

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом ПАО Московская Биржа  
От 18.05.2026 №МБ-П-2026-2005

Правила публикации отзывов  
в Пользовательском рейтинге платформы «Финуслуги»

**Москва, 2026**

## **Общие положения**

Пользовательский рейтинг — сервис, основанный на отзывах клиентов об опыте взаимодействия с организациями, их продуктами и услугами, представленными на маркетплейсе «Финуслуги».

При размещении отзывов в Пользовательском рейтинге автор отзыва должен соблюдать настоящие Правила. Администрация сервиса имеет право заблокировать пользователя и/или не опубликовать/удалить отзыв без уведомления и предоставления комментариев о причинах исключения.

### **1. Основные понятия**

**Пользовательский отзыв** — текстовый материал, содержащий описание личного опыта взаимодействия автора с организацией или использования конкретного продукта на платформе «Финуслуги».

**Автор отзыва** — пользователь, который воспользовался услугами и/или продуктами организации, написал текст отзыва с указанием оценки и разместил его в сервисе путём перехода по ссылке, направленной на его адрес электронной почты для подтверждения.

**Оценка** — числовой показатель от 1 до 5, отражающий уровень удовлетворённости качеством сервиса или продукта.

**Модерация** — процесс проверки отзыва администрацией сервиса на соответствие общепринятым нормам коммуникации, внутренним правилам и утверждённым требованиям, а также на достаточность данных для принятия решения о публикации (достаточность информации определяется по усмотрению администрации).

### **2. Кто может оставить отзыв**

2.1. Оставить отзыв может любой пользователь, заполнивший форму отзыва и подтвердивший адрес указанной электронной почты путём перехода по ссылке в письме, направленном на указанный адрес.

2.2. Иные документы или подтверждение факта обращения в организацию на текущем этапе не требуются, но могут быть запрошены в случае несогласия пользователя с отказом в публикации отзыва.

2.3. Один пользователь может оставить не более одного отзыва на конкретный продукт или ситуацию. При возникновении новых обстоятельств возможно оставить дополнительный отзыв.

### **3. Обязательные требования к форме и содержанию отзыва**

#### 3.1. Отзыв должен включать:

- название организации, опыт взаимодействия с которой побудили пользователя написать отзыв;
- тип услуги или продукта;
- регион, в котором произошла ситуация;
- статус пользователя по отношению к организации, о которой будет оставлен отзыв;
- заголовок, который отражает суть отзыва и имеет объем не менее 5 и не более 100 знаков (без учета пробелов);
- текстовое описание ситуации;
- имя автора: реальное, невымышленное, написанное кириллицей, с заглавной буквы;
- электронная почта: реальный адрес, который необходимо будет подтвердить, а также по которому возможно связаться с пользователем в случае спорных ситуациях;
- общую оценку по 5-балльной шкале, где 5 — это «отлично», а 1 — «ужасно», соответствующую содержанию отзыва.

#### 3.2. Отзыв должен:

- быть реальным и основан только на личном опыте автора;
- быть релевантным выбранному типу услуги;
- содержать конкретику: суть ситуации, действия сторон, итог обращения;
- быть конструктивным, актуальным и наполненным важными деталями: укажите дату и время события (по возможности), пишите о недавнем опыте — не более одного года с момента наступления события, способ или канал взаимодействия;
- быть написанным на русском языке грамотно и читабельно;
- иметь объём не менее 250 и не более 3000 знаков (без учёта пробелов).

#### **4. Что запрещено в содержании отзыва и его заголовке**

4.1. К публикации не допускаются отзывы, содержащие:

- недостоверную информацию — заведомо ложные сведения, клевету, домыслы, не подтверждённые личным опытом автора;
- персональные данные третьих лиц: полные ФИО сотрудников (допустимо имя и первая буква фамилии), номера телефонов, паспортные данные, номера счетов и карт, адреса;
- оскорбления, угрозы, нецензурную лексику, в том числе в завуалированной форме;
- разжигание розни по национальному, религиозному, половому, политическому или иному признаку;
- рекламу и спам: ссылки на сторонние ресурсы, продвижение услуг, упоминание конкурентов в рекламных целях, реферальные коды;
- коммерческую тайну и сведения, полученные с нарушением договора с организацией;
- заказные отзывы — как положительные, так и отрицательные, написанные в интересах третьих лиц за вознаграждение;
- дублирующий контент — копии других отзывов, в том числе размещённых ранее этим же пользователем;
- информацию, не относящуюся к финансовым услугам или конкретной организации/продукту;
- юридические претензии, требующие судебного или досудебного урегулирования (для этого существуют официальные каналы коммуникации с организацией);
- чрезмерное использование заглавных букв (Caps Lock), знаков препинания, эмодзи и других визуальных средств.

#### **5. Модерация**

- 5.1. Все отзывы проходят предварительную модерацию в срок до 14 рабочих дней с даты заполнения формы отзыва. Администрация оставляет за собой право увеличивать или сокращать срок модерации и очередность обработки отзывов без уведомления организаций или автора отзыва.
- 5.2. В процессе модерации администрация оставляет за собой право редактировать заголовок и/или текст отзыва без искажения заложенного автором смысла, без уведомления автора.
- 5.3. Администрация не несёт ответственности за персональные данные, указанные автором отзыва в тексте.
- 5.4. По итогам модерации отзыв может быть: опубликован, не опубликован или снят с публикации даже после первичного размещения.
- 5.5. Модерация осуществляется по принципу нейтральности: тональность отзыва (положительная или отрицательная) сама по себе не является основанием для отклонения.

## **6. Взаимодействие с организациями**

- 6.1. Представители организаций имеют возможность публиковать официальные ответы под отзывами после их размещения в сервисе. Для этого необходимо отправить запрос с рабочей почты представителя организации на адрес электронной почты: [rating@finuslugi.ru](mailto:rating@finuslugi.ru).
- 6.2. Организации не имеют права требовать удаления отзыва или изменения оценки.
- 6.3. На текущем этапе развития сервиса изменение оценки в негативном отзыве после публикации невозможно, даже в случае:
  - ответа компании на отзыв;
  - подтверждения автором факта решения проблемы;
  - обоюдного согласия сторон.
- 6.4. Автор отзыва может самостоятельно оставить дополнительный отзыв с описанием решения ситуации и отсылкой к предыдущему.

## **7. Правила расчёта рейтинга**

- 7.1. Итоговый рейтинг организации/продукта формируется на основе средневзвешенной оценки опубликованных отзывов.
- 7.2. Более свежие отзывы имеют больший вес при расчёте.
- 7.3. Рейтинг пересчитывается автоматически после публикации каждого нового отзыва.

## **8. Ответственность пользователя**

- 8.1. Автор отзыва несёт полную ответственность за достоверность указанной в отзыве информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.2. При систематическом нарушении настоящих Правил публикация отзывов с ранее подтверждённого электронного адреса пользователя может быть ограничена по решению администрации.
- 8.3. В случае поступления юридически обоснованных претензий от третьих лиц маркетплейс «Финуслуги» вправе передать имеющиеся данные автора отзыва в установленном законом порядке.

## **9. Заключительные положения**

- 9.1. Администрация оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила по мере развития сервиса. Текст настоящих Правил постоянно размещен в сети Интернет по адресу: [https://finuslugi.ru/vyrazit\\_mnenie](https://finuslugi.ru/vyrazit_mnenie) и доступен для ознакомления любым заинтересованным лицам.
- 9.2. Все спорные ситуации рассматриваются Администрацией посредством коммуникации через адрес электронной почты: [rating@finuslugi.ru](mailto:rating@finuslugi.ru). Окончательное решение принимается на основании настоящих Правил.
- 9.3. По вопросам обратной связи по работе сервиса рейтинга, а также по предложениям по улучшению качества необходимо обращаться на адрес электронной почты: [rating@finuslugi.ru](mailto:rating@finuslugi.ru). Мы учитываем пожелания пользователей и организаций для улучшения функциональности.
- 9.4. Информация, представленная в отзывах, является субъективным мнением пользователей и не отражает позицию администрации маркетплейса «Финуслуги».