



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) 258-87-05

Центральный банк Российской Федерации

Руководителю Службы по защите прав
потребителей и обеспечению доступности
финансовых услуг
Мамуте М.В

от 22.03.2024 № 408

*О позиции Банка России по применению
положений Федерального закона от
04.08.2023 № 442-ФЗ, регулирующих
отношения по рассмотрению обращений
(повторный к исх. № 1950 от 20.12.2023)*

Копия:
Директору
Департамента небанковского кредитования
И.А. Кочеткову

Личный кабинет

Уважаемый Михаил Валерьевич!

СРО «МиР» было направлено в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) обращение от 20.12.2023 г. за исх. № 1950 (далее – Обращение), на которое получен ответ (письмо Службы от 18.01.2024 г. за исх. № 59-8-1/1735), согласно которому информация по отдельным вопросам Обращения будет направлена Службой после согласования ее с заинтересованными структурными подразделениями Банка России.

По настоящее время СРО «МиР» не получена указанная выше информация при том, что необходимость обладания ею не утратила своей актуальности.

В связи с вышеизложенным, СРО «МиР» повторно обращается с вопросами, ответы на которые не были получены.

1. Вопрос Обращения № 1.1: правильно СРО «МиР» понимает, что ст. 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Закон № 151-ФЗ) не распространяется на обращения физических или юридических лиц (заявителей), основаниями направления которых являются отношения, не урегулированные Законом № 151-ФЗ, в том числе:

- 1) обращения заявителей, содержащих предложения о сотрудничестве с МФО;
- 2) обращения, связанные с получением заявителями рекламы микрофинансовых услуг, оказываемых микрофинансовой организацией;
- 3) обращения, связанные с получением заявителями финансовых услуг, реализуемых МФО, но оказываемых третьими лицами, за исключением обращений, связанных с непредоставлением микрофинансовой организацией заявителю - физическому лицу достоверной информации о договоре личного страхования в соответствии с требованиями ч. 4 ст. 9 Закона № 151-ФЗ;
- 4) иные обращения, в основании направления которых заявителями лежат отношения, не относящиеся к предмету регулирования Закона № 151-ФЗ?

2. Вопрос Обращения 2.7: правильно СРО «МиР» понимает, что если на официальном сайте микрофинансовой организации и в ее внутренних документах указаны разные адреса электронной почты/почтовые адреса для приема обращений, преимущество имеют адреса, указанные на официальном сайте?

3. Вопрос Обращения 3.1: правильно СРО «МиР» понимает, что если владельцем дополнительных документов и материалов, необходимых микрофинансовой организации для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, является заявитель, требование (просьба) микрофинансовой организации к заявителю предоставить микрофинансовой организации дополнительные документы (материалы) должна содержать информацию о продлении срока рассмотрения обращения?

4. Вопрос Обращения 3.2: правильно СРО «МиР» понимает, что уведомление о продлении срока рассмотрения обращения должно быть направлено в установленный ч. 7 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ пятнадцатидневный (в рабочих днях) срок?

5. Вопрос Обращения 4.1: правильно СРО «МиР» понимает, что:

1) Приоритетным способом ответа на обращение является способ, указанный заявителем в обращении? То есть если указанный заявителем в обращении способ для направления ответа не соответствует указанному в договоре с заявителем способу, микрофинансовая организация направляет ответ так, как указано в обращении?

2) Если в обращении заявителя не указан способ для направления микрофинансовой организацией ответа на обращение, и при этом заявитель состоит в договорных отношениях с микрофинансовой организацией, последняя имеет право выбора между направлением ответа по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу и направлением ответа способом, предусмотренным условиями договора?

3) Если на момент получения обращения заявителя договор, заключенный между микрофинансовой организацией и заявителем, прекращен или совершена уступка прав (требований) по этому договору, микрофинансовая организация вправе направить ответ на обращение способом, предусмотренным договором, при отсутствии в нем условия, что он не применяется к отношениям сторон в части обмена сообщениями после прекращения его действия?

4) Если обращение заявителя не связано с заключенным между ним и микрофинансовой организацией договором, вправе ли микрофинансовая организация направлять ответ на такое обращение способом, указанным в таком договоре, когда в самом обращении способ направления ответа не указан?

5) Если обращение заявителя связано с одним из заключенных между ним и микрофинансовой организацией договоров, в котором не указан способ направления ответов на обращения, вправе ли микрофинансовая организация направлять ответ на такое обращение способом, указанным в другом заключенном между заявителем и микрофинансовой организацией договоре, не являющемся предметом рассмотрения данного обращения, когда в самом обращении способ направления ответа не указан?

6) Если обращение заявителя предусматривает способ направления ответа на него, не указанный ни в действующем между заявителем и микрофинансовой организацией договоре, ни на официальном сайте микрофинансовой организации в сети «Интернет» (в местах оказания финансовых услуг), микрофинансовая организация отвечает на такое обращение тем же способом, каким оно было получено от заявителя (по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу)?

7) Если технически невозможно направить ответ способом, указанным заявителем в обращении (например, электронная почта не принимает сообщения с почтового сервера микрофинансовой организации или заявитель некорректно указал адрес электронной почты), микрофинансовая организация вправе выбрать для направления ответа способ, указанный в договоре, а при его отсутствии, а также если в договоре в качестве способа направления также указана электронная почта – направить по указанному в обращении почтовому адресу, а при его отсутствии – по почтовому адресу, указанному в договоре?

6. Вопрос Обращения 5.1: правильно СРО «Мир» понимает, что положение п. 1 ч. 13 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ, согласно которому микрофинансовая организация не дает ответ по существу на обращение, в котором не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ распространяет свое действие только на ответы на обращения, предполагающие направление ответа в бумажной форме?

7. Вопросы Обращения 6.1 – 6.4.

СРО «Мир» просит довести до нее позицию Банка России относительно толкования отдельных положений Закона № 151-ФЗ, обязывающих микрофинансовые организации обеспечивать (гарантировать) соблюдение конфиденциальности определенного рода информации, в целях исполнения ими требований ст. 9.1 данного Федерального закона.

6.1. Норма ч. 17 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ, согласно которой микрофинансовая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, направлена на защиту информации, содержащую указанные в норме виды тайн, «полученную при рассмотрении обращения», или также на защиту иной имеющейся у микрофинансовой организации информации, содержащей тайны, полученной ею независимо от рассмотрения обращения?

6.2. Норма ч. 16 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ защищает от незаконного распространения охраняемой информации при направлении ответа микрофинансовой организацией (риск направления ответа, содержащего такую информацию, лицу, не имеющему право на ее получение) или устанавливает требования для микрофинансовой организации защищать полученную из обращения заявителя информацию (не передавать ее третьим лицам)?

6.3. Не является ли нарушением п. 4 ч. 2 ст. 9 Закона № 151-ФЗ, в соответствии с которым микрофинансовая организация обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков, направление микрофинансовой организацией ответа на обращение, содержащего сведения о договоре займа или другую охраняемую законом информацию:

1) по адресу электронной почты, не указанному заемщиком в договоре, заключенном с микрофинансовой организацией;

2) по адресу электронной почты представителя заемщика, указанного представителем, а не заемщиком;

3) по адресу электронной почты, указанному заемщиком в договоре, проверка которого микрофинансовой организацией на принадлежность его конкретному заемщику не производилась;

4) по адресу электронной почты, указанному заемщиком в договоре, если такой же адрес указан в договорах, заключенных с другими заемщиками;

5) по почтовому адресу, не указанному заемщиком в договоре, заключенном с микрофинансовой организацией?

6.4. Как микрофинансовая организация вправе проверить, что поступившее в бумажной форме обращение направлено именно тем, кто указан в качестве заявителя, или его представителем? Если микрофинансовая организация не обязана проверять соответствие отправителя обращения и указанного в нем заявителя, то как микрофинансовая организация может доказать выполнение п. 4 ч. 2 ст. 9 и ч. 16 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ?

С уважением,
Директор



Е.С. Стратьева

Исполнитель: Новицкая Александра