



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Деятельность Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг

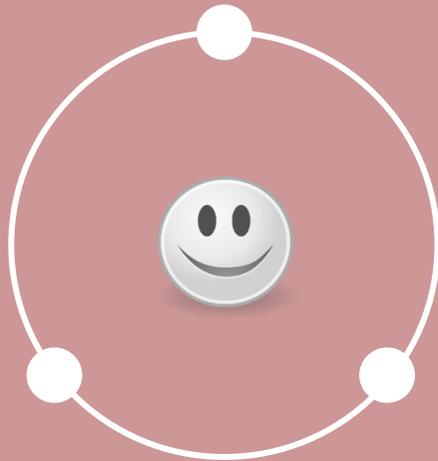
I Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг в странах ЕАЭС и КНР

Июнь, 2016 год



Защита прав, финансовая доступность и финансовая грамотность – приоритеты «Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов»

Защита прав потребителей
финансовых услуг
и инвесторов



Финансовая
доступность

Финансовая
грамотность

1. Повышение уровня и качества жизни граждан за счет использования инструментов финансового рынка
2. Снижение разрыва между навязанными ожиданиями и реальностью
3. Повышение доверия граждан и субъектов МСП к финансовому рынку
4. Содействие экономическому развитию



«Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов»
(проект одобрен Советом Директоров Банка России 19.02.2016)

Одним из важнейших условий успешного функционирования финансового рынка является
обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг

Главные задачи в сфере защиты прав потребителей, изложенные в основных направлениях:

раскрытие информации – обеспечение свободного доступа потребителей финансовых услуг к информации о содержании услуг и сопряженных рисков, реклама на финансовом рынке

стандартизация финансовых продуктов и услуг

создание и запуск в эксплуатацию более эффективной системы работы с жалобами потребителей финансовых услуг

создание правовых основ работы института финансового уполномоченного и обеспечение условий для его функционирования

повышение финансовой грамотности

повышение доступности финансовых продуктов и услуг



Формирование
стереотипа «активного
потребителя»

потребитель финансовой услуги активно реагирует на ее качество и формирует неструктурированные предложения по совершенствованию финансовых услуг
(проект «Жалоба как подарок»)

Эффективная обратная
связь для рынка

совершенствование качества услуг через организацию положительной обратной связи поставщикам финансовых услуг и их регуляторам на базе аналитической интерпретации обратной связи от потребителя, с целью постоянного улучшения качества финансовых услуг

Разработка и реализация
модели поведенческого
надзора

основная цель - предотвращение нарушений прав потребителей финансовых услуг на базе предикативной и предписывающей аналитики

Стандарты
ответственного
финансового поведения

- Участие в разработке стандартов профильных международных объединений с учетом интересов Банка России (OECD, AFI, CGAP, GPMI G20)
- содействие внедрению стандартов взаимодействия с потребителем (responsible finance), в том числе на уровне законодательства, подзаконного регулирования и базовых стандартов саморегулирования
- взаимодействие со СРО на финансовых рынках по разработке и применению стандартов оказания финансовых услуг в части раскрытия информации и взаимодействия с потребителем; контроль за их соблюдением членами СРО
- акцент на защиту прав потребителей в области инновационных финансовых технологий
- участие в создании эффективных механизмов досудебного и внесудебного урегулирования споров



Общее количество обращений

2014 год

33,3
ТЫС.

2015 год

68,3
ТЫС.

I кв. 2016 года

20,2
ТЫС.

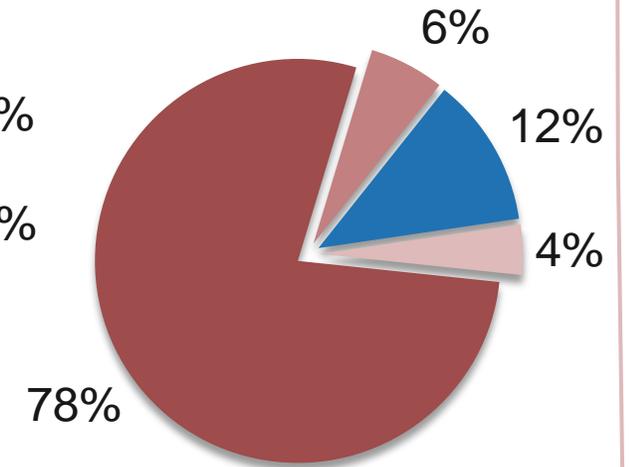
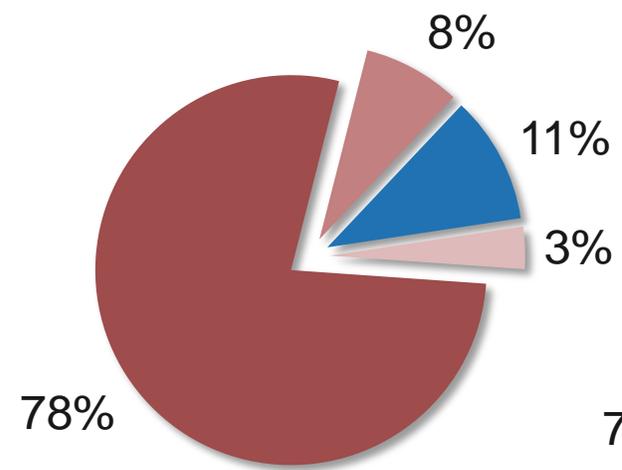
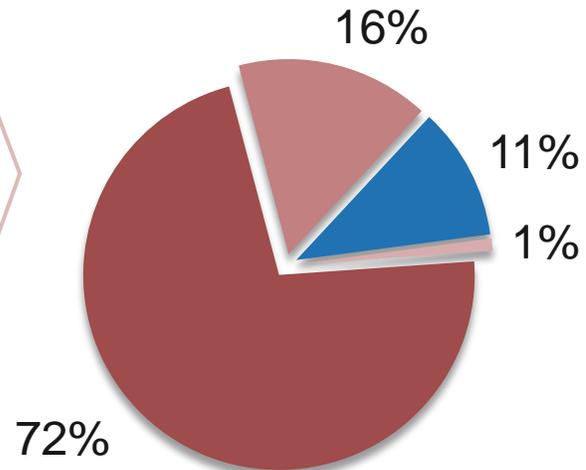
Распределение поступивших обращений

2014 год

2015 год

I кв. 2016 года

- Субъекты страхового дела
- Участники корпоративных отношений (эмитенты) и профучастники
- МФО, КПК, ломбарды
- Прочие





Контакт-центр



Телефон: 8 800 250-40-72

Интернет-приёмная



Интернет-приемная Банка России

[Подать жалобу](#)

[Задать вопрос](#)

[Написать
благодарность](#)

[Отправить
предложение](#)

Часто задаваемые вопросы

- [Отказ в заключении договоров ОСАГО страховыми организациями](#)
- [Могут ли у меня забрать квартиру за неуплату по кредиту?](#)
- [Как быть, если у банка, в котором взят кредит, отозвана лицензия?](#)

Электронная почта



fps@cbr.ru



«Жалоба как подарок»

Подготовка к созданию центров обработки обращений («**хабов**»):

- работа в «конвейерном» режиме по принципу кросс-территориальности
- максимальная автоматизация
- постоянно расширяемая и актуализируемая типологизация поступающей информации

Оптимизация работы интернет-приемной Банка России:

- внедрена функция автоматического получения справочной информации по соответствующей тематике (**автоответы**)



Концепция базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг

В соответствии с ч. 2 ст. 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ Банк России устанавливает требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг



СРО разрабатывают базовые стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг



Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

**Предоставление информации
потребителю**

**Раскрытие информации
Реклама**

Бизнес-этика

**Правила поведения на любом из этапов взаимодействия с клиентом
Поддержание достаточного уровня профессионализма**

**Организация процесса
рассмотрения обращений**

**Положения о приеме и рассмотрении обращений получателей услуг
Положения об организации процесса рассмотрения обращений**



Законопроект «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату долгов»

Проект Федерального закона № 999547-6 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату долгов» 17.02.2016 внесен в Государственную Думу ФС РФ



Законопроект был принят Государственной Думой ФС РФ в I чтении 12.04.2016 (Постановление № 8636-6 ГД)



Законопроект планируется к рассмотрению Государственной Думой ФС РФ во II чтении 17.06.2016

Общие правила совершения действий, направленных на возврат долгов

- разрешенные способы взаимодействия с должником
- ограничения по использованию и условия осуществления отдельных способов взаимодействия с должником
- порядок рассмотрения обращений должников
- механизм возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненного должнику и иным лицам неправомерными действиями кредитора и профессионального взыскателя

Правовые основы осуществления профессиональной деятельности по возврату долгов

- требования к профессиональному взыскателю, его учредителям (участникам), органам и работникам
- порядок включения, отказа во внесении и исключения сведений о профессиональном взыскателе в/из государственный(-ого) реестр(-а)
- порядок осуществления государственного контроля (надзора) за деятельностью профессиональных взыскателей, основания и порядок принятия мер воздействия и их виды



1

Проведение углубленного исследования об общих вызовах в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в области трансграничных операций («White paper»)

2

Изучение потенциала и рисков новых технологий как драйвера дистанционных финансовых услуг

3

Улучшение взаимодействия органов, имеющих полномочия в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, стран-участников ЕАЭС, в том числе объединение усилий в целях повышения качества защиты прав потребителей финансовых услуг

4

Координация усилий в области финансовой грамотности и финансового образования



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
финансовых услуг и миноритарных акционеров

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

