



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 20.12.2023 № 1950

*О позиции Банка России по применению
положений Федерального закона от
04.08.2023 № 442-ФЗ, регулирующих
отношения по рассмотрению обращений*

Копия:
Директору
Департамента небанковского кредитования
И.А. Кочеткову

Личный кабинет

Уважаемый Михаил Валерьевич!

Статьей 12 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 № 442-ФЗ) предусмотрено внесение изменений в Федеральный закон от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Одним из изменений, предусмотренных статьей 12 Закона № 442-ФЗ, является дополнение Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее по тексту Федеральный закон от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в редакции Закона № 442-ФЗ именуется как «Закон № 151-ФЗ») статьей 9.1, регулирующей порядок и сроки рассмотрения микрофинансовыми организациями обращений.

В целях обеспечения единообразного подхода микрофинансовых организаций к установленным статьей 9.1 Закона № 151-ФЗ требованиям Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие (далее – СРО «Мир») просит довести до сведения СРО «Мир» позицию Банка России относительно применения отдельных положений указанной статьи Закона.

1. Согласно ч. 1 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), **связанное с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом.**

Согласно ст. 1 Закона № 151-ФЗ данный Федеральный закон **устанавливает правовые основы осуществления микрофинансовой деятельности.**

В связи с вышеизложенным, правильными ли являются выводы СРО «Мир» о том, что:

1.1. Статья 9.1 Закона № 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 не отношения, не относящиеся к предмету регулирования Закона № 151-ФЗ;

1.2. Правовую оценку полномочий представителя заявителя (их оснований, порядка их оформления, срока действия и т.д.), направившего обращение в МФО, необходимо делать на основании норм о представительстве Гражданского кодекса РФ ввиду отсутствия соответствующих норм в Законе № 151-ФЗ?

2. В соответствии с частями 2, 3 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ микрофинансовая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, **по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, адресу места нахождения филиала, представительства микрофинансовой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц**, а также направленных **на адрес электронной почты микрофинансовой организации (при наличии)**. Информация об указанных выше адресах должна быть размещена на официальном сайте микрофинансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» **(при наличии)**.

Согласно ст. 55 ГК РФ представительством является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения, которое представляет интересы юридического лица и осуществляет их защиту; филиалом является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства; представительства и филиалы должны быть указаны в едином государственном реестре юридических лиц.

Исходя из ст. 11, п. 3 ч. 2 ст. 23 НК РФ обособленное подразделение организации - любое территориально обособленное от нее подразделение, по месту нахождения которого оборудованы стационарные рабочие места **для осуществления юридическим лицом своей деятельности**, о котором российское юридическое лицо, как налогоплательщик, обязано сообщить в налоговый орган по месту своего нахождения.

Таким образом, российские юридические лица, в том числе микрофинансовые организации, могут осуществлять свою деятельность через обособленные подразделения, не являющиеся его филиалами, представительствами.

В соответствии с ч. 4 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ в случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, микрофинансовая организация обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

В связи с вышеизложенным, правильно ли СРО «МиР» понимает, что:

2.1. Микрофинансовая организация не обязана использовать для получения обращений электронную почту?

2.2. Микрофинансовая организация вправе выделить для получения обращений специальный адрес электронной почты, указав его на официальном сайте в сети «Интернет» (при наличии)/внутренних документах МФО именно как адрес для получения обращений?

2.3. В случае поступления обращения на электронный адрес микрофинансовой организации, не указанный на официальном сайте микрофинансовой организации в сети «Интернет» (при наличии)/внутренних документах МФО в качестве адреса, который может

использоваться заявителями для направления обращений, микрофинансовая организация не обязана принимать и рассматривать поступившее на него обращение?

2.4;. Так как предусмотренный ч. 3 ст. 9.1 способ доведения до заявителей сведений об адресах (почтовых, электронном), по которым следует направлять обращения, предполагает наличие у микрофинансовой организации официального сайта в сети «Интернет», следует ли микрофинансовым организациям, не имеющим официального сайта в сети «Интернет», при размещении информации, предусмотренной подпунктом 1 пункта 1 ст. 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в местах оказания финансовых услуг указывать помимо адресов обособленных подразделений микрофинансовой организации их статус (обособленное структурное подразделение, филиал, представительство) с тем, чтобы довести до сведения потенциальных заявителей информацию об адресах (почтовых), по которым они могут направлять свои обращения (на бумажном носителе), или в размещаемой в местах оказания финансовых услуг информации указывать отдельно сведения об адресах (почтовых, электронном – при наличии), по которым принимаются обращения заявителей?

2.5. У микрофинансовой организации нет обязанности принимать (регистрировать и рассматривать) обращения по месту нахождения ее обособленных подразделений, не являющихся филиалами или представительствами, если такие адреса не указаны на официальном сайте микрофинансовой организации/внутренних документах МФО как адреса для получения обращений?

2.6. Предоставление микрофинансовой организацией обособленным подразделениям, не являющимся ее филиалами или представительствами, права принимать обращения является дополнительным по отношению к предусмотренному ч. 2 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ способом приема обращений, информация о котором подлежит включение во внутренние документы микрофинансовой организации, или дополнительными адресами (почтовыми, электронными), которые могут быть использованы заявителями для направления обращений?

2.7. 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. В соответствии с частями 7, 8 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами - ч. 7 ст. 9.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока) – ч. 8 ст. 9.1.

В связи с изложенными выше нормами Закона № 151-ФЗ СРО «МиР» правильно ли СРО «МиР» понимает, что:

3.1. 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?

3.2. Уведомление о продлении срока должно быть направлено в установленный ч. 7 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ пятнадцатидневный (в рабочих днях) срок?

3.3. В случае неполучения микрофинансовой организацией запрошенных ею у заявителя или третьего лица дополнительных документов (материалов) она обязана направить ответ заявителю исходя из имеющихся у нее документов в течение установленного ч. 7 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ срока рассмотрения обращения с учетом его продления в соответствии с ч. 8 ст. 9.1 указанного Федерального закона, а после получения запрошенных дополнительных документов (материалов) направить заявителю дополнительный ответ?

4. В соответствии с ч. 10 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В связи с изложенной выше нормой Закона № 151-ФЗ СРО «МиР» СРО «МиР» просит сообщить позицию Банка России по следующим вопросам:

4.1. Правильно ли 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 указанному 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 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?

5. Согласно п. 1 ч. 13 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ микрофинансовая организация не дает ответ по существу на обращение, в котором не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Правильно ли СРО «МиР» понимает:

5.1. Указанное выше нормативное положение распространяет свое действие только на ответы на обращения, предполагающие направление ответа в бумажной форме?

6. В соответствии с ч. 16 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ 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.

СРО «МиР» просит разъяснить:

6.1. Часть 16 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ защищает информацию, содержащую указанные в данной норме виды тайн, «полученную при рассмотрении обращения» или имеющуюся у микрофинансовой организации не независимо от рассмотрения обращения? Данная норма 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?

6.2. Не является ли нарушением пункта 4 части 2 статьи 9 Закона № 151-ФЗ 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, но проверка которого микрофинансовой организацией на принадлежность 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 пункта 4 части 2 статьи 9 и части 16 статьи 9.1. Закона № 151-ФЗ?

С уважением,
Директор



Е.С. Стратьева

Исполнитель: Новицкая Александра