

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

от 26.12.2023 № 1987

РЕКОМЕНДАЦИИ ЧЛЕНАМ СРО «МиР»

«О способах обмена информацией с заемщиками»

В соответствии с пунктом 4 ст. 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее по тексту – Стандарт) в случае подачи потребителем финансовых услуг обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

В соответствии с п. 16 ч. 9 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее по тексту – Закон № 353-ФЗ) способ обмена информацией между кредитором и должником относится к индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа), подлежащим согласованию кредитором с заемщиком.

Исходя из содержания частей 4 и 11 статьи 5 Закона № 353-ФЗ ведущая роль в установлении индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) принадлежит кредитору, а не должнику.

В соответствии с пунктами 3, 4 статьи 1 Гражданского кодекса РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

Согласно пункту 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» при оценке добросовестности действий сторон следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации.

В связи с вышеизложенным, кредитор, предлагая заемщику по договору потребительского кредита (займа) условия обмена информацией между ними, должен исходить из того, что возможные варианты взаимодействия заемщика с кредитором и механизмы, обеспечивающие реализацию их заемщиком, должны отвечать тому же уровню доступности их для заемщика, который имелся у него на стадии установления договорных отношений с кредитором.

Из применения принципа добросовестности к установлению в договоре потребительского кредита (займа) условия о способе взаимодействия заемщика с кредитором путем подачи заемщиком кредиторю обращения в электронном виде следует, что если данный способ взаимодействия имел место на стадии заключения договора потребительского кредита (займа) путем предоставления кредитором заемщику ключа электронной подписи для использования его в процессе заключения договора, кредитор должен также предоставить заемщику ключ электронной подписи для взаимодействия заемщика с ним после заключения договора потребительского кредита (займа) или предусмотреть в договоре потребительского кредита (займа) иные технические возможности для заемщика подписать обращение в адрес микрофинансовой организации в электронном виде.

В связи с вышеизложенным, СРО «МиР» рекомендует микрофинансовым организациям, являющимся ее членам:

- 1) в случае установления в договоре потребительского займа способа взаимодействия заемщика с микрофинансовой организацией путем подачи обращений в электронном виде устанавливать перечень каналов информационного взаимодействия, через которые доступна подача обращений в электронном виде, и требования, которым должно отвечать такое обращение для осуществления авторизации заемщика;
- 2) если при заключении договора потребительского кредита (займа) микрофинансовая организация принимала от заемщика документы в электронном виде, она обеспечивает для заемщика хотя бы один канал информационного взаимодействия, позволяющий ему направлять в микрофинансовую организацию обращения в электронном виде;
- 3) предоставлять заемщику техническую возможность подписать обращение в адрес микрофинансовой организации в электронном виде при использовании указанного выше канала информационного взаимодействия;
- 4) в случае непредоставления заемщикам возможностей, указанных выше для информационного взаимодействия заемщика с микрофинансовой организацией в электронном виде, принимать и рассматривать обращения заемщика, не подписанные простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре, в соответствии с требованиями Стандарта.

Отказ в приеме и рассмотрении обращения заемщика, направленного им в микрофинансовую организацию в электронном виде, единственным основанием для которого является отсутствие электронной подписи заемщика, в условиях, когда такая микрофинансовая организация использовала подписанные заемщиком документы в электронном виде на стадии заключения договора займа, а обращение получено по указанному в договоре потребительского кредита (займа) информационному каналу, но микрофинансовая организация не предоставляет заемщику технической возможности подписать его обращения в микрофинансовую организацию в электронном виде в рамках уже заключенного договора займа, СРО «МиР» оценивает как недобросовестную практику.

Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева

Исп. А.Новицкая