



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел.: (495) 771-91-00

Кредитным организациям
и некредитным финансовым
организациям

От 29.12.2020 № ИН-01-59/184

Информационное письмо о рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов

В целях улучшения качества обслуживания потребителей при предоставлении им финансовых продуктов (услуг) посредством дистанционных (цифровых) каналов Банк России доводит до сведения кредитных организаций и некредитных финансовых организаций (далее при совместном упоминании – финансовые организации) следующие рекомендации.

Для целей настоящего информационного письма под дистанционным (цифровым) каналом предоставления финансовых продуктов (услуг) понимается способ взаимодействия финансовой организации с потребителем, при котором потребитель имеет возможность без очного участия работника или представителя финансовой организации ознакомиться с информацией и получить предоставляемый (предоставляемую) финансовой организацией продукт (услугу).

1. При предоставлении финансовых продуктов (услуг) финансовым организациям рекомендуется обеспечивать:

невозможность автоматического предзаполнения финансовой организацией документов и форм об оказании финансовых услуг в той части, которая предполагает согласие клиента с параметрами продукта (услуги) или вариативность выбора условий оказания таких услуг (например, условий о предоставлении дополнительных услуг и (или) заключении дополнительных договоров) на любом этапе взаимодействия потребителя с сайтом финансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), а также мобильным приложением финансовой организации (при его наличии);

невозможность заключения договора о предоставлении финансового продукта (услуги) без ознакомления потребителя с текстом договора и подтверждения потребителем факта ознакомления с текстом договора;

предоставление возможности потребителю сохранять на свое устройство любую относящуюся к финансовому продукту (финансовой услуге) информацию, полученную потребителем в ходе взаимодействия с финансовой организацией, в том числе документы (их электронные копии). В случае если сайт финансовой организации в сети «Интернет» и (или) мобильное приложение финансовой организации (при его наличии) предусматривают возможность обмена с потребителем мгновенными текстовыми сообщениями (чат), рекомендуется обеспечить возможность получения потребителем на указанный им адрес электронной почты протокола вышеупомянутого взаимодействия;

возможность получения потребителем документов, связанных с предоставлением финансового продукта (финансовой услуги), на бумажном носителе при обращении в офис финансовой организации (при его наличии);

изложение информации на русском языке с использованием четких, хорошо читаемых шрифтов, а также в случае использования профессиональной лексики – с обеспечением возможности для потребителя получить дополнительную информацию, разъясняющую значение используемых терминов (в том числе возможность задать вопрос сотруднику

финансовой организации с использованием имеющихся каналов коммуникации с финансовой организацией);

исключение применения в рамках взаимодействия с потребителем недобросовестных маркетинговых практик¹, навязывающих потребителю приобретение финансового продукта (финансовой услуги): акцентирование внимания потребителя исключительно на информации о преимуществах финансового продукта (финансовой услуги) и сокрытие информации о присущих финансовому продукту (финансовой услуге) рисках², ограничение времени потребителя на принятие решения о получении им финансового продукта (финансовой услуги).

2. Финансовым организациям рекомендуется на сайте в сети «Интернет» и в мобильном приложении (при его наличии) обеспечить простой доступ к форме подачи жалобы (отзыва). Такой доступ рекомендуется обеспечить при совершении потребителем не более двух активных действий (переключений страниц, окон, выбора пункта меню) с главной/начальной страницы сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии).

3. Финансовым организациям рекомендуется обеспечить механизм отказа от предоставленного финансового продукта (услуги) посредством дистанционных (цифровых) каналов, не сложнее процедуры заключения потребителем соответствующего договора³, а также простую процедуру поиска и использования потребителем таких механизмов на сайте финансовой организации в сети «Интернет» или в мобильном приложении финансовой организации (при его наличии)⁴.

¹ В том числе с учетом соблюдения требований по обязательной к указанию информации о товарах (работах, услугах), установленных статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

² В том числе посредством использования различных шрифтов и (или) цветовых схем.

³ Порядок может быть установлен законодательством или базовыми стандартами.

⁴ Не более двух активных действий (переключений страниц, окон, выбора пункта меню) с главной (начальной) страницы сайта финансовой организации в сети «Интернет» либо страницы заключения договора на получение продукта (услуги).

4. В целях обеспечения интересов потребителей финансовых продуктов (услуг), в том числе проживающих на отдаленных, малонаселенных или труднодоступных территориях, в случаях если скорость и (или) качество доступа к сети «Интернет»⁵ с устройства, используемого потребителем для взаимодействия с финансовой организацией, недостаточны для корректной работы текущей версии сайта и (или) мобильного приложения, финансовым организациям, помимо прочего, рекомендуется при наличии технической возможности:

обеспечить возможность переключения на легкие версии⁶ сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии), предназначенные для работы в условиях неустойчивого доступа к сети «Интернет», в том числе при низких (недостаточных) скоростях доступа, и (или) возможность отключения загрузки объемных данных (карт, изображений, элементов анимации и иных графических объектов) в процессе обмена данными с сервером и обработки запросов потребителя сайтом финансовой организации в сети «Интернет» и мобильным приложением финансовой организации (при его наличии);

информировать потребителя о статусе загрузки информации на сайте финансовой организации в сети «Интернет» и в мобильном приложении финансовой организации (при его наличии). При длительной загрузке (свыше 10–15 секунд) или остановке/прерывании процесса загрузки сообщить об этом факте потребителю и предложить переключение (опционально) режима работы сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии) на их легкую версию.

5. В целях обеспечения интересов потребителей финансовых продуктов (услуг), входящих в число лиц с инвалидностью и иных

⁵ В том числе при низких скоростях доступа (с использованием стандарта ниже 3G).

⁶ Обеспечивающую быструю загрузку при низких (недостаточных) скоростях доступа информации и интерфейса, в том числе при переходе между страницами.

маломобильных групп населения⁷, финансовым организациям рекомендуется, помимо прочего, осуществлять проектирование и (или) разработку и (или) доработку дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента⁸, 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» (далее – ГОСТ Р 52872-2019). При проектировании и (или) разработке и (или) доработке любых дистанционных (цифровых) каналов обслуживания, в том числе размещаемого с их помощью контента, рекомендуется обеспечивать в соответствии с разделом 5 ГОСТ Р 52872-2019 выполнение критериев успешного применения уровня А, устанавливаемых ГОСТ Р 52872-2019.

Реализацию рекомендаций, изложенных в пунктах 1–4 настоящего информационного письма, рекомендуется осуществлять с учетом обеспечения доступности для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

⁷ Термины «лица с инвалидностью» и «маломобильные группы населения» употребляются в значениях, применяемых в Методических рекомендациях Банка России от 26.04.2019 № 12-МР по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях.

⁸ В настоящем информационном письме – совокупность информационных и функциональных элементов сайта финансовой организации в сети «Интернет» и мобильного приложения финансовой организации (при его наличии), включая все страницы, элементы интерфейса, в том числе обеспечивающие коммуникацию потребителя с финансовой организацией (например, чаты/видеочаты), а также личный кабинет пользователя.

Настоящее информационное письмо подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в сети «Интернет».

Председатель Банка России

Э.С. Набиуллина