Вх. N НСФР-250
от 27.06.2023

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел.: (499) 300-30-00

Личный кабинет

Банковским ассоциациям

Саморегулируемым организациям в сфере финансового рынка

(по списку рассылки)

От 26.06.2023 № 59-3-3/39301

на от

Об информировании потребителей

Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг[1] в ходе осуществления поведенческого надзора за деятельностью кредитных организаций были выявлены следующие практики, которые не в полной мере отвечают интересам потребителей финансовых услуг и могут привести к нарушению либо ограничению его прав.

На рынке распространена практика размещения информации об общих условиях предоставления потребительского кредита (займа) и/или тарифах обслуживания по разным кредитным продуктам на сайте кредитора в разделах, где ее затруднительно найти потребителю.

В частности, некоторые кредиторы используют практику размещения ссылки на разделы с информацией об общих условиях и тарифах внизу страницы, в которой рассказывается о кредитной линейке продуктов или конкретном кредитном продукте. Такую ссылку указывают мелким шрифтом, а также именуют не всегда очевидными названиями (например, «Документы», «Материалы», «Дополнительная информация», «Важная информация» и др.). При этом на странице конкретного кредитного продукта подробная информация об общих условиях предоставления потребительского кредита и/или тарифах кредиторами не располагается либо располагается в краткой форме, недостаточной для надлежащего информирования потребителя. Кроме того,

[1] Далее - Служба

нужная ссылка зачастую ведет на страницу со сборником общих условий/тарифов, которые невозможно идентифицировать с точки зрения их связи с конкретным кредитным продуктом.

На сайте Банка России, в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг/Поведенческий надзор/Кредитные организации[2], регулятор размещает информацию, которая направлена на предостережение кредиторов от неприемлемых практик и дает рекомендации, которым необходимо следовать при осуществлении деятельности. В данном разделе также размещена рекомендация относительно порядка размещения кредиторами условий кредитных договоров и тарифов за обслуживание на своих сайтах.

Направляем указанную информацию для учета в деятельности, а также в целях доведения соответствующей позиции Банка России до сведения своих членов и формирования единообразной практики на финансовом рынке.

О проведенной работе просим проинформировать Службу.

Заместитель руководителя С.В. Колганов

[2] https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/ko_cases/.

Исп.: Бакалдина Е.С.
Тел: 8 (495) 771-99-99 (вн. 7-40-39)