



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

**Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Личный кабинет

Банковским ассоциациям

(по списку рассылки)

От 21.12.2023 № 59-3-5/72729

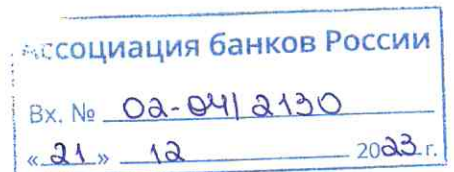
на от

О публикациях практик на сайте Банка России

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России (далее – Служба) продолжает работу по информированию об используемых некоторыми банками в ходе взаимодействия с потребителями практиках и сообщает, что на сайте Банка России¹ размещена информация о следующих из них:

- Ненадлежащее информирование потребителя об условиях и стоимости дополнительных услуг при оформлении договора потребительского кредита через дистанционные каналы продаж;

- Невозврат потребителю денежных средств, поступивших в счет погашения обязательств военнослужащих и членов их семей по кредитам (займам) после наступления обстоятельств, являющихся основаниями прекращения указанных обязательств², без подачи потребителем заявления на возврат данных денежных средств;



¹ Блок «Кредитные организации» подраздела «Поведенческий надзор: практики и рекомендации» раздела «Защита прав потребителей финансовых услуг».

² Определенных в части 1 статьи 2 Федерального закона от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

- Ненадлежащее размещение на сайтах банков условий договоров потребительского кредита и тарифов за обслуживание - способами, затрудняющими их обнаружение для ознакомления потребителем;

- Ограничение возможности заемщика отказаться от дополнительных товаров и услуг посредством использования практик, нацеленных на ограничение возможности заемщика возратить стоимость дополнительных товаров/услуг в пределах предусмотренного законодательством «периода охлаждения»;

- Ограничение возможности заключения договора потребительского кредита онлайн при не предоставлении заемщиком дополнительного номера телефона, номера телефона третьего лица/работодателя;

- Некорректное консультирование клиентов при заключении договоров потребительского кредита - искажение и/или сокрытие сотрудниками банков в ходе устных консультаций информации, требующейся для принятия потребителем осознанного решения.

Направляем указанную информацию для ознакомления и учета в деятельности, а также в целях доведения соответствующих позиций Банка России до сведения своих членов (участников ассоциаций) и формирования единообразной практики на финансовом рынке.

Дополнительно отмечаем, что на сайте Банка России³ размещен Доклад для общественных консультаций «Подходы к регулированию дистанционных каналов продаж в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (потребительские кредиты (займы) и вклады)». Ответы на вопросы, поставленные в докладе, а также замечания и предложения к нему Служба ожидает до 31.01.2024.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов

³ Блок «2023 год» подраздела «Доклады для общественных консультаций» раздела «Аналитика».