



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

От _____
03.06.2024 № ИН-03-59/34

Информационное письмо Банка России
о повышении внимания кредитных
организаций к различным форматам
оказания финансовых услуг в сельской
местности и на отдаленных,
малонаселенных и труднодоступных
территориях

Настоящее Информационное письмо Банка России подготовлено с учетом накопленного опыта, результатов проводимого Банком России мониторинга и анализа уровня развития инфраструктуры предоставления финансовых услуг в сельской местности и на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях (далее – ОМТ) субъектов Российской Федерации, востребованности финансовых услуг жителями сельской местности и ОМТ, а также обобщения лучших практик обслуживания населения, применяемых кредитными организациями – участниками рабочих групп при Банке России, которые включают в себя представителей органов государственной власти субъектов Российской Федерации, телекоммуникационных операторов, муниципальных образований и других заинтересованных организаций¹.

¹ Результаты деятельности территориальных учреждений Банка России в сельской местности и на ОМТ в 2022 году опубликованы на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/150059/report_19072023.pdf.

Банк России рекомендует кредитным организациям (далее – КО) рассмотреть возможность открытия и обслуживания точек оказания финансовых услуг в сельской местности и на ОМТ для повышения качества жизни и создания условий для обеспечения доступа к базовому набору финансовых услуг жителей указанных территорий с учетом востребованности форматов точек доступа к финансовым услугам (см. таблицу в приложении).

В каждом месте предоставления финансовых услуг КО рекомендуется обеспечить:

а) надлежащее качество оказания услуг с учетом Рекомендаций Банка России по сохранению уровня финансовой доступности² и Информационного письма Банка России о раскрытии потребителям информации об условиях обслуживания расчетных (дебетовых) карт³, в том числе:

учитывать потребности жителей сельской местности и ОМТ и их уровень дохода;

разместить перечень оказываемых финансовых услуг и порядок их предоставления;

информировать потребителей об основных параметрах финансовой услуги, в том числе ожидаемом результате получения финансовой услуги и рисках, связанных с ее получением;

разместить информацию о наличии и размере комиссии, взимаемой за оказываемые финансовые услуги;

обеспечить бесперебойное оказание финансовых услуг, при котором потребитель имеет возможность получить финансовую услугу в интервал времени, указанный КО, либо круглосуточно (в случае если КО декларирует круглосуточное обслуживание);

не навязывать финансовые услуги;

² Информационное письмо Банка России от 24.06.2022 № ИН-04-59/88. Размещено на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/5930>.

³ Информационное письмо Банка России от 31.08.2022 № ИН-03-45/110. Размещено на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/5980>.

разместить информацию с условиями / порядком отказа потребителя от предоставленной финансовой услуги;

указать контакты, куда может обратиться потребитель в случае нарушения своих прав;

проинформировать орган местного самоуправления об открытии/функционировании точки доступа к финансовым услугам.

б) для клиентов из числа социально уязвимых групп граждан (люди с инвалидностью и другие маломобильные группы населения, пожилые граждане) полный, недискриминационный и беспрепятственный доступ ко всем объектам, услугам и каналам их оказания с соблюдением надлежащего уровня качества обслуживания, а также информирование об услугах и порядке их получения (с учетом действующего законодательства, национальных стандартов⁴ и рекомендательных документов Банка России⁵).

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение: 1 файл.

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин

⁴ Включая 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».

⁵ Рекомендации Банка России по созданию доступной среды для людей с инвалидностью, пожилого населения и иных маломобильных групп населения (от 01.09.2022 № ИН-01-59/112, от 27.12.2021 № ИН-06-59/101, от 09.08.2021 № 11-МР, от 29.12.2020 № ИН-01-59/184, от 26.04.2019 № 12-МР, от 28.01.2019 № ИН-01-59/5, от 23.10.2017 № ИН-01-59/50, от 12.05.2017 № ИН-03-59/20), размещенные на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/develop/development_affor/recommend.

Приложение
к Информационному письму Банка России
о повышении внимания кредитных
организаций к различным форматам
оказания финансовых услуг в
сельской местности и на отдаленных,
малонаселенных и труднодоступных
территориях

Форматы точек доступа к финансовым услугам и размещение информации
по вопросам предоставления финансовых услуг

	Численность фактически проживающего населения в населенном пункте, человек				
	100–499	500–999	1000–2999	3000–9999	10 000 – 30 000
Формат точки доступа к финансовым услугам					
Стационарное подразделение КО (головной офис / филиал / дополнительный офис)				V	V
Мобильный офис ¹	V	V	V	V	
Удаленная точка обслуживания с работником КО ² , отличная от окна в ООФПС		V	V	V	V
Окно в ООФПС ³ , в котором оказывается набор финансовых услуг, эквивалентный набору, оказываемому в подразделении банка ⁴				V	V
Окно в ООФПС с возможностью снятия наличных денежных средств с использованием ЭСП / платежной карты и приема документов для последующего открытия банковского счета / вклада		V	V	V	V
Окно в ООФПС с возможностью снятия наличных денежных средств с использованием ЭСП / платежной карты	V	V	V	V	V

¹ В случае отсутствия в населенном пункте стационарного подразделения КО.

² Удаленная точка обслуживания с работником КО – помещение дополнительного офиса, в котором осуществляются банковские операции, находящееся по адресу, отличному от адреса места нахождения дополнительного офиса (пункт 1.2 Указания Банка России от 21.04.2021 № 5775-У «О порядке открытия кредитными организациями (их филиалами) дополнительных офисов, порядке внесения сведений о них в Книгу государственной регистрации кредитных организаций, а также о перечне банковских операций, которые вправе осуществлять дополнительный офис»).

³ При наличии в населенном пункте ООФПС.

⁴ Обслуживание в таких окнах осуществляется работниками КО.

Банкомат КО или БПА ⁵ (субагента) типа БК с одновременным наличием функций НВ, НП и БО				√	√
Иной банкомат КО или БПА (субагента) типа БК с функцией НВ				√	√
Банкомат КО или БПА (субагента) типа БК без функции НВ			√	√	√
Банкомат КО или БПА (субагента) типа БП		√	√	√	√
Точка оказания услуг БПА в формате «Наличные на кассе» ^{6,7}		√	√	√	√
Точка оказания иных услуг БПА		√	√	√	√
Терминал КО без функции НВ		√	√	√	√
Оказание информационно- консультационных услуг агентом и (или) партнером банка, в том числе в выездном формате	√	√	√	√	√
Размещение печатных материалов / видеороликов (при наличии технической возможности) по вопросам предоставления финансовых услуг					
В МФЦ ⁸	Да	Да	Да	Да	Да
В общественном транспорте ⁸	Да	Да	Да	Да	Да
В библиотеках ⁸	Да	Да	Да	Да	Да
В здании (помещении) администрации поселения ⁸	Да	Да	Да	Да	Да

Примечание. √ – в населенных пунктах с определенной численностью населения в ряде случаев востребованы точки доступа к финансовым услугам указанного формата.

Список используемых сокращений:

БК – банкомат, посредством которого осуществляются операции выдачи и (или) приема наличных денежных средств с использованием платежных карт (их реквизитов)

БО – безналичные операции по оплате товаров (работ, услуг)

БП – банкомат, посредством которого осуществляются только операции по приему наличных денежных средств без использования платежных карт (их реквизитов)

БПА – банковский платежный агент

КО – кредитная организация

⁵ По усмотрению КО.

⁶ При наличии в населенном пункте подходящего ТСП.

⁷ Услуга «Наличные на кассе» – услуга по выдаче держателям платежных карт наличных денежных средств на кассе ТСП одновременно с покупкой.

⁸ При наличии в населенном пункте соответственно МФЦ (согласно подпункту 4.1.5 приказа Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в каждом муниципальном районе рекомендуется создавать как минимум один МФЦ. В муниципальном районе МФЦ рекомендуется создавать в городском или сельском поселении, как правило, в административном центре соответствующего муниципального района), общественного транспорта, библиотеки, администрации поселения.

НВ – выдача наличных денежных средств

НП – прием наличных денежных средств в целях, не связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (например, погашение кредитов, зачисление на счета физических лиц, увеличение остатка электронных денежных средств)

ОФПС – отделение организации федеральной почтовой связи

ТСП – торгово-сервисное предприятие

ЭСП – электронное средство платежа