



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)**

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

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

тел.: (495) 771-91-00

Личный кабинет

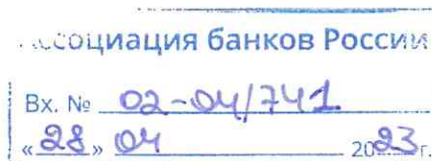
Банковским ассоциациям

(по списку рассылки)

От 28.04.2023 № 59-3-5/26752

на от

О публикациях недобросовестных 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 недобросовестных практиках и сообщает, что с начала 2023 года на сайте Банка России<sup>1</sup> размещена информация о следующих из них:

- Непредоставление банками возможности выбора потребителем способа оплаты дополнительных услуг (за счет собственных или кредитных средств), при котором оплата по умолчанию совершается за счет кредитных средств с включением стоимости дополнительных услуг в сумму кредита<sup>2</sup>;
- Ограничение потребителя в возможности отказаться от дополнительных платных услуг и (или) запретить уступку третьим лицам прав

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

<sup>2</sup> Обозначенная практика ранее доводилась письмом Службы от 16.02.2023 №59-3-4/9156.

(требований) по договору потребительского кредита при его оформлении онлайн (предоставление указанных возможностей только в офисе банка);

- Открытие вклада онлайн без фактической демонстрации клиенту таблицы с условиями вклада и значением минимальной гарантированной ставки до подписания договора;

- Взимание комиссии за досрочный возврат потребительского кредита в случае направления потребителем уведомления о намерении его совершить в сокращенный срок.

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.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов