



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

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел. (499) 300-30-00

Кредитным организациям

От 24.06.2022 № ИН-04-59/88
на от

Информационное письмо о рекомендациях по
сохранению уровня финансовой доступности

В целях сохранения достигнутого уровня доступности финансовых продуктов (услуг) для граждан, проживающих в сельской местности и на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях (далее – ОМТ), Банк России рекомендует кредитным организациям обеспечить максимально возможное в текущих условиях сохранение количества точек банковского обслуживания, в том числе банкоматов, расположенных в сельской местности и на ОМТ и действовавших по состоянию на 1 марта 2022 года.

Также, по мнению Банка России, для сохранения достигнутого уровня доступности финансовых продуктов (услуг) в сельской местности и на ОМТ существенное значение имеет возможность осуществления проживающими на указанных территориях гражданами переводов денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов за приобретенные товары, работы и услуги с использованием в том числе информационно-коммуникационных технологий, платежных карт, а также возможности получения услуги cash-out (услуга по выдаче держателям платежных карт наличных денег в торговых-сервисных предприятиях, являющихся банковскими платежными агентами, одновременно с покупкой продукта/услуги). С целью развития сервиса cash-out кредитным организациям – эмитентам платежных карт рекомендуется

обеспечить для своих клиентов возможность получения услуги cash-out по платежным картам, выпущенным кредитной организацией.

При этом Банк России рекомендует поддерживать достигнутый уровень адаптации различных каналов обслуживания к нуждам представителей социально уязвимых групп населения (лица с инвалидностью и другие маломобильные группы населения, пожилые граждане).

Кроме того, кредитным организациям рекомендуется осуществлять периодическую оценку доступности (институциональной обеспеченности, ассортиментной доступности, уровня адаптации различных каналов обслуживания) и качества услуг, оказываемых в сельской местности и на ОМТ, в том числе представителям социально уязвимых групп населения, уделять повышенное внимание предотвращению недобросовестных практик продаж финансовых продуктов и услуг.

Также рекомендуется усилить работу по информированию клиентов о предоставляемых финансовых продуктах (услугах), форматах обслуживания, точках доступа к услугам, например, посредством размещения информации на официальных сайтах кредитных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в приложениях дистанционного банковского обслуживания, на экранах банкоматов, терминалов безналичной оплаты, в помещениях и на витринах подразделений кредитных организаций, местах обслуживания населения, социальных сетях, посредством услуг кол-центров кредитных организаций, привлечения агентов для оказания информационно-консультационных услуг, распространения информационных материалов при выездном обслуживании.

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

Первый заместитель
Председателя Банка России

О.Н. Скоробогатова