



**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 23.07.2024 № 59-3-5/36019

на от

О публикациях практик на сайте Банка России

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) информирует о продолжении работы по размещению информации об используемых некоторыми банками ненадлежащих практиках при взаимодействии с потребителями на официальном сайте¹ Банка России в сети «Интернет». В 2024 году опубликовано 12 таких практик. Также в опубликованы разъяснения по вопросам:

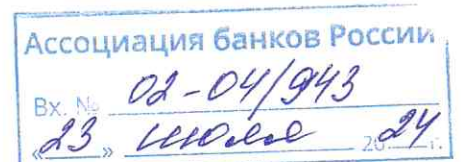


- отражения ИНН/СНИЛС в согласии на предоставление кредитного отчета²;
- расчета ежедневной процентной ставки (Указание 6153-У)³;
- порядка направления кредитором уведомления о праве заемщика на отказ от дополнительных услуг.

¹ <http://www.cbr.ru>.

² <http://www.cbr.ru/Reception/TopicalMessage/Page/9122>.

³ <http://www.cbr.ru/Reception/TopicalMessage/Page/9496>.



Несмотря на проводимую работу по информированию участников рынка о рекомендуемых подходах при взаимодействии с потребителями, в ходе мероприятий превентивного поведенческого надзора продолжают устанавливаться случаи неприменения отдельными участниками обозначенных подходов. Например, выявлена недобросовестная практика, когда при оформлении дебетовой карты/платежного стикера через мобильное приложение клиенту автоматически подключается услуга «Защита карты» (страховка), отключение которой возможно активными действиями потенциального клиента – путем проставления соответствующей отметки в графе, указывающей на отсутствие волеизъявления купить страховку.

Указанная практика противоречит информационному письму Банка России от 29.12.2020 № ИН-01-59/184, согласно которому при предоставлении финансовых продуктов (услуг) финансовым организациям рекомендуется обеспечивать невозможность автоматического предзаполнения финансовой организацией документов и форм об оказании финансовых услуг в той части, которая предполагает согласие клиента с параметрами продукта (услуги) или вариативность выбора условий оказания таких услуг на любом этапе взаимодействия потребителя с сайтом финансовой организации в сети «Интернет», а также мобильным приложением финансовой организации.

С учетом изложенного, Служба сообщает о целесообразности дополнительного информирования членов ассоциации о ресурсах Банка России на которых осуществляются публикации рекомендуемых регулятором подходов и разъяснений по взаимодействию с потребителями, а также оперативного доведения информации о неприемлемых практиках и разъяснениях до их сведения непосредственно ассоциациями.

И. о. руководителя

С.В. Колганов