

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 23.10.2024 № 1350

РЕКОМЕНДАЦИИ

«О практике использования автоматического интеллектуального агента и взаимодействия с голосовыми помощниками должника при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц»

- I. В соответствии с изменениями, внесенными в п. 1 ч. 1 ст. 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 230-ФЗ), вступившими в силу с 01.02.2024, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или представитель кредитора вправе взаимодействовать с должником, используя **автоматизированного интеллектуального агента** - программное обеспечение, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, позволяющие поддерживать определенные кредитором и (или) представителем кредитора сценарии разговоров с должником или третьим лицом в зависимости от содержания диалога, и которое предназначено для отправки кредитором и (или) представителем кредитора должнику или третьему лицу голосовых сообщений, передаваемых посредством сетей связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, предназначенных и (или) используемых для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет».

Данный способ взаимодействия отнесен законом к непосредственному взаимодействию, к которому также относятся личные встречи и телефонные переговоры.

Новой редакцией п. 3 ч. 3 ст. 7 Закона № 230-ФЗ установлены количественные ограничения на использование таких способов непосредственного взаимодействия с должником как телефонные переговоры или взаимодействие с использованием автоматизированного интеллектуального агента (не более одного раза в сутки, не более двух раз в течение календарной недели, не более восьми раз в течение календарного месяца).

В связи с изложенным, СРО «МиР» рекомендует:

- 1) рассматривать использование автоматизированного интеллектуального агента как самостоятельный способ взаимодействия с должником, для которого **не требуется достижение письменного соглашения между кредитором (представителем кредитора) и должником**, указанного в ч. 2 ст. 4 Закона № 230-ФЗ;
- 2) учитывать, что данный способ взаимодействия **не относится к голосовым сообщениям**, для использования которых Законом № 230-ФЗ установлены иные количественные ограничения, что подтверждается судебной практикой, например:
 - в постановлении Седьмого арбитражного апелляционного суда от 11.06.2024 № 07АП-2790/24 по делу № А45-38245/2023 суд отметил, что взаимодействие с использованием робота-коллектора, имитирующего телефонный разговор в форме диалога, по существу является непосредственным взаимодействием с должником. Указанный способ взаимодействия направлен на получение обратной связи от телефонного абонента и осуществляется путем переговоров между осуществляющим взаимодействие лицом и должником (третьим лицом, отвечающим на вызов по телефону должника);
 - в постановлении Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.06.2024 № 16АП-1672/24 по делу № А61-4957/2023 суд отклонил довод кредитора о том, что отнесение взаимодействия кредитного учреждения с должником с использованием робота-коллектора некорректно относить к непосредственному взаимодействию путем телефонных переговоров, поскольку такие звонки относятся к иным/голосовым сообщениям. Суд указал, что телефонные звонки робота-коллектора (кредитора) являются для вызываемого абонента (должника) обычными телефонными звонками и не являются голосовыми сообщениями. При поступлении телефонного звонка робота-коллектора от кредитора абонент (должник) совершает одни и те же действия (например, видит звонок, отвечает на него и выслушивает информацию), для него не имеет значения, кем именно сообщается информация - человеком или роботом-коллектором;
- 3) в целях учета количественных ограничений, предусмотренных п. 3 ч. 3 ст. 7 Закона № 230-ФЗ, исходить из того, что они установлены для взаимодействия с помощью телефонных переговоров и автоматизированного интеллектуального агента **в совокупности, а не в отдельности.**

II. Все большее распространение среди пользователей услуг телефонной связи, являющихся должниками, получают услуги (сервисы) в виде предоставления доступа к программному обеспечению, в котором применяются системы генерации и распознавания речи, **позволяющие пользователю-должнику настроить сценарии разговоров с лицами, инициирующими телефонное соединение (кредиторами или представителями кредиторов)**, без его участия в зависимости от содержания диалога (так называемые «голосовые помощники», «голосовые секретари») – более 17% опрошенных членов СРО «МиР» подтвердили случаи выявления использования должниками таких сервисов. При этом порядок использования данного сервиса, вопросы отнесения сгенерированных программным обеспечением голосовых сообщений к тому или иному виду / типу сообщений, а также их значения с точки зрения порождения правовых последствий как для инициатора телефонного соединения, так и для пользователя данными сервисами законодательством не урегулирован.

На основании ч. 4.4 ст. 7 Закона № 230-ФЗ в целях соблюдения количественных ограничений непосредственного взаимодействия с должником, к которому относятся телефонные переговоры, учету подлежат случаи состоявшегося по инициативе кредитора непосредственного взаимодействия. При этом такое взаимодействие считается состоявшимся при соблюдении одного из следующих условий:

1) если до сведения должника при непосредственном взаимодействии посредством телефонных переговоров доведена информация, предусмотренная ч. 4 ст. 7 Закона № 203-ФЗ;

2) должник в явной форме сообщил о нежелании продолжать текущее взаимодействие.

Соответственно, взаимодействие кредитора с голосовым помощником должника формально не является по факту взаимодействием с самим должником, так как лично должник не получает информацию, предусмотренную частью 4 статьи 7 Закона № 203-ФЗ, и лишен возможности осознать наличие/отсутствие желания осуществлять текущее взаимодействие. Иное толкование может приводить к ограничению прав кредиторов на взаимодействие с должником по вопросам возврата просроченной задолженности.

По результатам опроса, проведенного среди членов СРО «МиР», более 70% опрошенных МФО квалифицируют установленное ими взаимодействие с должником, использующим «голосового помощника» как несостоявшееся, а более 16% - как голосовое сообщение.

Тем не менее, складывающаяся судебная практика по данному вопросу не является устоявшейся. Так, некоторые суды рассматривают взаимодействие с голосовыми помощниками должника как взаимодействие непосредственно с должником (непосредственное взаимодействие), например:

- в решении Арбитражного суда Калининградской области от 19.09.2024 по делу № А21-5907/2024 суд учел взаимодействие

кредитора с «автоответчиком» должника (голосовым секретарем/помощником) в виде непосредственного взаимодействия с должником;

- в постановлении Восьмого арбитражного апелляционного суда от 14.08.2024 по делу № А81-1331/2024 суд отметил, что несмотря на то, что соединение на стороне должника осуществлялось с применением автоответчика с элементами настройки робота, то указанные случаи расцениваются в качестве непосредственного взаимодействия, так как запись сообщения на автоответчик предполагает под собой информирование должника о наличии задолженности с указанием всех необходимых сведений о кредиторе и структуре долга. Также суд указал на то, что аудиозапись *общения автоматизированного интеллектуального агента со стороны кредитора и робота-автоответчика со стороны должника* фактически доступна для должника, что свидетельствует о выполнении вышеприведенных требований Закона № 230-ФЗ и *подтверждает выводы о факте непосредственного взаимодействия.*

В то же время Второй арбитражный апелляционный суд в постановлении от 26.09.2024 по делу № А31-2144/2024 отметил, что в тех случаях, когда звонок был переведен на автоответчик, до должника не были доведены обязательные сведения. При переводе звонка на голосовую почту не усматривается явно выраженного нежелания продолжать текущее взаимодействие со стороны должника. С учетом того, что детализация содержит сведения о непродолжительных соединениях с пометкой «переадресация на голосовую почту» (от 2 до 5 секунд), такие соединения не могут быть признаны состоявшимся взаимодействием, в связи с чем установленная Законом № 230-ФЗ частота взаимодействия не может быть признана нарушенной.

Однако необходимо отметить, что не всегда суды принимают во внимание длительность соединения, указанного в детализации счета, а с учетом того, что взаимодействие с голосовым помощником должника отображается в детализации как стандартное телефонное соединение, суды достаточно часто формально оценивают такие взаимодействия как состоявшиеся. При этом исходя из выводов судов, изложенных в постановлениях (см., например, указанное выше постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 14.08.2024 по делу № А81-1331/2024), можно сделать заключение о том, что запись сообщения на автоответчик должника (при намерении осуществить телефонные переговоры), а также обмен сообщениями автоматизированного интеллектуального агента кредитора с голосовым помощником должника относится к непосредственному взаимодействию, а не к голосовым сообщениям.

Также следует принимать во внимание судебную практику, в соответствии с которой суды расценивают взаимодействие с должником вне зависимости от его результата (включая попытки дозвона или случаи, когда должник бросил трубку или сработал автоответчик) в качестве психологического давления на должника (см., например, постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 24.09.2024 по делу № А13-2733/2024, постановление

Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 15.10.2024 по делу № А20-4/2024).

В связи с изложенным, СРО «МиР» рекомендует:

- 1) выявлять и оценивать каждый случай взаимодействия с голосовым помощником / секретарем должника или иным программным обеспечением, в том числе имитирующим голос должника, включая проведение анализа аудиозаписи такого взаимодействия;
- 2) по каждому случаю взаимодействия самостоятельно принимать решения относительно признания такого взаимодействия в виде состоявшегося / несостоявшегося, а также непосредственного взаимодействия или взаимодействия путем обмена голосовыми сообщениями с учетом складывающейся судебной практики;
- 3) выработать критерии признания такого взаимодействия как состоявшегося / несостоявшегося, непосредственного взаимодействия или взаимодействия путем обмена голосовыми сообщениями.

Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева