

Резолюция Международной конференции

«Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики»

В Москве 25-26 сентября 2018 года состоялась Международная конференция «Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики» (далее – Конференция), которая проводилась Роспотребнадзором в рамках реализации совместного проекта Российской Федерации и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее – Проект).

В Конференции приняли участие сотрудники центрального аппарата, территориальных органов и организаций Роспотребнадзора, отвечающие за консультирование, информирование и защиту прав потребителей услуг на финансовом рынке, Главный финансовый уполномоченный в России, представители Минфина России и Банка России, зарубежные регуляторы финансового рынка, российские и международные эксперты, в том числе представители Группы Всемирного банка, ЮНКТАД и Евразийской экономической комиссии, участники финансового рынка, общественные объединения потребителей, а также эксперты Проекта. Организацию конференции осуществляла компания ФБК Grant Thornton.

Участники Конференции (порядка 100 чел.) ознакомились с международным и российским опытом обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях цифровой экономики, основами кодификации законодательства о защите прав потребителей, наметили пути поддержания ответственного поведения граждан на финансовом рынке, обсудили проблемы взаимодействия потребителей и финансовых организаций в банковском и страховом секторах.

Традиционно на Конференции на русском и английском языках был представлен ежегодный публичный Доклад Роспотребнадзора о защите прав потребителей в финансовой сфере, который разрабатывается в дополнение к Государственному докладу Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в Российской Федерации» и конкретизирует законодательные и практические аспекты защиты прав потребителей применительно к финансовой сфере. Доклад о защите прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году стал шестым по счету и, как и ранее опубликованные доклады, получил высокую оценку со стороны российских и зарубежных экспертов.

По итогам обсуждений участники Конференции отмечают следующее:

1. Развитие цифровой экономики, расширение сферы финансовых услуг, появление новых, подчас трудных для понимания финансовых инструментов, основанных на применении информационных технологий, требуют повышения финансовой грамотности населения и обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг.
2. Международные организации уделяют особое внимание вопросам электронной торговли, защиты прав и интересов потребителей при приобретении цифровых финансовых услуг, развития положений национального законодательства стран с учетом пересмотренных Руководящих принципов ООН. Поэтому взаимодействие с провайдерами финансовых услуг становится более значимым с той точки зрения, что оказание таких услуг должно являться благом для потребителя, а не проблемой.
3. Страны Евразийского экономического союза продолжают осуществлять работу по совершенствованию государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и укреплению систем финансового

информирования и образования населения. Применение лучших практик, практическое участие Всемирного банка в работе в сфере защиты прав потребителей, проводимой на площадке Евразийской экономической комиссии, может быть полезно для гармонизации законодательства государств-членов, а также для повышения защищенности прав потребителей данных стран.

4. Новые вызовы для национальной системы защиты прав потребителей требуют системного подхода к актуализации действующих и разработке новых правовых норм. Периодические изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей говорят о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией норм. Зарубежный опыт систематизации и кодификации законодательства о защите прав потребителей показывает, что кодификация обеспечивает системность, доступность для широкого круга лиц, согласованность и непротиворечивость норм права. По мнению участников Конференции, кодификация законодательства позволяет объединить вертикальный и горизонтальный анализ норм права. При разработке концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, могут быть использованы лучшие зарубежные практики.
5. В целях совершенствования национальной системы защиты прав потребителей с учетом вызовов и угроз динамично развивающегося цифрового потребительского рынка, в том числе его финансового сегмента, необходимо особое внимание уделить защите онлайн-потребителей при соблюдении баланса интересов всех заинтересованных сторон, онлайн разрешению споров, а также увеличению доли безопасных для потребителей безналичных расчетов.
6. Национальная система защиты прав потребителей должна уделять особое внимание гражданам из социально уязвимых групп населения. Сфера предоставления финансовых услуг может получить дополнительный импульс развития через стимулирование вовлеченности таких граждан, как потребителей, путем создания комфортных и понятных правил взаимодействия финансовых организаций с потребителем, нуждающимся в особом к себе отношении.
7. Одним из важнейших составляющих системы защиты прав потребителей финансовых услуг является превентивный и «реактивный» надзор, который способствует выявлению предпосылок для нарушений прав потребителей финансовых услуг. Помимо прочего подобный надзор является элементом предупреждения недобросовестных действий финансовых организаций, нарушающих права потребителей финансовых услуг.
8. Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, играет ключевую роль в данном направлении. Концентрированным отображением данной работы Роспотребнадзора является ежегодный Доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере. Роспотребнадзор проводит активную работу по информированию, просвещению и консультированию потребителей финансовых услуг, в том числе посредством функционирования государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей. Роспотребнадзор призван просвещать не только граждан в указанных вопросах, но и журналистов, с целью обеспечения объективного освещения тематики защиты прав потребителей финансовых услуг. Для этого проводятся курсы повышения квалификации, в том числе дистанционные. В связи с усложнением финансовых услуг и развитием цифровых финансовых услуг особую

актуальность приобретает проведение аттестации специалистов, занимающихся вопросами просвещения и консультирования потребителей.

9. Важную роль в повышении уровня финансовой грамотности российских граждан и защищенности их прав на финансовом рынке играют мероприятия совместного Проекта Российской Федерации и Всемирного банка. Под руководством Минфина России и при непосредственном участии Роспотребнадзора продолжает осуществляться ряд важных мероприятий по решению принципиальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, повышению уровня финансовой грамотности и расширению доступности финансовых услуг. Особое внимание в рамках реализации Проекта уделяется вопросам обучения школьников, в том числе разработке и использованию учебно-методических материалов. Важным событием реализации Проекта стало открытие «горячей линии» для потребителей финансовых услуг, куда поступило уже свыше 20 тыс. обращений.

Таким образом, скоординированные усилия участников системы защиты прав потребителей каждой страны будут способствовать повышению уровня финансовой грамотности граждан и снижению уровня злоупотребления со стороны финансовых организаций в условиях распространения цифровых финансовых услуг.