



**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

От 14.02.2025 № 59-3-5/5912
на от

О реализации положений Методических
рекомендаций

В 2024 Банком России разработаны и опубликованы¹ Методические рекомендации по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах от 27.12.2024 № 22-МР (далее – Методические рекомендации), содержащие подходы к организации дистанционных каналов обслуживания потребителей.

Методические рекомендации основаны на принципах прозрачности, простоты и доступности дистанционных каналов, осознанного выбора потребителя, добросовестного и единообразного подхода при реализации финансовых продуктов и дополнительных услуг, а также самодостаточности дистанционных каналов для потребителя.

Реализация Методических рекомендаций, основанных на вышеуказанных принципах, будет способствовать распространению клиентоориентированных подходов, исключению практик навязывания, и, как следствие, дальнейшему

¹ Раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» - подраздел «Правовые акты» - Методические рекомендации Банка России по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах от 27.12.2024 № 22-МР <https://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/9937>.

Вх. N НСФРР - 54

от 14.02.2025

Личный кабинет

Банковским ассоциациям
(по списку рассылки)

Саморегулируемым организациям
(по списку рассылки)



развитию дистанционных каналов, снижению случаев отказа потребителей от уже приобретенных продуктов и жалоб на участников рынка.

Пунктом 5.1 Методических рекомендаций предусмотрен срок для внедрения рекомендованных подходов - не позднее 4 квартала 2025 года.

На основании изложенного, просим провести работу со всеми своими членами (участниками), направленную на внедрение Методических рекомендаций в их деятельность и проинформировать Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг о результатах проведенной работы, в том числе, об участниках рынка, внедряющих Методические рекомендации.

Руководитель

М.В. Мамута