



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) 258-8705

от 13.06.2024 № 780

*О применении отдельных положений ст. 9.1  
Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ*

Руководителю  
микрофинансовой  
организации

---

Личный кабинет

В связи с вступлением в силу 01.07.2024 статьи 9.1. Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ (далее – Закон № 151-ФЗ), устанавливающей порядок и сроки рассмотрения микрофинансовыми организациями (МФО) обращений физических и юридических лиц, СРО «МиР» информирует о порядке выполнения указанных выше требований на основании полученного от Банка России ответа на ряд вопросов СРО «МиР».

## **I. Сфера отношений, на которую распространяется ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ.**

1. Предусмотренные нормами ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ, за исключением нормы ч. 6 данной статьи, порядок и сроки рассмотрения обращений распространяют свое действие на обращения физических и юридических лиц (далее – заявители), связанные с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности. То есть обращения заявителей, не связанные с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности (например, обращения заявителей, содержащих предложения о сотрудничестве с МФО; рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если вопросы обращения связаны с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности, но при этом порядок и сроки ответов на такие обращения урегулирован иными (специальными) нормами действующего законодательства РФ, ответы на обращения подлежат направлению в порядке и сроки, предусмотренные специальными нормами, например:

- исходя из ч. 2.1 ст. 3 Закона № 151-ФЗ, в соответствии с которой микрофинансовые организации вправе осуществлять профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в порядке, установленном Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» и п. 3 ч. 4 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в соответствии с которым кредитором в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») должна размещаться информация о сроках рассмотрения оформленного заемщиком

заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и принятия кредитором решения относительно этого заявления, ответ МФО на обращение заявителя - физического лица о предоставлении ему потребительского займа должен быть дан в течение указанного в размещенной МФО информации срока рассмотрения заявления о предоставлении потребительского займа и принятия МФО решения по этому заявлению;

- в соответствии со ст. 10 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» МФО обязана ответить на обращение должника/представителя должника - физического лица по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения;

- в соответствии с ч. 6 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ обращение, содержащее требование имущественного характера, которое связано с восстановлением МФО нарушенного права заявителя, подлежит рассмотрению в порядке и сроки, предусмотренные ч. 2 ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом, т.е.: в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения обращения потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное обращение направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней; в течение тридцати календарных дней со дня получения обращения потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях.

## II. Представительство.

1. Если в обращении в качестве автора и/или отправителя указан представитель заявителя, правовую оценку полномочий представителя заявителя (их оснований, порядка их оформления, срока действия и т.д.), направившего обращение в МФО, необходимо проводить на основании норм Гражданского кодекса РФ о представительстве.

## III. Прием обращений.

1. МФО, имеющая электронную почту, обязана организовать прием обращений от заявителей по адресу электронной почты.

МФО вправе использовать как общий адрес электронной почты, так и выделить для получения обращений специальный адрес электронной почты, указав информацию о нем на своем официальном сайте в сети Интернет (при наличии).

2. МФО, имеющие официальный сайт в сети Интернет, должны разместить информацию об адресах для направления обращений на своих сайтах.

3. МФО имеет право, но не обязана принимать обращения в обособленных подразделениях, не являющихся филиалами или представительствами МФО, адреса которых указаны в ЕГРЮЛ.

Сведения об адресах обособленных подразделений, осуществляющих прием обращений, должны быть указаны на официальном сайте МФО (при наличии).

4. Микрокредитным компаниям, не имеющим официального сайта в сети Интернет, следует разместить сведения об адресах для направления обращений в местах обслуживания клиентов.

#### **IV. Направление ответов на обращения.**

1. Приоритетным способом направления ответа заявителю является способ, указанный заявителем в обращении.

В случае, если МФО не имеет технической возможности направить ответ на обращение способом, указанным в обращении заявителя (например, адрес электронной почты заявителя не принимает корреспонденцию МФО или не существует на момент направления ответа на обращение), допустимым является направление ответа в зависимости от способа поступления обращения: 1) по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо 2) способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между МФО и заявителем. В таком ответе следует указать причины невозможности направления ответа способом, указанным заявителем в обращении

2. Если в обращении заявителя не указан способ для направления МФО ответа, ответ на обращение направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения: 1) по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо 2) способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. При этом если договором МФО с заявителем согласован способ направления ответов на обращения, ответ может быть направлен способом, предусмотренным условиями договора, даже в том случае, если обращение не связано с этим договором.

В случае невозможности направить ответ способом, которым обращение поступило, в связи с отсутствием в обращении заявителя сведений об адресе (почтовом, электронном), при отсутствии договора, заключенного между МФО и заявителем, МФО вправе не давать ответ по существу согласно п. 1 ч. 13 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ.

#### **V. Продление срока рассмотрения обращения.**

1. Срок рассмотрения обращения может быть продлен в случае, если для объективного и всестороннего рассмотрения его необходимо получение дополнительных документов и материалов от заявителя или третьего лица. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления МФО обязана направить заявителю в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.

2. В случае, если МФО не получила необходимых дополнительных документов от заявителя или третьего лица, МФО обязана направить ответ заявителю, подготовленный на основании имеющихся у нее документов, в течение 25 рабочих дней со дня регистрации обращения.

#### **VI. Раскрытие конфиденциальной информации в ответах на обращения.**

1. МФО не имеет права предоставлять сведения, составляющие охраняемую законом тайну (персональные данные, тайна операций клиентов, другая охраняемая законом информация – ч. 17 ст. 9.1 Закона № 151-ФЗ), лицам, не имеющим права на их получение, в том числе заявителям обращений.

В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, следует применять необходимые меры для идентификации заявителя.

При рассмотрении обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения МФО юридически значимой идентификации заявителя МФО должна соблюдать предусмотренные применимым законодательством и заключенными с клиентами договорами ограничения на предоставление третьим лицам сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной подобной информации.

В связи с этим, в случаях, если обращение поступило, например:

- с адреса электронной почты, не указанного в договоре, заключенном с МФО;
- с адреса электронной почты представителя заемщика, не указанного в договоре, заключенном с МФО;
- на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в договоре, заключенном с МФО,

СРО «МиР» рекомендует в ответах заявителям воздержаться от предоставления охраняемой законом информации, в том числе, не подтверждать и не опровергать достоверность такой информации, полученной МФО из обращения заявителя.

Если ответы на вопросы обращения требуют раскрытия заявителю, личность которого не может быть подтверждена, охраняемой законом информации, в ответе на обращение следует указать, что для предоставления ответов на такие вопросы необходимо провести идентификацию заявителя в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну.

Во избежание жалоб на уклонение МФО от предоставления ответов по существу СРО «МиР» рекомендует разработать и зафиксировать в договоре займа инструмент проверки личности заемщика/представителя заемщика, применяемый при получении от него обращения. Например, обеспечить получение обращений через личный кабинет на сайте МФО или в мобильном приложении, осуществлять авторизацию электронной почты заемщика.

## **VII. Исполнение требования о направлении копии обращения и ответа на него в саморегулируемую организацию.**

1. В случае выявления МФО при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка (СРО) МФО обязана направить копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, членом которой она является на момент направления указанных копий, в том числе в случае получения обращения физического лица, поступившего в МФО из Банка России.

2. МФО, не являющаяся членом СРО, выявившая при рассмотрении обращения нарушение базового стандарта или внутреннего стандарта СРО, членом которого она являлась на момент совершения нарушения, не обязана направлять копию ответа на обращение и копию обращения в СРО.

3. В случае выявления при рассмотрении обращения нарушения иных правовых актов МФО не должна направлять копию такого обращения и ответа на него в СРО «МиР».

4. СРО «МиР» рекомендует назначить сотрудников, ответственных за выявление допущенных МФО нарушений внутренних или базовых стандартов, включив в бизнес-процесс рассмотрения обращений, связанных с осуществлением микрофинансовой деятельности, этап правовой оценки действий МФО, касающихся предмета обращения.

С обращениями СРО «МиР», на которые были получены ответы Банка России, информация о которых содержится в настоящем Информационном письме, можно ознакомиться по ссылкам: [https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT\\_ID=7607](https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT_ID=7607), [https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT\\_ID=7567](https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT_ID=7567), [https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT\\_ID=7424](https://npsmir.ru/vzaimodeystvie-s-regulyatorami/?ELEMENT_ID=7424).

Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева