Финансовые организации при продаже продуктов или предоставлении услуг через сайты и мобильные приложения должны не только обеспечивать высокое качество взаимодействия компании с клиентами, но и не нарушать права потребителей. Об этом говорится в рекомендациях Банка России.

Так, регулятор предлагает не использовать при дистанционных продажах формы договоров, где уже автоматически проставлено согласие клиента на те или иные параметры продукта или на дополнительные услуги. Компаниям также следует обеспечить для граждан возможность отказаться от финансового продукта или услуги, причем процедура отказа не должна быть сложнее заключения дистанционного договора.

Кроме того, Банк России напоминает, что потребитель должен иметь право скачать на свой компьютер, смартфон или другое устройство любую информацию, связанную с договором и полученную во время общения с финансовой организацией, в том числе переписку в чате компании.

Информация, предоставленная потребителю с помощью дистанционных каналов, должна быть понятной и легко читаемой. Если клиенту непонятна профессиональная лексика, ему следует дать возможность задать вопрос сотруднику компании. При этом рекомендуется исключить такие недобросовестные практики, как подмена одного финансового продукта другим без разъяснения его особенностей и рисков или навязывание дополнительных финансовых продуктов (инструментов).

Для жителей отдаленных или малонаселенных территорий, где Интернет может быть слабым и скорость доступа — невысокой, Банк России предлагает финансовым организациям предусмотреть легкую версию своего сайта или мобильного приложения, причем выбор в пользу той или иной версии должен сделать сам потребитель. Для потребителей с инвалидностью элементы интерфейса сайтов или мобильного приложения должны быть адаптированы к специальным программам и учитывать требования национального стандарта в этой сфере.

ЦБ РФ, 30.12.2020