



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Третья международная конференция
Защита прав потребителей
финансовых услуг.
Акцент на социально уязвимые
группы населения

А.Е.Пучковский

**Заместитель начальника Управления
федерального государственного надзора в
области защиты прав потребителей**

Москва, 30 октября 2019 года

Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году»

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
И МЕЖДУНАРОДНОГО БАНКА
РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ
"Соддействие повышению уровня
финансовой грамотности населения
и развитию финансового образования
в Российской Федерации".

ДОКЛАД О СОСТОЯНИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНАНСОВОЙ СФЕРЕ в 2018 году

МОСКВА 2019



ФБК
Grant Thornton

Введение.....	6
1. Совершенствование правовых основ защиты прав потребителей финансовых услуг.....	9
1.1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.....	9
1.2. Формализация деятельности уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг.....	25
1.3. Регулирование потребительского кредитования.....	39
1.4. Развитие института банкротства физических лиц.....	51
1.5. Защита прав потребителей при взыскании долгов.....	67
2. Развитие розничного финансового рынка и оценка рисков для потребителей финансовых услуг.....	82
2.1. Общая характеристика финансового рынка и финансовой активности населения.....	82
2.2. Изменения на рынке банковских услуг и риски для потребителей.....	92
2.3. Изменения на рынке страховых услуг и риски для потребителей.....	126
2.4. Изменения на рынке услуг микрофинансовых организаций и риски для потребителей.....	155
2.5. Развитие платежных средств электронной коммерции и риски для потребителей.....	173
2.6. Изменения в прочих отраслях финансовой сферы и риски для потребителей.....	204
3. Участие Роспотребнадзора в международном сотрудничестве по защите прав потребителей финансовых услуг.....	231
3.1. Развитие деятельности Организации Объединенных Наций в области защиты прав потребителей финансовых услуг.....	231
3.2. Развитие деятельности Группы двадцати и Организации экономического сотрудничества и развития.....	242
3.3. Развитие деятельности государств — участников Евразийского экономического союза.....	258
3.4. Развитие деятельности государств — участников Содружества независимых государств.....	262
3.5. Основные итоги реализации Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития.....	277

4. Результаты деятельности Роспотребнадзора и судебной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.....	285
4.1. Рассмотрение обращений и заявлений потребителей.....	285
4.2. Контрольные мероприятия.....	293
4.3. Судебная практика.....	314
5. Практика информирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.....	328
5.1. Реализация просветительской функции Роспотребнадзора.....	328
5.2. Ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг.....	338
5.3. Лучшая практика консультирования и информирования потребителей финансовых услуг в консультационных центрах.....	343
6. Оценка эффективности деятельности Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг.....	352
6.1. Методология оценки деятельности консультационных центров для потребителей.....	352
6.2. Результаты оценки деятельности консультационных центров для потребителей.....	353
7. Повышение уровня финансовой грамотности населения.....	361
7.1. Реализация Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017—2023 годы.....	361
7.2. Информационные ресурсы для потребителей.....	365
7.3. Всероссийские мероприятия по вопросам финансовой грамотности.....	368
8. Результаты деятельности общественных и общественно-государственных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.....	374
8.1. Союз защиты прав потребителей финансовых услуг.....	374
8.2. Союз потребителей Российской Федерации.....	377
8.3. Конфедерация обществ потребителей.....	381
8.4. Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров.....	383
Выводы: Основные направления совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации.....	385

Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году»

Оптимизирована структура и содержание Доклада

Получили развитие следующие вопросы

Реализация поручений Президента Российской Федерации по итогам Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей

Выполнение мероприятий Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Реализация Стратегии повышения финансовой грамотности в РФ на 2017—2023 годы



Защита прав социально уязвимых категорий потребителей

Институт финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг

Тенденции развития финансового рынка и оценка рисков для потребителей финансовых услуг

Участие Роспотребнадзора в международном сотрудничестве по защите прав потребителей финансовых услуг

Методики потребительского консультирования по финансовым услугам и оценке деятельности консультационных центров

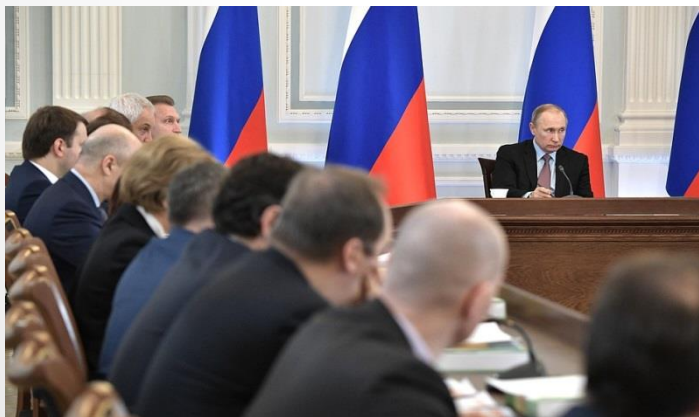
- Подготовлен при содействии ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты»



Заседание президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года Великий Новгород

«Главная цель защиты прав потребителей – сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья»

**Президент Российской Федерации
В.В. Путин**



«В системе защиты прав потребителей в Российской Федерации активно взаимодействуют все уровни власти, судебные органы, общественные объединения»

**Руководитель Роспотребнадзора
А.Ю. Попова**

На заседании обсуждались вопросы эффективности национальной системы защиты прав потребителей и создания стратегии госполитики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Реализация поручений Президента Российской Федерации по итогам Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей

• Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года (Распоряжение Правительства РФ №1837-р от 28.08.2017)

• План реализации стратегии (Распоряжение Правительства РФ №481-р от 23.03.2018)

• Применение контрольной закупки при осуществлении надзора в области защиты прав потребителей (Федеральный закон от 18.04.2018 № 81-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»)

• Урегулирование порядка рассмотрения требований о защите прав и законных интересов группы лиц (Федеральный закон от 18.07.2019 № 191-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»)

• Запрет на понуждение потребителей к предоставлению персональных данных под угрозой отказа в продаже товара или оказании услуг (Законопроект)

• Меры административной ответственности за понуждение потребителя к предоставлению персональных данных (Законопроект)

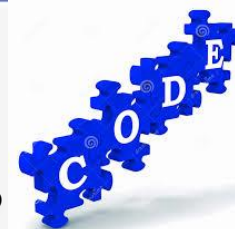
• Перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров (Законопроект)

Реализация поручений Президента Российской Федерации по итогам Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей

Кодификация законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей

2019

- Анализ опыта кодификации потребительского законодательства Бразилии, Франции, Бельгии и др.
- Анализ практики кодификации российского законодательства
- Анализ отраслевого законодательства РФ и судебной практики его применения в целях выявления основных правовых коллизий и направлений систематизации законодательства о ЗПП
- Подготовка предложений о необходимости имплементации норм международного права в потребительское законодательство РФ



2020

- Подготовка справки об итогах научно-практической проработки перспектив кодификации потребительского законодательства РФ и соответствующем международном опыте. Публичное обсуждение выводов
- Подготовка ТЗ на разработку нового законодательного акта РФ о ЗПП

2023

- Окончание разработки нового законодательного акта РФ о ЗПП

Реализация поручений Президента Российской Федерации по итогам Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей

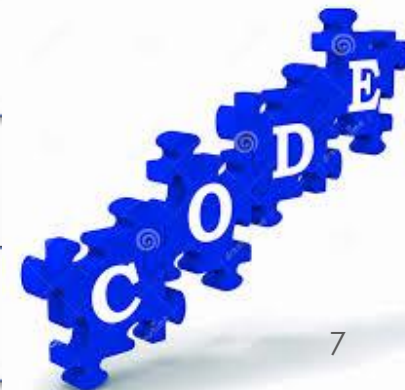
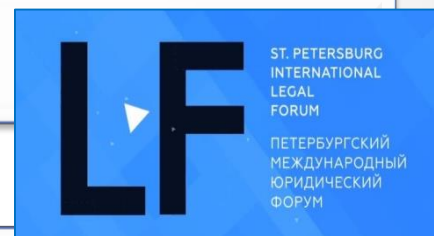
Концепция кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей

Утверждена приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2018 года № 1197

Прошла всестороннее рассмотрение на 26 заседании Консультативного совета по защите прав потребителей 27 декабря 2018 года

Обсуждена с участием международных экспертов в апреле 2019 года

Рассмотрена 15 мая 2019 года в рамках IX Петербургского Международного Юридического Форума



Реализация поручений Президента Российской Федерации по итогам Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей

Законопроект № 674572-7 «О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»

Отказ в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом влечет наложение штрафа:

на должностных лиц в размере 15-30 тысяч рублей

на юридических лиц в размере 50-100 тысяч рублей

По данным Роспотребнадзора, ежегодно поступает более 20 тыс. обращений от представителей социально уязвимых групп на нарушение их потребительских прав

Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях (утв. Банком России 26.04.2019 № 12-МР)

- Адаптация интернет-сайтов и мобильных приложений
- Обучение сотрудников умению взаимодействовать с инвалидами и маломобильными гражданами
- Обслуживание в приоритетном порядке
- Предоставление клиенту возможности получения платежной карты с нанесением номера и срока действия карты методом эмбоссирования
- Обеспечение наличия механизма, позволяющего клиентам уведомить персонал о своем приходе
- Не препятствование присутствию сопровождающего при обслуживании клиента
- Возможность индивидуального выездного обслуживания на дому по заявке клиента

Примечание: неисчерпывающий список рекомендаций

Усиление защиты прав потребителей, приобретающих товары (услуги) через Интернет



Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»

Введено понятие «владелец агрегатора информации о товарах (услугах)»

На владельцев агрегаторов возложены обязанности, связанные с предоставлением потребителю и размещением соответствующей информации

Предусматривается ответственность в случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации

Владельцы интернет-агрегаторов включены в перечень объектов федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Совершенствование государственной политики в сфере защиты прав потребителей

Федеральный закон от 18.03.2019 № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей»

Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Роспотребнадзор, иные уполномоченные ФОИВ, органы исполнительной власти субъекта РФ или местного самоуправления

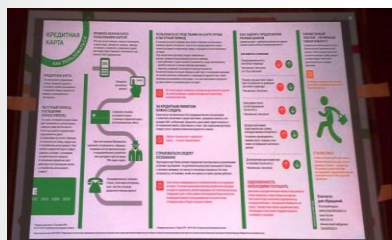
Прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав могут осуществляться в МФЦ

Роспотребнадзор наделяется дополнительными полномочиями утверждать методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по ЗПП

Органы исполнительной власти субъектов РФ разрабатывают региональные программы по ЗПП и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей

Информирование потребителей финансовых услуг с помощью информационных киосков Роспотребнадзора

170 современных интерактивных киосков во всех регионах Российской Федерации

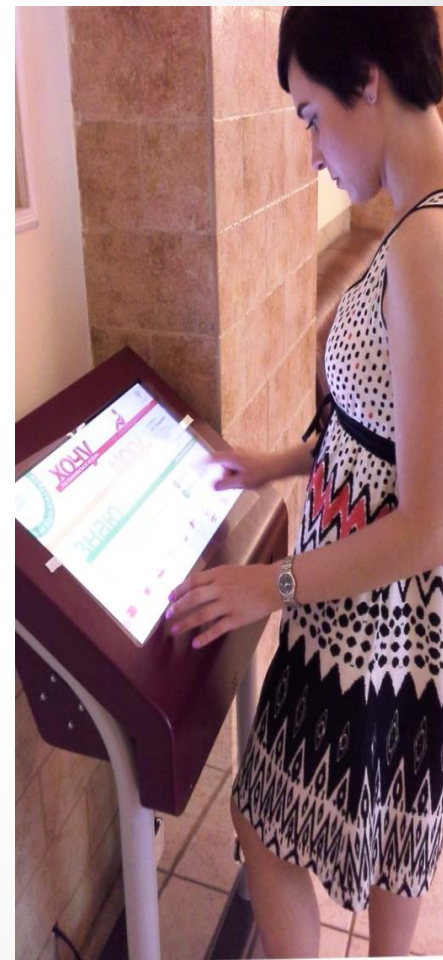


2018

Проведена актуализация всех информационных материалов в киосках

2019

Еще одна волна актуализации (по текущим изменениям законодательной базы и обобщению правоприменительной практики)



Защита прав потребителей в условиях развития цифровой экономики

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204
«О национальных целях и стратегических задачах
развития Российской Федерации на период до 2024 года»

Национальный проект «Национальная программа
«Цифровая экономика Российской Федерации»
(Паспорт Национального проекта утвержден
04.06.2019)

создание новых сервисов (услуг) для граждан,
гарантирующих защиту их персональных данных

развитие значимых платежных систем и обеспечение их
информационной безопасности

профилактика и выявление правонарушений
с использованием информационных технологий против
общества и бизнеса

повышение уровня защиты персональных данных граждан

содействие гражданам в освоении цифровой грамотности
и компетенций цифровой экономики (в том числе
обучение по онлайн-программам развития цифровой
грамотности)



Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

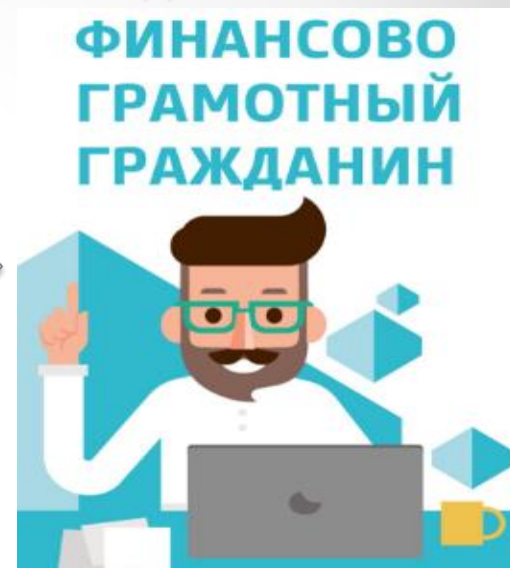


Бронзовая награда на ежегодном конкурсе проектов в области рекламных и маркетинговых коммуникаций, в рамках фестиваля «Серебряный Меркурий» (Silver Mercury).

Номинация «Социальные кампании для некоммерческих организаций и фандрайзинг»

Реализация Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы

План мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы (утв. Банком России, Минфином России 03.12.2018)



1. Повышение охвата и качества финансового образования и информирования населения в области финансового образования, а также обеспечение необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества

2. Разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности населения, в том числе в части информирования о правах потребителей финансовых услуг и способах их защиты, а также формирования социально ответственного поведения участников финансового рынка

Мероприятия по защите прав потребителей финансовых услуг в рамках Проекта (2018-2019)



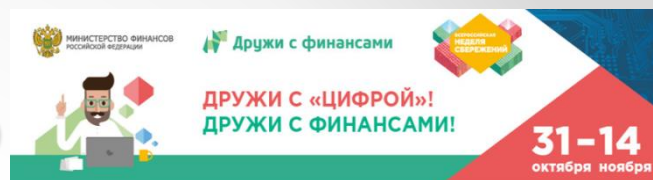
- Разработаны 2 инфографических материала (пошаговые «схемы пользования» основными финансовыми услугами, адаптированные для самостоятельного распечатывания и изучения в электронном виде) и 2 видеоролика, актуализирована инфографика 10 материалов, созданных в 2016—2017 годах
- 2019 год - еще один блок буклетов серии «Хочу. Могу. Знаю», посвященных цифровым финансовым услугам и каналам взаимодействия с акцентом на новые цифровые угрозы и риски для потребителей. Новая серия материалов для пенсионеров и родителей несовершеннолетних детей
- Актуализация электронных версий всех буклетов и инфографики
- Созданы 10 новых комиксов для подростков, начата подготовка материалов по цифровым финансовым услугам, а также материалов для пенсионеров и родителей несовершеннолетних детей

Мероприятия по защите прав потребителей финансовых услуг в рамках Проекта (2018-2019)



- Масштабная серия межрегиональных школьных просветительских фестивалей «День независимости»
- Интернет-конкурс среди школ (в результате охвачено свыше 600 школ по всей стране)
- Специалисты территориальных органов и консультационных центров Роспотребнадзора принимали участие в Неделе финансовой грамотности и Неделе сбережений
- 12-25 марта 2019 года - Всероссийская горячая линия по ЗПП. Специалисты Роспотребнадзора консультировали потребителей не только на личном приеме и по телефонам горячих линий, но и в торговых центрах в крупных городах, в МФЦ в пилотных регионах, а также через мессенджеры

Мероприятия по защите прав потребителей финансовых услуг 2018-2019



- Заседания Консультативного совета по защите прав потребителей
- Всемирный день прав потребителей «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»
- Симпозиум ОЭСР «Повышение финансовой грамотности в мире: реализация и инновации» (впервые в России в 2018 г.)
- Всероссийская неделя сбережений
- Конференции, совещания, «круглые столы» с участием органов исполнительной власти, общественных объединений потребителей, представителей финансовых организаций
- Уроки-практикумы, тренинги, лекции, семинары, олимпиады
- Информационно-просветительские мероприятия при поддержке финансовых организаций



2019

«Trusted Smart Products» -
Цифровой мир: надежные
смарт-устройства



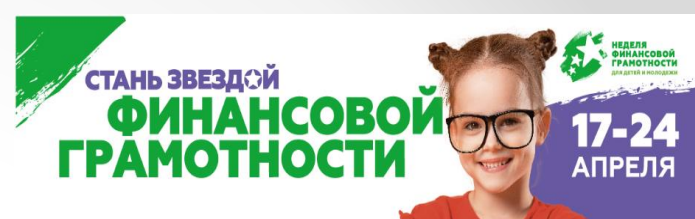
ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ
ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



К смарт-устройствам традиционно относится «умная электроника»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п.

В мире насчитывается 23,1 миллиарда смарт-устройств,
что превышает число людей в 3 раза

Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи 2019



- ▶ Всероссийский онлайн-квест по финансовой грамотности «Финансовый детектив»
- ▶ Онлайн-уроки по теме Недели
- ▶ Вебинары для родителей
- ▶ Онлайн курс повышения финансовой грамотности для детей и молодежи
- ▶ Онлайн марафон по финансовой грамотности от официального партнера ООО «Инфоурок»

Неделя 2018 - 2,5 млн человек (почти в 2 раза больше, чем в 2017 году)



VI Всероссийская неделя сбережений 2019 (для взрослых)

Финансовая грамотность в цифровой реальности



Дружи с финансами



ДРУЖИ С «ЦИФРОЙ»!
ДРУЖИ С ФИНАНСАМИ!

31-14
октября ноября

Очные и
онлайн
семинары

Онлайн курс
повышения
финансовой
грамотности

Всероссийский
онлайн-квест
по
финансовой
грамотности
«Финансовый
детектив»

Семейные
финансовые
фестивали

Флешмоб
«УМК -
учиться
может
каждый»

Конкурс
«Знай
свои
права»

Неделя сбережений 2018 - 1,7 млн человек (в 3 раза больше, чем в 2017 году)



Информационные материалы Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг

Летом 2019 года выпущены новые материалы для широкой аудитории о правилах безопасного пользования цифровыми финансовыми услугами

Банкоматы и терминалы: пользователям не всегда очевидна вся цепочка задействованных организаций при пользовании небанковскими терминалами

Мобильный и интернет-банкинг: плохо осознаются риски утечки персональных данных и возможности для хищений

Электронные деньги: незнание о существенных параметрах –лицензии, возможности проверки по реестру операторов

хочу могу знаю
правила пользования основными финансовыми услугами



цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия



могу
делать это
из дома

знаю

- возможности и риски использования мобильного и интернет-банка
- какие услуги доступны в платежных терминалах и банкоматах
- если нет банковской карты – оплатить покупку в интернете можно электронными деньгами
- как безопасно хранить логины и пароли

Информационные материалы для уязвимых групп

Родителям несовершеннолетних детей – брошюра с разбором типичных кейсов и темами для разговора с ребёнком

Подросткам – просветительские комиксы про цифровые финансы



ПРОБЛЕМЫ

безопасность персональных данных

невнимание при денежных переводах в соцсетях

неаккуратность пользования мобильными приложениями

Скачивание файлов



Копейки никак не давались, да и лето, он решил поискать в интернете, где можно было срезать. Мальчишка уже ждал друзей, присланный в СМС паролем.

Что произошло

Это мошенничество. Когда с предложенным кодом илгу. Деньги при такой подделке, и в итоге сумма оказалась.

Как действовать

- Объяснить ребёнку, что как оставлять в интернете.
- Установить на компьютер антивирус.
- Проверить от вирусов, что это можно сделать, что

Покупки в интернет-магазине



На урок рисования. Даше нужно было принести масляные краски. Она решила попросить подругу и воспользовалась домашним компьютером интернет-магазине, в котором мама часто покупала ей тетради и ручки. Выбрать оказалось непростой. Даша отложила в корзину несколько вариантов, чтобы позже обсудить выбор с мамой, но случайно нажала на кнопку «Заказать» и платеж тут же прошёл. Данные банковской карты и способ доставки уже были сохранены на сайте. Вечером Дашу ждал неприятный разговор.

Что произошло

Некоторые интернет-магазины для упрощения покупки товаров предлагают пользователю сохранить данные банковской карты и другую информацию. В таком случае при совместном пользовании с другими детьми могут случайно получить доступ к картам родителей и совершить нежелательную покупку.

Как действовать

- Не сохранять данные банковской карты в личных кабинетах интернет-магазинов.
- Выходить в браузере из аккаунтов (личных кабинетов), требующих введения логина и пароля. Регулярно очищать историю браузера (функция «История» и другие данные для входа или аналогичный в меню браузера).

Информационные материалы для уязвимых групп



Пенсионерам – брошюра, инфографика и видеоролик с разбором типичных случаев мошенничества и необдуманных финансовых решений

**как случайно
не оказаться
должником**
советы
пенсионерам

ПРОБЛЕМЫ

лже-медицинские центры с якобы бесплатными обследованиями, часто навязывающие кредиты

несоблюдение процедур погашения задолженности

наследство с долговым обременением

безопасность персональных данных

непонимание сути поручительства



**«Бесплатные»
услуги**



Сергею Николаевичу позвонил сотрудник частной клиники и пригласил на бесплатное обследование позвоночника.



Улучшение качества информирования потребителей финансовых услуг, в том числе через внедрение механизмов обратной связи*

Октябрь 2017 года



Горячая линия по вопросам
нарушений прав Потребителей финансовых услуг

8 800-100-29-26



Среднее число звонков в месяц - 3,5-4 тысяч

Осень 2018 года

Виртуальная
приёмная



Потребители финансовых услуг
могут оставить
обращение/жалобу или получить
автоматизированные
разъяснения дистанционно

<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/Forum/Appeals>

* п. 1.32 Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.ru



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ


На портале ГИС ЗПП (zpp.rospotrebnadzor.ru) размещены:

 сведения о продукции, **не соответствующей** обязательным требованиям

 **памятки** по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей

 сведения о **результатах проверок**


 вся действующая нормативная **правовая база** по защите прав потребителей

 сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую

 **консультативную помощь** данные об **общественных объединениях** потребителей

 обучающие видеоролики и **образцы** претензий и исковых заявлений

 **судебная практика** Роспотребнадзора

 другая полезная и актуальная **информация** для потребителей

Роспотребнадзор

Государственный
информационный ресурс
в сфере защиты прав потребителей

Справочник потребителя

Советы по здоровому питанию

Нормативные правовые акты

Информационно-
аналитические материалы

Органы и организации в сфере
защиты прав потребителей

Результаты проверок

Продукция, не
соответствующая
обязательным требованиям

Судебная практика

Новости

Для сотрудников

Поиск



Единая методика и ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Единая методика, ведомственные стандарты - часть единой системы информирования и консультирования



Единая методика консультирования - более четкая регламентация типовых административных действий

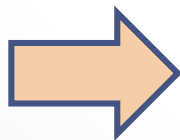


Ведомственные стандарты - поддержка текущей деятельности консультационных центров и пунктов

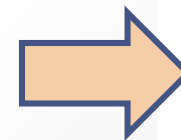
Типовые решения, применимые к типовым ситуациям и проблемам

Прикладные материалы для специалистов консультационных центров в дополнение к информационным материалам для потребителей

2020 год



Единая методика +
18 стандартов



Оценка эффективности деятельности консультационных центров для потребителей

Методология

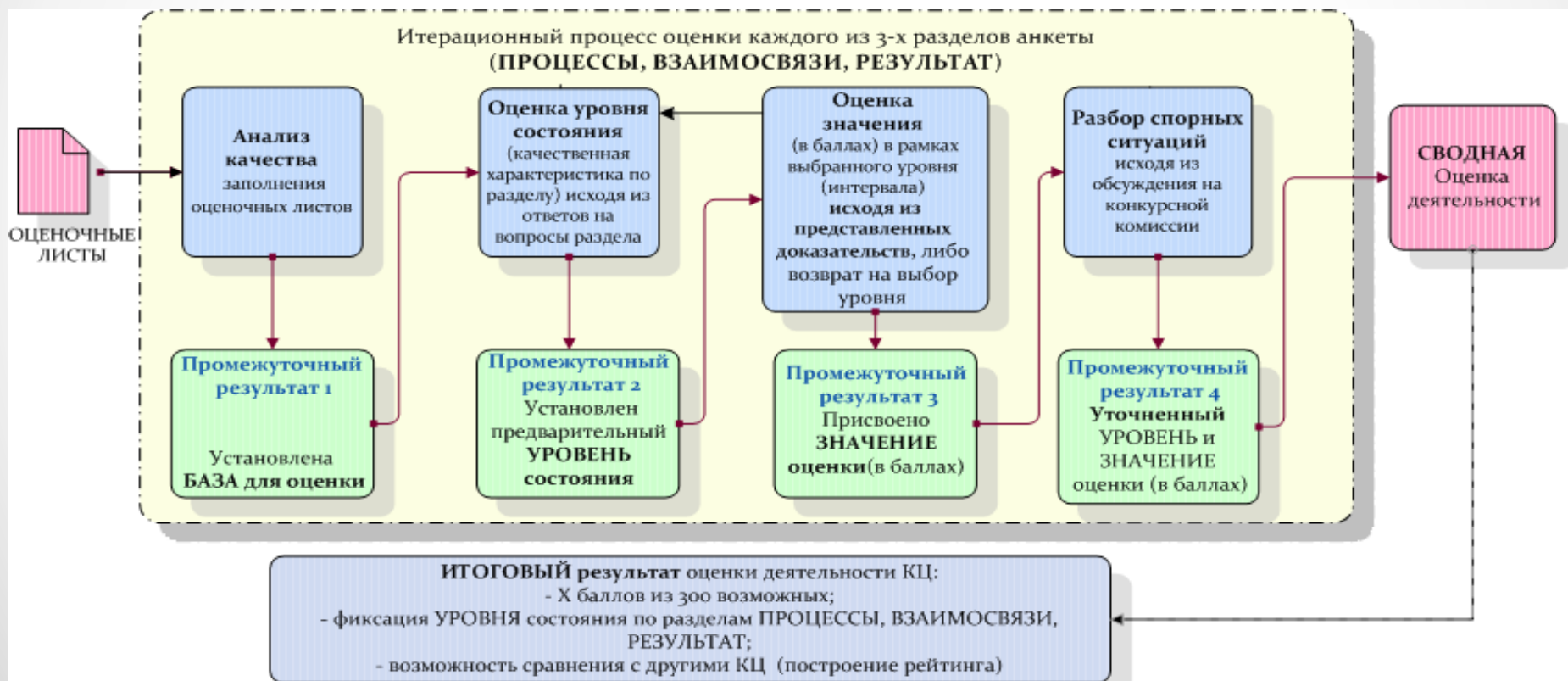
разработана в 2014 году на основе CAF

Критерии оценки

процессы
взаимодействие
результаты

Опросы

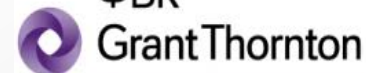
за 2015 за 2017
за 2016 за 2018



Неофициальный рейтинг консультационных центров 2017-2018

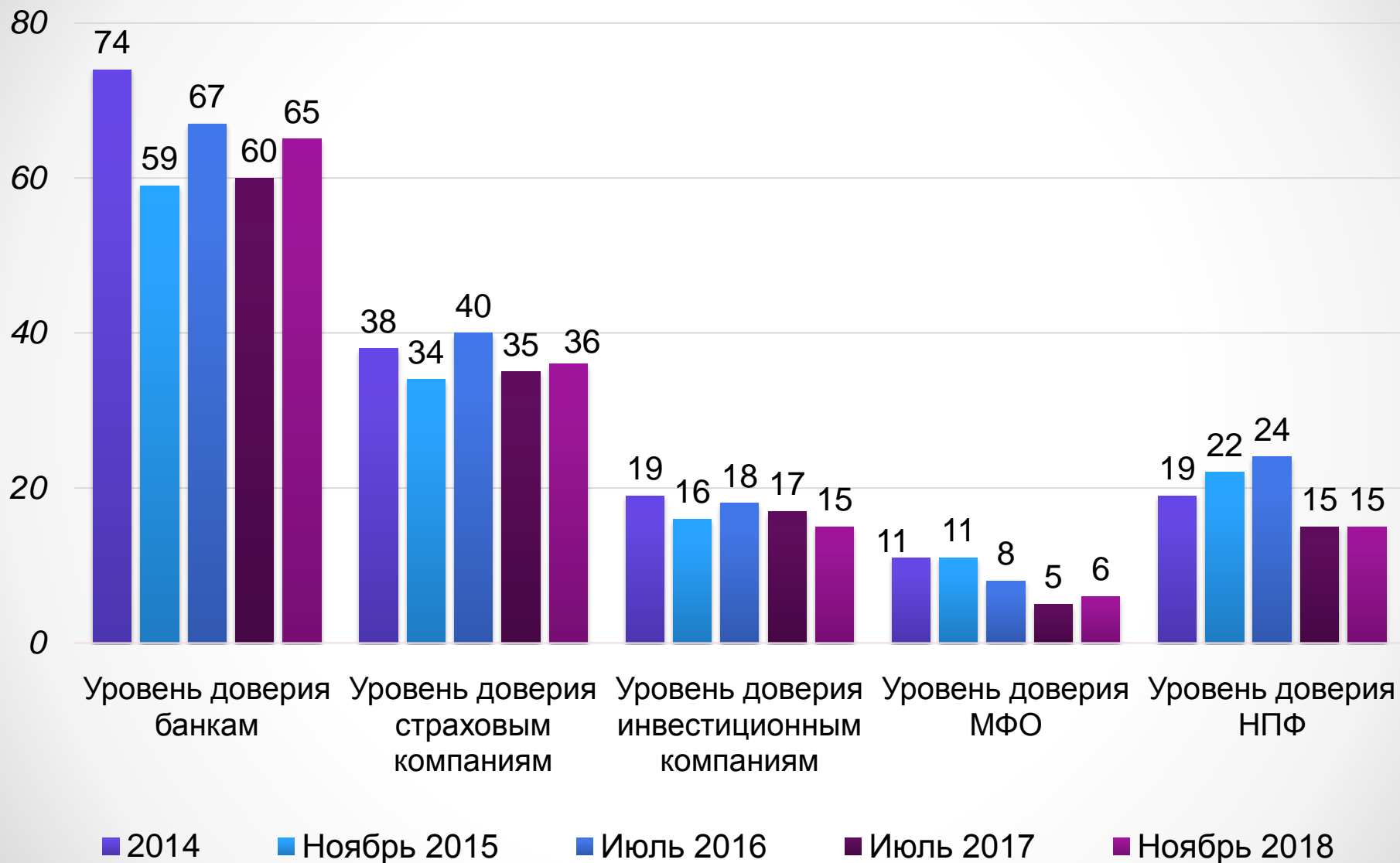
№	Рейтинг - 2017	Рейтинг – 2018
1	Краснодарский край	Краснодарский край*
2	Республика Татарстан	Республика Башкортостан*
3	Кировская область	Свердловская область*
4	Тульская область	г. Москва
5	Ульяновская область	Республика Татарстан
6	Республика Мордовия	Тульская область
7	Брянская область	Республика Мордовия
8	г. Москва	Саратовская область
9	Саратовская область	Иркутская область
10	Республика Марий Эл	Курская область

При содействии ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты»



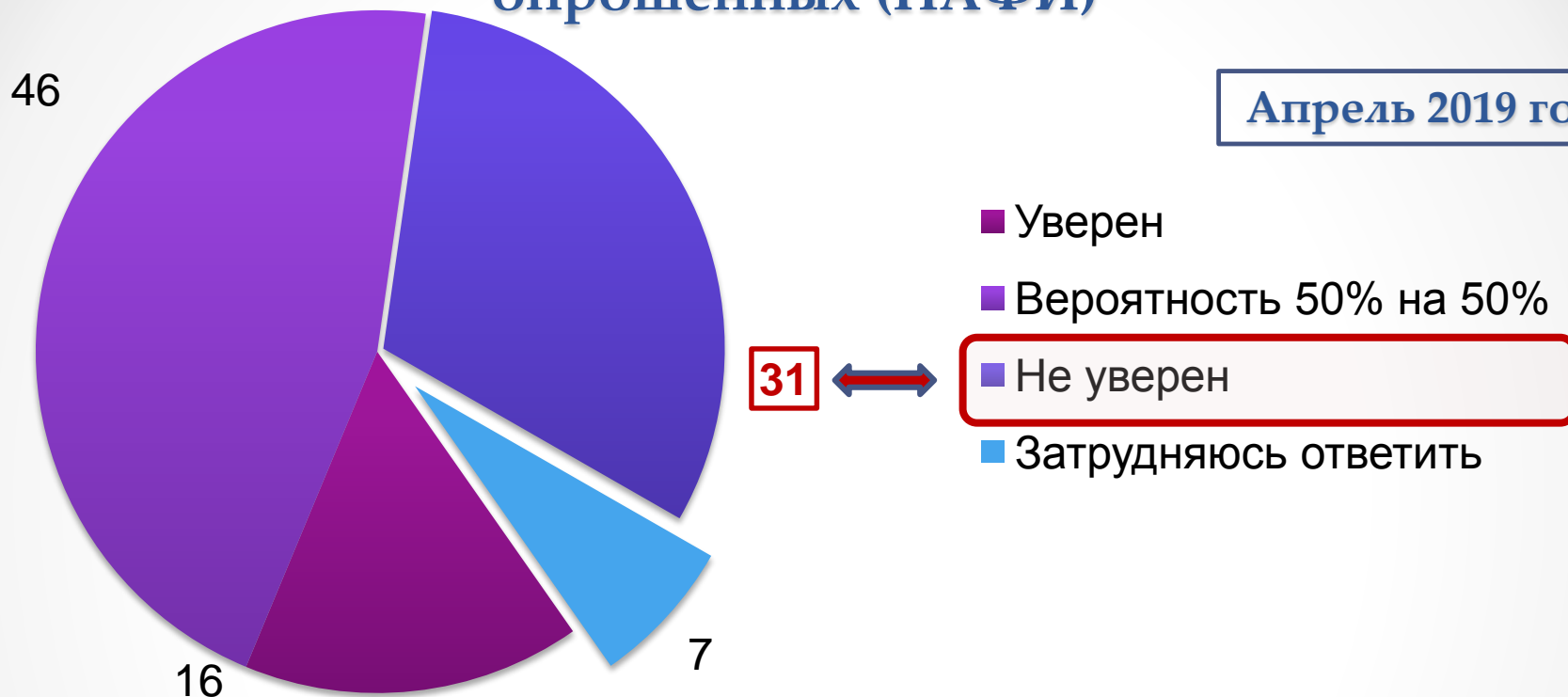
* Разделили 1-3 места в связи с равенством набранных баллов

Уровень доверия населения финансовым институтам, % (НАФИ)



Уверенность в справедливом решении спора с финансовой организацией (банком или страховой компанией), в % от всех опрошенных (НАФИ)

Апрель 2019 года

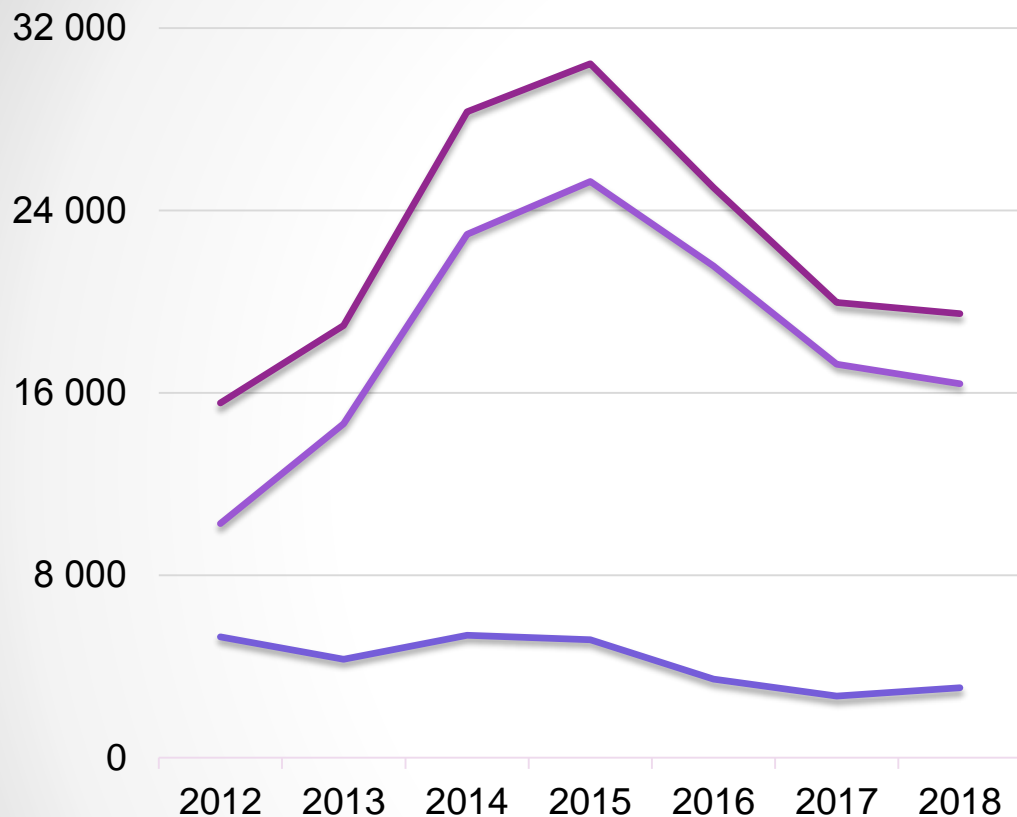


Наименование	Возраст, лет				
	18-24	25-34	35-44	45-54	55 +
Уверен	16	20	16	12	14
Вероятность 50% на 50%	58	54	46	46	37
Не уверен	21	22	33	36	38
Затрудняюсь ответить	5	4	5	6	11

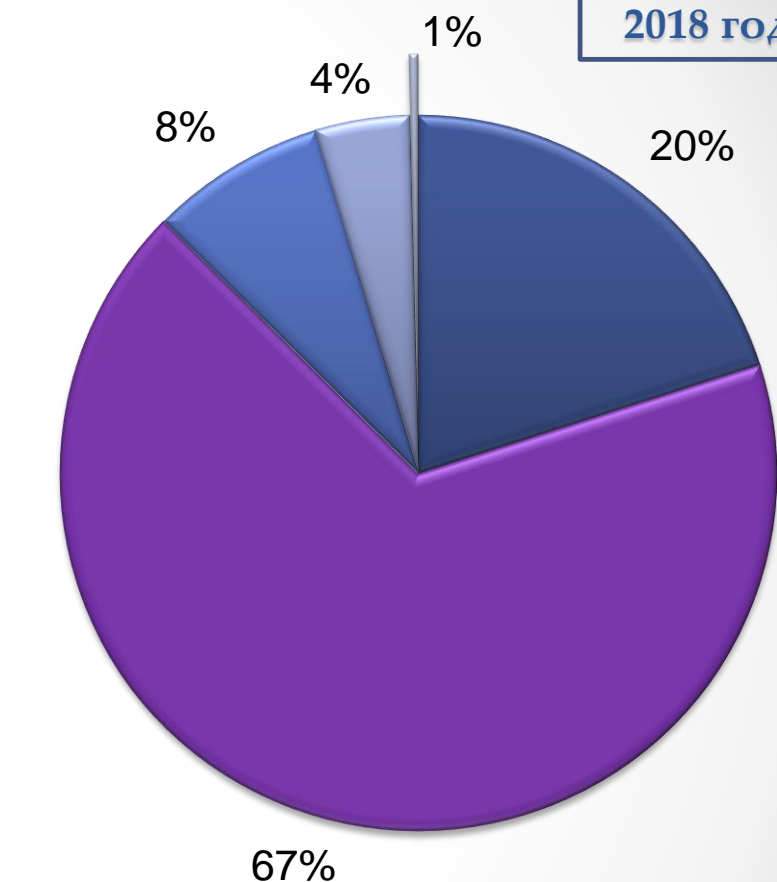
* Репрезентативный всероссийский опрос НАФИ проведен в апреле 2019 г. Опрошено 1600 человек в 150 населенных пунктах в 50 регионах России. Возраст: 18 лет и старше. Статистическая погрешность не превышает 3,4%

Динамика и структура обращений потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор

2018 год

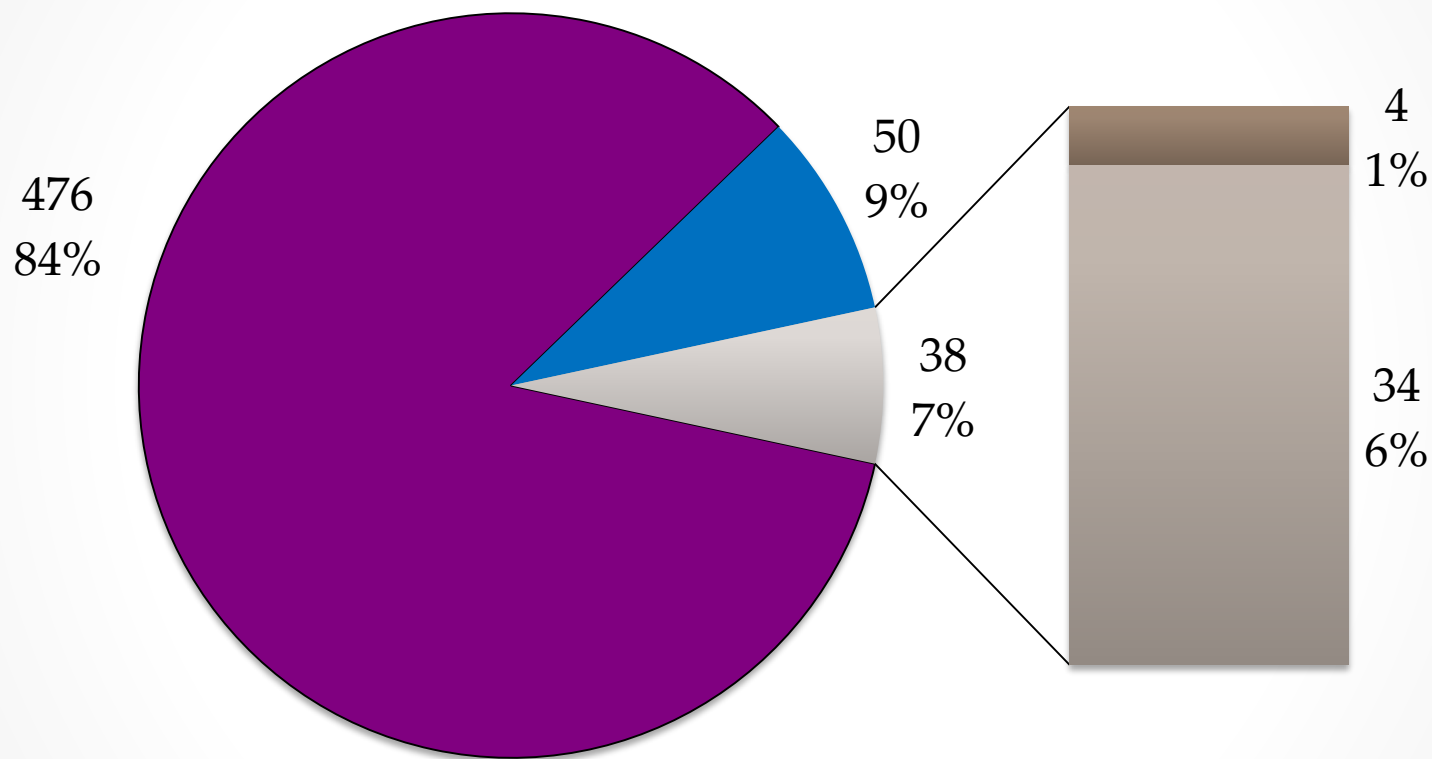


- всего обращений граждан
- из них письменных
- из них устных



- страховая деятельность
- банковская деятельность
- микрофинансовая деятельность
- деятельность платежных агентов
- прочие виды финансовой деятельности

Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2018 году, по видам финансовых услуг



■ Банковская деятельность

■ Страховая деятельность

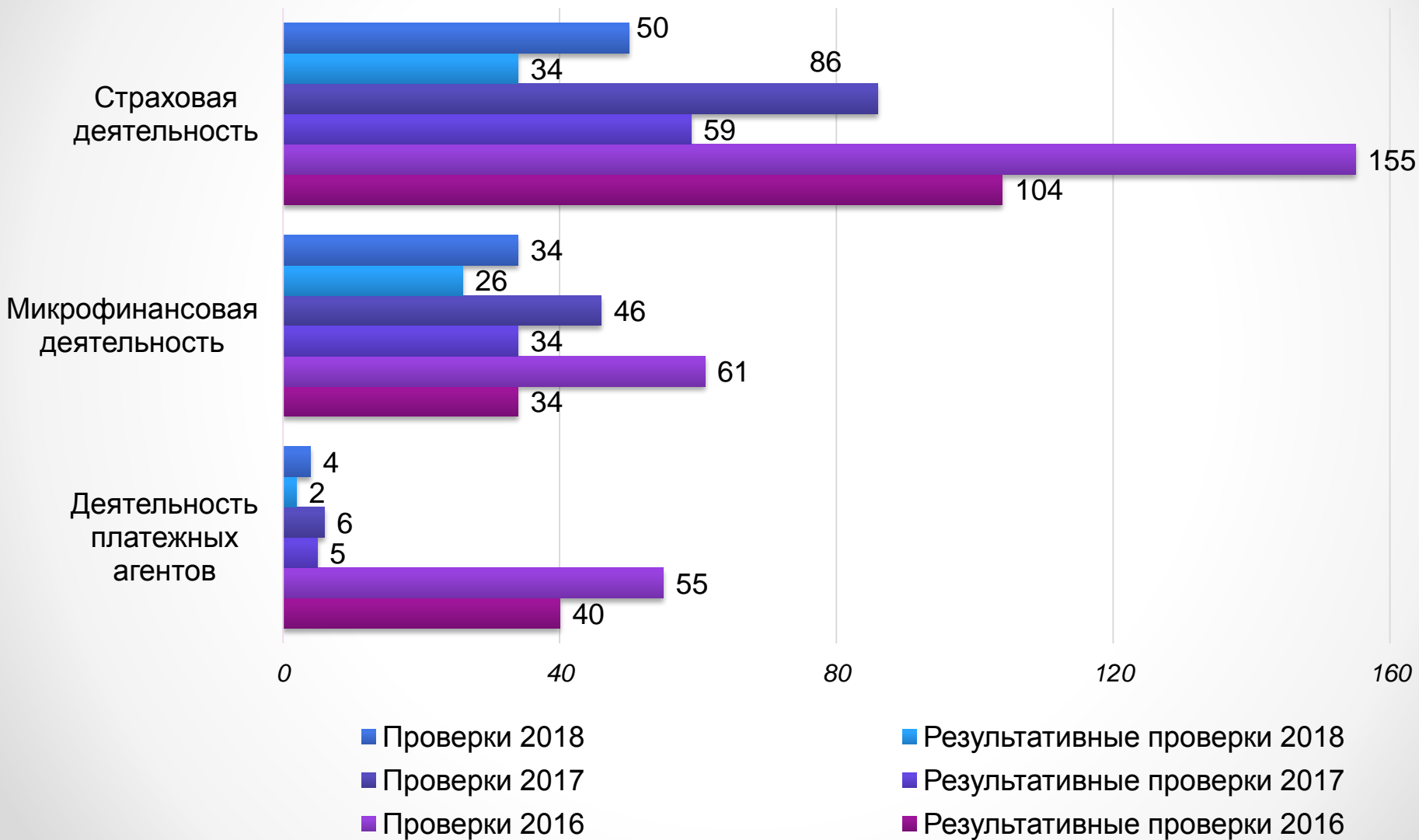
■ Деятельность платежных агентов

■ Микрофинансовая деятельность

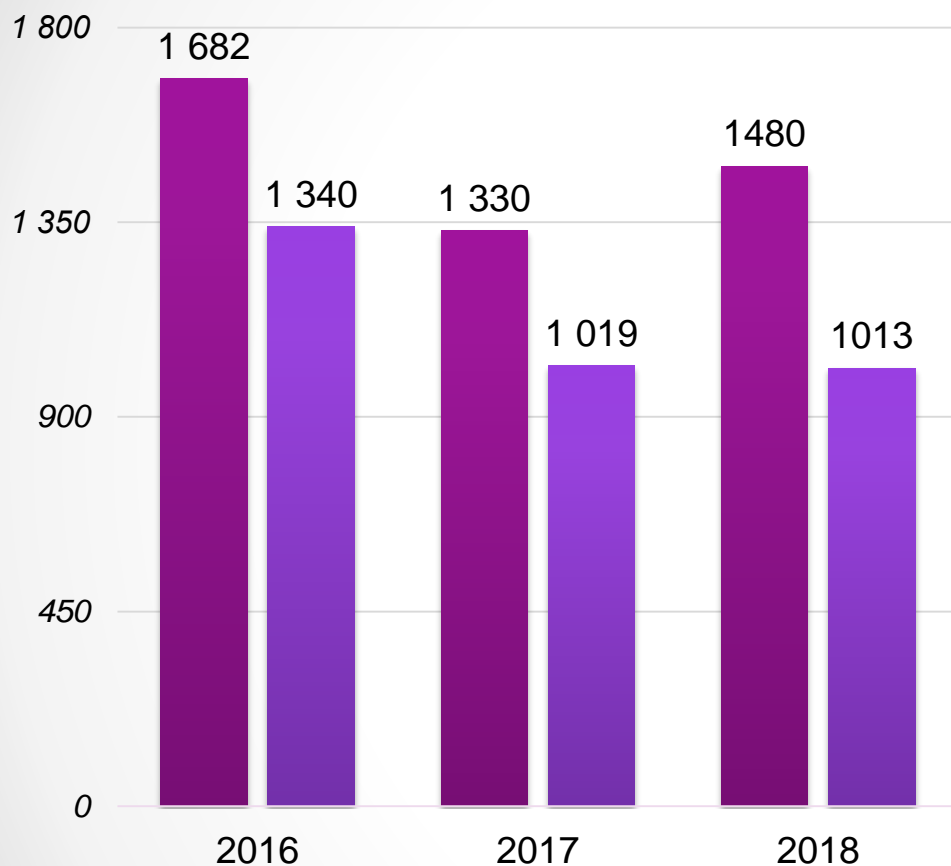
Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Проведено мероприятий по контролю	1 785	1 807	1 606	1 461	1 666	1 000	573
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 946	8 232	5 575	5 420	7 083	6 443	3 306
Количество административных расследований	880	721	672	550	433	536	465
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 644	2 063	2 199	1 866	2 040	2 470	1 812
Из них по результатам административных расследований	707	589	539	498	360	501	436
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 353	1 595	1 853	1 999	2 271	2 217	1 580

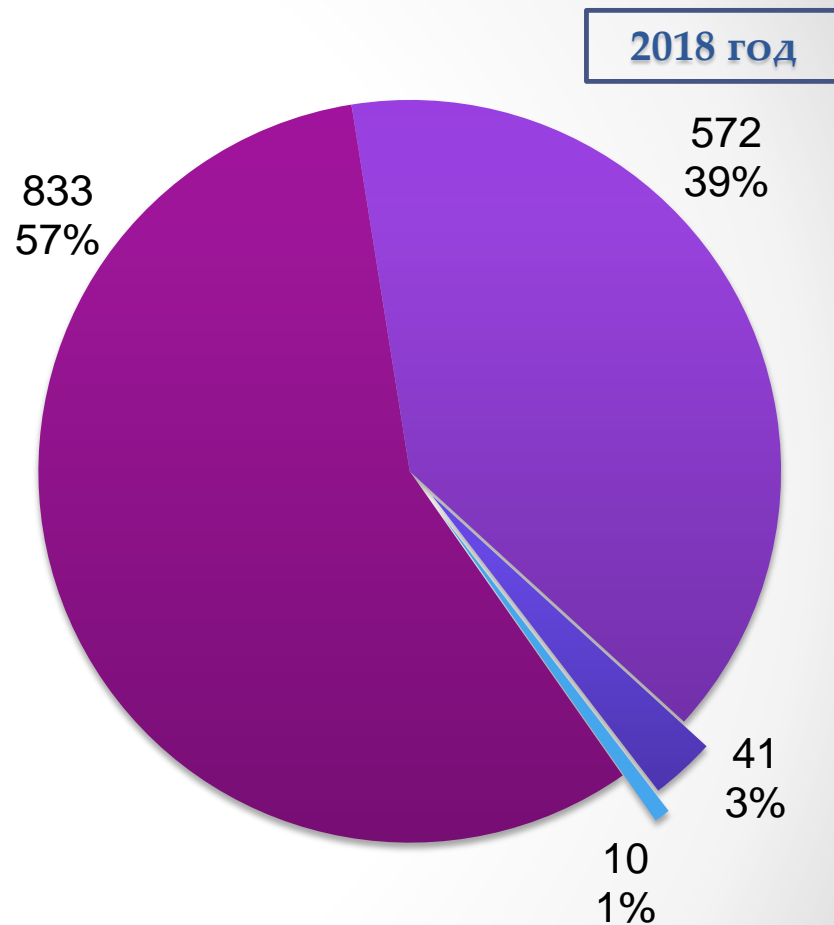
Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора в 2016—2018 годы по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок



Динамика и структура заключений, данных Роспотребнадзором в судах по делам о защите прав потребителей финансовых услуг

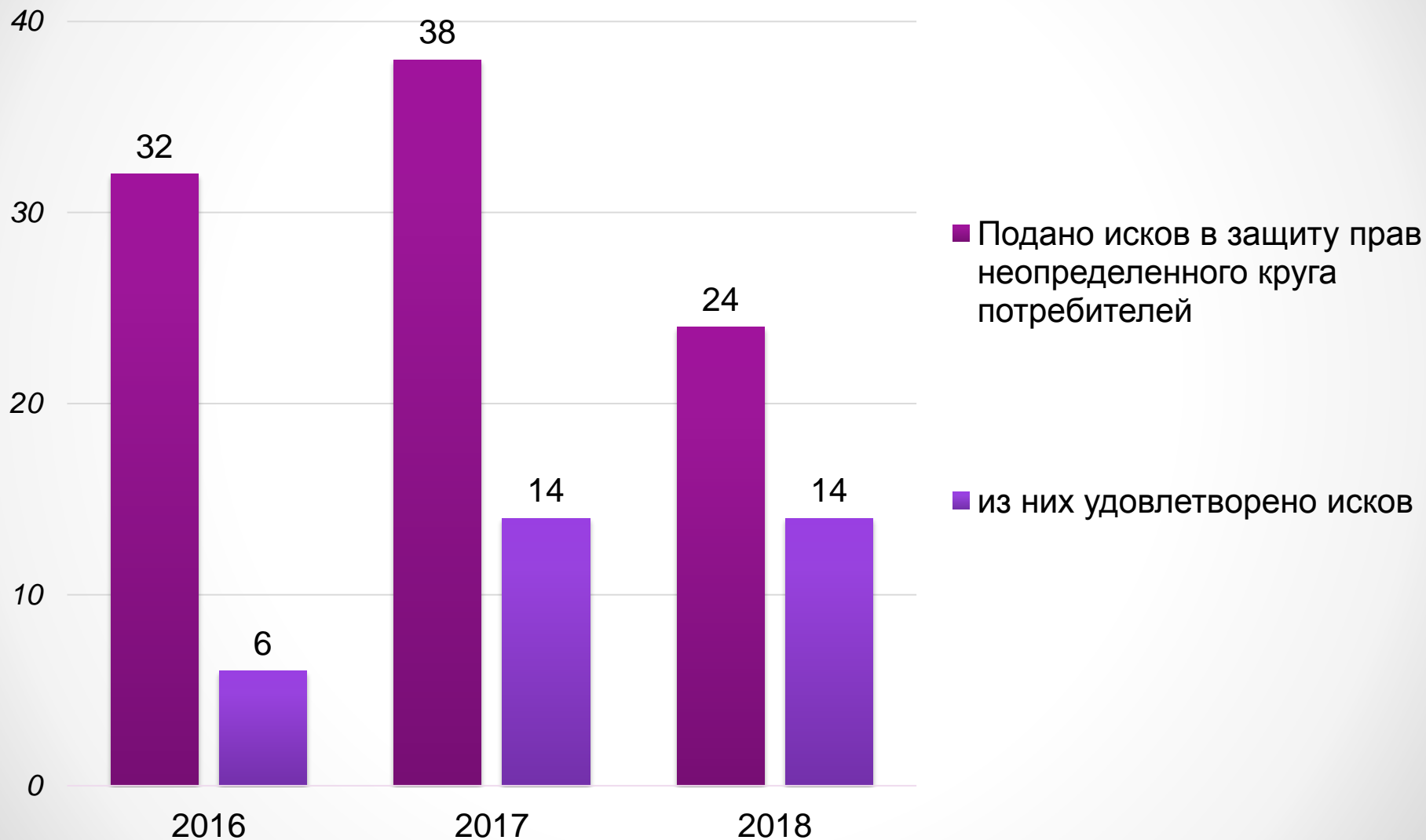


- Дано заключений по гражданскому делу
- в том числе удовлетворено исков



- Банковская деятельность
- Страховая деятельность
- Микрофинансовая деятельность

Динамика исков, поданных Роспотребнадзором в защиту прав неопределенного круга потребителей финансовых услуг



Роспотребнадзор в международном пространстве защиты прав потребителей



Консультативный
комитет по вопросам
защиты прав
потребителей стран-
участниц EAЭС




Консультативный совет по
защите прав потребителей
государств – участников
Содружества
Независимых Государств



Основные направления работы Роспотребнадзора по улучшению защиты прав потребителей в финансовой сфере




• Совершенствование нормативного правового регулирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг




• Совершенствование механизмов оценки эффективности деятельности органов и организаций Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг




• Координация усилий органов и организаций Роспотребнадзора по развитию финансовой грамотности и финансового просвещения



• Разработка и совершенствование механизмов защиты прав потребителей социально уязвимых групп населения




• Разработка программ и механизмов для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания финансовых рисков, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи



• Разработка и внедрение эффективных управленческих инструментов защиты потребителей на электронном потребительском рынке



• Повышение информатизации основной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей



• Укрепление кадрового и материально-технического обеспечения деятельности Роспотребнадзора

**Благодарю
за внимание!**

Пучковский Андрей Евгеньевич