

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации Банка России
по предоставлению потребителям финансовых продуктов
(дополнительных услуг) в дистанционных каналах**

27.12.2024

№ 22-МР

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях обеспечения единства подходов к предоставлению финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах, обеспечения прозрачного и осознанного выбора потребителями финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах, улучшения качества обслуживания потребителей, стимулирования добросовестного, клиентоориентированного поведения финансовых организаций, а также обеспечения доступности финансовых продуктов.

1.2. Настоящие Методические рекомендации Банка России разработаны с учетом:

1.2.1. Растущей роли дистанционного формата взаимодействия в финансовой сфере, в которую вовлекается все большее количество потребителей, анализа статистической информации.

1.2.2. Исследования практик и процессов предоставления потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах финансовых организаций.

1.2.3. Мнения потребителей, полученного при проведении опросов об удовлетворенности процессом предоставления финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах финансовых организаций.

1.2.4. Мнения представителей финансового рынка и их объединений, а также иных заинтересованных организаций относительно подходов к регулированию дистанционных каналов предоставления финансовых продуктов (дополнительных услуг) в целях защиты прав потребителей, транслированных в докладе Банка России¹;

1.2.5. Анализа международного опыта регулирования дистанционных каналов.

1.3. Настоящие Методические рекомендации адресованы кредитным организациям, микрофинансовым организациям, страховщикам, страховым брокерам, профессиональным участникам рынка ценных бумаг², управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, негосударственным пенсионным фондам, операторам финансовых платформ, операторам инвестиционных платформ, операторам информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, операторам обмена цифровых финансовых активов, саморегулируемым организациям в сфере финансового рынка и другим объединениям (ассоциациям и союзам) финансовых организаций.

В случае привлечения финансовыми организациями для предоставления финансовых продуктов третьих лиц (агентов), в том числе, когда такие финансовые продукты будут дополнительными³ по отношению к приобретенным нефинансовым продуктам (услугам) третьих лиц, не являющихся поднадзорными Банку России организациями, финансовым

¹ [Доклад для общественных консультаций «Подходы к регулированию дистанционных каналов продаж в целях защиты прав потребителей финансовых услуг \(потребительские кредиты \(займы\) и вклады\)».](#)

² За исключением дилеров, депозитариев, держателей реестра и инвестиционных советников, являющихся индивидуальными предпринимателями.

³ Например, предоставление страхового продукта при продаже авиабилета, туристической путевки.

организациям рекомендуется обеспечивать соблюдение указанными лицами настоящих Методических рекомендаций Банка России.

1.4. В целях настоящих Методических рекомендаций Банка России используются следующие термины и определения:

дистанционные каналы – способы взаимодействия финансовых организаций с потребителями по поводу получения информации и совершения сделок по приобретению предоставляемых финансовыми организациями финансовых продуктов (дополнительных услуг) без очного участия работников (представителей) финансовых организаций, в том числе официальные сайты финансовых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (включая личные кабинеты потребителей, доступ к которым предоставлен финансовой организацией на ее официальном сайте), мобильные приложения финансовых организаций, сайты (мобильные приложения) третьих лиц (агентов) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с помощью которых предоставляются финансовые продукты (дополнительные услуги), и иные возможные способы дистанционного взаимодействия;

финансовые организации – кредитные организации, микрофинансовые организации, профессиональные участники рынка ценных бумаг⁴, управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, негосударственные пенсионные фонды, страховщики, страховые брокеры⁵, операторы финансовых платформ, операторы инвестиционных платформ, операторы информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, операторы обмена цифровых финансовых активов;

финансовый продукт – это:

⁴ За исключением дилеров, депозитариев, держателей реестра и инвестиционных советников, являющихся индивидуальными предпринимателями.

⁵ В значении пункта 6 статьи 8 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

предоставляемые кредитными организациями потребительские кредиты, а также потребительские кредиты, обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой;

открываемые кредитными организациями банковские вклады и банковские счета;

предоставляемые микрофинансовыми организациями потребительские займы, а также потребительские займы, обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой;

оказываемые профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими брокерскую деятельность, услуги по исполнению поручений потребителей на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, осуществляемых на основании возмездных договоров с потребителем;

оказываемые профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими брокерскую деятельность, услуги по исполнению поручений на совершение гражданско-правовых сделок с товарами, допущенными к организованным торгам (в том числе с драгоценными металлами), и (или) с иностранной валютой;

оказываемые профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими деятельность по управлению ценными бумагами, предоставляющими услуги по доверительному управлению ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

оказываемые профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими деятельность по инвестиционному консультированию, предоставляющими консультационные услуги в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными

финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций;

заключаемые профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими деятельность форекс-дилера, договоры, предусмотренные пунктом 1 статьи 4¹ Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

оказываемые управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов услуги по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов;

заключаемые негосударственными пенсионными фондами договоры негосударственного пенсионного обеспечения, договоры долгосрочных сбережений;

оказываемые страховщиками услуги по добровольному страхованию⁶;

оказываемые страховыми брокерами посреднические услуги, связанные с заключением, изменением, расторжением и исполнением договоров добровольного страхования;

оказываемые операторами финансовых платформ услуги, связанные с обеспечением возможности совершения финансовых сделок⁷ между финансовыми организациями или эмитентами и потребителями⁸ с использованием финансовой платформы;

оказываемые операторами инвестиционных платформ услуги по содействию в инвестировании с использованием инвестиционных платформ;

оказываемые операторами обмена цифровых финансовых активов услуги по обеспечению заключения сделок с цифровыми финансовыми

⁶ В том числе доленое страхование жизни.

⁷ Указанные в пункте 7 части 1 статьи 2 Федерального закона от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы».

⁸ Являющиеся получателями финансовых услуг, определенными в пункте 5 части 1 статьи 2 Федерального закона от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы».

активами, а также услуги, оказываемые операторами информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов;

финансовый инструмент – ценная бумага или производный финансовый инструмент;

дополнительная услуга – любая дополнительная услуга (работа, товар), предлагаемая (предлагаемый) потребителю при предоставлении финансового продукта, в том числе в области страхования, инвестиций, негосударственного пенсионного обеспечения, программы долгосрочных сбережений, различного рода гарантии и поручительства;

Потребительский риск – вероятность наступления обстоятельств, влекущих нарушение прав и (или) законных интересов потребителей, в том числе в форме утраты денежных средств, связанных с приобретением и (или) использованием финансового продукта (дополнительной услуги), а также неполучения ожидаемого финансового результата;

потребители – физические лица, которые планируют приобретение или приобрели финансовые продукты финансовых организаций и дополнительные услуги с использованием дистанционных каналов для удовлетворения своих потребностей, не связанных с предпринимательскими целями (в том числе бывшие потребители, с которыми договор прекратился);

клиентский путь – последовательность действий потребителя, направленная на приобретение финансового продукта в дистанционных каналах, а также на приобретение дополнительных услуг, предлагаемых при предоставлении финансового продукта (если применимо).

Приобретение финансового продукта (дополнительной услуги) – фактическое получение в результате пройденного в дистанционном канале клиентского пути финансового продукта (дополнительной услуги) и подписание соответствующего договора о приобретении финансового продукта (дополнительной услуги) (если применимо);

«темные паттерны» – это маркетинговые и иные приемы (в том числе особенности дизайна клиентских интерфейсов и усложнения клиентского

пути для совершения потребителем определенных действий или ознакомления с определенной информацией), подталкивающие потребителя к принятию определенного решения, как правило, выгодного для финансовой организации и невыгодного для потребителя, в процессе предоставления финансового продукта (дополнительной услуги), например, когда финансовая организация намеренно скрывает важную информацию о самом финансовом продукте (дополнительной услуге), чтобы ввести потребителя в заблуждение и предоставить ему неподходящий финансовый продукт (дополнительную услугу);

основная информация о дополнительных услугах – информация о стоимости дополнительной услуги (а не только приведение порядка определения стоимости такой услуги); о составе платежей, из которых формируется стоимость дополнительной услуги (если применимо); о содержании дополнительной услуги; информация об исполнителе дополнительной услуги; о лице, оказывающем дополнительную услугу; о зависимости условий финансового продукта от согласия на приобретение дополнительных услуг (например, изменение процентной ставки); о суммах, подлежащих возврату потребителю после отказа потребителя от дополнительной услуги, и суммах, возврат которых не может быть осуществлен (если применимо);

основные документы, связанные с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги), – общие и индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа), договор банковского вклада с таблицей условий договора банковского вклада и значением минимальной гарантированной ставки по вкладу⁹, заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), заявление о предоставлении дополнительных услуг, ключевой информационный документ, договор страхования (включая правила страхования), договор о брокерском

⁹ В значениях, установленных статьей 36.2 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

обслуживании, договор с форекс-дилером, договор доверительного управления, правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом, договор с оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов / оператором обмена цифровых финансовых активов, договор об оказании услуг оператора финансовой платформы, договор об оказании услуг по содействию в инвестировании, договор негосударственного пенсионного обеспечения, договор долгосрочных сбережений, заявление о единовременном взносе по договору долгосрочных сбережений, а также иные документы, в том числе необходимые потребителю для ознакомления с ними при приобретении финансовых продуктов и дополнительных услуг;

пакет документов (в целях подписания одной электронной подписью) – комплект документов, в который может входить несколько договоров, заявлений, согласий и прочих документов, связанных с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги);

ключевой информационный документ – стандартизированный документ, который содержит основную информацию о страховом финансовом продукте в краткой и доступной форме и предоставляет потребителю существенные характеристики финансового продукта, включая его особенности, риски, условия и стоимость, что позволяет потребителю принять осознанное решение о приобретении страхового финансового продукта.

1.5. Настоящие Методические рекомендации Банка России включают в себя подходы к организации предоставления потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах, рекомендуемые к применению кредитными организациями, микрофинансовыми организациями, профессиональными участниками рынка ценных бумаг¹⁰, управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов,

¹⁰ За исключением дилеров, депозитариев, держателей реестра и инвестиционных советников, являющихся индивидуальными предпринимателями.

негосударственными пенсионными фондами, страховщиками, страховыми брокерами¹¹, операторами финансовых платформ, операторами инвестиционных платформ, операторами информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, а также операторами обмена цифровых финансовых активов, предоставляющими финансовые продукты (дополнительные услуги) в дистанционных каналах.

1.6. Выполнение настоящих Методических рекомендаций Банка России означает в том числе¹²:

реализацию подходов к организации предоставления потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах и иных мероприятий, направленных на улучшение качества предоставления финансовых продуктов (дополнительных услуг) посредством дистанционных каналов, а также на повышение доступности финансовых продуктов для потребителей;

мониторинг обращений (жалоб) потребителей при предоставлении финансовыми организациями финансовых продуктов (дополнительных услуг) через дистанционные каналы;

исследование клиентского пути при предоставлении финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах и поведения потребителей с использованием моделей (прототипов) дистанционных каналов в целях обеспечения простоты и понятности клиентского пути при приобретении финансовых продуктов (дополнительных услуг) с использованием дистанционных каналов;

оценку потребительских рисков предоставления финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах;

¹¹ В значении пункта 6 статьи 8 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

¹² В отношении новых, планируемых к приобретению потребителями финансовых продуктов (дополнительных услуг), по которым соответствующие договоры еще не заключены, а также в отношении уже приобретенных потребителями финансовых продуктов (дополнительных услуг), по которым действуют соответствующие договоры.

получение обратной связи от потребителей об удовлетворенности от использования дистанционных каналов при приобретении финансовых продуктов (дополнительных услуг);

создание защитных механизмов и применение мер, учитывающих настоящие Методические рекомендации Банка России, направленных на предотвращение реализации потребительских рисков;

качественное, своевременное и достоверное информирование потребителей о свойствах и рисках финансовых продуктов (дополнительных услуг).

1.7. Реализацию подходов к организации предоставления потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах рекомендуется осуществлять с учетом цели обеспечения доступности финансовых продуктов для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

1.8. Применение настоящих Методических рекомендаций Банка России направлено на минимизацию потребительских рисков при приобретении финансовых продуктов (дополнительных услуг) и предложении финансовых продуктов (дополнительных услуг), удовлетворяющих финансовые и иные потребности потребителей.

1.9. Финансовым организациям рекомендуется руководствоваться настоящими Методическими рекомендациями Банка России с учетом принципов простоты, понятности и прозрачности клиентского пути при предоставлении финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах.

1.10. Положения настоящих Методических рекомендаций Банка России носят рекомендательный характер, за исключением положений, обязательность которых установлена нормативными правовыми актами, в том числе нормативными актами Банка России.

Глава 2. Общие подходы к организации предоставления финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах

При предоставлении потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах финансовым организациям рекомендуется придерживаться следующих общих подходов:

2.1. Исключать из клиентского пути практику автоматического проставления финансовой организацией любых отметок (галочки, передвижного переключателя) за потребителя¹³, а также формирования в клиентском пути условий, предполагающих изначальное согласие потребителя с условиями и (или) документами, связанными с приобретением финансового продукта (дополнительной услуги), либо затрудняющих совершение потребителем предпочтительного для него выбора.

2.2. Реализовывать возможность проставления потребителем любой отметки (галочки, передвижного переключателя), которая будет отражать его выбор только в пользу согласия с теми или иными положениями и условиями финансового продукта либо на приобретение дополнительной услуги с учетом следующего:

согласие выражается путем совершения потребителем активного действия в форме проставления галочки, установления переключателя в активное положение или посредством проставления иной отметки;

несогласие выражается пассивным способом, по умолчанию, – для выражения несогласия не требуется совершать дополнительных действий¹⁴.

Возможность проставлять отметки о согласии с отдельными положениями и условиями финансового продукта, предполагающими выбор потребителя, а также о согласии на приобретение дополнительной услуги

¹³ Здесь и далее под проставлением отметок понимаются их любые варианты, не ограничиваясь указанными. В том числе следует исключить практики, предусматривающие предустановленное несогласие, когда, снимая отметку (галочку, передвижной переключатель), потребитель соглашается на приобретение дополнительной услуги.

¹⁴ В том числе рекомендуется исключить практики, предусматривающие согласие с отрицанием, когда, проставляя отметку (галочку, передвижной переключатель), потребитель выражает согласие с отказом от приобретения дополнительной услуги.

рекомендуется предоставлять на той же странице (в том же окне), то есть в одном зрительном поле интерфейса дистанционного канала, в котором содержатся и раскрыты такие условия и положения финансового продукта (дополнительной услуги). Не рекомендуется размещение отметки о согласии с отдельными положениями и условиями финансового продукта, а также о согласии на приобретение дополнительной услуги в отдельно открываемом документе или при переходе на другую страницу (в другое окно) интерфейса дистанционного канала.

2.3. Исключать из клиентского пути практику проставления единой отметки (галочки, передвижного переключателя) о едином согласии с перечнем отдельных положений и условий, относящихся к финансовому продукту (дополнительной услуге), включая практику, когда такой перечень изначально скрыт от потребителя (раскрываемый перечень отдельных согласий, положений и условий, требующий совершения потребителем активного действия, клика для его просмотра).

При наличии в клиентском пути перечня положений и условий финансового продукта (дополнительной услуги), предполагающего вариативность выбора в отношении каждого из них, рекомендуется учитывать следующие подходы:

исключить практику использования в дистанционных каналах скрытого от потребителей перечня положений и условий финансового продукта (дополнительной услуги);

реализовать возможность отражения положений и условий финансового продукта (дополнительной услуги) на странице интерфейса дистанционного канала, в котором производится предоставление финансового продукта (дополнительной услуги), в наглядной форме, не требующей осуществления дополнительных действий (кликов) со стороны потребителя для его просмотра;

предоставить потребителю возможность выразить свою волю в отношении каждого из пунктов перечня положений и условий финансового

продукта (дополнительной услуги) с учетом пункта 2.2 настоящих Методических рекомендаций Банка России.

В случае если какой-либо из пунктов перечня положений и условий финансового продукта (дополнительной услуги) является обязательным¹⁵, рекомендуется акцентировать внимание потребителей на целях и необходимости получения такого согласия для приобретения финансового продукта (дополнительной услуги) в форме всплывающего уведомления, содержащего соответствующую информацию, либо указания такой информации в интерфейсе страницы дистанционного канала, на которой предоставляется возможность выразить такое согласие.

2.4. Раскрывать основную информацию о предлагаемых дополнительных услугах на тех этапах дистанционного предоставления финансового продукта, где потребитель фактически принимает решение, выбирает между согласием с приобретением дополнительных услуг или отказом от дополнительных услуг.

При этом рекомендуется реализовать возможность представления для потребителя основной информации о дополнительной услуге на странице интерфейса дистанционного канала, в котором производится ее приобретение, в наглядной форме, не требующей осуществления дополнительных действий (кликов) со стороны потребителя для просмотра информации.

Рекомендуется отражать указанную информацию о дополнительных услугах не менее заметным шрифтом (размер и цвет), что и текст о выражении согласия на предоставление дополнительной услуги.

2.5. Исключать из клиентского пути при приобретении финансового продукта (дополнительной услуги) практики применения следующих «темных паттернов»:

маркетинговые – акцентирование внимания потребителя исключительно на информации об отдельных преимуществах, условиях финансового

¹⁵ В силу закона или условий приобретаемого финансового продукта (дополнительной услуги).

продукта (дополнительной услуги), а равно сокрытие от потребителя невыгодных условий и рисков посредством использования визуальных приемов (разный по размеру шрифт, выделение цветом информации, отдельного блока, кнопки, на которую предпочтительнее нажать);

психологические – акцентирование внимания потребителя на ответственности потребителя и (или) третьих лиц (например, его родственников) в случае неисполнения потребителем взятых на себя обязательств; акцентирование внимания потребителя только на наиболее привлекательной процентной ставке, получение которой предполагает выполнение ряда условий, либо на процентной ставке для льготного (грейс-) периода; включение в процесс взаимодействия с потребителем элементов игры («геймификации»), снижающих критичность восприятия потребителями существенной информации о финансовых продуктах.

2.6. Обеспечивать изложение информации в дистанционных каналах, в текстах соответствующих документов на русском языке с использованием четких, хорошо читаемых шрифтов, форматов, однозначных для понимания фраз, простых и понятных формулировок, с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах (например, «период охлаждения»), при предложении и приобретении финансовых продуктов (дополнительных услуг) посредством дистанционных каналов.

Дополнительно к русскому языку по усмотрению финансовой организации информацию рекомендуется представлять на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) языках народов Российской Федерации.

Содержание интерфейса дистанционного канала и предлагаемых для ознакомления документов рекомендуется формировать таким образом, чтобы они не приводили к множественному или неверному толкованию,

заблуждению в отношении финансового продукта (дополнительной услуги) и связанных с ним потребительских рисков.

Учитывая изложенное, рекомендуется исключить такие приемы, как:

согласие с отрицанием – проставляя отметку (галочку, передвижной переключатель), потребитель выражает согласие с отказом от приобретения дополнительной услуги;

предустановленное несогласие – снимая отметку (галочку, передвижной переключатель), потребитель соглашается на приобретение дополнительной услуги;

двойное отрицание – проставляя отметку (галочку, передвижной переключатель), потребитель выражает несогласие с отказом от приобретения дополнительной услуги.

2.7. Обеспечивать потребителям прямой доступ к документам, которые упоминаются в процессе предоставления финансового продукта (дополнительной услуги) в дистанционных каналах с помощью активной гиперссылки на документ либо размещения отдельного документа на той же странице интерфейса дистанционного канала (переход к документу рекомендуется обеспечить при совершении потребителем не более одного активного действия (клика) для ознакомления с ним).

Рекомендуется в качестве названия гиперссылки использовать название документа, к которому она ведет, отражающее его содержание.

Кроме того, рекомендуется использовать для гиперссылки наглядный формат ее визуализации, явно отличный от основного текста на странице интерфейса дистанционного приложения (анкорный текст ссылки, выделение ссылки иным цветом по сравнению с другим текстом).

2.8. Предоставлять потребителям возможность ознакомиться с основными документами, связанными с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги), посредством визуализации, демонстрации таких документов потребителю до момента приобретения финансового продукта (дополнительной услуги).

Учитывая изложенное, рекомендуется реализовать проставление потребителями отметки об ознакомлении с основными документами, связанными с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги), только после их фактического просмотра (визуализации, демонстрации потребителю), а также исключить практику формального проставления потребителями отметки (галочки, передвижного переключателя) о том, что потребитель ознакомлен с указанными документами.

2.9. Обеспечивать потребителям возможность сохранить, переслать и распечатать любые относящиеся к финансовому продукту (дополнительной услуге) документы до и после их предоставления с использованием дистанционных каналов.

2.10. Предоставлять потребителям¹⁶ возможность направить документы посредством дистанционного канала по действующему финансовому продукту (дополнительной услуге), приобретенному в дистанционных каналах, когда по условиям финансового продукта (дополнительной услуги) после его предоставления от потребителя ожидаются дополнительные документы, предусмотренные условиями договора финансового продукта (дополнительной услуги).

2.11. Реализовывать размещение в соответствующих разделах дистанционного канала («кредиты», «займы», «вклады», «счета», «страхование», «инвестиции», «негосударственное пенсионное обеспечение», «программа долгосрочных сбережений» и т.д.), используемых для предоставления финансового продукта:

перечня всех дополнительных услуг, которые приобрел потребитель при предоставлении финансового продукта;

документов, связанных с приобретенными дополнительными услугами;

¹⁶ Например, заемщикам, исполняющим обязанность по страхованию при кредитовании (предоставлении займов), путем самостоятельного предоставления заемщиком договора страхования у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором, а также при необходимости юридического продления договора страхования.

информации о сроках отказа от дополнительных услуг и возврата денежных средств (их части), уплаченных за дополнительные услуги;

информации об условиях и последствиях расторжения договоров на приобретение дополнительных услуг с описанием конкретных шагов, связанных с расторжением (порядка предъявления потребителем требований к лицу, оказывающему дополнительные услуги), а также ссылок на сайты лиц, оказывающих дополнительные услуги, содержащих указанную информацию.

При этом рекомендуется реализовать в дистанционных каналах возможность потребителя отказаться от дополнительной услуги, приобретенной при предоставлении финансового продукта, посредством размещения соответствующей кнопки в интерфейсе дистанционного канала в отношении каждой предложенной при предоставлении финансового продукта дополнительной услуги.

Механизм отказа от предоставленной дополнительной услуги рекомендуется реализовать таким образом, чтобы он был не сложнее процедуры заключения потребителем договора на приобретение дополнительной услуги. В случае если финансовая организация реализует дополнительные услуги по поручению и (или) от имени третьего лица либо агенты финансовой организации реализуют дополнительные услуги по поручению и (или) от имени финансовой организации, последней рекомендуется обеспечить информационную поддержку потребителя в дистанционных каналах как в процессе предоставления дополнительной услуги, так и после ее предоставления.

2.12. Обеспечивать отдельное размещение информации о банковских вкладах, счетах, в том числе накопительных счетах, инвестиционных, страховых продуктах в соответствующих разделах дистанционного канала, чтобы исключить риск их смешения и, как следствие, ошибочного восприятия потребителями.

2.13. Информировать потребителя (в том числе акцентировать его внимание) до подписания пакета документов, связанных с предоставлением

финансового продукта (дополнительной услуги), одной электронной подписью (далее – ЭП)¹⁷, о следующих условиях подписания таких документов:

об использовании аналога собственноручной подписи – ЭП для подписания пакета документов;

о получении потребителем ЭП в виде кода в смс-сообщении или иного вида ЭП, ввод которой в специальное окно дистанционного канала будет означать подтверждение ознакомления и согласия потребителя с каждым из документов, рядом с которыми потребитель поставит отметку;

о праве потребителя согласиться (отказаться) от подписания каждого из представленных в пакете документов, за исключением тех, подписание которых является необходимым для предоставления финансового продукта (дополнительной услуги);

о возможности согласиться с подписанием того или иного документа, не обязательного для предоставления финансового продукта (дополнительной услуги), путем проставления отметки (галочки, передвижного переключателя) рядом с каждым документом в отдельности, а в случае несогласия с тем или иным документом (отказа от их подписания) – не проставлять отметку.

2.14. Учитывать следующие рекомендации при использовании ЭП для подписания потребителем документов, связанных с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги):

предоставить потребителю возможность удостовериться в том, что предоставляемый им ключ ЭП используется для подписания именно тех документов, с которыми он ознакомился и на подписание которых выразил согласие посредством разработки и введения в практику единого формата направляемых потребителям кодов смс-сообщений и иных видов ЭП, которые были бы легко читаемыми и позволяли потребителю достоверно установить, какой документ (пакет документов) будет подписан направленной ЭП. В

¹⁷ В случае если финансовая организация предлагает подписать пакет документов одной ЭП, в частности кодом (набором цифр), направленным в СМС-сообщении, или иным видом ЭП.

данном случае рекомендуется использовать форму сообщения, содержащую помимо самой ЭП, короткие наименования подписываемых документов;

усилить защиту прав потребителей в части установления условий подписания нескольких электронных документов одной ЭП. В данном случае рекомендуется ограничить возможность подписания одной ЭП различных документов, связанных с предоставлением финансового продукта (дополнительной услуги), а именно договора о предоставлении финансового продукта совместно с иными документами, связанными с его предоставлением, с которыми потребитель ознакомляется до его подписания (в том числе информация об условиях и рисках, согласие на получение кредитного отчета, информация и документы о предложенных дополнительных услугах).

2.15. Реализовывать простой доступ к форме подачи обращения (жалобы) в дистанционном канале финансовой организации посредством совершения потребителем не более двух активных действий (кликов) с главной (начальной) страницы дистанционного канала финансовой организации для подачи обращения (жалобы).

2.16. Исключать из процесса регистрации в дистанционных каналах практик навязывания потребителям приобретения финансовых продуктов. Процесс регистрации в дистанционных каналах также не рекомендуется сопровождать использованием малозаметных элементов интерфейса, а также допускать двусмысленности или введения потребителя в заблуждение.

2.17. Осуществлять проектирование и (или) разработку и (или) доработку дистанционных каналов с учетом положений национального стандарта ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» в целях обеспечения интересов

потребителей, входящих в число лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

Глава 3. Подходы к предоставлению кредитными и микрофинансовыми организациями¹⁸ финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах

При предоставлении потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах кредитным и микрофинансовым организациям рекомендуется придерживаться следующих подходов к организации дистанционных каналов:

3.1. Обеспечить потребителям возможность самостоятельного заполнения полей (отсутствие предзаполненных полей), содержащих варьируемые параметры финансового продукта, информацию о заемщике, в частности полей, в которых указывается:

сумма потребительского кредита (займа), банковского вклада;
срок потребительского кредита (займа), банковского вклада;
доход заемщика.

3.2. Обеспечить беспрепятственный доступ к информации, раскрывающей условия получения пониженной/повышенной процентной ставки по потребительскому кредиту (займу)/банковскому вкладу соответственно, а также к информации о потребительских рисках, связанных с невыполнением таких условий (при наличии дополнительных условий, от которых зависят условия финансового продукта, например, размер процентной ставки по потребительскому кредиту (займу) или банковскому вкладу).

Указанный подход к организации дистанционных каналов рекомендуется реализовать посредством предоставления потребителям

¹⁸ Далее по тексту главы 3 настоящих Методических рекомендаций Банка России под термином «финансовые организации» совместно упоминаются кредитные и микрофинансовые организации.

доступа к информации о дополнительных условиях получения пониженной/повышенной процентной ставки в наглядной форме на той же странице интерфейса дистанционного канала, в котором производится предоставление финансового продукта, либо в форме ее доведения до потребителя с помощью активной гиперссылки, содержащей указанную информацию, либо размещения отдельного документа на той же странице интерфейса дистанционного канала (переход по гиперссылке к информации или переход к документу рекомендуется обеспечить при совершении потребителем не более одного активного действия (клика) для ознакомления с ними).

Отдельно рекомендуется акцентировать внимание потребителя на потребительских рисках, связанных с невыполнением условий получения пониженной/повышенной процентной ставки посредством всплывающего уведомления, содержащего соответствующую информацию.

3.3. Информировать потребителя о возможности выбора способа оплаты приобретаемых дополнительных услуг как за счет собственных, так и за счет кредитных (заемных) средств с предоставлением потребителю возможности самостоятельного проставления отметки (галочки, передвижного переключателя), которой выражается такой выбор.

Рекомендуется предоставлять возможность проставления отметки (галочки, передвижного переключателя) после того, как потребитель ознакомился с условиями дополнительных услуг. При этом рекомендуется исключить практику, в соответствии с которой выбор в пользу оплаты дополнительной услуги за счет собственных средств может препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа) или ухудшать условия договора потребительского кредита (займа), увеличивая финансовую нагрузку заемщика.

3.4. Реализовать возможность при предоставлении потребительского кредита (займа) фактического выбора потребителем страховщика как из списка аккредитованных кредитором страховщиков в форме выпадающего

списка в интерфейсе дистанционного канала, так и иного страховщика, отличного от предложенных кредитором. В случае выбора потребителем иного страховщика рекомендуется акцентировать внимание потребителя на критериях, которые кредитор предъявляет к страховщику и договору страхования (автоматически всплывающее окно с указанной информацией, направление потребителя с помощью гиперссылки к перечню требований и совершение потребителем не более одного активного действия (клика) для ознакомления с ним), и на порядке дистанционного предоставления финансовой организации документов (полисов), подтверждающих приобретение страховой дополнительной услуги в указанном случае.

3.5. Реализовать фактическую возможность потребителя получить доступ к документам, сформированным при предоставлении потребительского кредита (займа) в дистанционных каналах, в течение всего срока действия предложения кредитора о заключении соответствующего договора (но не менее пяти рабочих дней со дня предоставления потребителю индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), чтобы детально ознакомиться с условиями потребительского кредита (займа) и связанными с ним документами, принять осознанное решение и выразить согласие на его получение либо отказаться от получения потребительского кредита (займа) в течение указанного срока.

При этом после формирования проекта индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) рекомендуется акцентировать внимание потребителя на сроке, в течение которого он может вернуться к подписанию индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)¹⁹, в течение пяти рабочих дней со дня их предоставления (если на выражение согласия на заключение договора потребительского кредита (займа) не предусмотрен больший срок), например, в форме всплывающего уведомления с соответствующим текстом или отдельного примечания,

¹⁹ Не менее пяти рабочих дней со дня предоставления потребителю индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа).

расположенного рядом с проектом индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа).

3.6. Обеспечить равную возможность прохождения клиентского пути и связанную с ним реализацию прав потребителей, предусмотренных Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», при предоставлении потребительского кредита (займа) в дистанционных каналах, в том числе возможность дистанционно отказаться от предложения о приобретении дополнительных услуг, запретить уступку третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) и прочих гарантий, предусмотренных указанным законом. При этом рекомендуется исключить практику, в соответствии с которой такой выбор может препятствовать заключению договора потребительского кредита (займа).

3.7. Реализовать следующую последовательность прохождения клиентского пути при предоставлении потребительского кредита (займа) в дистанционных каналах:

предоставление возможности ознакомиться с общими условиями договора потребительского кредита (займа), а также иными документами, связанными с предоставлением потребительского кредита (займа);

информирование о дополнительных услугах, предлагаемых при предоставлении финансового продукта, в том числе влияющих на условия договора потребительского кредита (займа);

заполнение соответствующих параметров заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) в дистанционном канале;

предоставление согласия на получение кредитором кредитного отчета в бюро кредитных историй;

заполнение соответствующих параметров заявления о предоставлении дополнительных услуг в дистанционном канале в случае, если в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» требуется такое заявление;

визуализация ключевого информационного документа, в случае если нормативным актом Банка России предусмотрено предоставление информации в виде ключевого информационного документа;

предоставление возможности выбора способа оплаты дополнительных услуг за счет собственных или кредитных средств в отношении каждой дополнительной услуги, на приобретение которой заемщик выразил свое согласие;

визуализация заполненного заявления о предоставлении потребительского кредита (займа), заявления о предоставлении дополнительных услуг (допускается использование активных гиперссылок, содержащих указанные заявления, или размещение отдельного документа на той же странице интерфейса дистанционного канала). При этом переход по каждой гиперссылке к информации или переход к каждому документу (заявлению) рекомендуется обеспечить при совершении потребителем не более одного активного действия (клика) для ознакомления с ними;

подписание сформированного заявления о предоставлении потребительского кредита (займа), заявления о предоставлении дополнительных услуг;

осуществление последовательного ознакомления, а где есть возможность, – выбора условий потребительского кредита (займа) в интерфейсе страницы дистанционного канала: в том числе согласование условия об уступке права требования по договору потребительского кредита (займа), выражение согласия с общими условиями договора потребительского кредита (займа) и иных согласий;

визуализация индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа);

информирование заемщика о возможности в течение пяти рабочих дней (если кредитором не предусмотрен больший срок) получить доступ к электронным документам, сформированным при предоставлении

потребительского кредита (займа), в том числе к общим и индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа);

принятие заемщиком окончательного решения и подписание индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), а также подписание иных документов, связанных с предоставлением финансового продукта (дополнительных услуг);

уведомление заемщика²⁰ о праве отказаться от любой дополнительной услуги и требовать возврата денежных средств, уплаченных за оказание услуги, полностью или за вычетом стоимости части фактически оказанной (выполненной) дополнительной услуги²¹.

3.8. Реализовать последовательность прохождения клиентского пути при предоставлении вклада в дистанционных каналах таким образом, чтобы вкладчик имел возможность последовательно ознакомиться с каждым условием договора банковского вклада, предусмотренным таблицей условий²², а также иными условиями и сделать соответствующий выбор условий банковского вклада (при наличии вариативности) до фактической демонстрации потребителю табличной формы договора банковского вклада и значения минимальной гарантированной ставки по вкладу и его дальнейшего подписания.

3.9. Обеспечить единообразное отражение и размещение диапазона процентных ставок и значений полной стоимости потребительского кредита (займа) по каждому виду потребительского кредита (займа), а также диапазона процентных ставок по каждому виду банковского вклада в дистанционных каналах финансовых организаций в формате «от и до % годовых».

При этом рекомендуется акцентирование внимания потребителя на том, что размер процентной ставки зависит от конкретных условий договора

²⁰ Не позднее дня, следующего за днем заключения договора потребительского кредита (займа).

²¹ В соответствии с частью 2.8-1. статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

²² В соответствии с Указанием Банка России от 03.06.2022 № 6150-У «О форме включаемой в договоры банковского вклада с физическими лицами таблицы, в которой указывается предусмотренная частями первой и второй статьи 36.2 Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности» информация».

потребительского кредита (займа) / банковского вклада, в форме всплывающего уведомления с соответствующим текстом или отдельного примечания, расположенного рядом с диапазоном процентных ставок.

Единообразного отражения диапазона процентных ставок рекомендуется придерживаться в дистанционных каналах финансовых организаций при продвижении указанных финансовых продуктов, а также при направлении потенциальным заемщикам предодобренных адресных предложений посредством дистанционных каналов.

3.10. Обеспечить полную информированность потребителей при использовании ими инструмента расчета по потребительским кредитам (займам) («кредитный калькулятор»), банковским вкладам в дистанционных каналах кредитных и микрофинансовых организаций посредством реализации возможности выбора и учета всех условий, предлагаемых дополнительных услуг, влияющих на размер расходов и доходов по потребительскому кредиту (займу) и банковскому вкладу соответственно.

В наибольшей степени цели обеспечения полной информированности потребителя при использовании инструмента расчета по потребительским кредитам (займам) и банковским вкладам отвечает клиентский путь, обеспечивающий:

возможность произвести расчет по всем возможным значениям параметров финансового продукта (процентная ставка, сумма, срок и иное), предлагаемых финансовой организацией;

возможность учета в процессе расчета по потребительским кредитам (займам), банковским вкладам всех платных дополнительных услуг, влияющих на размер процентной ставки по потребительскому кредиту (займу), банковскому вкладу;

возможность сравнить разные варианты условий получения финансового продукта по результатам произведенных расчетов, в том числе:

размеры ежемесячных платежей по потребительским кредитам (займам); процентные ставки по потребительским кредитам (займам) /

банковским вкладам; размеры полной стоимости потребительского кредита (займа); сроки возврата потребительских кредитов (займов) / банковских вкладов; суммы доходов, которые будут получены по окончании срока банковских вкладов; суммы расходов, связанных с предоставлением потребительских кредитов (займов), с указанием подробной информации о содержании этих расходов;

возможность произвести расчет и сравнить условия получения различных потребительских кредитов (займов) / банковских вкладов из соответствующей продуктовой линейки финансовой организации.

3.11. Предоставить потребителям возможность по запросу получить документы, относящиеся к финансовому продукту (дополнительной услуге), после их предоставления с использованием дистанционных каналов на бумажном носителе при обращении в офис финансовой организации²³ (при его наличии) как минимум один раз бесплатно, а в последующем – с взиманием платы, не превышающей расходов на изготовление документов.

Глава 4. Подходы к предоставлению отдельными субъектами финансового рынка финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах

При предоставлении финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах профессиональными участниками рынка ценных бумаг, за исключением профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих дилерскую деятельность, депозитарную деятельность, деятельность по ведению реестра владельцев ценных бумаг и инвестиционных советников, являющихся индивидуальными предпринимателями, управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов, операторами финансовых платформ, операторами инвестиционных платформ,

²³ Любое обособленное структурное подразделение финансовой организации.

операторами информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, операторами обмена цифровых финансовых активов, рекомендуется придерживаться следующих подходов:

4.1. Информировать потребителя в случае одновременного предложения нескольких финансовых продуктов и (или) заполнения потребителем заявления на оказание нескольких дополнительных услуг в ясной и понятной форме о том, что согласно договору потребитель приобретает несколько финансовых продуктов (дополнительных услуг).

4.2. Раскрывать на этапе предложения финансового инструмента способ и порядок расчета доходности финансового инструмента, в том числе период, за который она была рассчитана, и ее динамику. Эти сведения рекомендуется указывать шрифтом, размер которого не менее, чем шрифт, используемый для отображения информации о доходности финансового инструмента.

4.3. Не создавать, предлагая финансовые инструменты через дистанционные каналы, ложное впечатление о наличии у этих инструментов элементов надежности, присущих банковским финансовым продуктам (например, вкладам). В этих целях в название раздела с финансовыми инструментами не рекомендуется включать слова, вызывающие ассоциации с гарантиями безопасности вложенных денежных средств, в том числе связанные с банковскими финансовыми продуктами.

4.4. Сокращать риски получения убытков при нарушении функционирования (нарушение работоспособности («зависания»), некорректное отображение информации, невозможность сформировать или направить поручение на совершение сделки) мобильных приложений профессиональных участников рынка ценных бумаг, операторов финансовых платформ, операторов инвестиционных платформ, а также операторов информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, и операторов обмена цифровых финансовых активов, в том числе путем:

своевременного доведения до потребителей информации о возникновении технических проблем и их причинах с описанием возможных последствий для потребителей²⁴;

информирования потребителей об альтернативных способах подачи поручений одновременно с информированием о возникновении технических проблем в мобильном приложении – для брокера и управляющего.

4.5. Осуществлять предложение в дистанционных каналах финансовых продуктов по обеспечению участия в публичном первичном размещении ценных бумаг эмитента (IPO) в едином формате (например, в табличной форме) и с содержанием в одном документе (например, ключевой информационный документ) следующей информации:

о наличии (отсутствии) ограничений на совершение сделок, направленных на отчуждение (обременение) акций эмитента в течение определенного периода с даты публичного размещения ценных бумаг (lock-up);

о возможном неисполнении или исполнении не в полном объеме брокером поручений потребителей при публичном размещении ценных бумаг;

о принципах распределения акций среди инвесторов (аллокации);

об отдельных условиях (например, о минимальном количестве акций, которые может приобрести одно лицо, участвующее в IPO), при соблюдении которых заявки инвесторов на приобретение ценных бумаг удовлетворяются (не удовлетворяются);

о подходах при распределении акций в случае направления заявок на приобретение ценных бумаг от одного инвестора через различных брокеров, в том числе об ограничении количества распределяемых акций в случае превышения общего количества заявок на приобретение ценных бумаг от одного инвестора относительно определенного эмитентом (акционером) уровня;

²⁴ Дополнительными способами, не предусмотренными Указанием Банка России от 02.08.2023 № 6496-У «О раскрытии информации профессиональными участниками рынка ценных бумаг», в том числе посредством мобильных приложений.

о включении ценных бумаг эмитента в котировальные списки первого (высшего) и второго уровня либо в некотировальную часть списка ценных бумаг, допущенных к организованным торгам;

о кредитном рейтинге эмитента (при наличии);

об использовании средств, полученных от продажи публично предложенных к приобретению акций (cash-in и (или) cash-out);

о принятых мерах по стабилизации цены (например, наличие маркет-мейкера, период поддержания цены);

о планируемом эмитентом (акционерами) вторичном публичном размещении акций (SPO);

об объявленном эмитентом (акционерами) ценовом диапазоне в рамках IPO;

о количестве акций, которые эмитент (акционер) предлагает продать на IPO;

об условиях подачи и отзыва инвесторами эмитенту (акционеру) заявки на приобретение ценных бумаг;

о минимальном пороге участия в IPO (например, минимальное количество денежных средств, минимальное количество ценных бумаг, указанных в заявке инвесторов на приобретение ценных бумаг);

об основных рисках участия в IPO.

4.6. Оптимизировать интерфейс дистанционных каналов с целью упрощения поиска документов и информации, раскрытие которых обязательно в силу требований законодательства Российской Федерации о раскрытии информации для профессионального участника рынка ценных бумаг; операторов финансовых платформ; операторов инвестиционных платформ; операторов информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов; операторов обмена цифровых финансовых активов; управляющей компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, размещать в мобильных приложениях прямые ссылки на документы,

содержащие характеристики конкретных финансовых продуктов для самостоятельного и беспроблемного поиска документов на сайтах указанных финансовых организаций, ссылка на которые размещена в мобильном приложении.

Глава 5. **Заключительные положения**

5.1. Финансовым организациям рекомендуется внедрить в свою деятельность подходы к предоставлению финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах, содержащиеся в настоящих Методических рекомендациях, не позднее IV квартала 2025 года.

5.2. Настоящие Методические рекомендации Банка России подлежат опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин