



**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

Саморегулируемым  
организациям

(по списку рассылки)

От 28.04.2023 № 59-3-5/26751

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 микрофинансовыми организациями 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 возможности выбора потребителем способа оплаты дополнительных услуг (за счет собственных или заемных средств), при котором оплата по умолчанию совершается за счет заемных средств с включением стоимости дополнительных услуг в сумму займа<sup>2</sup>;

- Навязывание платных услуг через введение заемщика в заблуждение при оформлении займа онлайн, выражающееся в предоставлении ему возможности согласиться или отказаться от дополнительной платной услуги

<sup>1</sup> Блок «Микрофинансовые 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.

на одном из этапов оформления займа путем нажатия кнопок «Подписать договор» / «Отказаться от заявки», то есть создание у него впечатления, что принимается решение о заключении договора займа, а не о согласии / отказе от дополнительной платной услуги;

- Существенное изменение срока займа уже после его выбора заемщиком в случае, если он согласился на оплату дополнительных услуг, без акцентирования на этом внимания заемщика;

- Ограничение заемщика в возможности отказаться от дополнительной услуги по предоставлению учебно-методических, информационных либо консультационных материалов в «период охлаждения» путем признания ее оказанной в полном объеме одномоментно и одновременно с заключением договора.

Направляем указанную информацию для ознакомления и учета в деятельности, а также в целях доведения соответствующих позиций Банка России до сведения своих членов (участников саморегулируемой организации) и формирования единообразной практики на финансовом рынке.

О проведенной работе просим проинформировать Службу в срок до 30.06.2023 года.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов

