



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

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел.: (499) 330-30-00

Кредитные организации

Некредитные финансовые
организации

От 24.12.2020 № ИН-06-59/181

на от

Информационное письмо об отдельных
вопросах взаимодействия с потребителями

В целях оценки уровня вовлеченности участников финансового рынка в процесс организации получения от потребителей жалоб и вопросов (далее – обращения) Банком России был проведен анализ официальных сайтов финансовых организаций в сети «Интернет» (далее – сайт).

В ходе указанного анализа установлено, что практика размещения финансовыми организациями на сайтах раздела для направления потребителями обращений относительно предложенных или оказанных им финансовых услуг (далее – раздел для обращений) в ряде случаев не обеспечивает в полной мере возможность оперативного и беспрепятственного направления соответствующих обращений.

Отдельные участники финансового рынка разместили на своих сайтах раздел для обращений таким образом, что нахождение потребителями соответствующего раздела крайне затруднено.

Кроме того, раздел для обращений в некоторых случаях не содержит информацию об установленных порядке и сроках рассмотрения обращений потребителей, а также не предполагает возможность направления потребителями одновременно с текстовым сообщением документов, на которых они основывают свою позицию, что ограничивает эффективность и

возможность полноценного использования потребителями подобного канала коммуникации.

Учитывая изложенное, с целью распространения практик, ориентированных на обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг, Банк России рекомендует размещать раздел для обращений на стартовой (главной) странице сайта как значимого и равного (в том числе применительно к размеру используемого шрифта и способа представления информации) по отношению к иным основным разделам сайта, а также включать в данный раздел информацию о порядке, сроках рассмотрения обращений потребителей и иную значимую информацию по данному разделу.

Одновременно Банк России отмечает наличие на сайтах отдельных участников финансового рынка блока ответов на часто задаваемые вопросы, размещенного в целях повышения уровня финансовой грамотности потребителей, что, в свою очередь, может способствовать снижению количества обращений, поступающих по общим вопросам.

Банк России рассматривает такие действия отдельных участников финансового рынка в качестве наилучшей практики и предлагает всем участникам финансового рынка принять ее во внимание.

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов