

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



ИНФОРМИРОВАНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Москва, 25-26.09.2018

Чаплыгина, проектный координатор

Анна

Задаче совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг посвящен один из четырех компонентов Проекта.

Для решения этой задачи предусмотрено несколько инструментов:



- 1. Содействие Роспотребнадзору** как государственному органу, ответственному за защиту прав потребителей во всех сферах, включая финансовые услуги:
 - повышение квалификации специалистов (обучено 1,5 тыс. сотрудников);
 - оснащение оборудованием для консультирования населения (информационные киоски, оборудование для выездных консультаций и др.);
 - разработка аналитических и методических материалов (предложений по совершенствованию законодательства, типовых разработок для консультирования населения, сценариев информационных мероприятий и др.).

(Система дистанционного обучения)

- **Инфотека** по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в формате электронного учебника
- «Живые презентации» и кейсы из судебной и надзорной практики Роспотребнадзора
- Пять модулей – на 78 учебных часов
- Индивидуальная траектория прохождения обучения и тесты по разделам для контроля уровня знаний
- Обучены **свыше тысячи специалистов** Роспотребнадзора из 83 субъектов Российской Федерации (зарегистрировались 1200 чел.)

2. Улучшение механизма подачи жалоб / обращений и получения консультаций для граждан – в случаях, когда они полагают, что их права нарушены, или когда им требуется совет:

- стандарты консультирования потребителей;
- федеральная телефонная горячая линия;
- интернет-приемная Роспотребнадзора (с октября-2018).



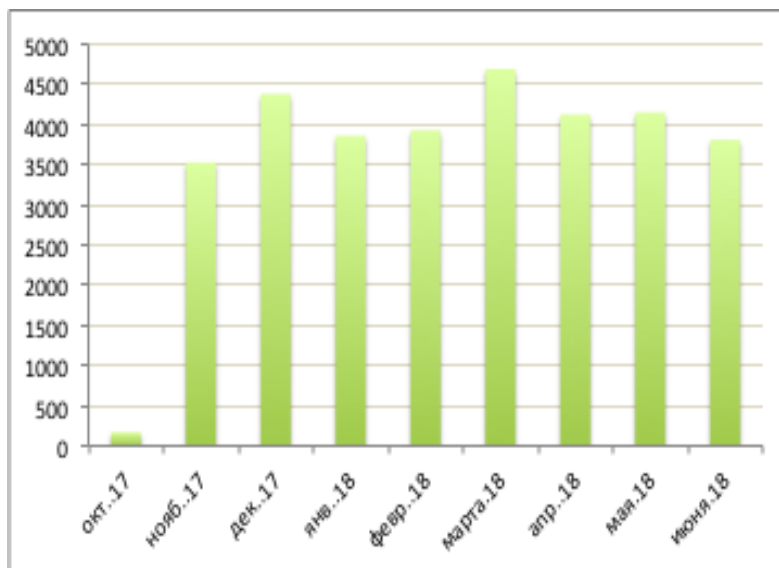
16 стандартов – по основным проблемам потребителей

- Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг
- Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья
- Взимание платежей за обслуживание ссудного счета
- Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора
- Взимание банком комиссии за предоставление кредита
- Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита
- Договор банковского вклада
- Автострахование
- Договор займа с микрофинансовой организацией
- Кредитование граждан ломбардами
- Особенности зарплатных банковских карт
- Особенности кредитных банковских карт
- Пользование банковской картой
- Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему
- Ипотечное кредитование
- Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями

для потребителей финансовых услуг

8 800-100-29-26

- круглосуточно
- без выходных
- бесплатно



3. Развитие институтов гражданского общества в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг:

- исследование 2013 г. – анализ моделей института финансового омбудсмена;
- с 2012 г. – независимый мониторинг защищенности потребителей;
- 2017-2018 гг. – серия семинаров в регионах и вебинаров по улучшению взаимодействия между органами государственной власти различных уровней и общественными организациями.



10 полугодовых волн мониторинга

- 10) страховые услуги (жизнь, здоровье, трудоспособность)
- 9) услуги кредитования (с акцентом на микрофинансирование
+ исследование «займов до зарплаты»)
- 8) страховые услуги
- 7) сберегательные услуги
- 6) услуги кредитования (беззалогового)
- 5) услуги интернет-банкинга
- 4) сберегательные услуги
- 3) кредитные услуги (исполнение договорных обязательств)
- 2) страховые услуги
- 1) кредитные услуги (информационная асимметрия)

<http://konfor.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг>



КонфОП

Международная конфедерация
обществ потребителей

Мероприятия по укреплению механизмов взаимодействия органов государственной власти, регуляторов финансового рынка и общественных организаций в сфере ЗППФУ

Российские и иностранные эксперты:

- Всемирная организация потребителей (Consumers International)
- Общество единства и доверия потребителей (CUTS International, Индия)
- Офис по защите прав потребителей Департамента экономического развития и туризма Западной Капской провинции (ЮАР)

Фокус внимания: упрощение приема жалоб и обращений населения; особенности защиты прав социально уязвимых категорий населения на финансовом рынке; механизмы финансирования деятельности общественных организаций.

<http://www.rb-centre.ru/news/1933/>



4. Информирование населения о ключевых аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, о принципах ответственного финансового поведения и о том, куда обращаться в случае нарушения прав:

- печатные материалы (разработка, актуализация, печать, распространение);
- электронные инфографические и текстовые материалы;
- просветительские видеоролики;
- обзорные материалы для экспертного сообщества:
 - **Публичный доклад Роспотребнадзора** (ежегодно),
 - **результаты независимого мониторинга** (дважды в год);
- интерактивные способы информирования в формате **edutainment** (квесты, комиксы, подвижные и настольные игры, фильмы, конкурсы) – апробированы в различных регионах в ходе более чем 150 мероприятий.



> 9,15 млн экз.

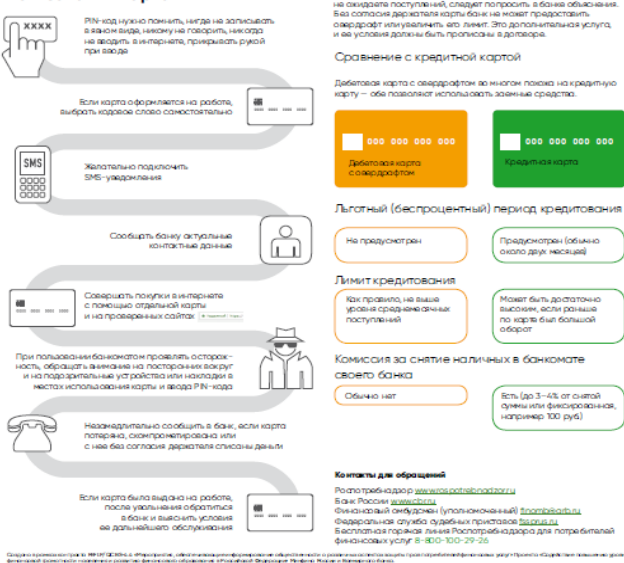
14 буклетов – по основным типам финансовых услуг и проблемам

- 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

14 инфографически х материалов



Правила безопасного пользования картой





10 выпусков на понятные подросткам темы

ГЛАВНЫЕ ГЕРОИ — ТРОЕ ДРУЗЕЙ, УЧЕНИКОВ 11 КЛАССА:



Вениамин

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



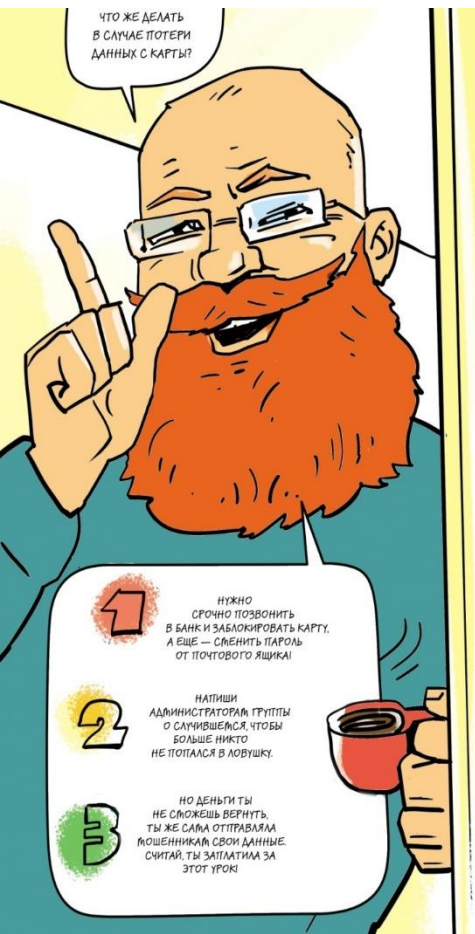
Коля

Хитрый, но глуповатый парень, искатель легких путей.



Соня

Внимательная и вдумчивая девочка, руководствуется здравым смыслом и знаниями.



Название выпуска	Основные затронутые финансовые темы
“Тридцать три несчастья”	Банковская карта, банковский счет, валюта, PIN-код, страхование для туристической поездки
“Правила исполнения желаний”	Банковская карта, финансовая «подушка безопасности», доходы, обязательные расходы, банковский вклад, трудовая (страховая) пенсия
“Неоправданные ожидания”	Банковская карта, банковский счет, кредитная карта, дебетовая карта, дебетовая карта с разрешенным овердрафтом
“Ловушка для доверчивых”	CVV/CVC-код, правила финансовой безопасности в интернете, платежеспособность
“Победителей не судят”	Трудовая (страховая) пенсия, добровольные пенсионные накопления, негосударственный пенсионный фонд (НПФ)
“Ужасные проценты”	Микрозайм, личное финансовое планирование
“Кому бесплатный сыр?”	Рассрочка, потребительский кредит, процентная ставка по кредиту
“Кредитный тест-драйв”	Автокредит, ОСАГО, автокаско
“Как стать взрослой”	Арендная плата, ипотечный кредит, коммунальные платежи, заработная плата, заработок
“Бег с препятствиями”	Стартап, просроченная задолженность, правила поведения при просрочке по кредиту, коллекторское агентство, коллектор

- Электронные версии всех материалов «Хочу Могу Знаю»;
- **Онлайн-квест** «Финансовые будни» и **онлайн-тесты** по всем основным финансовым услугам;
- **Видеоролики** — для взрослой аудитории и для школьников;
- Готовые комплекты материалов для проведения **мероприятий «под ключ»** (уроки, олимпиады, игры, беседы с пенсионерами);
- Ссылки на другие лучшие результаты Проекта в области защиты прав потребителей финансовых услуг.



Финансовые услуги стали рутиной: банковские карты, вклады, кредиты, автострахование, платежные терминалы, добровольные пенсионные накопления. Как защитить свои права и не оказаться в долгах?



ОТВЕТЫ ВЫ НАЙДЕТЕ ЗДЕСЬ!



- **Анна Чаплыгина,**
координатор по защите прав потребителей финансовых услуг
Проекта Минфина России по финансовой грамотности
+7 (905) 706 79 00
avch@fer.ru

вашифинансы.рф

