споров (порядок обращения, сроки обращения/расторжения договора, возврата денежных	Обязанность размещать такого рода информацию (фактически дублирующую текст подписанных заемщиком договоров, размещенных в личном кабинете или мобильном приложении) является чрезмерной. Достаточно закрепить в Базовом стандарте обязанность разместить такую информацию в разделе с документами, предусмотренными ФЗ 353, чтобы переход к этому разделу был в один клик с главной страницы сайта. Также можно рекомендовать разработать интерфейс поисковой строки по сайту, с помощью которой можно найти такой раздел/документ по ключевому слову.

11	кредиторы используют в процессе оформления потребительского кредита графические и цветовые приемы, акцентирующие внимание потребителя на отдельных условиях кредита / дополнительной услуги, используют различные маркетинговые и иные приемы («темные паттерны»), подталкивающие потребителя к совершению определенных действий	<p>средств)</p> <p>исключить использование приемов, подталкивающих к принятию определенного решения в процессе оформления кредитного договора (например, установить запрет на использование графических, визуальных, психологических и тому подобных приемов при оформлении кредита (займа) онлайн, влияющих на решение потребителя).</p>	<p>На данный момент уже приняты изменения в Закон «О рекламе», Закон № 353-ФЗ, запрещающие использовать разные шрифты, а также обязывающие при указании информации о процентных ставках в процентах годовых указывать диапазоны ПСК (ч. 3 ст. 28 Закона «О рекламе», ч. 4.1 ст. 5 Закона № 353-ФЗ – вступает в силу с 21.01.2024). При этом, считаем введение иных мер (запрет использования визуальных, психологических, графических приемов) – труднореализуемым ввиду отсутствия критериев для оценки элементов дизайна как влияющих на решение потребителя. Например, цвета бренда могут относиться к традиционно воспринимаемым как «положительные» или «отрицательные», поэтому определить, использованы они для влияния на решение потребителя или только в силу следования стилю бренда, будет невозможно.</p>
12	Оформление кредита (займа) онлайн осуществляется в последовательности, сопряженной с риском нарушения прав потребителей финансовых услуг, Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».	<p>в целях минимизации рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг, Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» реализовать возможность прохождения клиентского пути в следующей последовательности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оформление заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) / заявки о предоставлении кредита (займа); • оформление заявления о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров); • предоставление информации и документов, связанных с оформлением дополнительных услуг (в случае, если они предлагаются), визуализация документов, связанных с оформлением дополнительных услуг; • предоставление возможности выбора способа оплаты дополнительных услуг за счет собственных или кредитных средств; • визуализация заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) / заявки о предоставлении кредита (займа); • согласование заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) / заявки о предоставлении кредита (займа) посредством его подписания; • осуществление последовательного ознакомления, а где есть возможность – выбора условий потребительского кредита (займа); • согласование условия об уступке права требования по договору потребительского кредита (займа); • предоставление общих условий договора потребительского кредита (займа), а также иных документов, связанных с оформлением кредита (займа), например тарифов; визуализация указанных документов; • визуализация индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа); • согласование индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) посредством его 	<p>Считаем правильным рекомендовать данную последовательность действий как оптимальную. Однако в связи с постоянным развитием технологий и изменением требований законодательства нецелесообразно вводить данную последовательность действий как обязательную. Вместе с тем, как было указано выше, выделение отдельных этапов для выбора заемщиком способа оплаты дополнительной услуги и согласия на уступку прав требования считаем излишними.</p>

13	Некоторые кредиторы в онлайн-формате не реализуют возможность заключить договор на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), в течение пяти рабочих дней.	<p>подписания</p> <p>фактическая реализация возможности для потребителя в онлайн-формате получить доступ к электронным документам, сформированным при оформлении кредита (займа) онлайн, в течение пяти рабочих дней и выразить согласие на получение кредита. При этом по результатам формирования договора потребительского кредита (займа) заемщик должен быть проинформирован о наличии у него возможности вернуться к подписанию договора в течение указанного срока</p>	<p>Считаем требование ФЗ 353 о предоставлении 5-дневного срока для принятия решения искусственным, не дающим никакой дополнительной пользы для заемщиков. Кредитная нагрузка потенциального клиента может быть изменена в течение дня. Также планирующийся к принятию закон о «самозапрете» предполагает, что заемщик в этот период может установить такой запрет. Параметры, необходимые для идентификации заемщика, могут быть изменены (паспорт стал недействительным, например). То есть при реализации такого процесса всю проверку клиента необходимо провести снова. Также требования к ПСК могут быть изменены каждый квартал, что влечет изменение предельной процентной ставки. Обязанность выполнять требования по МПЛ предполагает изменение кредитной политики кредитора «в моменте». А значит, условия договора клиенту не могут быть гарантированы на протяжении периода, превышающего один день. Вместе с тем, при необходимости подумать заемщик всегда может отказаться от подписания предложенного ему договора и обратиться к кредитору снова. Более того, в практике ни одной из МФО не было обращений клиентов с жалобами на несоблюдение данного срока.</p>
14	Ряд кредиторов не обеспечивают в доступной форме возможность отказа в онлайн-формате как от получения кредита (займа), так и от дополнительных услуг, оформленных дистанционно.	<p>реализовать возможность отказа в онлайн-формате как от кредита, так и от дополнительных услуг, например, посредством использования соответствующей кнопки, размещенной на видном месте в соответствующем разделе мобильного приложения или в личном кабинете на сайте кредитора</p>	<p>Согласны с тем, что технические возможности для отказа от подписанных договоров должны быть такими же, как и технические возможности оформления таких договоров.</p> <p>Вместе с тем, предложенное решение не выполнимо для дополнительных продуктов, исполнителем по которым является не кредитор, а третье лицо. Так как ч. 2.1 ст. 7 Закона № 353-ФЗ предусматривает, что заемщик вправе отказаться от дополнительных услуг путем направления соответствующего заявления напрямую лицу, оказывающему услуги.</p> <p>Относительно «кнопки»: такой инструмент может быть реализован только в совокупности с интерфейсом для отправки соответствующего электронного сообщения кредитору, как это предусмотрено ФЗ 353. Однако так как технологически сумма займа поступает на счет заемщика в онлайн практически мгновенно (и это является причиной обращения клиентов именно в МФО), а договор потребительского займа является реальным (вступает в силу при получении суммы займа), действие такой «кнопки» становится бесполезным. Действующее законодательство не предусматривает возможности отказаться от займа после его получения вне рамок процедура расторжения договора.</p>
15	кредиторы на этапах предложения (в том числе в форме рекламы), оформления кредита (займа) акцентируют внимание на минимальной ставке, не раскрывая условия ее получения	<p>единообразно указывать диапазон процентных ставок по каждому виду кредита (займа) на сайтах кредиторов (например, от 10 до 30% годовых; одновременно необходимо указывать, что размер процентной ставки зависит от согласия и выполнения заемщиком определенных условий; кроме того, предлагается отражать условия, при выполнении которых будет установлена минимальная процентная ставка), в мобильных приложениях и личных кабинетах, в рекламе кредитных продуктов, а также при направлении потенциальным заемщикам предодобренных адресных предложений. Одновременно рядом с диапазоном процентных</p>	<p>С 21.01.2024 согласно новой редакции ч. 4.1 ст. 5 Закона № 353 ФЗ, кредиторы обязаны на своем сайте указывать диапазоны ПСК при размещении информации о процентных ставках в процентах годовых. Считаем, что размещение этой информации достаточно для того, чтобы потребитель смог определить возможность обслуживания им обязательств по договору займа. Кроме того, уже установлены требования, что вышеуказанная информация должна быть указана одинаковым по размеру шрифтом. Аналогичные изменения внесены в Закон «О рекламе» и действуют с 23.10.2023 г. (ч. 3 ст. 28 Закона «О рекламе»). В связи с этим, считаем предложение избыточным.</p> <p>Вместе с тем, раскрытие такой информации при адресном информировании о</p>

		ставок необходимо хорошо читаемым шрифтом делать акцент на то, что размер процентной ставки определяется кредитором в каждом случае индивидуально и зависит от отдельных параметров, формирующих условия кредита: оформления страхового продукта, срока кредитования и тому подобного	предодобренном займе считаем целесообразным.
16	Информация, получаемая заемщиком при использовании кредитного калькулятора на сайте кредитора, в мобильном приложении и личном кабинете, зачастую отличается не в пользу заемщика при фактическом оформлении кредита (займа)	урегулировать подходы к визуализации и реализации инструмента расчета по кредитам (займам) («кредитный калькулятор») на сайтах, в мобильных приложениях и личных кабинетах на сайтах банков и МФО в целях обеспечения потребителю возможности выбора/учета всех условий, дополнительных услуг, влияющих на размер процентной ставки по кредиту (займу)	Данная мера является труднореализуемой ввиду того, что итоговые условия договора займа зависят от поведения заемщика на этапах оформления договора. Кроме того, урегулировать подходы визуализации кредитных калькуляторов на сайтах кредиторов – труднореализуемо в императивном порядке.
17	кредиторы, предлагая страховые услуги при оформлении кредита (займа) онлайн, ограничивают заемщиков в праве выбора страховой компании, отличной от предложенной (предложенных) кредитором, в случае, если заемщик решил самостоятельно застраховать свою жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором	реализовать для потребителя при оформлении кредита (займа) онлайн возможность фактического выбора страховой компании из списка аккредитованных кредитором страховщиков (например, в форме выпадающего списка страховых компаний). В случае выбора заемщиком страховой компании, отличной от предложенных кредитором, акцентировать внимание заемщика на критериях, которые кредитор предъявляет к страховой компании и договору страхования (автоматически всплывающее окно с указанной информацией, направление заемщика на ссылку с требованиями – не более одного клика).	Полагаем, что данная мера эффективна только для случаев, когда заключение договора является обязательным условием предоставления займа.