

Утвержден Советом СРО «МиР»
(Протокол № 116 от 26.07.2024 года)
Начало действия - 01.12.2024 года.

**Внутренний стандарт СРО «МиР»
«Защиты прав и интересов физических лиц -
получателей финансовых услуг при получении от
члена СРО «МиР» предложения приобрести
платные дополнительные услуги»**

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Основные понятия, используемые в Стандарте	3
3. Предложение приобрести дополнительную услугу при предоставлении потребительского займа	3
4. Предложение приобрести дополнительную услугу на этапе отличном от заключения договора потребительского займа.....	5
5. Оплата дополнительных услуг	6
6. Иные требования к предоставлению дополнительных услуг	6
7. Действия микрофинансовой организации после предоставления дополнительной услуги	6
8. Анализ и оценка качества дополнительных услуг, предложенных микрофинансовыми организациями к приобретению	7
9. Заключительные положения.....	8

1. Общие положения

1.1. Внутренний стандарт СРО «МиР» (далее – СРО) «Защиты прав и интересов физических лиц - получателей финансовых услуг при получении от члена СРО «МиР» предложения приобрести платные дополнительные услуги» (далее – Стандарт) разработан на основании статьи 4 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Федеральный закон № 223-ФЗ).

1.2. Стандарт устанавливает условия и порядок адресованного получателем финансовых услуг предложения микрофинансовой организацией, действующей от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, приобрести дополнительные услуги при заключении договора потребительского займа или в процессе исполнения договора потребительского займа.

1.3. Стандарт обязателен для исполнения всеми микрофинансовыми организациями, являющимися членами СРО (далее – микрофинансовые организации), и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

1.4. Микрофинансовые организации обязаны включать в договор, заключаемый с третьими лицами, предлагающими дополнительные услуги получателем финансовых услуг от имени и/или в интересах микрофинансовой организации, условие о соблюдении такими третьими лицами требований настоящего Стандарта.

В рамках Стандарта под предложением микрофинансовой организацией приобрести дополнительные услуги понимается предложение, сделанное как непосредственно микрофинансовой организацией, так и привлеченным ею третьим лицом, действующим от имени микрофинансовой организации или от своего имени, но в интересах микрофинансовой организации.

2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

2.1. **получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в микрофинансовую организацию за получением потребительского займа либо являющееся заемщиком по заключенному с микрофинансовой организацией договору потребительского займа;

2.2. **дополнительные услуги** – любые услуги (работы, товары), в том числе по договору страхования, предлагаемые к приобретению получателю финансовой услуги за плату микрофинансовой организацией, действующей от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица.

3. Предложение приобрести дополнительную услугу при предоставлении потребительского займа

3.1 В случае предложения получателю финансовой услуги приобрести несколько дополнительных услуг, информация о которых указана в заявлении о предоставлении потребительского займа или в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров), если согласно ассортиментной политике поставщика соответствующих услуг каждая такая дополнительная услуга может быть приобретена только отдельно, микрофинансовая организация обязана обеспечить возможность выражения получателем финансовой услуги согласия на приобретение дополнительных услуг или отказа от их приобретения в отношении каждой дополнительной услуги в отдельности.

3.2. Описание предмета (потребительских свойств) дополнительной услуги (далее – описание дополнительной услуги) должно быть доступно для ознакомления получателем финансовой услуги до момента выражения им согласия на ее приобретение или отказа от нее, содержать цену услуги или порядок ее определения и указание на обязательность дополнительной услуги (при наличии) для получения микрозайма.

3.3. Факт ознакомления получателя финансовой услуги с указанным в пункте 3.2. настоящего Стандарта описанием дополнительной услуги считается подтвержденным, если применяемый микрофинансовой организацией процесс оформления покупки дополнительной услуги дистанционным способом (посредством Интернет) позволяет получателю финансовой услуги осуществить просмотр им текста указанного описания до выражения им согласия на приобретение дополнительной услуги или отказа от ее приобретения.

3.4. Если согласно условиям дополнительной услуги, предлагаемой микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, она признается оказанной полностью или частично до истечения срока, указанного в пункте 3 части 2.1. статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», то в документах с описанием такой услуги должно быть указано, что в случае его последующего отказа от приобретенной услуги в установленном законодательством Российской Федерации порядке возврат денежных средств полностью или частично невозможен.

3.5. Если договор потребительского займа, при согласовании которого микрофинансовая организация предложила получателю финансовых услуг приобрести, а получатель финансовых услуг согласился на приобретение одной или нескольких дополнительных услуг, не был заключен по причине отказа от его заключения со стороны получателя финансовых услуг или микрофинансовой организации, в случае предоставления получателю финансовых услуг возможности приобрести такие дополнительные услуги без получения микрозайма микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовых услуг возможность подтвердить его намерение приобрести такие услуги или отказаться от их приобретения.

Реализация получателем финансовых услуг права подтвердить его намерение приобрести дополнительные услуги или отказаться от их приобретения допускается только после:

3.5.1. получения им сообщения микрофинансовой организации об отказе предоставить потребительский заем на основании подписанного получателем финансовых услуг заявления о предоставлении потребительского займа;

3.5.2. истечения установленного микрофинансовой организацией срока, предусмотренного частью 7 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

3.6. Если сумма займа, указанная в подписанном получателем финансовых услуг заявлении о предоставлении потребительского займа, не предоставлена микрофинансовой организацией получателю финансовых услуг в течение одного рабочего дня с момента подписания получателем финансовых услуг индивидуальных условий договора потребительского займа или если индивидуальные условия договора потребительского займа не предоставлены микрофинансовой организацией получателю финансовых услуг для подписания в течение одного рабочего дня после подписания им заявления о предоставлении потребительского займа, в случае предоставления возможности получателю финансовых услуг приобрести такие дополнительные услуги без получения микрозайма применяются предусмотренные пунктом 3.5. Стандарта последствия для отказа микрофинансовой организации от заключения договора потребительского займа за исключением случаев, когда микрофинансовая организация предоставила сумму займа на основании указанного заявления по истечении данного срока без повторного согласования с получателем финансовых услуг договора потребительского займа.

4 Предложение приобрести дополнительную услугу на этапе отличном от заключения договора потребительского займа

4.1 Если микрофинансовая организация предлагает получателю финансовых услуг приобрести дополнительную услугу после заключения договора о предоставлении потребительского займа, она должна обеспечить возможность получателю финансовых услуг согласиться с ее приобретением или отказаться от ее приобретения после ознакомления получателя финансовой услуги с описанием дополнительной услуги, требования к которому установлены пунктом 3.2 Стандарта.

4.2. Согласие на приобретение указанных в пункте 4.1 Стандарта дополнительных услуг должно содержать информацию о стоимости таких дополнительных услуг и выражается получателем финансовой услуги в порядке, установленном микрофинансовой организацией, позволяющем подтвердить содержание, дату время выражения соответствующего волеизъявления получателем финансовых услуг.

4.3 Факт ознакомления получателя финансовой услуги с указанным в пункте 4.1. Стандарта описанием дополнительной услуги считается подтвержденным, если применяемый микрофинансовой организацией процесс

оформления покупки дополнительной услуги дистанционным способом (посредством Интернет) позволяет получателю финансовой услуги осуществить просмотр им текста указанного описания до выражения им согласия на приобретение дополнительной услуги или отказа от ее приобретения.

5. Оплата дополнительных услуг

5.1 Микрофинансовая организация обязана предоставить возможность получателю финансовой услуги оплатить приобретаемую им дополнительную услугу до получения суммы займа, то есть без использования для такой оплаты заемных денежных средств.

5.2. Отказ получателя финансовой услуги от использования заемных денежных средств для оплаты дополнительной услуги не должен ухудшать условия заключаемого между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией договора потребительского займа.

5.3. Если стоимость дополнительной услуги (одной или их совокупности), предложенной получателю финансовой услуги при заключении договора потребительского займа, оплата которой осуществляется получателем финансовой услуги после получения суммы потребительского займа, т.е. с использованием заемных средств, превышает 50% от одобренной микрофинансовой организацией к предоставлению данному получателю финансовой услуги суммы займа, микрофинансовая организация обязана уведомить об этом факте получателя финансовой услуги до подписания им договора потребительского займа в установленном микрофинансовой организацией порядке, позволяющем определить содержание, дату и время такого уведомления.

6. Иные требования к предоставлению дополнительных услуг

6.1 Признаются недопустимыми следующие условия предоставления дополнительных услуг:

1) условие о том, что в случае отказа получателя финансовых услуг от приобретенных дополнительных услуг возврат стоимости таких услуг осуществляется за вычетом расходов, понесённых микрофинансовой организацией на заключение соответствующего договора;

2) условие об общей стоимости всех одновременно приобретаемых дополнительных услуг, без указания цены каждой отдельной приобретённой услуги, если согласно ассортиментной политике поставщика соответствующих услуг каждая такая дополнительная услуга может быть приобретена только отдельно.

7. Действия микрофинансовой организации после предоставления дополнительной услуги

7.1 Если микрофинансовая организация направляет получателю финансовой услуги указанное в части 2.8-1 статьи 7 Федерального закона от 21

декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» уведомление с использованием в сообщении ссылки на размещенное на Интернет-ресурсе такое уведомление, то микрофинансовая организация обязана указать в таком сообщении тематику такой ссылки или иным образом обеспечить доведение до получателя финансовой услуги информацию, позволяющую установить назначение полученной ссылки без ее открытия.

7.2. Если микрофинансовая организация предлагает приобрести совокупность дополнительных услуг, имеющих единую стоимость (комплект услуг), приобретение которых по отдельности по указанной стоимости невозможно, то недопустимо исполнять полученный от получателя финансовой услуги отказ от одной или нескольких таких услуг с оставлением в силе иных услуг, входящих в комплект.

8. Анализ и оценка качества дополнительных услуг, предложенных микрофинансовыми организациями к приобретению

8.1 Микрофинансовая организация не реже чем 1 раз в год анализирует востребованность у получателей финансовой услуги всех предлагаемых ею дополнительных услуг с целью принятия ею решения о целесообразности их дальнейшего предложения к приобретению.

8.2 Микрофинансовая организация по запросу СРО, направляемому не менее, чем за 30 дней до даты предоставления запрашиваемого документа, предоставляет подтверждение проведенного анализа, указанного в пункте 8.1. Стандарта, в форме документа, содержащего:

- 1) количество выданных потребительских займов за период;
- 2) количество выданных потребительских займов, при заключении или исполнении которых получателями финансовых услуг были приобретены дополнительные услуги, за период;
- 3) количество отказов получателей финансовых услуг от приобретенных дополнительных услуг в разрезе каждого вида дополнительных услуг/поставщика дополнительной услуги за период;
- 4) выводы микрофинансовой организации о целесообразности дальнейшего предложения каждого вида дополнительных услуг получателям финансовых услуг, отказа от такого предложения или изменения условий предлагаемых дополнительных услуг;
- 5) иные сведения, используемые микрофинансовой организацией для анализа.

8.3. Микрофинансовая организация, для целей проявления должной осмотрительности при выборе контрагента, вправе по своему усмотрению в дополнение к стандартной проверке контрагента в установленном ею порядке проверять наличие фактической возможности у поставщика дополнительных услуг, приобретение которых микрофинансовая организация предлагает, оказывать соответствующие услуги (самостоятельно или с привлечением третьих лиц) на заявленном таким поставщиком уровне качества и

обеспечивать необходимое взаимодействие с получателями финансовых услуг, их приобретших.

При указанной проверке микрофинансовая организация вправе учитывать также, в частности:

1) наличие у поставщика дополнительной услуги мобильного приложения или сайта в сети «Интернет» на русском языке с развернутым описанием услуг и возможностью получения получателем финансовой услуги в таком приложении или на таком сайте обратной связи при помощи чат-поддержки, чат-бота, другими способами коммуникации в качестве первого ответа с последующей передачей вопроса специалисту;

2) наличие на сайте поставщика дополнительной услуги личного кабинета, предоставляющего возможность получателю финансовой услуги зарегистрироваться и получить полную информацию о приобретенных им услугах.

8.4. Пункт 8.3. Стандарта не распространяется на дополнительные услуги, оказываемые микрофинансовой организацией, предлагающей их к приобретению.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с 01 декабря 2024 года.

9.2. Настоящий Внутренний стандарт распространяется на отношения по приобретению дополнительных услуг (в том числе путем включения соответствующих условий в договор потребительского займа), предложение о предоставлении которых сделано микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги с даты вступления в силу Стандарта.