

Реквизиты информационного письма	№	Перечень вопросов, полученных от членов СРО «МиР»	Позиция Службы
Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/79 от 28.12.2018	1	<p>Просим разъяснить: как и каким образом МФО может заверять сканированную копию документа заемщика? Может ли МФО аналогичным образом заверять фото документа заемщика (не скан-копию)? Достаточно ли запросить личное фото с тем же паспортом? Признётся ли фотография паспорта равнозначной по юридической силе сканированной копии? (При условии, что все реквизиты читаемы). Общество просит изложить более подробно позицию (видение) Банка России по процессу/порядку предоставления заверенных скан-копий паспорта (нотариально заверенной копии и заверенной собственноручной подписью потенциального заемщика). Просим привести пример реализации осуществления такого запроса кредитором при осуществлении дистанционной выдачи микрозайма в сети «Интернет».</p>	<p>Порядок заверения сканированных копий документов определяется МФО самостоятельно. При этом в качестве применяемой при дистанционном порядке оформления договора практики, можно назвать заверение документа ЭЦП.</p> <p>Совокупность методов проверки достоверности полученных сведений определяются МФО самостоятельно.</p> <p>Вопросы юридической силы заверенных документов не затрагиваются указанным информационным письмом.</p> <p>Стоит отметить, что при оценке достаточности мероприятий проводимых МФО, в целях противодействия мошенническим действиям, Службой принимается во внимание применение рекомендаций указанного информационного письма.</p>
	2	<p>Какими полномочиями обладает МФО, чтобы осуществлять проверку принадлежности платежных реквизитов (ФИО, счет), указанных клиентом при оформлении заявления? Общество просит изложить более подробно позицию (видение) Банка России в части порядка осуществления проверки принадлежности платежных реквизитов (ФИО, счет), указанных клиентом при оформлении заявления.</p>	<p>Информационное письмо Банка России от 28.12.2018 № ИН-06-59/79 содержит указание на конкретный способ осуществления проверки реквизитов банковской карты потенциального заемщика – соотнесение его фамилии и имени с указанными на банковской карте фамилией и именем физического лица – получателя средств. Форма реализации определяется МФО самостоятельно в своих внутренних документах, исходя из доступных к использованию на тот или иной момент времени легитимных инструментов. По имеющейся информации, одной из распространенных форм получения данных потенциального заемщика для осуществления предполагаемой сверки является получение кредитором изображения лицевой стороны банковской карты потенциального заемщика (без раскрытия кода верификации</p>

		карты), содержащей указание на фамилию и имя получателя средств.
3	<p>Просим сориентировать по планам развития сервиса по сбору биометрических данных, а также внедрения возможности использования таких данных как способа идентификации заемщиков микрофинансовыми организациями.</p>	<p>В связи с принятием Федерального закона от 29.12.2020 № 479-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» всем поднадзорным Банку России организациям, включая МФО, доступно проведение идентификации клиентов с использованием Единой биометрической системы (ЕБС). Информацию о способах интеграции с ЕБС можно найти на официальном сайте данной системы – bio.rt.ru (в том числе раздел «Документы»).</p> <p>Развитие сбора биометрических данных в ЕБС планируется по нескольким направлениям, в том числе за счет деятельности по сбору многофункциональных центров государственных и муниципальных услуг (функций); ввода в эксплуатацию мобильного приложения «Биометрия» для саморегистрации гражданами своих биометрических данных в ЕБС и последующего их использования для получения некоторых услуг (перечень определен в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2022 № 1067); расширение потенциальных сфер использования биометрии гражданами сферами оказания некоторых коммерческих и государственных услуг.</p>
4	<p>Какие меры можно отнести к усиленным мерам контроля и проверки потенциального заемщика без личного присутствия сторон?</p>	<p>В качестве усиленных мер контроля и проверки заемщика без его личного присутствия можем отметить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ручную сверку данных и/или использование сторонних сервисов, которые смогут качественно проводить сверку фотографии лица клиента с фотографией лица в паспорте клиента; - Интеграцию с сервисом «Система быстрых платежей» в целях проверки клиента; - предоставление займов через системы денежных переводов для клиентов, которые не могут предоставить именную банковскую карту; - сервис «Мобильный ID» (проверка

			<p>соответствия, заявленного клиентом номера телефона и паспортных данных, действительному владельцу указанного номера, информация о совершении мошеннических действий с использованием этого номера («фрод-трубки»));</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применение сторонних сервисов проверки клиентов в общедоступных информационных источниках; - Внедрение определения геолокации и оценки профиля электронного кошелька в процедуру проверки клиентов; - Видеозвонки потенциальному заемщику; - Запрос видеозаписи потенциального заемщика с паспортом; - Упрощенная идентификация напрямую в СМЭВ; - Применение ресурсов Цифрового профиля гражданина.
Информационное письмо Банка России № ИН-01-59/27 от 24.03.2020	5	<p>При разработке МКК новой редакции Стандартов возможно ли отразить, что работник в случае не соблюдения требований Стандартов может быть привлечен работодателем к дисциплинарной ответственности.</p>	<p>Данным информационным письмом не закреплены отдельные виды мер ответственности. Требования Трудового Кодекса РФ не относятся к предметам надзора Банка России. Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг подготавливаются и утверждаются МФО самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и т.д.</p>
	6	<p>Возможно ли в качестве стимулирования (вознаграждения) работника к добросовестному соблюдению Стандартов по его желанию 1 день в рабочей недели сделать сокращенным и полностью оплачиваемым днем работы, как отразить в таблице учета и использования рабочего времени.</p>	<p>Данным информационным письмом не закреплены отдельные виды стимулирования (вознаграждения). Требования Трудового Кодекса РФ не относятся к предметам надзора Банка России. Стандарты реализации финансовых инструментов и услуг подготавливаются и утверждаются МФО самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и т.д.</p>
	7	<p>Правильно ли брать в учет фактор влияющий на вознаграждение работников, которые непосредственно осуществляют предложение и реализацию финансовых инструментов и услуг - снижение количества заключенных договоров займа по сравнению с аналогичным</p>	<p>МФО вправе осуществлять разработку политик вознаграждения своих сотрудников самостоятельно. Вместе с тем Банком России</p>

		<p>периодом времени.</p>	<p>рекомендовано учитывать случаи предоставления неполной или недостоверной информации потребителю в качестве негативного фактора, при этом, принимать во внимание помимо количественных показателей, связанных с объемом реализации финансовых инструментов и услуг, способы достижения данных показателей.</p>
	8	<p>Приведите, пожалуйста, пример недобросовестных практик в части стандартов, связанных с предоставлением гражданам при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг неполной и недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых инструментов и услуг</p>	<p>Наиболее распространенные практики недобросовестного поведения участников финансового рынка при их взаимодействии с потребителями размещены на сайте Банка России в разделе «Защите прав потребителей» по адресу https://cbr.ru/protection_rights/np/. Вместе с тем, каждый случай недобросовестной практики рассматривается Банком России отдельно с учетом совокупности отдельных факторов, в том числе, непредставление заемщику полной и достоверной информации о продукте, в следствие чего заемщиком не получена информация о существенных условиях продукта. Примеры: 1. Заемщик на преддоговорном этапе информирован о том, что заем является беспроцентным (бесплатным). При этом в соответствии с условиями договора проценты не взимаются лишь в случае оплаты в определенный период времени. 2. Заемщику представлена неполная информация о стоимости/сути/условиях оказания дополнительных услуг.</p>
<p>Информационное письмо Банка России № ИН-015-59/123 от 21.08.2020</p>	9	<p>Может ли Кредитор предоставить Заемщику право выбора между согласием на уступку прав (требований) и ее запретом в заявлении анкете на предоставление займа и в последующем выбор Заемщика отобразить в Индивидуальных условиях договора.</p>	<p>В соответствии с пунктом 13 части 9 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают условие о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа). Заемщику <u>должно быть предоставлено право выразить запрет уступки</u>, при этом такой запрет</p>

		<p>не должен препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа).</p> <p>В соответствии с рекомендациями, изложенными в информационном письме, заемщику по договору потребительского кредита (займа) должно быть предоставлено право выбора между согласием на уступку прав (требований) и ее запретом.</p> <p>Учитывая изложенное, заемщику должна быть обеспечена возможность выражения согласия или запрета на осуществление уступки прав (требований) по договору займа.</p>
10	<p>Действительно ли актуально для займов, выдаваемых на срок от 7 дней предоставление заемщику 5 рабочих дней (или больший срок) со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора для выражения согласия или запрета уступки микрофинансовой организацией третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа?</p>	<p>Согласно части 7 статьи 7 Федерального закона № 353-ФЗ заемщик вправе сообщить кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа) на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен кредитором.</p> <p>Данное требование установлено Федеральным законом № 353-ФЗ для согласования заемщиком всех индивидуальных условий договора потребительского займа, одним из которых является условие об <u>уступке прав (требований) и его исполнение не поставлено в зависимость от срока договора займа.</u></p> <p>Информация о порядке выражения согласия либо запрета на совершение уступки прав по договорам займа приведена в ответе на вопрос 9.</p>
11	<p>Имеет ли право компания предусмотреть разные условия займа (ставка, размер скидки) на случай, если клиент согласен и не согласен на уступку? При этом возможность оформления займа в общем в зависимость от выбора клиента не ставится. Для компании такие клиенты имеют различную степень риска с точки зрения возвратности.</p>	<p>Федеральным законом № 353-ФЗ специально установлены обстоятельства, при которых кредитор вправе предусмотреть различные условия займа в зависимости от решения заемщика. Так, частью 2.2. статьи 7 Федерального закона № 353-ФЗ такая возможность предусмотрена для случаев принятия решения заемщиком о приобретении или отказе от услуги или совокупности услуг, в результате оказания которых он становится застрахованным лицом по договору личного</p>

			страхования. Применительно к согласованию условия об уступке прав (требований) возможность установить различные условия займа в зависимости от решения заёмщика Федеральным законом № 353-ФЗ не предусмотрена.
	12	Какой максимальный срок можно предоставить заемщику для принятия решения о выражении согласия или запрете уступки МКК третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа.	Федеральным законом № 353-ФЗ предусмотрен минимальный срок для выражения заемщиком согласия на уступку - пять рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора. Большой срок может быть установлен кредитором.
Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/181 от 24.12.2020	13	Каким должен быть размер шрифта на сайте МКК в разделе «Обращения», а также обязательно ли предусмотреть возможный формат для слабовидящих.	1. Информационным письмом № ИН-06-59/181 от 24.12.2020 рекомендовано при размещении раздела для обращений на стартовой (главной) странице сайта использовать равный размер шрифта по отношению к иным основным разделам сайта. Кроме этого, информационное письмо от 29.12.2020 № ИН-01-59/184 предусматривает использование четких, хорошо читаемых шрифтов, при предоставлении финансовых услуг. 2. Информационное письмо № ИН-01-59/184 от 29.12.2020 предусматривает применение стандарта ГОСТ Р 52872-2019 ¹ при осуществлении проектирования и (или) разработки и (или) доработки дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента), включая все страницы, элементы интерфейса, в том числе обеспечивающие коммуникацию потребителя с финансовой организацией. Указанный ГОСТ содержит в т.ч. подходы, применяемые к используемым на сайте шрифтам.
	14	В какие сроки лучше предоставлять информацию на электронные обращения потребителям финансовых услуг, с учетом возникновения возможных технических неполадок (сбоев), которые могут сместить срок предоставления ответа, который установлен законом.	Полагаем необходимым руководствоваться сроками, установленными статьей 19 Базового стандарта защиты прав потребителей услуг,

¹ ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

		оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка, объединяющих МФО. Общий срок на рассмотрение - 12 р.д. с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».
15	Какой объём памяти предусмотреть для загрузки файлов (документов потребителя) на сайт МКК.	Полагаем, что необходимо руководствоваться критериями достаточности, как минимум исходя из объема файлов, которые составляет комплект документов, передаваемый потребителю в электронном виде или возможный их объем после их сканирования (в случае передачи документов по договору в бумажном виде).
16	Какие ответы на часто задаваемые вопросы лучше разместить в разделе «Обращения» на сайте МКК, которые будут способствовать снижению количества обращений, поступающих по общим вопросам.	Подобный перечень целесообразно определить исходя из анализа обращений, поступающих непосредственно в МФО, а также с учетом анализа обращений, поступающих в Банк России (данная информация передается СРО в разрезе каждого члена СРО на ежеквартальной основе). Помимо прочего необходимо учитывать рекомендации Банка России в указанной части. Так, письмом № 02-59-3/2966 от 12.04.2022 участникам рынка рекомендовано на своих сайтах раскрыть информацию о возможности обращения за кредитными каникулами.
17	Размещение на странице сайта микрокредитной компании блока ответов на часто задаваемые вопросы является обязательным?»	Рекомендации Банка России в этой части направлены на снижение обращений поступающих на деятельность поднадзорных организаций. При этом количество поступающих обращений наряду с информацией, получаемой в ходе непрерывных мониторингов применения положений информационных писем, о применении в деятельности МФО рекомендаций, содержащихся в информационных письмах Банка России, учитываются при оценке Службой поведенческой модели МФО.
18	Какую информацию необходимо разместить на сайте финансовой организации в разделе для направления потребителями обращений относительно предложенных или оказанных им финансовых услуг?	В Информационном письме № ИН-06-59/181 от 24.12.2020 Банком России рекомендовано включать в данный раздел информацию о порядке, сроках рассмотрения обращений потребителей и иную значимую информацию

			(подходы применимые к определению иной значимой информации для размещения в разделе приведены в ответе на вопрос 16).
Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/83 от 29.12.2018	19	Может ли по закону кредитор принять решение о прекращении начисления процентов и неустоек БЕЗ включения данного пункта в договор?	В соответствии с частью 16 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пени).
	20	Зачем нужна практика расторжения договора займа, если по решению МФО возможно прекращение начисления процентов и неустойки без расторжения договора займа?	Подобная практика фиксирует определенный размер задолженности и позволяет заемщику иметь четкое представление о фиксированном объеме неисполненных обязательств перед кредитором.
	21	С какого времени прекращается начисление процентов и неустойки, с даты направления заемщиком заявления или с даты получения займодавцем настоящего заявления (уведомления) или с даты подписания соглашения о расторжении договора займа.	В приведённых Банком России в информационном письме положительных практиках момент прекращения начисления процентов и неустойки может быть связан как с реализацией кредитором права, предусмотренного части 16 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ, либо расторжением договора займа, так и с моментом, отдельно определенным в договоре займа.
	22	Какие условия договора займа (индивидуальные или общие) должны содержать информацию о возможности прекращения начисления процентов и неустоек (штрафов, пени), в том числе условия о реструктуризации долга.	Закон не содержит требований о конкретном документе, в котором подлежат отражению положения, предусматривающие возможность прекращения начисления процентов и неустоек, в том числе условия о реструктуризации долга.
	23	Какие существуют риски для кредитора при применении практики расторжения договоров займа по соглашению с заемщиком, в связи с чем прекращается начисление процентов и неустоек?	Данный вопрос не является предметом указанного информационного письма. Вместе с тем, представляется, что правовая оценка рисков совершения юридически значимых действий, является составной частью системы управления рисками кредитора.
Информационное	24	В случае заблаговременного предоставления Заемщику информации о сумме основного	Предоставление заблаговременно информации о

<p>письмо Банка России № ИН-06-59/116 от 04.08.2020</p>	<p>долга и процентов за фактический срок пользования займом по состоянию на планируемую дату досрочного возврата и в последующем внесении Заемщиком суммы в меньшем размере, указанной в его уведомлении о досрочном погашении займа, может ли данный факт послужить основанием для отказа в зачислении этой суммы в счет частичного досрочного возврата займа.</p>	<p>сумме основного долга и процентов за фактический срок пользования займом по состоянию на планируемую дату досрочного возврата является рекомендованной Банком России практикой. Отказ в зачислении внесенных заемщиком сумм в счет досрочного возврата потребительского займа в случае недостаточности внесенных заемщиком денежных средств для осуществления досрочного возврата потребительского кредита (займа) в размере, указанном в соответствующем уведомлении, является недобросовестной практикой. Поскольку праву заемщика на досрочный возврат потребительского кредита (займа) корреспондирует обязанность кредитора принять такое исполнение, ограничение указанного права заемщика при соблюдении заемщиком порядка предварительного уведомления кредитора (в том числе в связи с внесением заемщиком суммы в меньшем размере, чем указано в предварительном уведомлении) не может расцениваться в качестве положительной практики. Кроме того, обращаем внимание на вступление в силу 03.07.2022 года изменений в ч.2 ст.11 Федерального закона № 353-ФЗ, которые предусматривают право заемщика вернуть всю сумму кредита или ее часть с уплатой процентов за фактический срок пользования кредитом без предварительного уведомления кредитора в течение 14 дней с даты получения кредита.</p>
<p>25</p>	<p>Может ли Кредитор перечислить денежные средства Заемщику на неименную карту (потенциальным Заемщиком предоставляются только сведения о номере карты без указания фамилии и имени), в случае отсутствия у Заемщика именной карты.</p>	<p>Данный вопрос не является предметом указанного информационного письма. Порядок предоставления потребительских займов и проводимых МФО процедур определяется во внутренних документах самостоятельно.</p>
<p>26</p>	<p>Общество просит изложить позицию Банка России относительно действий микрофинансовых организаций, в случае, когда заемщик вносит сумму, в размере меньшем, чем было указано заемщиком в уведомлении о досрочном возврате, позволяющей осуществить погашение только начисленных процентов по займу.</p>	<p>Порядок распределения платежа по договору потребительского займа в случае, если он недостаточен для полного исполнения обязательств заемщика определен частью 20 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ.</p>

	27	Если срок возврата займа составляет 30 дней и заемщик ранее установленного срока внес частично денежные средства, то на какой срок согласовывать уточненный график платежей.	В соответствии с пунктом 7 части 9 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей при частичном досрочном возврате займа согласуется сторонами в индивидуальных условиях договора потребительского займа.
	28	Каким способом и в какой форме кредитор имеет право заблаговременно предоставить заемщику по договору потребительского займа расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским займом по состоянию на планируемую дату досрочного возврата, исходя из требований 230-ФЗ.	Полагаем, что стороны договора вправе предусмотреть такой способ в рамках индивидуальных условий (пункт 16 части 9 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ).
	29	Не устанавливается порядок действий кредитора в части учета суммы такого частичного досрочного погашения потребительского кредита (займа), а именно, должны ли полученные денежные средства учитываться в счет сокращения срока пользования суммой займа или в счет снижения суммы очередных платежей по договору? Допустимо ли закрепление в общих условия договора потребительского кредита (займа) порядка учёта денежных средств с возможностью изменения установленного порядка при условии направлении соответствующего заявления со стороны заемщика?	Любые изменения индивидуальных условий, в т.ч. срока возврата займа могут осуществляться только при их согласовании сторонами в порядке, установленном Федеральным законом № 353-ФЗ для согласования индивидуальных условий. При этом порядок изменения размера и срока платежей при частичном досрочном возврате займа в соответствии с частью 9 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ должен быть определен индивидуальными условиями договора потребительского займа и согласован с заемщиком.
Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/75 от 02.10.2019	30	В практике возможны случаи, когда именно действия заемщика влияют на наличие права кредитора для досрочного возврата займа. При этом не все случаи прописаны в ФЗ «О потребительском кредите(займе)». Например, по нашему мнению, возможный случай для досрочного возврата суммы займа или его части является отказ в регистрации залога на объект недвижимости, в случае выдачи займа под залог этой недвижимости в день подписания, то есть до момента фактической регистрации. Отказ в регистрации в данном случае может быть обусловлен действиями заемщика или отсутствием таких действий, что дает основания для досрочного возврата суммы займа, ввиду отсутствия необходимого обеспечения, оговоренного сторонами договора.	Включение в договоры потребительского кредита (займа) условий, устанавливающих основания для досрочного возврата заемщиком суммы потребительского кредита (займа) по требованию кредитора, не предусмотренные законодательством, ущемляет права заемщика и не является положительной практикой.
Информационное письмо Банка России № ИН-01-59/184 от 29.12.2020	31	В какой форме должно выражаться обеспечение, в случае если сайт микрофинансовой организации и (или) мобильное приложение микрофинансовой организации (при его наличии) предусматривают возможность обмена с потребителем мгновенными текстовыми сообщениями (чат), возможности получения потребителем на указанный им адрес электронной почты протокола вышеупомянутого взаимодействия?	В случае если сайт финансовой организации в сети «Интернет» и (или) мобильное приложение финансовой организации (при его наличии) предусматривают возможность обмена с потребителем мгновенными текстовыми сообщениями (чат), рекомендуется обеспечить возможность получения потребителем на указанный им адрес электронной почты протокола вышеупомянутого взаимодействия. Возможность мгновенного обмена сообщениями

			не препятствует возможности получения и использования адреса электронной почты в целях взаимодействия.
	32	Проверяется ли Банком России соблюдение данной рекомендаций в части предзаполнения МФО документов, форм (в том числе, предпроставленных галочек) всем рынком? Либо подобные проверки обращены только к крупным игрокам?	Банк России в своей деятельности руководствуется риск-ориентированным подходом, в связи с чем масштаб деятельности МФО не является основным фактором для принятия решения о проведении проверочных мероприятий.
	33	Кредитор формирует необходимые для ознакомления и подписания документы в формате pdf с отражением параметров продукта (услуги), которые были автоматически сформированы исходя из волеизъявления клиента сделанного им на более ранних этапах оформления займа, относится ли это к автоматическому предзаполнению микрофинансовой организацией документов и форм?	Банком России рекомендовано финансовым организациям при предоставлении финансовых продуктов (услуг) обеспечивать возможность выражения волеизъявления (согласия) клиента с параметрами продукта (услуги) или вариативность выбора условий оказания таких услуг (например, условий о предоставлении дополнительных услуг (или) заключении дополнительных договоров) на любом этапе взаимодействия потребителя с сайтом финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также мобильным приложением финансовой организации (при его наличии).
Вопросы помимо Информационных писем	34	Перечень (совокупность) необходимых условий (основания) для включения Банком России микрокредитных (микрофинансовых) организаций в «ТОП» (список организаций МФО, за которыми установлен повышенный надзор определенного уровня «индикатора» контроля).	Критерии отбора в ТОП МФО на 2022: количество жалоб; клиентская база; соотношение жалоб к клиентской базе превышает средний показатель по рынку; динамика жалоб по навязыванию дополнительных услуг.
	35	Основания (условия) для исключения микрокредитных (микрофинансовых) организаций из вышеуказанного списка	Снижение жалоб, в том числе по навязыванию дополнительных услуг, снижение показателя соотношения жалоб к клиентской базе и реализация этапов разработанной дорожной карты. После исключения компании из списка ТОП продолжается осуществление мониторинга деятельности компании.
	36	Возможные последствия (санкции) для микрокредитных (микрофинансовых) организаций, в случае невыполнения (частичного невыполнения) последними рекомендаций Банка России.	С учетом принятых Банком России надзорных послаблений в отношении МФО принимаются меры надзорного реагирования в виде рекомендательных писем. Вместе с тем, в случае неоднократного неисполнения принимаемых Банком России мер надзорного реагирования,

			<p>Банк России вправе применять иные, предусмотренные законодательством меры реагирования, в том числе в соответствии с пунктом 1 части 1.1 статьи 7 Федерального закона № 151-ФЗ в случае неоднократного в течение года нарушения положений Федерального закона № 353-ФЗ МФО может быть исключена из государственного реестра МФО.</p> <p>Кроме того, ряд рекомендаций, в частности информационные письма Банка России, направлены на устранение правовых коллизий. Поведенческая модель МФО для целей выстраивания дальнейших надзорных процедур определяется, в том числе по результатам мониторинга исполнения информационных писем Банка России. Также результаты мониторинга являются базой для законодательных инициатив.</p>
	37	<p>Примеры добросовестной (недобросовестной) практики при предоставлении заявителям/заемщикам дополнительных услуг.</p>	<p>Каждый случай недобросовестной практики рассматривается Банком России отдельно с учетом совокупности факторов.</p> <p>Вместе с тем, в качестве примеров недобросовестных практик возможно привести следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> - неочевидный механизм отказа от услуги, в частности в интерфейсе страницы, где потенциальный заемщик должен проставить отметку о согласии/несогласии с оказанием услуги графическая кнопка «продолжить» выделена контрастным цветом, нажатие на которую означает согласие заемщика с оказанием услуги, в то время как графическая кнопка для отказа от платной дополнительной услуги например, «Продолжить без страховки», имеет отличительное цветовое решение (чаще всего окрашена серым цветом); либо графические кнопки для согласия и отказа от дополнительных услуг располагаются в разных визуальных местах, при этом кнопка, означающая согласие с дополнительной услугой расположена в более очевидном для потребителя месте.

		<p>Также в случае выбора заемщиком варианта продолжения оформления займа без оказания услуги отражается предостерегающее информационное сообщение, например, о том, что «в случае отказа от услуг страхования заемщик или его близкие выплатят заем». При этом, как правило, не доводится информация о случаях, на которые распространяется страховое покрытие.</p> <ul style="list-style-type: none"> - недостаточное информирование о стоимости / сути / условиях оказания услуги; - обуславливание выдачи займа необходимостью приобретения Услуги. <p>Также необходимо отметить, что в ряде случаев кредиторами нарушаются прямые нормы законодательства при предоставлении услуг, а именно: автоматически проставлена отметка о согласии с услугой; в заявлении на выдачу займа отсутствует информация об услуге.</p> <p>Добросовестные практики:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в интерфейсе страницы графические кнопки, означающие согласие и отказ от дополнительной услуги, расположены в одном визуальном поле, имеют одинаковое цветовое решение; - в интерфейсе страницы на сайте МФО, где потенциальный заемщик должен проставить отметку о согласии/несогласии с оказанием услуги указана информация о стоимости услуги денежном выражении; - механизм информирования об услуге прозрачен, суть услуги понятна заемщику, заемщику не требуется предпринимать дополнительных действий, чтобы найти информацию об услуге, таким образом, заемщик самостоятельно осознает потребность в приобретении услуги, либо отказывается от нее.
38	Критерии (показатели) наличия у дополнительных услуг, приобретаемых заявителями/заемщиками, определенного блага для них.	<p>В целях исключения недобросовестных практик, которые приводят или могут привести к нарушению прав потребителей, считаем важным при реализации дополнительных услуг учитывать следующее:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - кредитор обязан бесплатно выполнять действия, предусмотренные законодательством; - услуга должна создавать благо для потребителя, - услуга не должна создавать дополнительной финансовой нагрузки на потребителя при отсутствии полезного эффекта, например, в виде экономии денежных средств; - при предоставлении услуги кредитор не должен действовать исключительно в собственных интересах; - предоставление займа не должно быть поставлено в зависимость от приобретения дополнительной услуги, если это не предусмотрено законом; - при продаже услуг учитываются интересы и потребности потребителя.
39	Возможные последствия для микрокредитных (микрофинансовых) организаций в случае отказа от участия в рабочей встрече с представителями Банка России.	Встречи проводятся в рамках консультативного надзора, который предполагает достижение договоренностей о добровольном устранении нарушений и неприменение мер в виде предписаний и рекомендаций. При этом дата и время проведения встречи согласовываются и, при объективных обстоятельствах, могут быть перенесены по ходатайству МФО. Так как встреча является одной из мер надзорного реагирования, то при невозможности ее проведения, при наличии достаточных оснований, могут применяться иные меры воздействия (в том числе рекомендательные письма и предписания).
40	Является ли обязательным участие непосредственно руководителя и/или учредителей организации в рабочей встрече с представителями Банка России.	К участию во встрече со стороны МФО приглашаются лица, владеющие информацией о реализуемых в МФО бизнес-процессах, и уполномоченные принимать управленческие решения, от которых зависит конечный результат принятых на встрече договоренностей. Также уровень участников со стороны МФО зависит от повестки встречи, которая доводится приглашительным письмом.
41	Будет ли считаться за нарушение Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, утвержденного Банком России (Протокол №	Условие пункта 3.2 Базового стандарта направлено на недопущение нарушения прав

	<p>КФНП-12 от 27 апреля 2018 г), не начисление процентов за пользование денежными средствами, выданными получателю финансовых услуг на основании договора микрозайма, в случае погашения микрозайма в день его выдачи.</p>	<p>потребителей при исчислении периода пользования суммой займа, за который подлежат уплате проценты, в частности, включение в такой период даты выдачи потребительского займа. Исключением является случай, когда потребитель досрочно возвращает сумму займа в дату получения. Таким образом, в соответствии с рассматриваемым условием Базового стандарта кредитору предоставлено право требовать уплаты процентов за один день пользования суммой займа в случае полного досрочного погашения в дату выдачи.</p>
--	--	--