

Развитие ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, в том числе социально уязвимых групп

Затомский Владимир Александрович
Ведущий консультант



Разработка стандартов

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

Единая методика,
14 стандартов

2011-2015

2 новых стандарта

2016-2018

2 новых стандарта

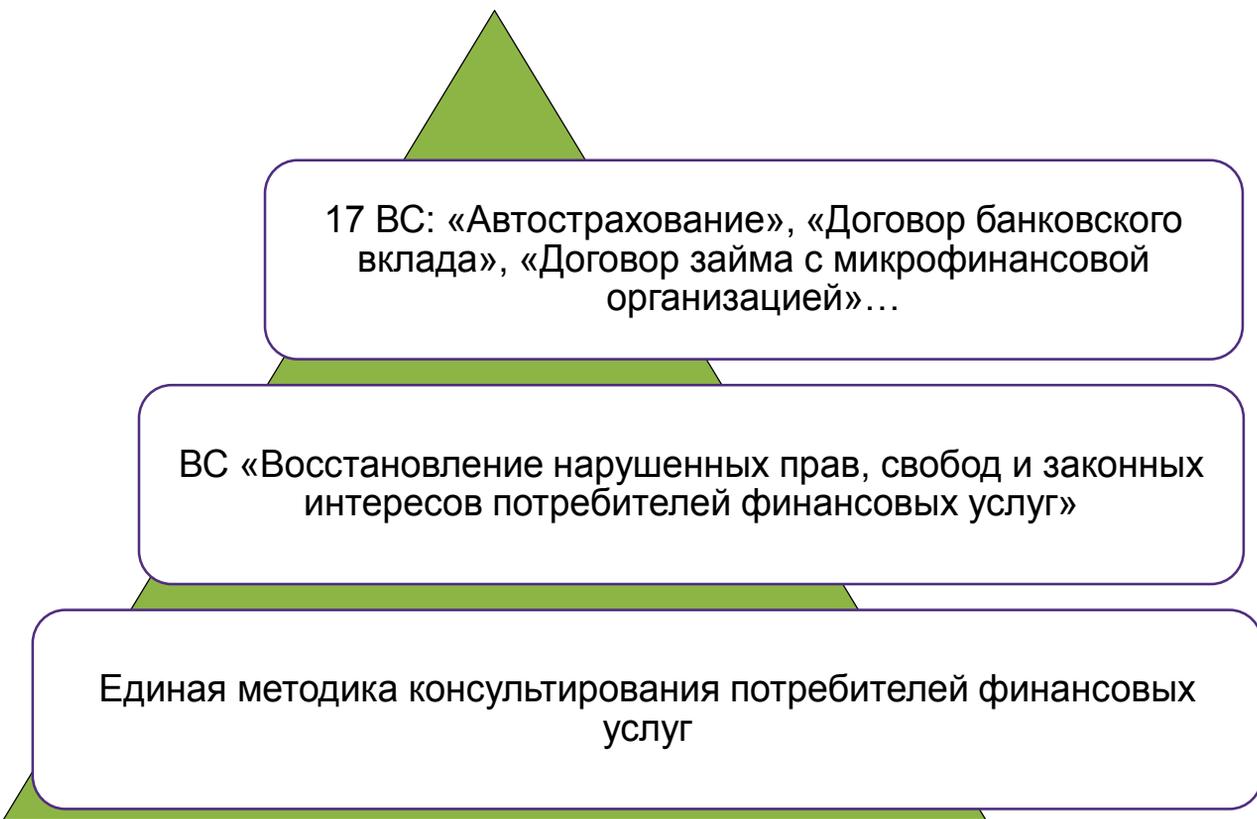
2019

Единая методика +
18 стандартов

2020

 Апробация  Дополнение  Актуализация  Содействие во внедрении

Система информирования и консультирования потребителей финансовых услуг

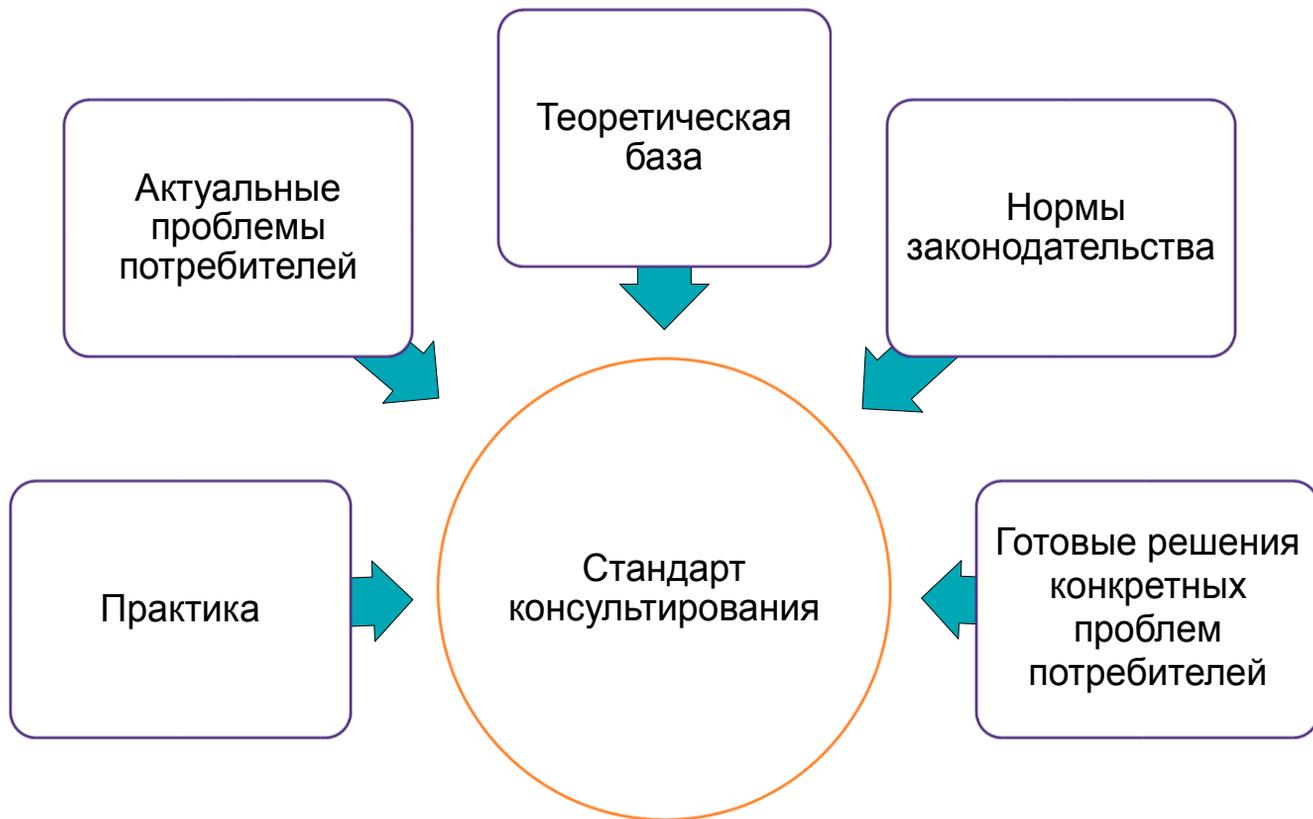


17 ВС: «Автострахование», «Договор банковского вклада», «Договор займа с микрофинансовой организацией»...

ВС «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»

Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг

Содержание стандарта



Использование стандартов

- ☑ Единый подход
- ☑ Практичность

Система стандартов

- ☑ Простота
- ☑ Комплексность

Использование любым специалистом консультационного центра (обучение, консультирование, составление претензий, жалоб, исковых заявлений, памяток, брошюр)

Самостоятельное использование потребителями (в том числе при составлении претензий, жалоб, исковых заявлений)
Сайты <https://vashifinancy.ru>,
<https://хочумогузнаю.рф/>

BONUS!

2019 - что нового?

Единая методика и все стандарты

- Актуализированы
- Дополнены

Дополнение

ВС «Восстановление нарушенных прав..» - раздел «Обращение к финансовому уполномоченному»

Новые стандарты

«Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности»

«Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов»

Взаимодействие потребителей финансовых услуг с финансовым уполномоченным



Правовой статус
финансового
уполномоченного



Порядок подачи
обращений
финансовому
уполномоченному



Порядок
рассмотрения
обращений
финансовым
уполномоченным



*Проблемы
регулирувания*

ВС «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами...»



Взаимодействие
с кредиторами
по инициативе
потребителей



Взаимодействие
потребителей
с кредиторами
по инициативе
кредиторов



Особенности
оказания
консультативной
помощи

ВС «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов»



Сущность
коллективного
страхования



Правовые
особенности
коллективного
страхования



Разъяснение
положений
законодательства

Перспективы развития системы стандартов

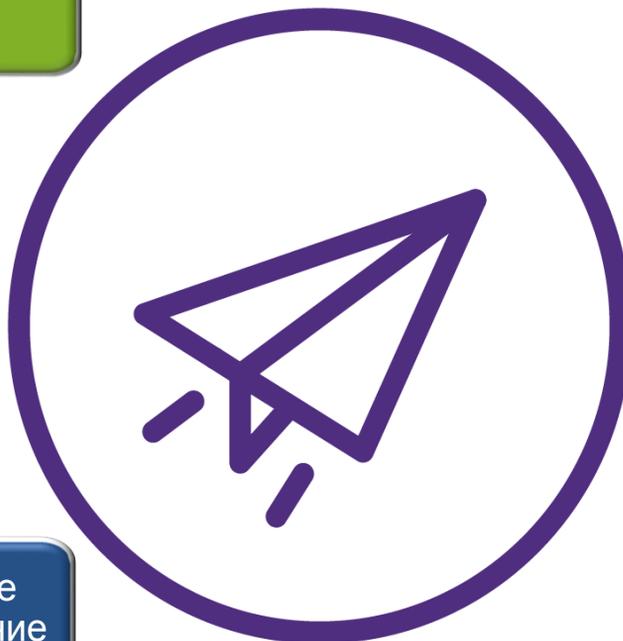
Формализация

Актуализация
и дополнение

Дополнительные
стандарты

Публичный доступ

Распространение
на консультирование



Благодарю за внимание!

Затомский Владимир Александрович
Vladimir.Zatomskiy@fbk.ru

101990, Москва,
ул. Мясницкая, д.44/1
Телефон (495) 737 5353
Факс (495) 737 5347
E-mail fbk@fbk.ru

