



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Служба по защите прав потребителей
финансовых услуг
и миноритарных акционеров

Сентябрь, 2016 год



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

Основными задачами в сфере защиты прав потребителей, изложенными в основных направлениях, являются:

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

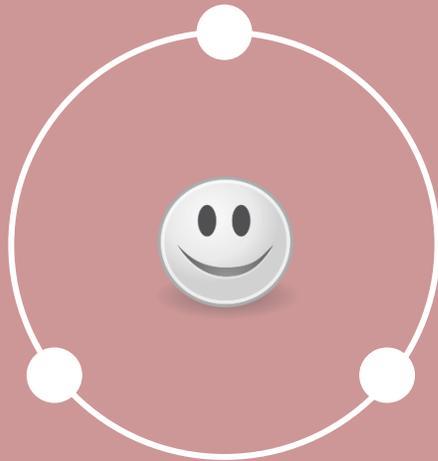
повышение финансовой грамотности

повышение доступности финансовых продуктов и услуг



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



Помощь гражданам

Повышение доверия граждан к финансовому рынку путем защиты их прав и законных интересов на финансовом рынке

Меры

Работа
с жалобами и
восстановление
нарушенных прав

Применение мер
принуждения к
поднадзорным
организациям

Анализ
и обобщение
практики

Содействие
надзорным
подразделениям
Банка России

Совершенствование
нормативно-
правовых актов

Стандарты
качества оказания
услуг клиентам

Повышение
финансовой
доступности

Повышение
финансовой
грамотности



СТАНДАРТЫ
ОТВЕТСТВЕННОГО
ФИНАНСОВОГО
ПОВЕДЕНИЯ

ЭФФЕКТИВНАЯ
ОБРАТНАЯ
СВЯЗЬ ДЛЯ
РЫНКА

РАЗРАБОТКА И
РЕАЛИЗАЦИЯ
МОДЕЛИ
ПОВЕДЕНЧЕСКОГО
НАДЗОРА

ФОРМИРОВАНИЕ
СТЕРЕОТИПА
«АКТИВНОГО
ПОТРЕБИТЕЛЯ»



«Жалоба как подарок»

Создание и функционирование центров обработки обращений («хабов») :

- Стандартизация рассмотрения типовых обращений, автоматизация процесса обработки типовых обращений и налаживание процесса маршрутизации типовых обращений по принципу кросс-территориальности
- постоянно расширяемая и актуализируемая типологизация поступающей информации

Оптимизация работы интернет-приемной Банка России:

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



Доверие потребителей финансовых услуг

- Негативная информация о финансовых услугах и организациях транслируется гражданами, а также средствами массовой информации гораздо активнее, чем позитивная информация, что способствует возникновению недоверия к финансовым услугам и организациям и существенно снижает общий уровень доверия населения к финансовой системе страны.
- В связи с этим уровень доверия между участниками финансового рынка является качественным показателем его стабильности.

| | | Опрос** – октябрь 2015 года | Опрос** – май 2016 года |
|---|----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Доля взрослого населения, испытывающая недоверие к любым финансовым организациям (банкам, МФО, КПК, ломбардам и субъектам страхового дела)* | % | 11,94 | 3,96 |
| | Банки % | 24,06 | 11,01 |
| | МФО % | 40,38 | 27,56 |
| | КПК % | 34,38 | 20,89 |
| | Ломбарды % | 32,63 | 20,45 |
| | Субъекты страхового дела % | 32,31 | 17,18 |

* Пункт 3.12 расчета индикаторов финансовой доступности за 2015 год (документ размещен на сайте Банка России в разделе «Финансовые рынки» - «Развитие финансового рынка» - «Финансовая доступность»);

** Опросы, проведенные Национальным агентством по финансовым исследованиям по заказу Банка России.



Общее
количество
обращений

2014 год

33,3
ТЫС.

2015 год

68,3
ТЫС.

I кв. 2016 года

20,2
ТЫС.

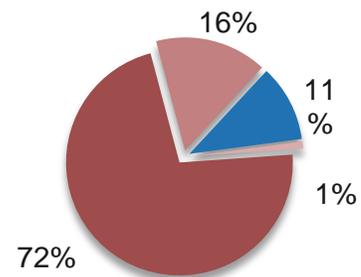
II кв. 2016 года

28,0
ТЫС.

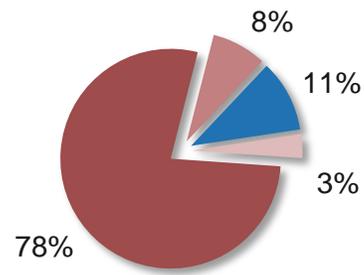
Распределение
поступивших
обращений

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

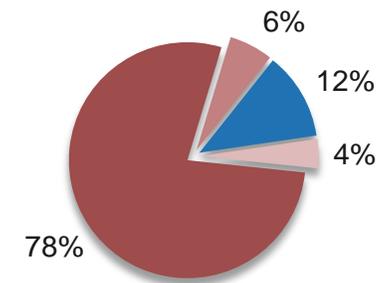
2014 год



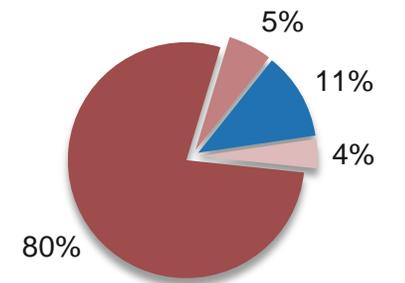
2015 год



I кв. 2016
года



II кв. 2016
года





2014 год



2015 год



1-е полугодие 2016 года



I квартал 2016 года

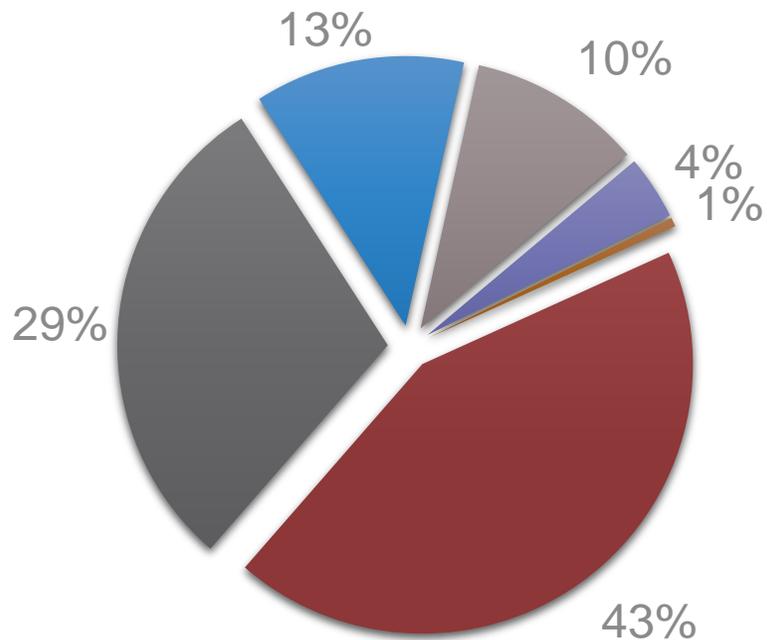


II квартал 2016 года





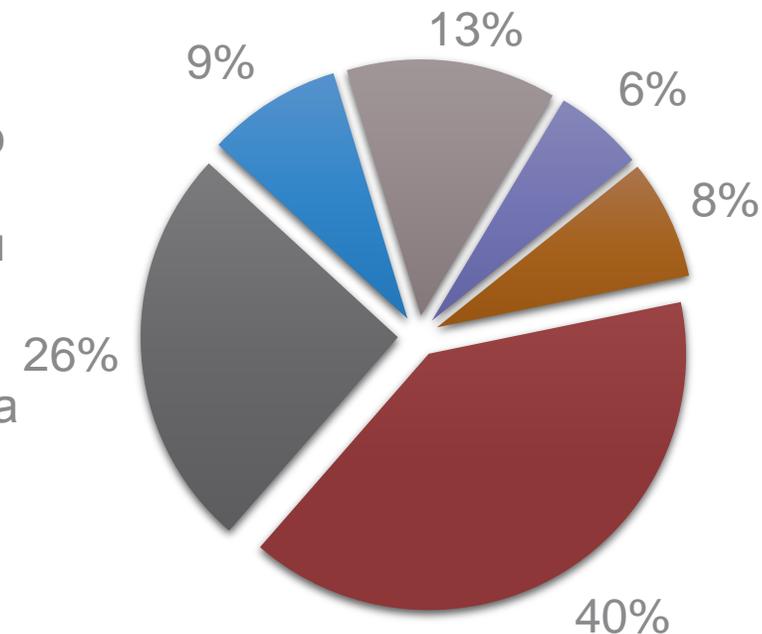
2015 год



Распределение поступивших жалоб

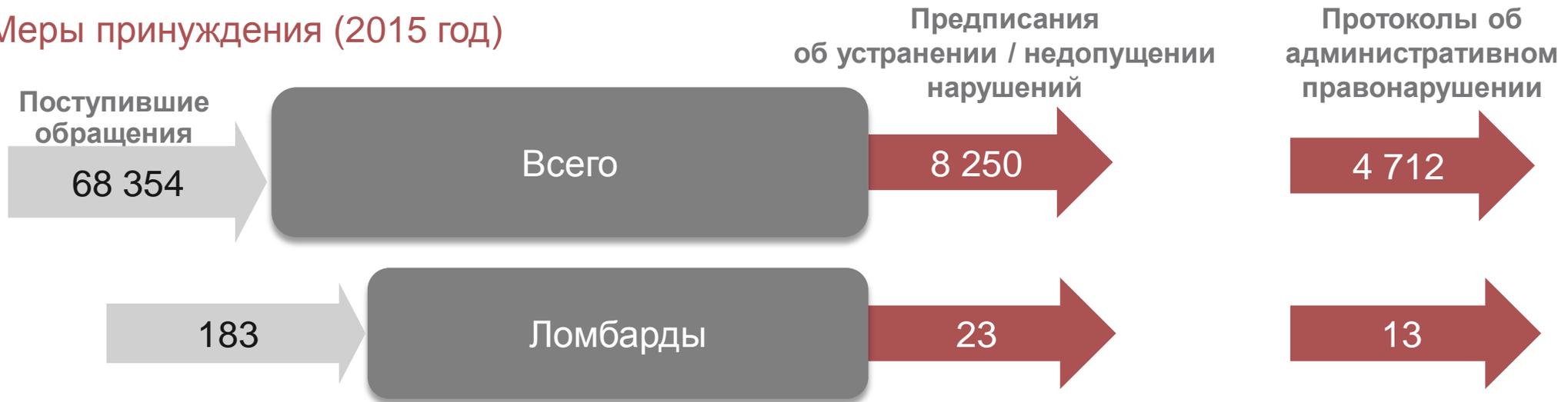
- Вопросы соблюдения договора займа (в т.ч. невозврат залогового имущества)
- Несоблюдение порядка и условий предоставления займа
- Вопросы начисления процентов за пользование займом/неустойки
- Вопросы соблюдения порядка хранения вещей/имущества
- Отсутствие/несоответствие общих и (или) индивидуальных условий договора потребительского займа
- Прочие

1-е полугодие 2016 года





Меры принуждения (2015 год)



Меры принуждения (1-е полугодие 2016 года)





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



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

