



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

**Состояние и перспективы защиты  
прав потребителей  
в финансовой сфере в Российской  
Федерации**

**О.В. Прусаков**

**Начальник Управления защиты прав  
потребителей Роспотребнадзора**

**Москва, 25 сентября 2018 года**

# ПРЕЗИДИУМ ГОССОВЕТА ПО ВОПРОСУ РАЗВИТИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

*Президент Российской Федерации  
В.В. Путин*



## ПОРУЧЕНИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРЕЗИДИУМА ГОССОВЕТА

**Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года (распоряжение Правительства РФ от 28 августа 2017 г.)**

**План реализации стратегии (распоряжение Правительства РФ от 23 марта 2018 г.)**

# ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ

Систематизация и кодификация потребительского законодательства к 2023 году

Защита прав потребителей в условиях развития цифровой экономики: (закон об агрегаторах, развитие информационных ресурсов, борьба с кибермошенничеством)

Новые формы защиты потребителей (групповой иск, контрольная закупка)

Повышение уровня просвещения и финансовой грамотности

Фокус на социально уязвимых потребителях (законопроект разрабатывается)

Эффективные механизмы разрешения споров онлайн (законопроект разрабатывается)

Региональные программы обеспечения прав потребителей

# Защита прав потребителей в условиях развития цифровой экономики

Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017 - 2030 ГОДЫ»

- формирование и развитие правосознания граждан в том числе потребительской и пользовательской культуры
- защита прав российских потребителей при продаже товаров с использованием сети "Интернет" и дистанционном оказании услуг
- внесение в законодательство изменений, учитывающих темпы развития цифровой экономики и устранение административных барьеров

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ** по направлению "Нормативное регулирование" программы "Цифровая экономика Российской Федерации"

- защита онлайн-потребителей при балансе интересов
- электронная подпись и электронный документооборот
- онлайн разрешение споров
- увеличение доли безналичных расчетов
- электронное правосудие и доказательства



**Новое законодательство в 2018-2019 гг.**

**15 марта 2018**

**Всемирный день прав потребителей**

**«Making Digital Marketplaces Fairer»**

**«Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными»**



# СТРАТЕГИЯ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017 - 2023 ГОДЫ

2 этапа реализации:

❖ первый этап — 2017–2019

❖ второй этап — 2020–2023

## УЧАСТНИКИ СТРАТЕГИИ

→ МИНФИН РОССИИ

→ МИНОБРНАУКИ  
РОССИИ

→ БАНК РОССИИ

→ ИНСТИТУТЫ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА

→ РОСПОТРЕБНАДЗОР

→ ЭКСПЕРТНОЕ  
СООБЩЕСТВО

### Задачи Стратегии:

➤ повышение охвата и качества финансового образования и информированности населения

➤ обеспечение необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества с учетом развития современных финансовых технологий

➤ разработка механизмов взаимодействия государства и общества, в том числе в части защиты прав потребителей финансовых услуг

## ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЙ ГРАЖДАНИН



# ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 7 ФЕВРАЛЯ 1992 ГОДА № 2300-1 «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

## Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной п.п. 1-6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Доклад является **официальным документом** и публикуется на Государственном информационном ресурсе Роспотребнадзора

[zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru)





# ДОКЛАД О СОСТОЯНИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНАНСОВОЙ СФЕРЕ

- Оптимизирована структура и содержание Доклада
- Получили развитие подразделы:
  - ✓ Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года,
  - ✓ Институт финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг,
  - ✓ Кодификация законодательства о защите прав потребителей,
  - ✓ Методики потребительского консультирования по финансовым услугам и оценке деятельности консультационных центров



Подготовлен при содействии  
ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты» (ФБК)



# Доклад-2017: Кодификация и систематизация потребительского законодательства



**ФРАНЦИЯ : Потребительский кодекс**



**ИТАЛИЯ : Потребительский кодекс**



**ИРЛАНДИЯ : Кодекс защиты прав потребителей**

**БРАЗИЛИЯ : Кодекс о защите потребителей**



**США, ГЕРМАНИЯ, ШВЕЦИЯ :  
отдельные законы**

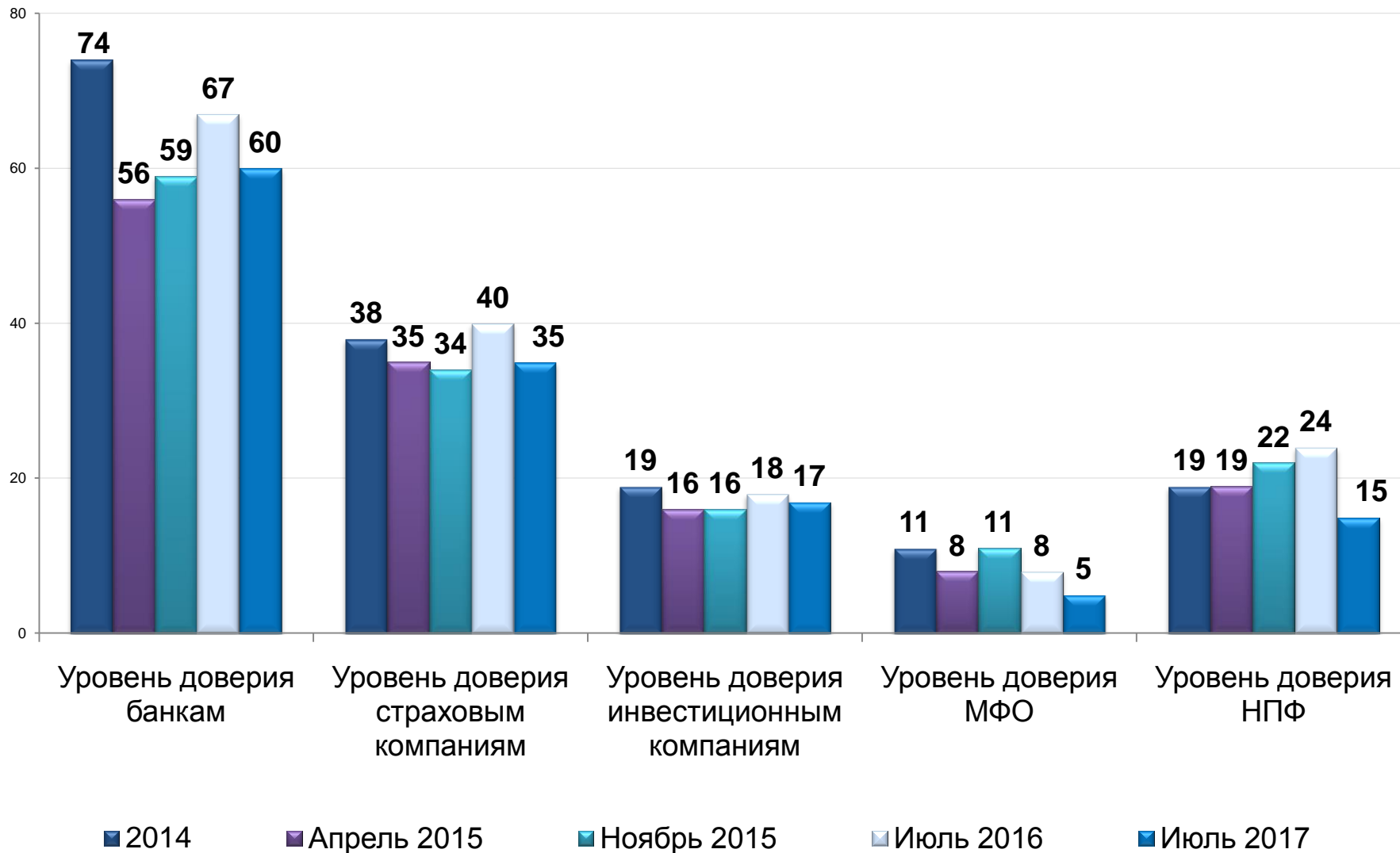
# РОСПОТРЕБНАДЗОР В МЕЖДУНАРОДНОМ ПРОСТРАНСТВЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



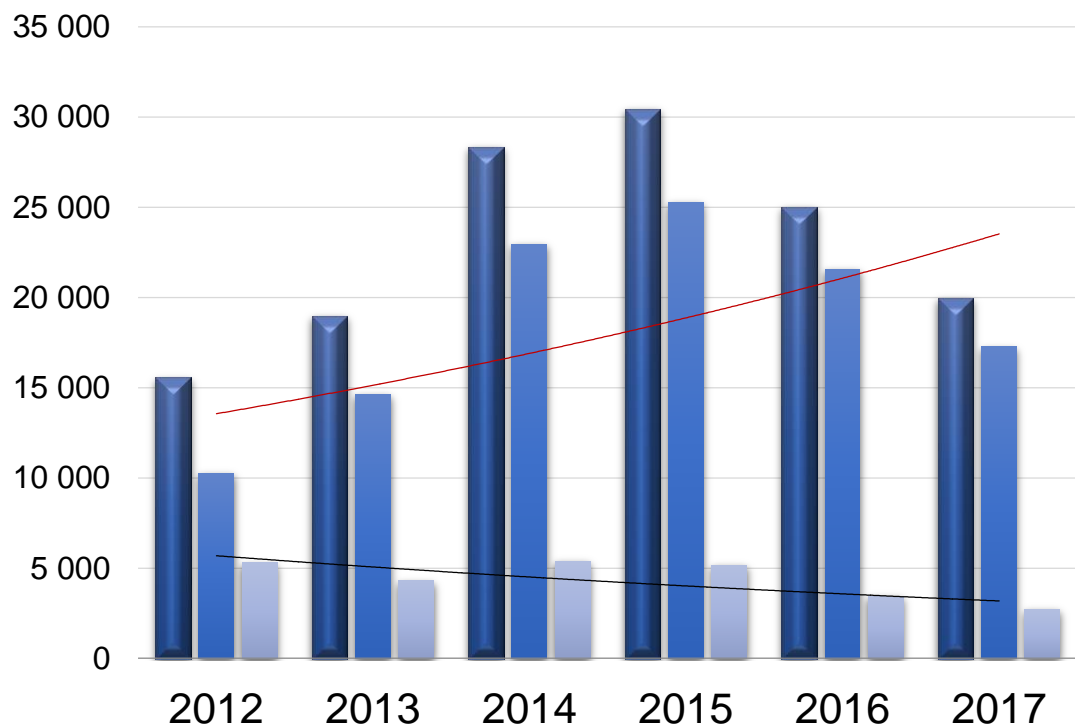
**Консультативный комитет по  
вопросам защиты прав  
потребителей стран-участниц  
ЕАЭС**

**Консультативный совет по защите прав потребителей  
государств – участников Содружества Независимых  
Государств (Совет)**

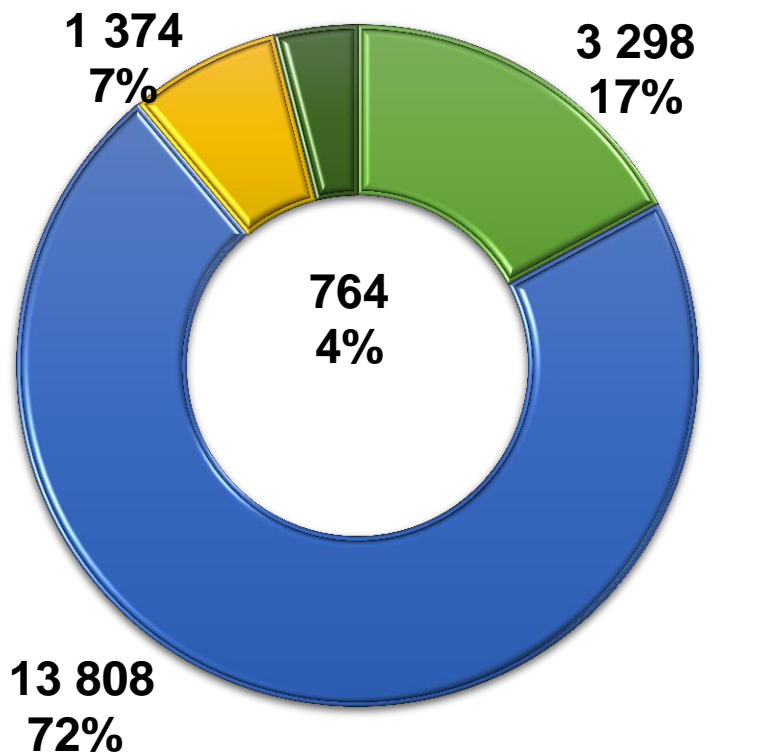
# УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ, % (НАФИ)



# ДИНАМИКА И СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОСПОТРЕБНАДЗОР



- всего обращений граждан
- из них письменных
- из них устных
- Экспоненциальная (из них письменных)
- Экспоненциальная (из них устных)

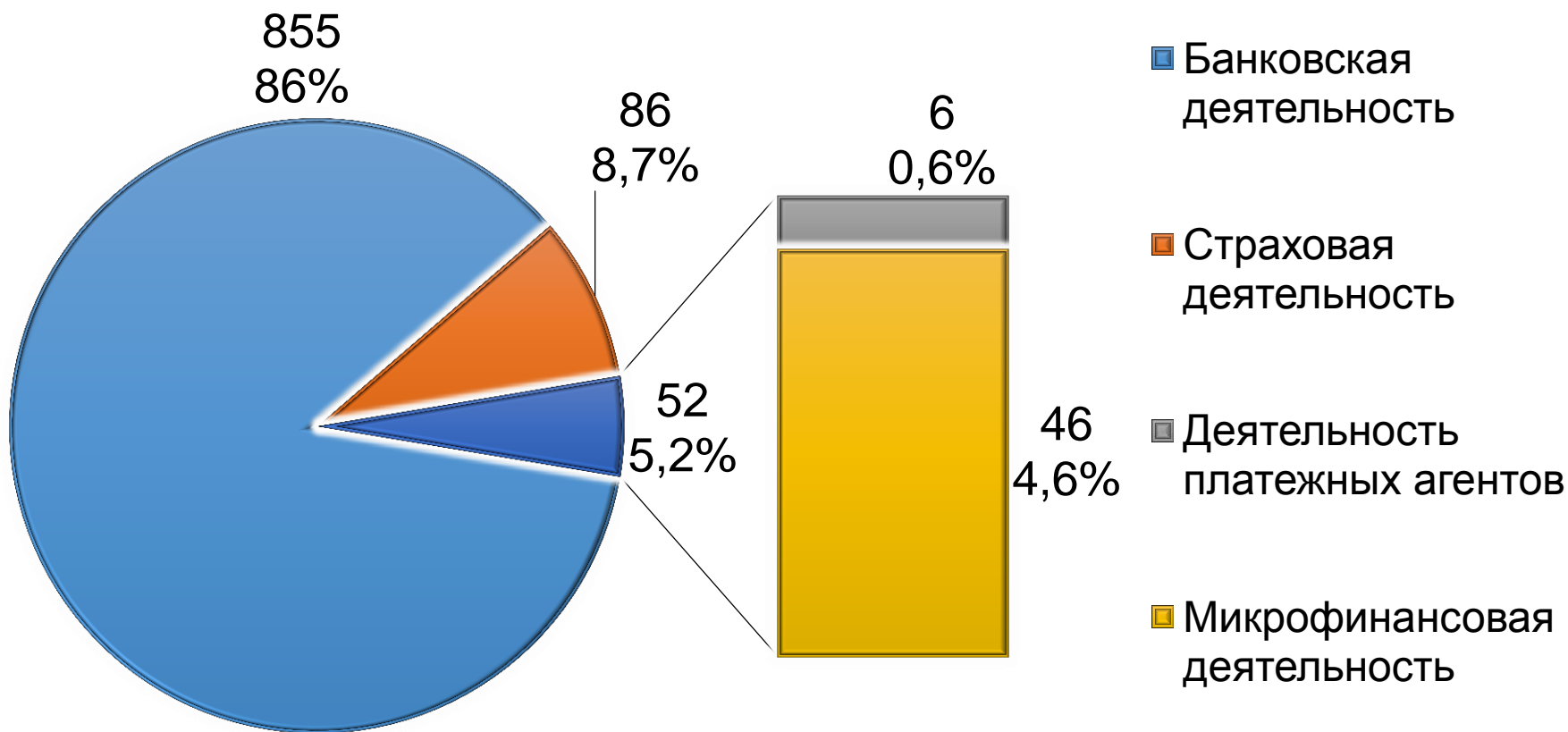


- страховая деятельность
- банковская деятельность
- микрофинансовая деятельность
- деятельность платежных агентов

# СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, РАССМОТРЕННЫХ В 2017 ГОДУ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА В ОТДЕЛЬНЫХ СУБЪЕКТАХ, ПО ВИДАМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Субъект	Всего обращений	Банковские организации	Страховые организации	МФО	Платежные агенты
г. Москва	1 449	218	967	80	23
Свердловская область	1 128	247	749	29	20
Краснодарский край	569	63	430	75	14

# СТРУКТУРА ПРОВЕРОК ОРГАНИЗАЦИЙ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА ПО ВИДАМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННЫХ РОСПОТРЕБНАДЗОРОМ В 2017 ГОДУ

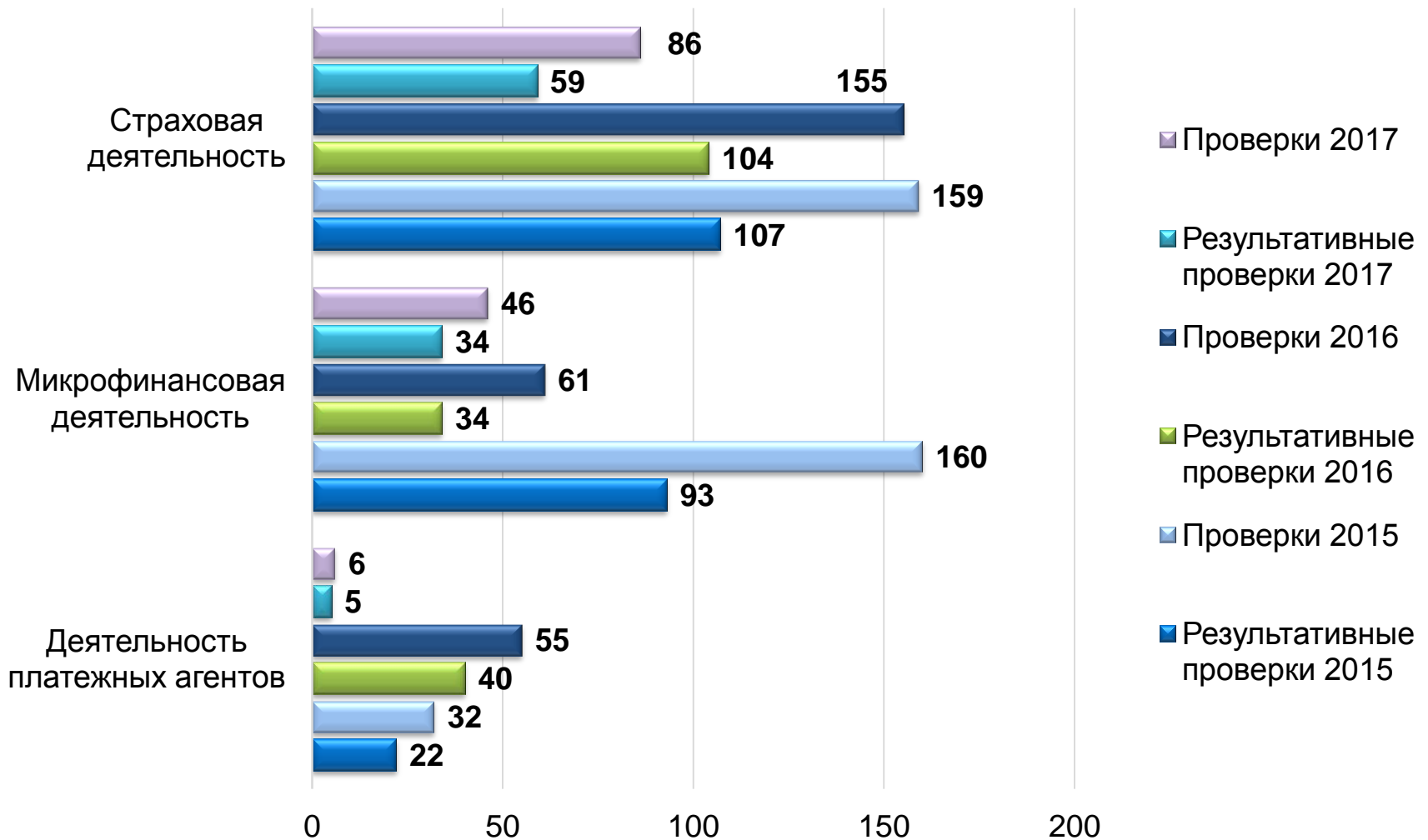


# ДИНАМИКА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА

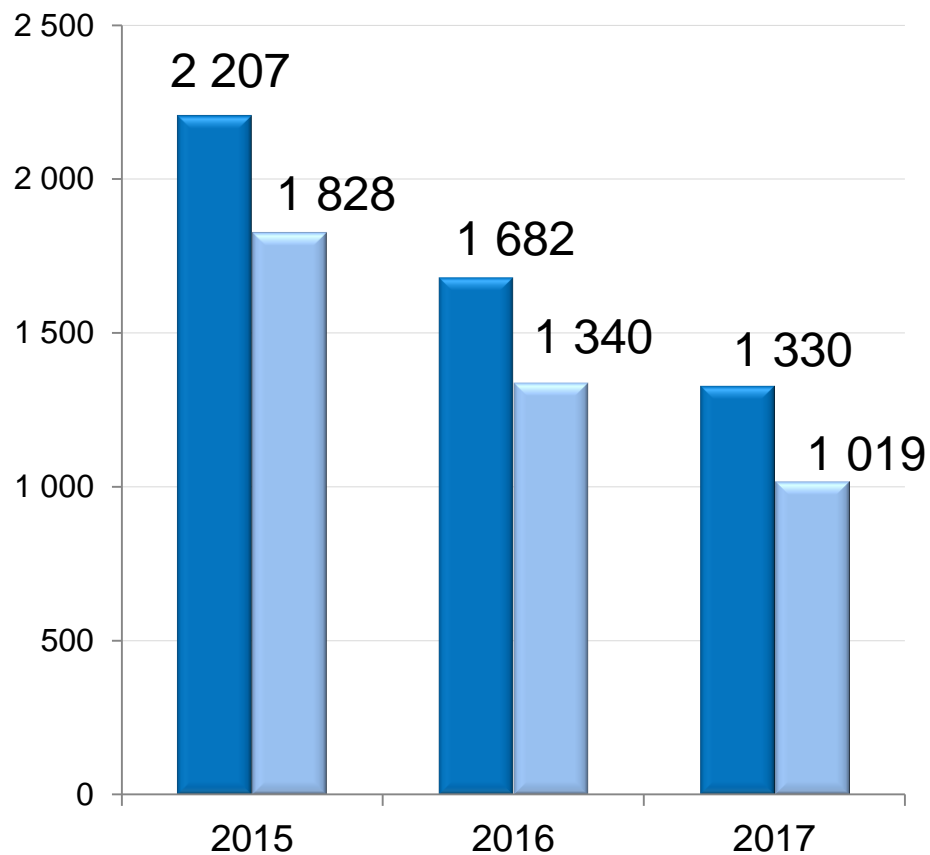
Показатель	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Проведено мероприятий по контролю	1 785	1 807	1 606	1 461	1 666	1 000	1 785
из них плановых	515	601	365	411	362	335	515
Количество административных расследований	880	721	672	550	433	536	880
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 644	2 063	2 199	1 866	2 040	2 470	1 644
из них по результатам административных расследований	707	589	539	498	360	501	707
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 353	1 595	1 853	1 999	2 271	2 217	1 353



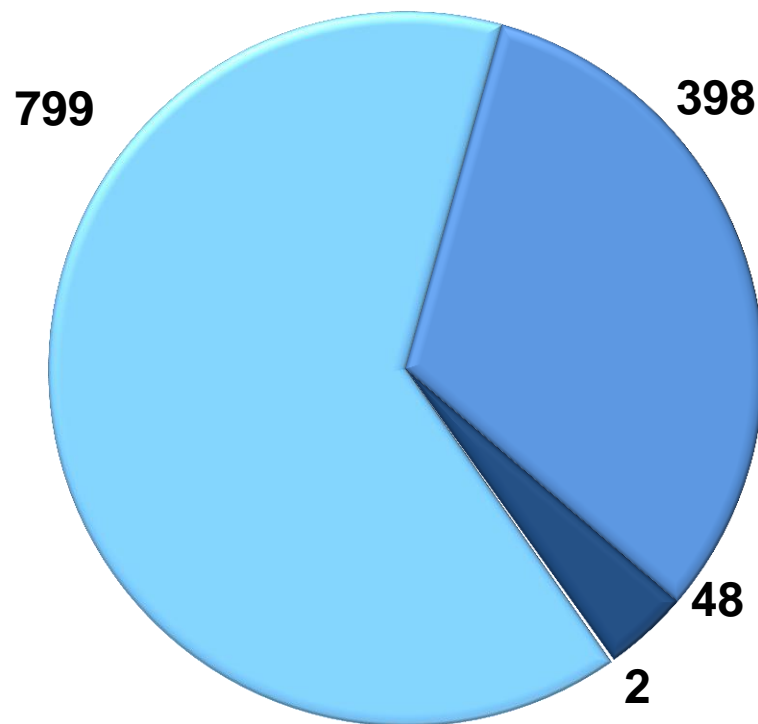
# ДИНАМИКА ВЫЯВЛЯЕМОСТИ НАРУШЕНИЙ В ХОДЕ ПРОВЕРОК РОСПОТРЕБНАДЗОРА В 2015–2017 ГОДЫ, ПО ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СУБЪЕКТОВ ПРОВЕРОК



# СТРУКТУРА ЗАКЛЮЧЕНИЙ, ДАННЫХ РОСПОТРЕБНАДЗОРОМ В СУДАХ ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В 2017 ГОДУ

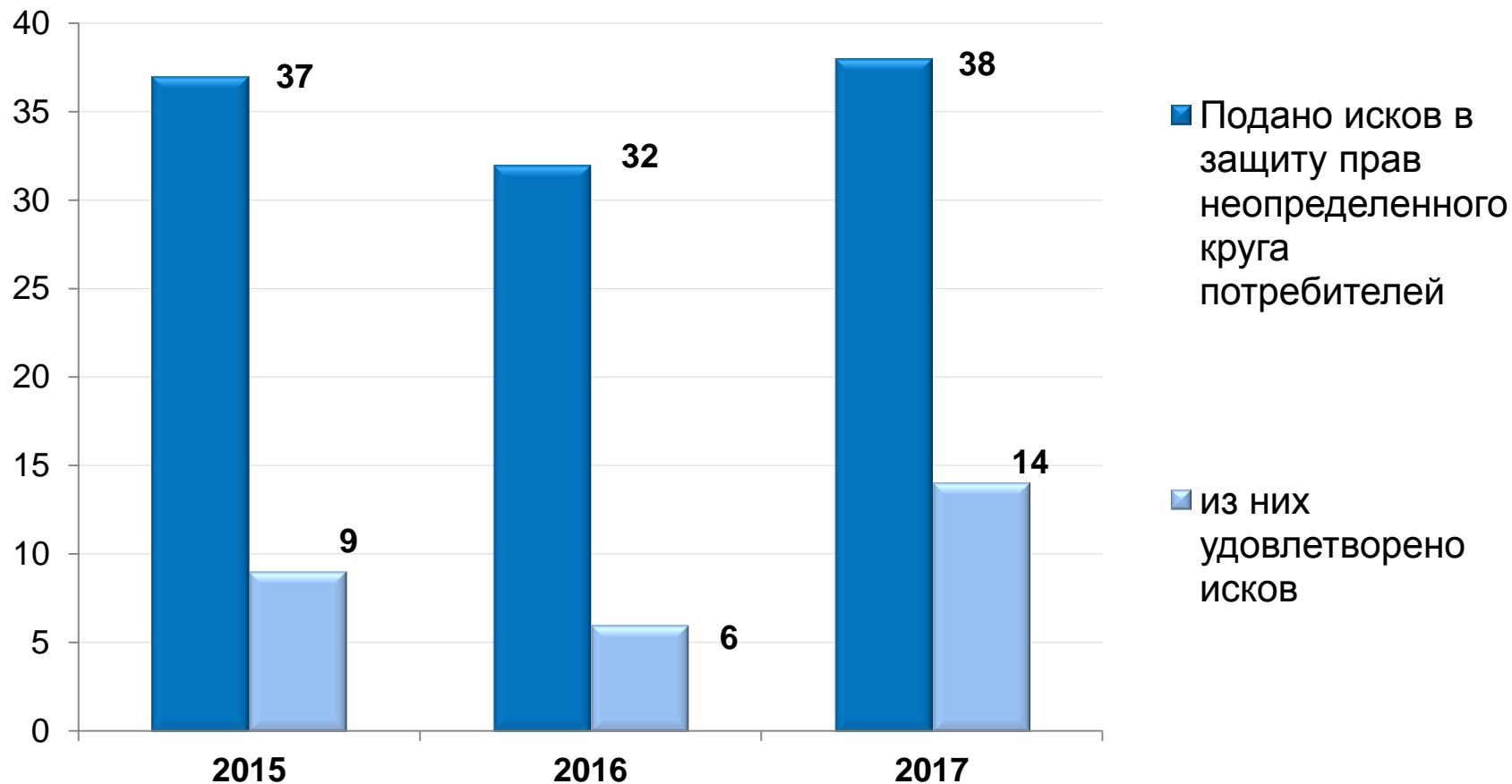


- Дано заключений по гражданскому делу
- в том числе удовлетворено исков



- Банковская деятельность
- Страховая деятельность
- Микрофинансовая деятельность
- Деятельность платежных агентов

# ДИНАМИКА ИСКОВ, ПОДАННЫХ РОСПОТРЕБНАДЗОРОМ В ЗАЩИТУ ПРАВ НЕОПРЕДЕЛЕННОГО КРУГА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В 2014-2016 ГОДАХ



# ПРОЕКТ «СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

IABC Gold Quill Awards 2017 в номинациях «Государственные коммуникационные программы» и «Специальные мероприятия»

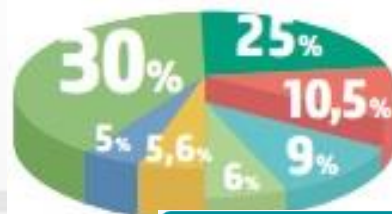
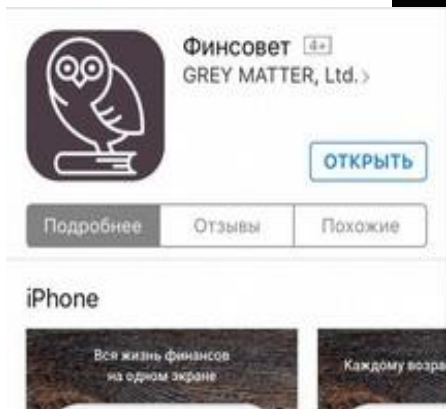
Финалист международного конкурса Child&Youth Finance International Global Inclusion Awards

Диплом за сотрудничество и поддержку Московского финансового форума — 2017

# МЕРОПРИЯТИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 2017-2018



## ГЛОБАЛЬНЫЙ СИМПОЗИУМ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



Сберегать нельзя потратить!

## КАК СФОРМИРОВАТЬ НАДЕЖНЫЙ СЕМЕЙНЫЙ БЮДЖЕТ

8 лайфхаков от эксперта Проекта Сергея Макарова



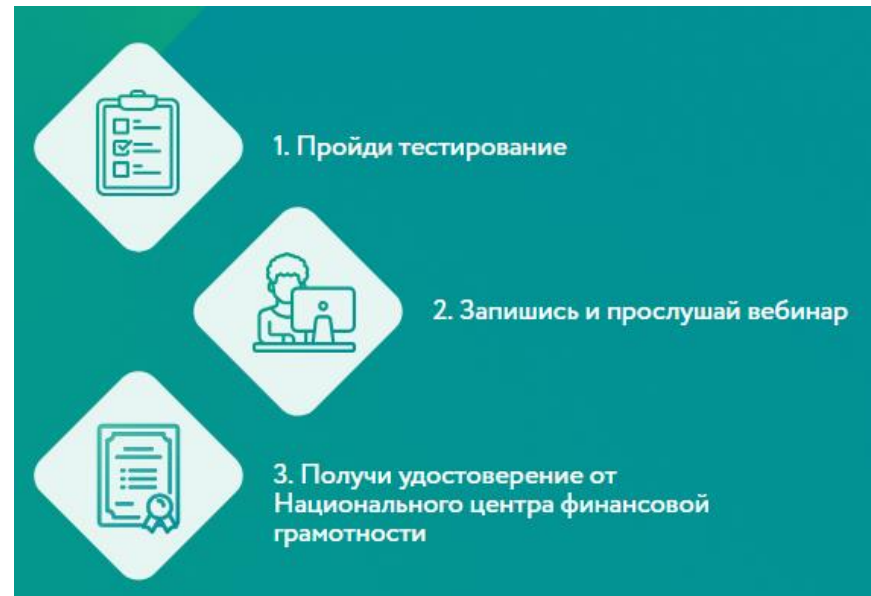
# Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи 2018



## Интерактивные мероприятия для школьников

Онлайн-опрос: основные принципы финансово грамотного поведения, финансовые риски и защита прав

Онлайн-урок с участием экспертов



# МЕРОПРИЯТИЯ 2017-2018

- Заседания Консультативного совета по защите прав потребителей
- Всемирный день прав потребителей «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными»
- Всероссийская неделя сбережений
- Уроки-практикумы, тренинги, лекции, семинары, олимпиады
- Конференции, совещания, «круглые столы» с участием органов исполнительной власти, общественных объединений потребителей, торговых организаций по вопросам дистанционной торговли
- Информационно-просветительские мероприятия при поддержке банков (Сбербанк, Почта Банк)





# Горячая Линия для потребителей финансовых услуг



**8 800-100-29-26**

Круглосуточная горячая линия работает с октября 2017 года

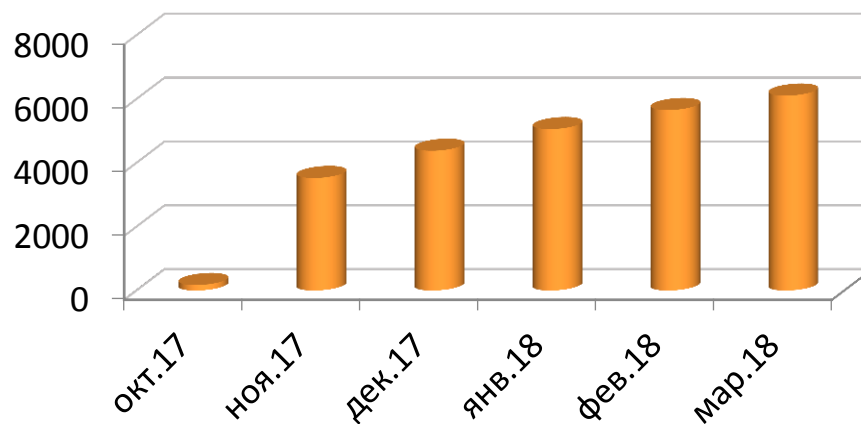
✓**Без выходных**

✓**Бесплатно для звонков**

Возраст	Процент (%)
18-24	4
25-34	16
35-44	24
45-54	27
55+	29



Месяц 2018	Кол-во запросов	Процент (%)
Январь	3859	15,7
Февраль	3928	16,0
Март	4691	19,1
Апрель	4124	16,8
Май	4151	16,9
Июнь	3810	15,5
Всего	24554	100,0



# Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

[zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru)



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ  
РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

На портале ГИС ЗПП ([zpp.rospotrebnadzor.ru](http://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

# Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

## [zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru)

**Сегодня**

**Более 1 млн.  
посещений в год**

Всего: 7 модулей – более 51 000 материалов.

Из них:

- более 12 тыс. записей в отношении продукции, не соответствующей обязательным требованиям

- более 20 тыс. судебных решений

- 350 материалов в «Справочнике потребителя»

- около 2 000 информационно-аналитических материалов

**Завтра**

**Цифровой портал для потребителей**



Информация  
о **товарах**



Информация  
о **правах**  
потребителей



Информация  
об **участниках**  
рынка



Полезные  
**ресурсы**



Мобильное  
**приложение**

## 14 буклетов с обновленной инфографикой:

- Автострахование
- Автокредит
- Кредитная карта
- Выбор условий кредитования (чек-лист)
- Дебетовая карта
- Добровольные пенсионные накопления
- Ипотечный кредит
- Микрофинансовые услуги
- ОСАГО / ДСАГО
- Платежные услуги
- Потребительский кредит
- Банковский вклад
- Взаимоотношения с коллекторами
- Персональное банкротство

2018 г. – 1,5 млн буклетов

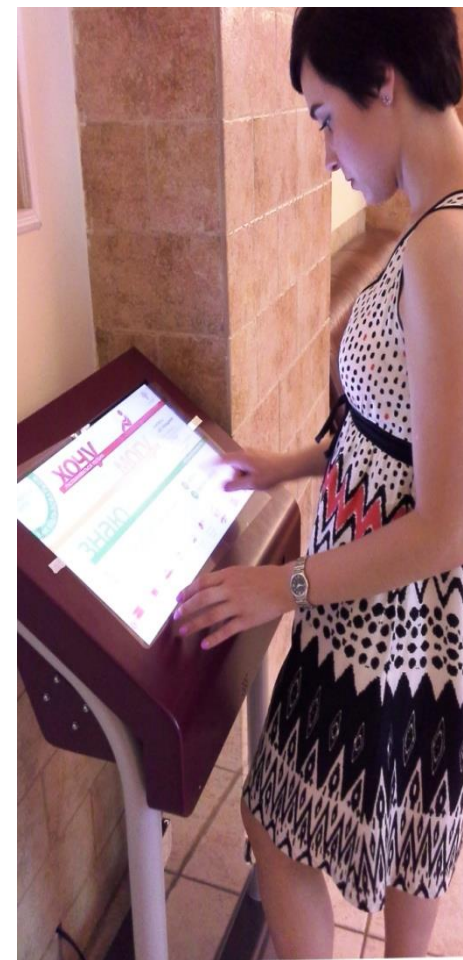
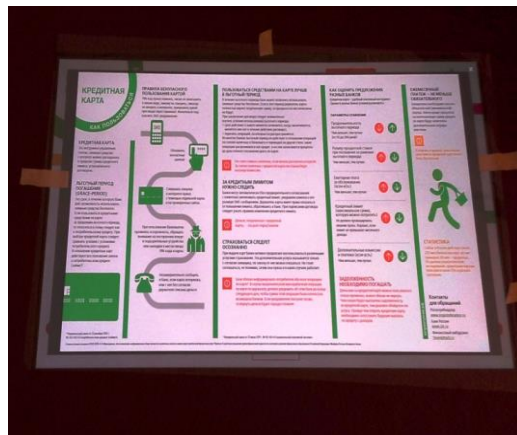
- ✓ Новый дизайн
- ✓ Актуализация по рекомендациям Роспотребнадзора





# Информирование потребителей финансовых услуг с помощью информационных киосков Роспотребнадзора

**170 современных интерактивных киосков установлены в подразделениях Роспотребнадзора во всех регионах Российской Федерации**



ГЛАВНЫЕ ГЕРОИ — ТРОЕ ДРУЗЕЙ, УЧЕНИКОВ 11 КЛАССА:



Вениамин

Простодушный парень, готов пойти на все, чтобы не отставать от друзей.



Коля

Хитрый, но глуповатый парень, искатель легких путей.



Соня

Внимательная и вдумчивая девочка, руководствуется здравым смыслом и знаниями.

# Единая методика и ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Часть единой системы информирования и консультирования потребителей

- Единая методика – регламентация типовых административных действий
- Стандарты – по конкретным направлениям консультирования
  - Типовые решения, применимые к типовым ситуациям и проблемам
  - Прикладные материалы для специалистов консультационных центров в дополнение к информационным материалам для потребителей



2011 год

Единая методика  
+ 6 стандартов



2018 год

Единая методика  
+ 16 стандартов

# ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Методология

разработана в 2014 году на основе САФ

## Критерии оценки

процессы  
взаимодействие  
результаты

## Опросы

за 2015  
за 2016  
за 2017

### Исходные данные :

направлен запрос в 83 региона Российской Федерации  
получены оценочные листы из 66 регионов





# 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 Роспотребнадзора, его территориальных органов и подведомственных учреждений по защите прав потребителей финансовых услуг;
- ✓ Координация усилий органов и организаций Роспотребнадзора по развитию финансовой грамотности и финансового просвещения;
- ✓ Разработка механизмов защиты прав потребителей социально уязвимых групп населения на региональном уровне;
- ✓ 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!**

**Прусаков Олег Владимирович  
Prusakov\_OV@gsen.ru**