



**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

От 27.06.2023 № 59-3-3/39619

на от

О направлении материалов встречи

*Вх. № НСФР-252
от 27.06.2023*

Личный кабинет

Кредитным организациям

Банковским ассоциациям

(по списку рассылки)

Банк России по итогам состоявшейся 22.06.2023 встречи с банковским сообществом, посвященной обсуждению растущей динамики жалоб на деятельность банков, а также проблеме навязывания дополнительных услуг при кредитовании, направляет презентационные материалы Банка России, АНО «СОДФУ»¹ для учета в работе.

В ходе проведенной встречи были обозначены актуальные задачи, находящиеся в фокусе внимания Банка России.

По итогам состоявшегося обсуждения Банк России дополнительно обращает внимание кредитных организаций на необходимость:

реализации мероприятий по повышению уровня удовлетворенности потребителей и снижению уровня их недовольства;

фокусирования на качестве и ценности предлагаемых потребителям дополнительных услуг;

надлежащего и качественного информирования потребителей при реализации финансовых продуктов (исключение практик навязывания дополнительных услуг);

обеспечения своевременной адаптации процессов под регуляторные новации;

¹ Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

реализации проактивного и клиентоориентированного решения проблем по вопросам навязывания дополнительных услуг, отказа потребителей от приобретенных услуг;

оперативной доработки программного обеспечения с целью устранения нарушений;

упрощения порядка обращения в банк за решением вопросов потребителей (Информационное письмо Банка России № ИН-06-59/181 от 24.12.2020).

Приложение: 3 файла

Руководитель

М.В.Мамута