



**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

Некредитным финансовым
организациям

От 27.10.2025 № ИН-03-59/105

Информационное письмо Банка России
о практиках информирования потребителей
финансовых продуктов

Банк России в рамках надзора выявил ряд негативных практик при информировании финансовыми организациями¹ потребителей. Распространяемая, предоставляемая, раскрываемая информация о финансовых продуктах²:

доводится не в полном объеме³;

содержит неактуальные сведения;

имеет сложную грамматическую структуру изложения (в том числе ведущую к возможности неоднозначного понимания или двойного толкования);

содержит какие-либо гарантии и (или) обещания будущей эффективности, доходности, безопасности инвестиций⁴;

¹ Кредитные организации и некредитные финансовые организации (за исключением депозитариев, регистраторов, специализированных депозитариев инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда, организаций, осуществляющих репозитарную, клиринговую деятельность, деятельность по осуществлению функций центрального контрагента, организатора торговли, центрального депозитария).

² Финансовый продукт и финансовый инструмент в значениях, указанных в Методических рекомендациях Банка России по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах от 27.12.2024 № 22-МР, а также цифровые права.

³ Не содержит важную информацию о финансовом продукте (в том числе основную информацию о дополнительных услугах, предлагаемых потребителю при предоставлении финансового продукта).

⁴ В том числе, если такая гарантия является условной, зависящей от наступления/ненаступления определенных событий. Исключением являются финансовые продукты, гарантии по которым могут быть определены на момент заключения соответствующего договора.

содержит сравнение с банковским вкладом (депозитом), указывающее выборочно только на преимущества финансового продукта⁵, при этом не указывающее прямо на его отличия от банковского вклада (депозита) по всем присущим финансовому продукту потребительским рискам⁶;

содержит ссылки на одобрение государственными органами и (или) Банком России потребительских свойств финансового продукта;

не имеет документального подтверждения;

содержит противоречия между сведениями, представленными потребителям в устном и письменном виде;

содержит маркетинговые и иные приемы, усложняющие клиентский путь, затрудняя поиск и ознакомление с информацией⁷;

содержит ложные заявления/утверждения о характеристиках финансовой организации.

Предоставляемая информация о финансовом продукте, в том числе о наличии права расторгнуть договор в период охлаждения (при наличии такого права) и обо всех потребительских рисках, связанных с ним, не доводится до потребителя своевременно до заключения договора.

Банк России в целях повышения защищенности потребителей финансовых продуктов, обеспечения единства подходов к их информированию рекомендует финансовым организациям при выстраивании своей системы информирования, в том числе при внедрении принципа «Прозрачность»⁸ в собственные (индивидуальные) кодексы, не допускать применения приведенных в настоящем письме практик.

⁵ В случае если финансовый продукт не является банковским вкладом (депозитом).

⁶ В значении, указанном в Методических рекомендациях Банка России по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах от 27.12.2024 № 22-МР.

⁷ Например, размещение информации о рисках (сопутствующих расходах) и доходах в разных разделах сайта (документа), указание важной и значимой информации для потребителя мелким (плохо читаемым) шрифтом и использование иных аналогичных графических приемов

⁸ В соответствии с Методическими рекомендациями Банка России по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке, утвержденными Банком России 20.01.2025 № 1-МР.

В случае привлечения финансовыми организациями третьих лиц для взаимодействия с потребителями в отношении финансовых продуктов финансовых организаций Банк России также рекомендует не допускать применения указанными лицами приведенных в настоящем письме практик.

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин