



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



## Защита прав потребителей финансовых услуг

Алексей Чирков,

начальник Управления регулирования  
Службы по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых услуг

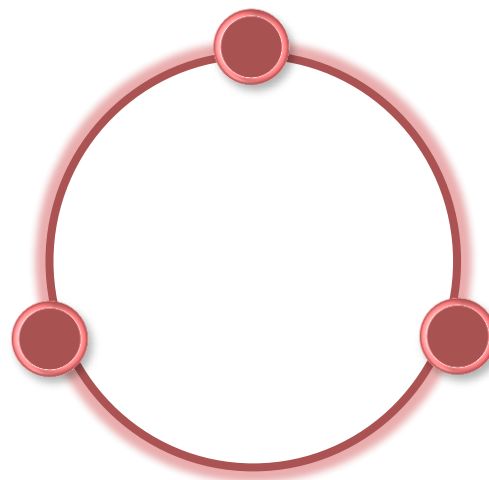
Сентябрь 2018



## Защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов



Финансовая  
грамотность



Финансовая  
доступность





### Для дошкольников:

- Разработана примерная парциальная образовательная программа для дошкольников по финансовой грамотности;
- Разработан сборник методических материалов, который содержит игры, конкурсы, методические рекомендации, викторины;
- Подготовлены изменения во федеральный образовательный стандарт дошкольного образования



### Для обучающихся в школах, в рамках среднего профессионального и высшего образования:

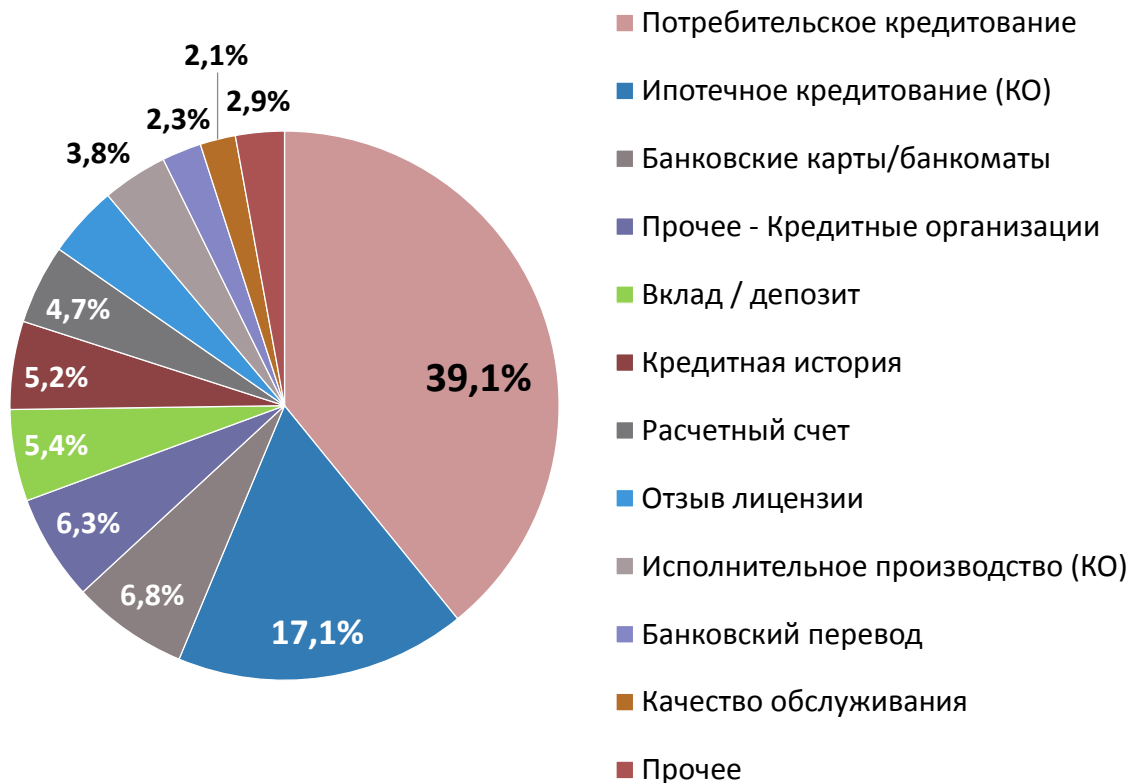
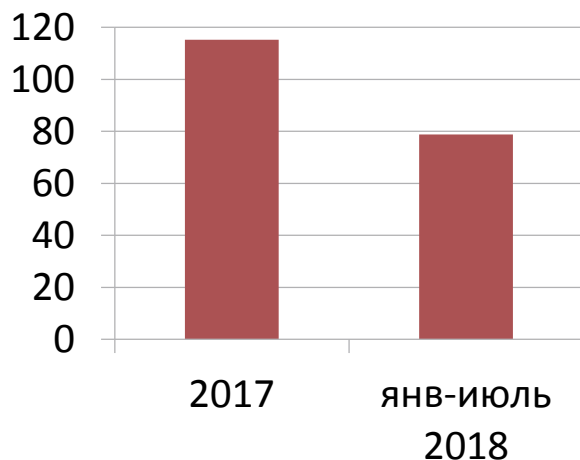
- Разработаны изменения в федеральный образовательный стандарт дошкольного, общего и высшего образования;
- Разработаны методические рекомендации по включению основ ФГ в программы среднего профессионального образования;
- Разработаны учебно-методических комплексов «Основы финансовой грамотности»;
- Разрабатывается сборник задач по математике с темами по финансовой грамотности;
- Проводятся профильные смены по финансовой грамотности в детских лагерях



## Жалобы на кредитные организации

### Распределение жалоб, поступивших в январе–июле 2018 года

Динамика  
количества жалоб,  
тыс.

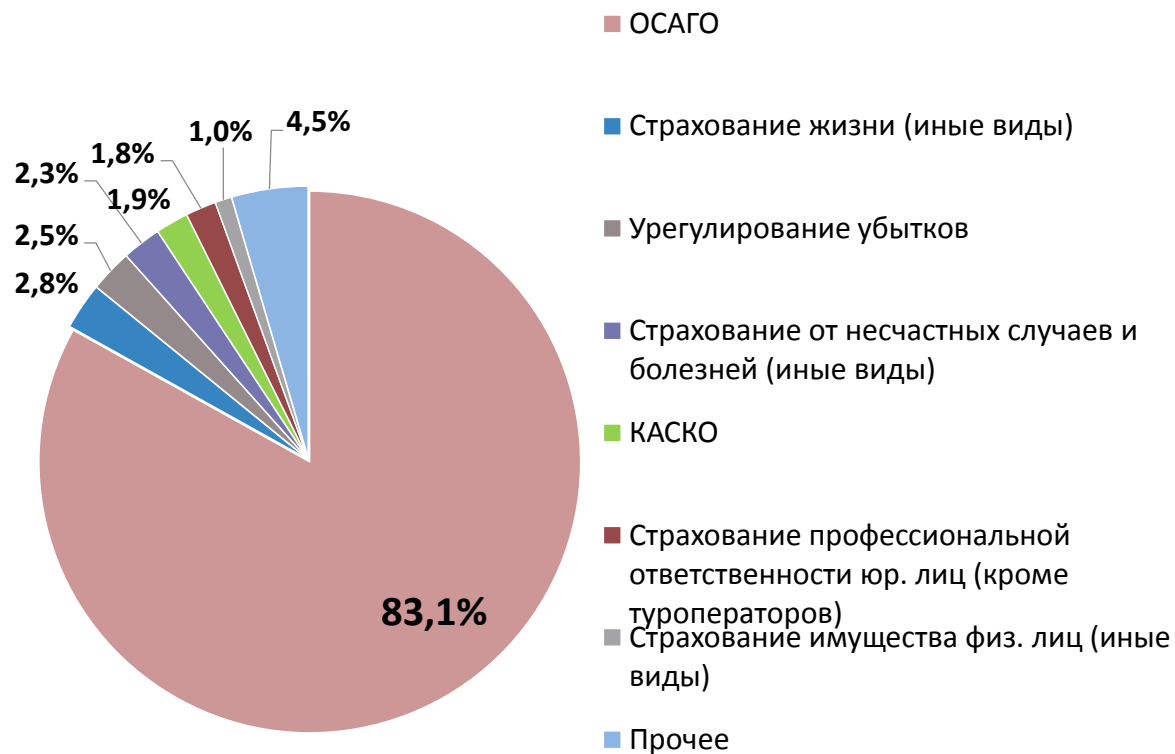
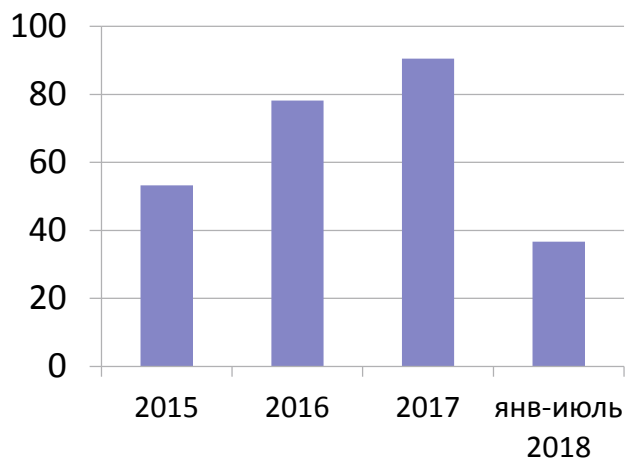




## Жалобы на страховые организации

### Распределение жалоб, поступивших в январе–июле 2018 года

Динамика количества жалоб, тыс.





Предупреждение недобросовестных действий поднадзорных организаций, нарушающих права потребителей финансовых услуг

## Реактивный надзор

- ❖ Анализ обращений граждан;
- ❖ Запрос разъяснений и выявление нарушений, допущенных в отношении заявителей



## Превентивный надзор

- ❖ Выявление предпосылок для нарушений прав потребителей в деятельности поднадзорной организации;
- ❖ Проактивное реагирование, в т.ч. поведенческое регулирование

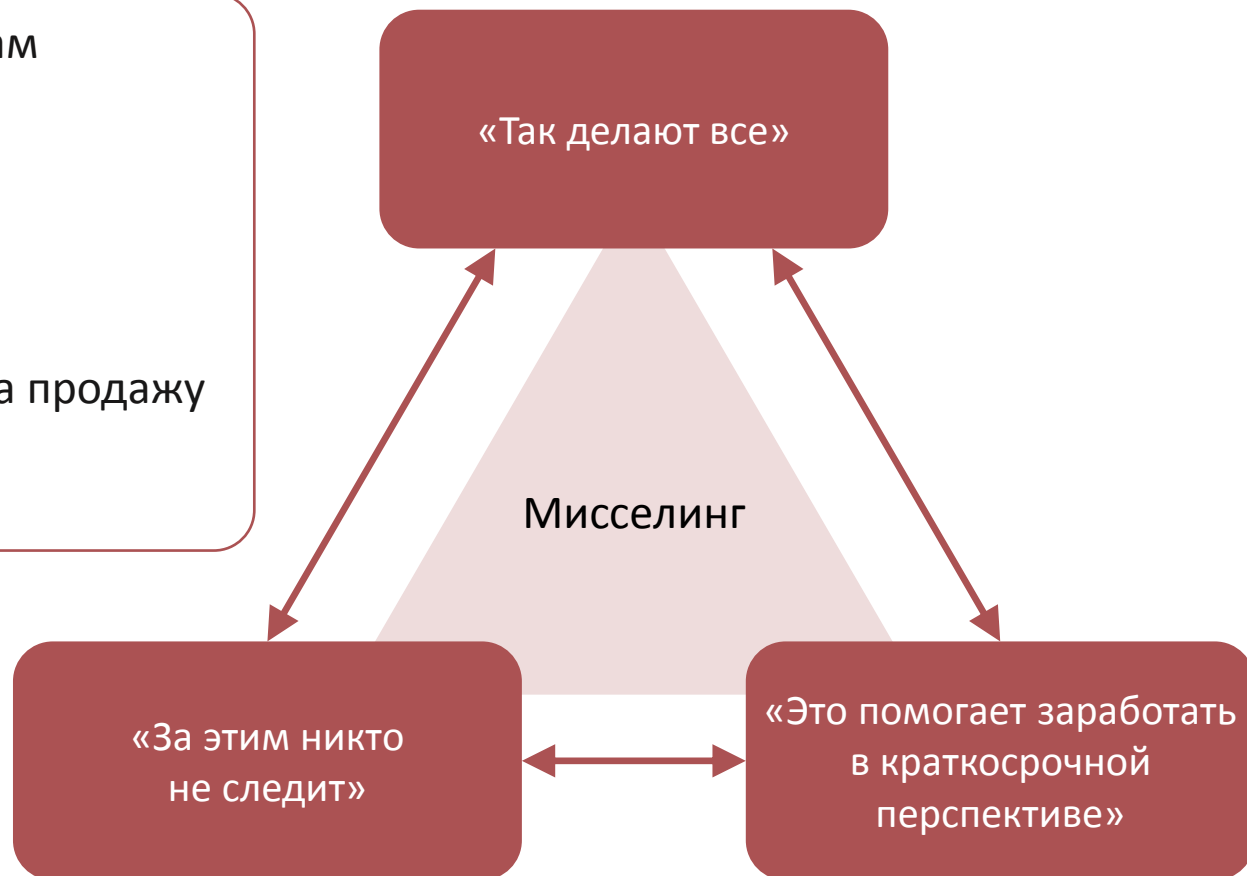


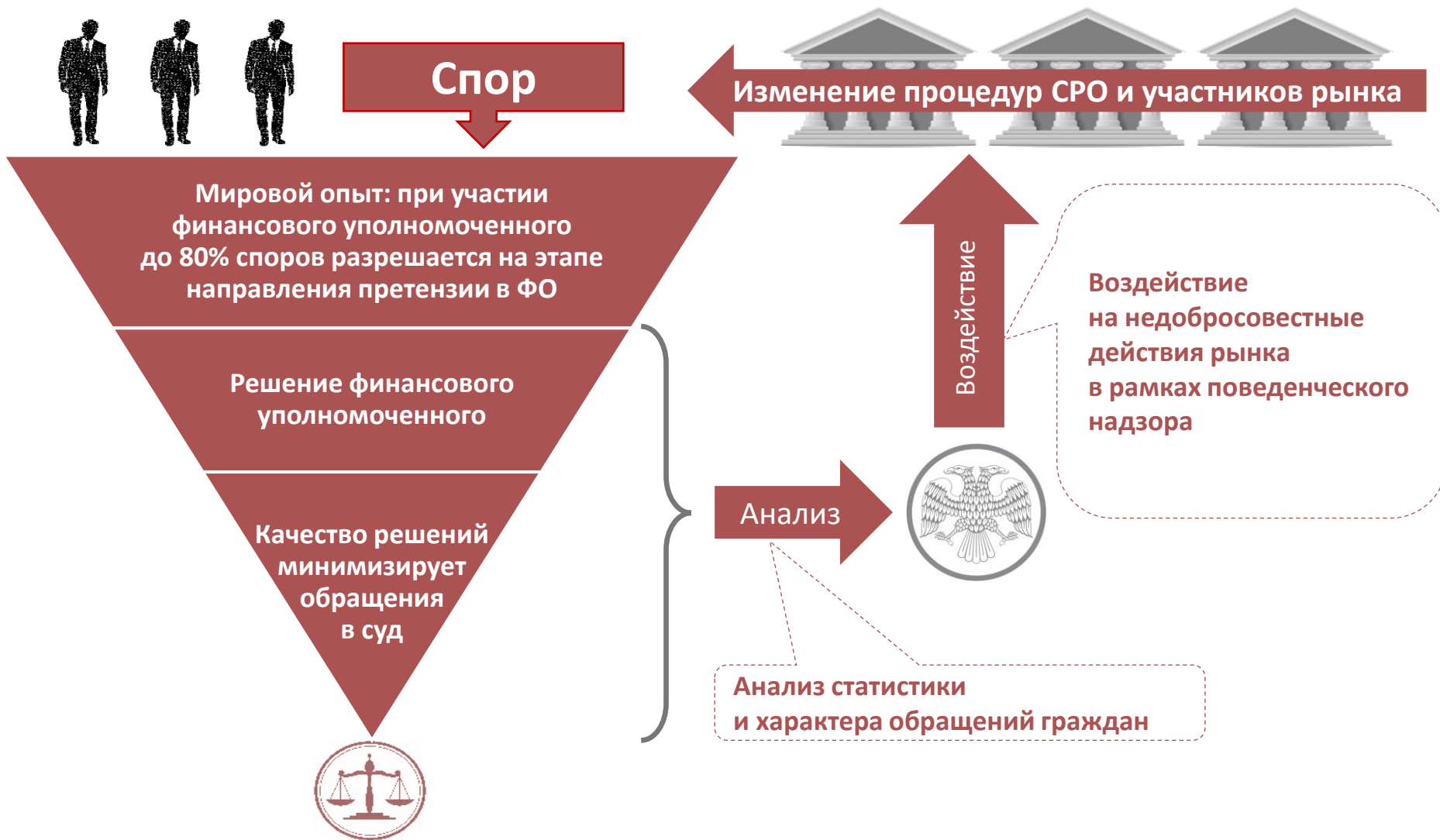
## Мониторинг

- ❖ Анализ деятельности по соблюдению рекомендаций



- Низкие ставки по вкладам
- Доверие к продавцу
- Низкий уровень ФГ
- Мотивация персонала на продажу
- Продажа при КИ





Сочетание деятельности финансовых уполномоченных и осуществления поведенческого надзора Банка России позволит в разумные сроки повысить качество финансовых услуг и доверие к ним





1

Банк России устанавливает требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

2

СРО разрабатывают базовые стандарты защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России

3

Банк России утверждает базовые стандарты. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

Требования направлены на:

- ❖ повышение качества и прозрачности оказания финансовых услуг;
- ❖ обеспечение роста удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами;
- ❖ повышение привлекательности финансового рынка для широких слоев населения;



## Предоставление информации потребителю

- ❖ Раскрытие информации
- ❖ Информация по запросу потребителя
- ❖ Реклама

## Организация процесса рассмотрения обращений

- ❖ Принципы работы с обращениями
- ❖ Требования к срокам ответа на обращения
- ❖ Анализ обращений

## Взаимодействие с потребителем

- ❖ Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг
- ❖ Требования к работникам финансовой организации

## Разрешение споров

- ❖ Медиация
- ❖ Претензионный порядок
- ❖ Иной внесудебный порядок

## Стандарты обслуживания

- ❖ Минимальные стандарты обслуживания
- ❖ Рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями

## Порядок применения Базового стандарта

- ❖ Требование о применении базового стандарта

## Контроль СРО

- ❖ Соблюдение членами СРО требований базового стандарта



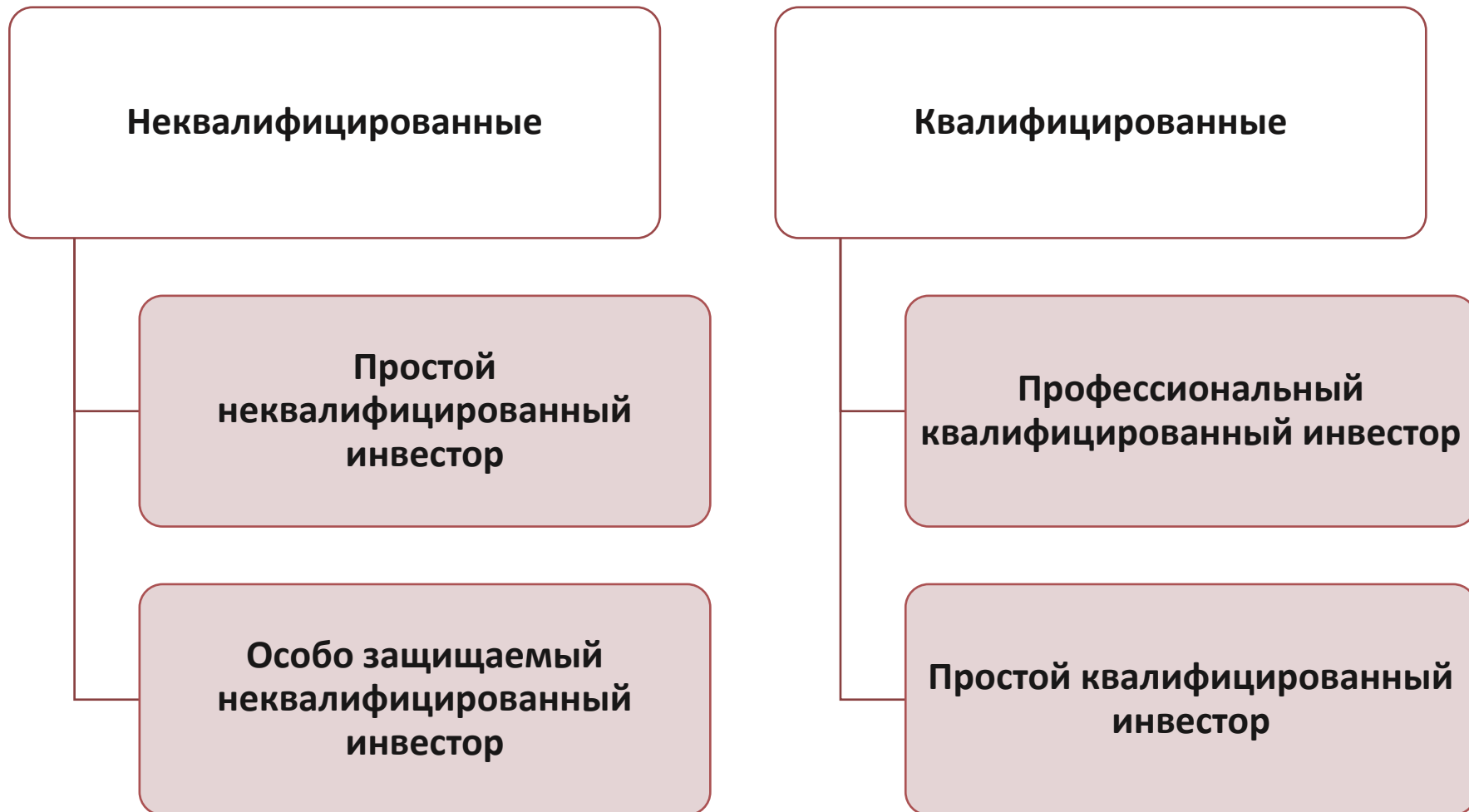
Разработана в целях повышения  
уровня доверия граждан  
к финансовому рынку

Особо защищаемые  
неквалифицированные инвесторы  
по умолчанию могут вкладывать  
средства только в наиболее простые  
и наименее рискованные инструменты

Предусмотрена возможность сдачи  
экзамена для совершения сделок,  
не предусмотренных для особо  
защищаемого неквалифицированного  
инвестора по умолчанию

Предусматривается введение  
2 категорий и 4 подкатегорий  
инвесторов-физических лиц

Для каждой подкатегории установлен  
перечень объектов инвестирования





❖ **Проект федерального закона № 498384-7**

**«О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части обеспечения возможности возврата заемщику - физическому лицу части уплаченной им страховой премии при досрочном отказе от договора страхования в связи с досрочным исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа)»**

❖ **Проект федерального закона № 237568-7**

**«О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»**

- Уточнение определения понятия «профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов»;
- Снижение предельного размера обязательств заёмщика перед кредитором, по достижении которого кредитор не вправе начислять и взимать проценты за пользование кредитом (займом), неустойку (штрафы, пени) и применять меры ответственности;
- Уступка прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) только профессиональным кредиторам, коллекторским агентствам, специализированному финансовому обществу или финансовому агенту;
- Лишение кредитора права требовать исполнения заёмщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа) в случае, если такой договор заключён лицом, которое не осуществляет профессиональную деятельность по предоставлению потребительского кредита (займа)

❖ **Проект федерального закона**

**«О внесении изменений в статью 6.1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»**

Ограничение круга лиц, которые вправе осуществлять деятельность по предоставлению кредитов (займов) физическим лицам в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, и обязательства заёмщиков по которым обеспечены ипотекой: кредитные организации; МФО, КПК, СКПК; Росвоенипотека; Единый институт развития в жилищной сфере, а также уполномоченные им организации