



**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

Личный кабинет

Саморегулируемым
организациям

(по списку рассылки)

От 21.12.2023 № 59-3-5/72728

на от

О публикациях 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 практиках и сообщает, что на сайте Банка России¹ размещена информация о следующих из них:

- Ненадлежащее информирование потребителя об условиях и стоимости дополнительной услуги при оформлении договора займа через дистанционные каналы продаж;

- «Маскировка» кредитором списка положений и условий сделки посредством предложения заемщику проставить единую отметку в подтверждение согласия с целым перечнем положений и условий (например, с правилами предоставления займа, графиком платежей, обработкой персональных данных, списанием денежных средств со счетов заемщика, запросом кредитного отчета, получением рекламных сообщений);

¹ Блок «Микрофинансовые организации» подраздела «Поведенческий надзор: практики и рекомендации» раздела «Защита прав потребителей финансовых услуг».

- Навязывание заемщику условия о передаче излишне уплаченных в счет погашения займа денежных средств в дар микрофинансовой организации;

- Ограничение возможности заключения договора займа онлайн при не предоставлении заемщиком дополнительного номера телефона, номера телефона третьего лица/работодателя.

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 29.02.2024.

Дополнительно отмечаем, что на сайте Банка России² размещен Доклад для общественных консультаций «Подходы к регулированию дистанционных каналов продаж в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (потребительские кредиты (займы) и вклады)». Ответы на вопросы, поставленные в докладе, а также замечания и предложения к нему Служба ожидает до 31.01.2024.

Заместитель руководителя

С.В. Колганов

² Блок «2023 год» подраздела «Доклады для общественных консультаций» раздела «Аналитика».