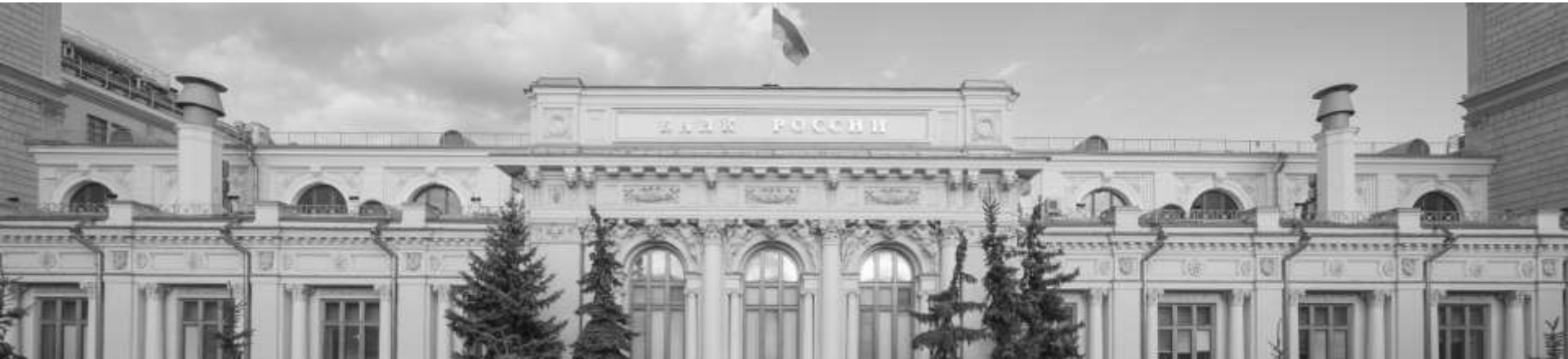




Банк России

Центральный банк Российской Федерации



**Актуальные направления
совершенствования защиты прав
потребителей финансовых услуг в
России и общие направления защиты
прав потребителей финансовых услуг
на рынках ЕАЭС**

11 октября 2017г.

Статистика по рассмотрению обращений

**Общее
количество
обращений**

9 месяцев 2016 года
(без учёта КО)

**73,6
тыс.**






9 месяцев
2017 года
(без учёта КО)

**87,9
тыс.**

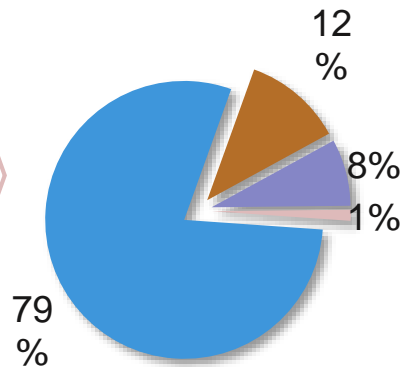
Темп роста:
119,4 %

(в основном за счёт увеличения числа жалоб в отношении участников корпоративных отношений, профучастников и субъектов коллективных инвестиций)

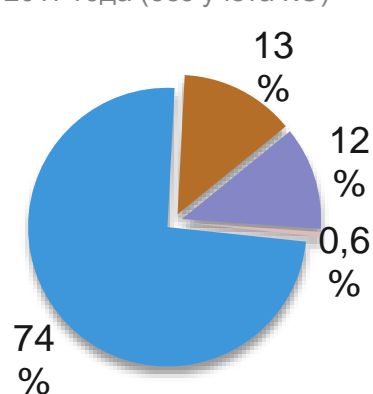
**Распределение
поступивших
обращений**

-  Субъекты страхового дела
-  Кредитные организации
-  МФО, КПК
-  Участники корпоративных отношений (эмитенты), профучастники и субъекты коллективных инвестиций
-  Прочие

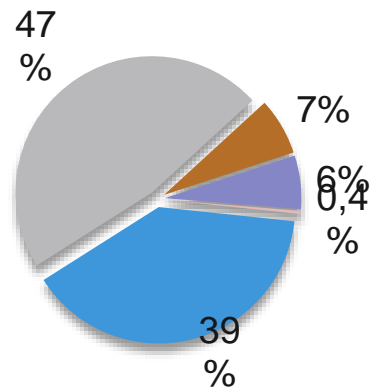
9 месяцев
2016 года



9 месяцев
2017 года (без учёта КО)



9 месяцев
2017 года (с КО)





Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Нормативные документы,
направленные на
регулирование защиты прав
потребителей в России

Указания Банка России о требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка

**В 2017 году
приняты в
отношении:**

микро финансовых
организаций

форекс-дилеров

кредитных
потребительских
кооперативов

страховых
организаций,
страховых брокеров

**Будут приняты
до конца 2017
года:**

брокеров,
управляющих,
депозитариев и
регистраторов

негосударственных
пенсионных фондов

Базовые стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в отношении

2017 год:

Микрофинансовых
организаций

**До конца
2017
года:**

форекс-дилеров

Кредитных
потребительских
кооперативов

брокеров и
доверительных
управляющих

2018 год:

НПФ

регистраторов и
депозитариев



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



**Требования по защите прав и интересов
физических и юридических лиц –
получателей финансовых услуг
в стандартах СРО**

Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

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
- *Планируется, что в конце 2017 года базовые стандарты по ЗПП появятся практически во всех секторах рынка некредитных финансовых организаций*

Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг





Банк России

Центральный банк Российской Федерации



**Концепция формирования общего
финансового рынка Евразийского
экономического союза**

Защита прав и интересов инвесторов и потребителей финансовых услуг на финансовом рынке

Задача:

- создание механизма защиты прав и законных интересов инвесторов и потребителей финансовых услуг

Направления:

- координация политики регулирования защиты прав потребителей и инвесторов;
- выработка единых подходов к раскрытию информации о финансовых услугах и продуктах;
- единый подход к реагированию на трансграничные операции в пределах стран-членов ЕАЭС;
- гармонизация и совершенствование законодательства в финансовой сфере;
- содействие в повышении финансовой грамотности;
- согласованное пресечение деятельности «финансовых пирамид» и иных форм финансового мошенничества.