

# Разъяснения Потребителям услуг микрофинансовых организаций



Микрофинансовая организация (далее - МФО)– юридическое лицо, зарегистрированное в форме фонда, автономной некоммерческой организации, учреждения (за исключением казенного), некоммерческого партнерства, хозяйственного общества или товарищества, осуществляющее микрофинансовую деятельность и внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном законом;

Микрофинансовая деятельность - деятельность юридических лиц, имеющих статус МФО, а также иных юридических лиц, имеющих право на осуществление микрофинансовой деятельности в соответствии с законодательством, по предоставлению микрозаймов (микрофинансирование);

Микрозайм - займ, сумма которого не превышает сумму один миллион рублей. Микрозаймы выдаются исключительно в рублях и на основании договора микрозайма;

Потребительский заем - денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования;

Микрофинансовая организация (далее - МФО)– юридическое лицо, зарегистрированное в форме фонда, автономной некоммерческой организации, учреждения (за исключением казенного), некоммерческого партнерства, хозяйственного общества или товарищества, осуществляющее микрофинансовую деятельность и внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном законом;

Микрофинансовая деятельность - деятельность юридических лиц, имеющих статус МФО, а также иных юридических лиц, имеющих право на осуществление микрофинансовой деятельности в соответствии с законодательством, по предоставлению микрозаймов (микрофинансирование);

Микрозайм - займ, сумма которого не превышает сумму один миллион рублей. Микрозаймы выдаются исключительно в рублях и на основании договора микрозайма;

Потребительский заем - денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования;

## **Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора с микрофинансовой организацией (МФО)**

### **МФО в одностороннем порядке изменяет процентные ставки по договору микрозайма, комиссионное вознаграждение и срок действия договора**

В соответствии со статьей 12 Закона № 151-ФЗ МФО не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки и (или) порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров.

Однако следует отметить, что к МФО, осуществляющих профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, применяются также нормы Закона № 353-ФЗ. Как следует из части 16 статьи 5 указанного закона, МФО вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского 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, пеню); изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

Как отмечается в Письме Банка России от 12.09.2014 № 41-2-2-8/1655 «О разъяснении положений Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», Закон № 353-ФЗ не содержит требований об обязательном согласовании таких условий сторонами договора потребительского кредита (займа). В то же время указанный закон не исключает возможность включения их в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа).

В соответствии с требованиями Закона № 353-ФЗ МФО в порядке, установленном договором потребительского займа, обязана направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского займа, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского займа.

Стороны вправе согласовать в договоре любой способ уведомления и информирования кредитором заемщика. Порядок направления извещения, а также порядок информационного обмена между кредитором и заемщиком в соответствии с Законом устанавливается договором потребительского кредита (займа). В договоре также может быть установлено, с какого момента будет действовать измененное в соответствии с частью 16 статьи 5 Закона № 353-ФЗ условие договора.

### **МФО применяет штрафные санкции к заемщику, письменно уведомившему МФО о своём намерении вернуть сумму микрозайма**

В соответствии со статьей 12 Закона № 151-ФЗ МФО не имеет права применять к заемщику, являющемуся физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившему МФО сумму микрозайма и предварительно письменно уведомившему о таком намерении МФО не менее чем за 10 календарных дней, штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма.

### **МФО предоставляет неполную/недостоверную информацию о порядке и условиях предоставления микрозайма**

Согласно Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме с целью обеспечить потребителю возможность сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об их основных потребительских свойствах, цене в рублях и условиях приобретения, а также о правилах оказания услуг.

Согласно ст. 8 Закона № 151-ФЗ правила предоставления микрозаймов должны быть доступны всем лицам для ознакомления и содержать основные условия предоставления микрозаймов, в том числе в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

- 1) порядок подачи заявки на предоставление микрозайма и порядок ее рассмотрения;
- 2) порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заемщику графика платежей;
- 3) иные условия, установленные внутренними документами микрофинансовой организации и не являющиеся условиями договора микрозайма.

В соответствии с пунктом 2 статьи 9 Закона № 151-ФЗ МФО обязана:

- 1) предоставить лицу, подавшему заявку на предоставление микрозайма, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма;
- 2) разместить копию правил предоставления микрозаймов в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, и в сети Интернет;
- 3) проинформировать лицо, подавшее заявку на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма;
- 4) гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники МФО обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков микрофинансовой организации, а также об иных сведениях,

устанавливаемых микрофинансовой организацией, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

5) раскрывать неограниченному кругу лиц информацию о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации, в порядке, установленном учредительными документами;

5.1) проинформировать лицо, подавшее заявку в микрофинансовую организацию на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма о том, что данная микрофинансовая организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций<sup>1</sup>.

Как следует из статьи 3 Закона № 353-ФЗ, если МФО предоставляют потребительские займы в денежной форме за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) выдают не менее четырех займов в течение одного года, то такие МФО выступают как организации, осуществляющие профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов. Следовательно, на указанные МФО распространяется действие Закона № 353-ФЗ.

В этой связи согласно части 4 статьи 5 Закона № 353-ФЗ МФО в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского займа, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») должна размещаться следующая информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа:

1) наименование МФО, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФО, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о внесении сведений в соответствующий государственный реестр;

2) требования к заемщику, которые установлены МФО и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа;

3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского займа и принятия МФО решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика;

4) виды потребительского займа;

5) суммы потребительского займа и сроки его возврата;

6) валюты, в которых предоставляется потребительский заем (рубли);

7) способы предоставления потребительского займа, в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;

8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского займа;

10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита займа;

11) периодичность платежей заемщика при возврате потребительского займа, уплате процентов и иных платежей по займу;

12) способы возврата заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского займа;

13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского займа;

14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа;

15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского займа, размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены; 16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского

займа, а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки;

18) информация о возможности запрета уступки МФО третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа;

19) порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком полученного потребительского займа на определенные цели);

20) подсудность споров по искам кредитора к МФО;

21) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского займа.

**При этом указанная выше информация доводится до сведения заемщика бесплатно.**

Как следует из статьи 5 Закона № 353-ФЗ, договор потребительского займа состоит не только из общих (указанных выше) условий, но и условий, которые согласовываются МФО и заемщиком индивидуально, включая следующие условия:

1) сумма потребительского займа или лимит кредитования и порядок его изменения;

2) срок действия договора потребительского займа и срок возврата потребительского займа;

3) процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки - порядок ее определения;

4) количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского займа или порядок определения этих платежей;

5) порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского займа;

6) способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского займа в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского займа, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского займа;

7) указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского займа;

8) указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа и требования к такому обеспечению;

9) цели использования заемщиком потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком потребительского займа на определенные цели);

10) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского займа, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;

11) возможность запрета уступки МФО третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа;

12) согласие заемщика с общими условиями договора потребительского займа соответствующего вида;

13) услуги, оказываемые МФО заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского займа (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;

14) способ обмена информацией между МФО и заемщиком.

В индивидуальные условия договора потребительского займа также могут быть включены иные условия. В соответствии с частью 12 статьи 5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского займа отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом

Банка России, начиная с первой страницы договора потребительского займа, четким, хорошо читаемым шрифтом.

Следует также отметить, что согласно части 8 статьи 5 Закона № 353-ФЗ при обращении заемщика к МФО о предоставлении потребительского займа в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более МФО обязана сообщить заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к МФО обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций.

Специалист-эксперт ТО Управления Роспотребнадзора  
по Курганской области в Кетовском, Белозерском районах

Костромина Н.Н.