



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Служба по защите прав потребителей
финансовых услуг
и миноритарных акционеров

Выступление Председателя Банка России Э.С. Набиуллиной на заседании Совета Федерации

«Мы создали специальную службу по защите прав потребителей на финансовом рынке. Хотим сделать ее разветвленной и рассчитываем, что количество жалоб увеличится в результате работы этой службы. Люди сейчас иногда просто не жалуются, потому что понимают, что это бесполезно, что ответа не будет. Мы рассчитываем, что по мере роста эффективности нашей работы с точки зрения реакции на жалобы количество жалоб будет увеличиваться и мы сможем реально работать и по усилению контроля и надзора»

26 ноября 2014 года





Защита прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров



Повышение благосостояния граждан путем
защиты их прав и законных интересов
на финансовом рынке



Обеспечение надежности
и привлекательности
финансового рынка



Применение эффективных
мер воздействия в
отношении нарушителей
прав потребителей
финансовых услуг



Клиентоориентированность
финансового рынка



Формирование Службы





Формирование Службы. Кадровый состав





Защита прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров

Меры

Реактивные



Рассмотрение
обращений



Применение мер
принуждения



Анализ
и обобщение
практики



Совершенство-
вание
регулирувания



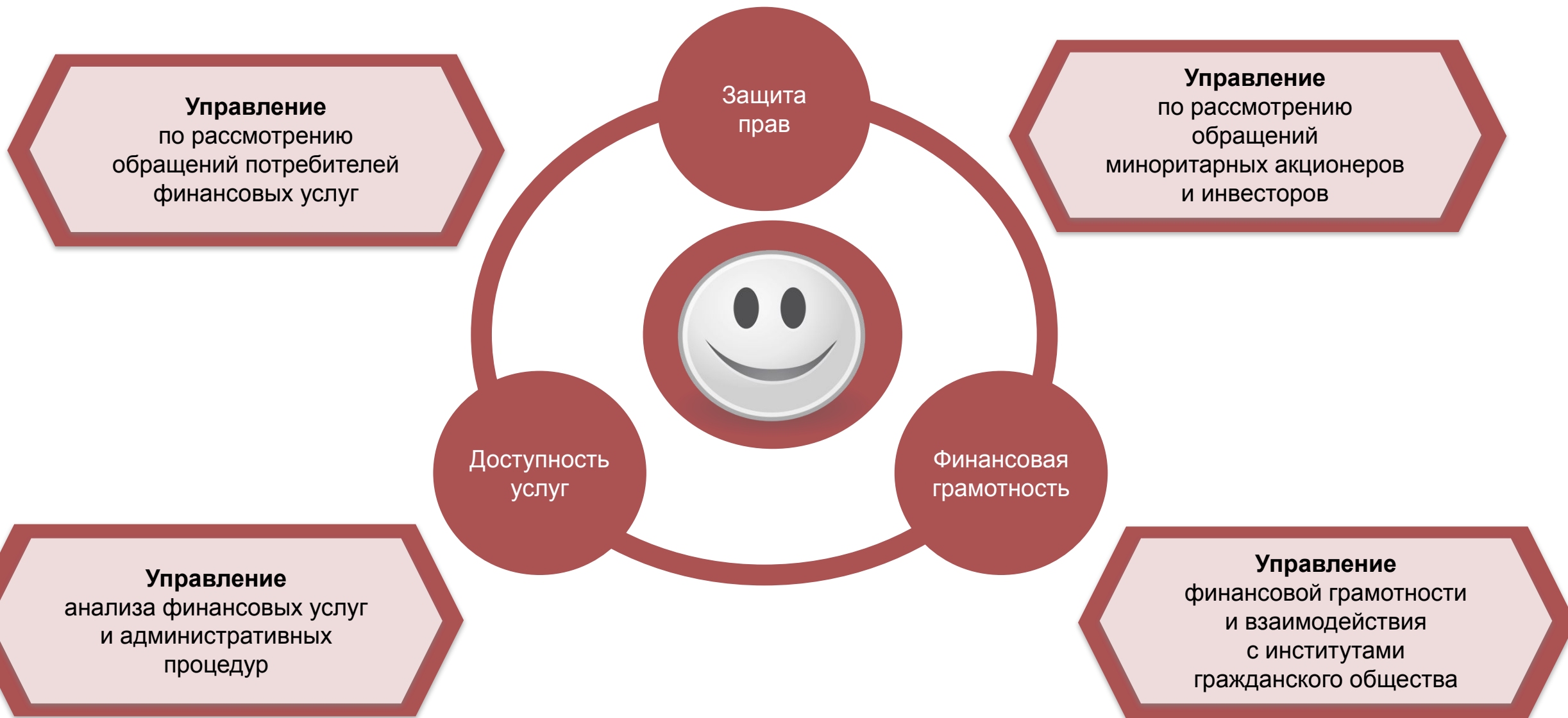
Создание
стандартов
СРО



Повышение
финансовой
грамотности



Обеспечение благополучия потребителей финансовых услуг и инвесторов





Управление по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг

- Субъекты страхового дела
- МФО и КПК
- Ломбарды

Управление по рассмотрению обращений миноритарных акционеров и инвесторов

- Субъекты корпоративных отношений (в том числе эмитенты)
- Профессиональные участники рынка ценных бумаг
- Субъекты рынка коллективных инвестиций

Обращение

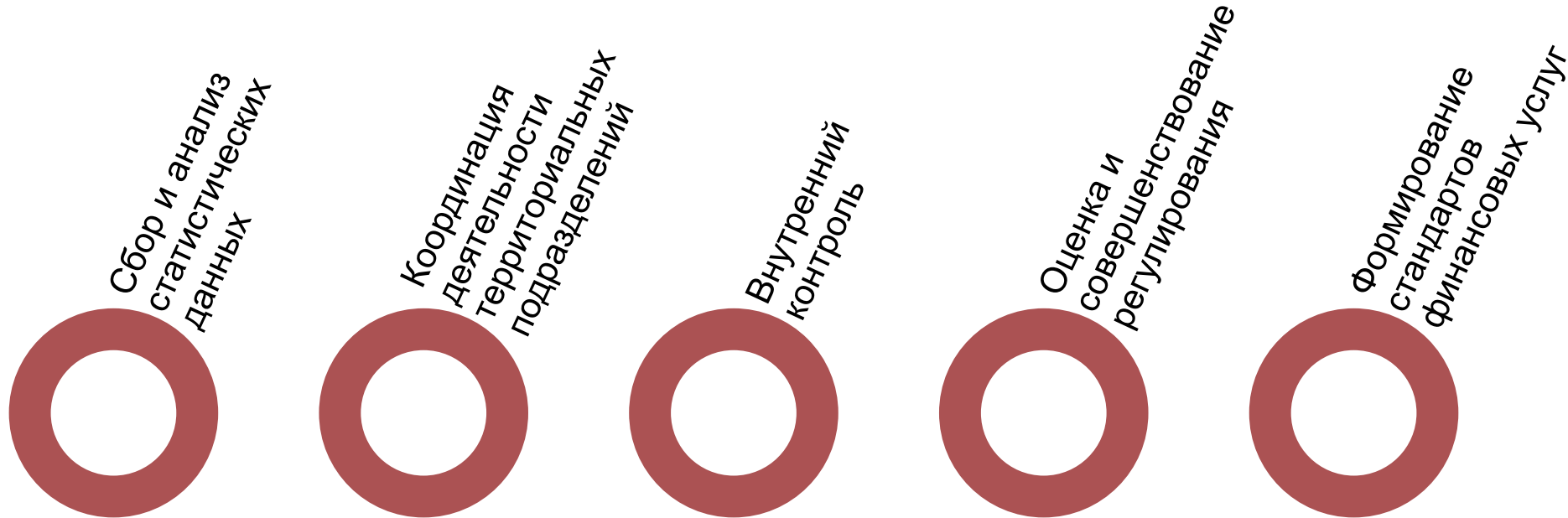
Проверка

Применение мер

Разъяснения



Управление анализа финансовых услуг и административных процедур





Управление финансовой грамотности и взаимодействия с институтами гражданского общества

Разработка и осуществление программ повышения
финансовой грамотности

Взаимодействие с общественными организациями
в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг



Структура Службы

Служба по защите прав потребителей финансовых услуг
и миноритарных акционеров (г. Москва)

Управления Службы

г. Санкт-Петербург

г. Нижний Новгород

г. Новосибирск

г. Ростов-на-Дону

г. Екатеринбург

г. Владивосток

Территориальные отделы

г. Владимир

г. Архангельск

г. Казань

г. Красноярск

г. Тверь

г. Вологда

г. Самара

г. Севастополь

г. Тула

г. Калининград

г. Йошкар-Ола

г. Симферополь

г. Ярославль

г. Мурманск

г. Саратов

г. Орел

г. Петрозаводск

г. Уфа

г. Сыктывкар





Стандартизация и единообразие правоприменения

Приказ от 1 сентября 2014 года
О функциях и территориальной
подведомственности
территориальных подразделений
Службы по защите прав
потребителей финансовых услуг
и миноритарных акционеров
и территориальных учреждений
Банка России, в которых созданы
подразделения
по защите прав потребителей
финансовых услуг и инвесторов

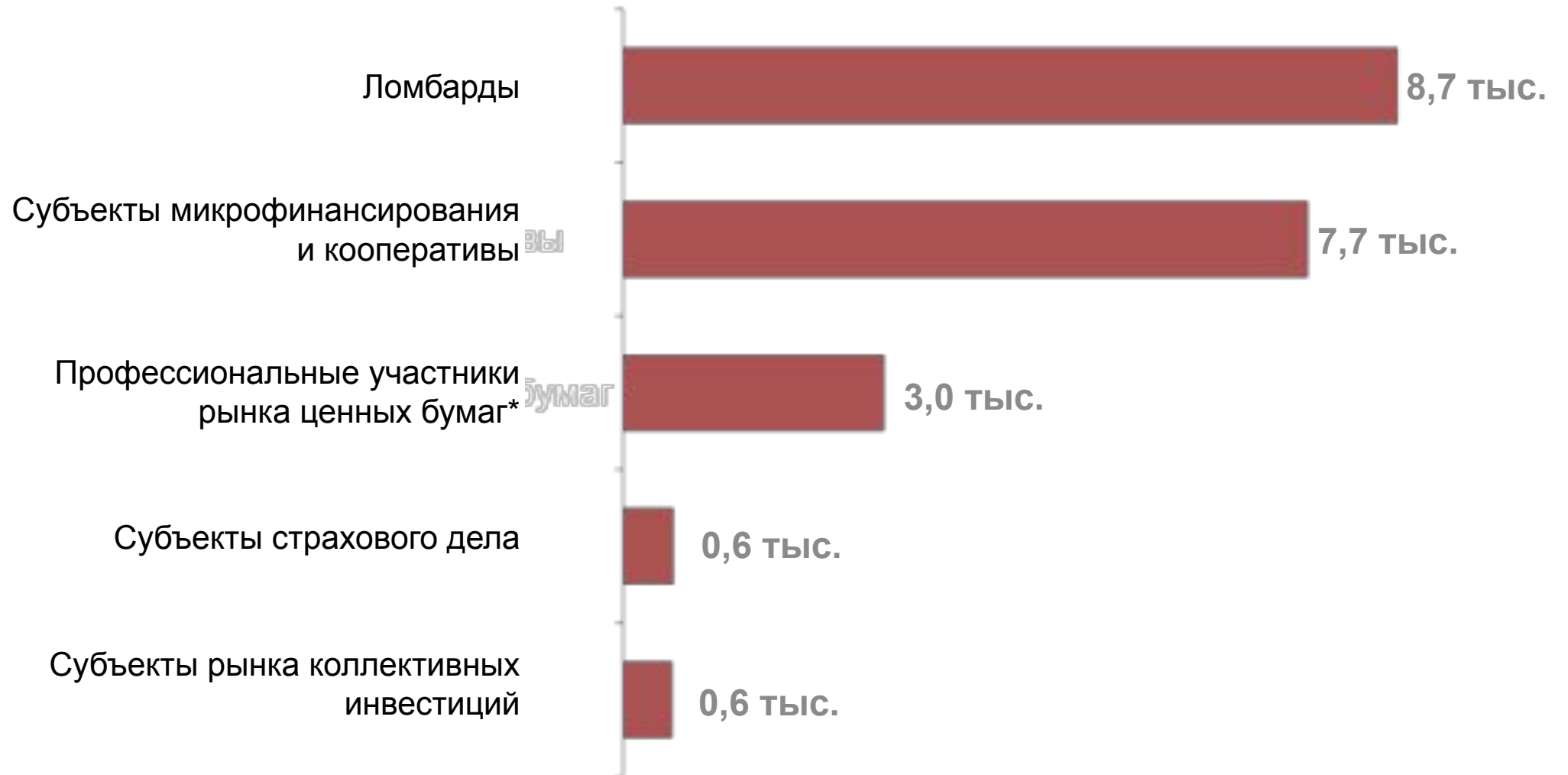
Работа
по типологизации
обращений

Распоряжение
о рекомендациях
по рассмотрению
обращений
потребителей
финансовых услуг
и инвесторов

Распоряжение
о рекомендациях
по формированию
типовых
предписаний
и ответов
на обращения



Поднадзорные организации



* Количество выданных лицензий на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг



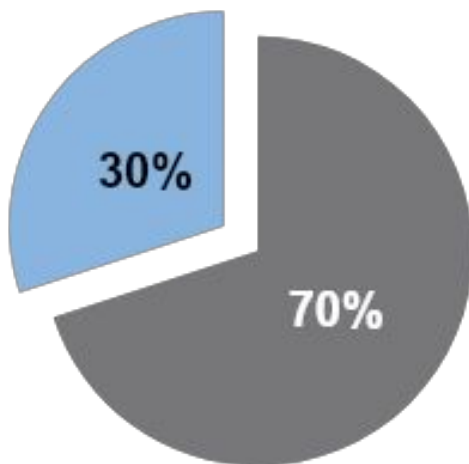
Данные по рассмотрению обращений за 2014 год



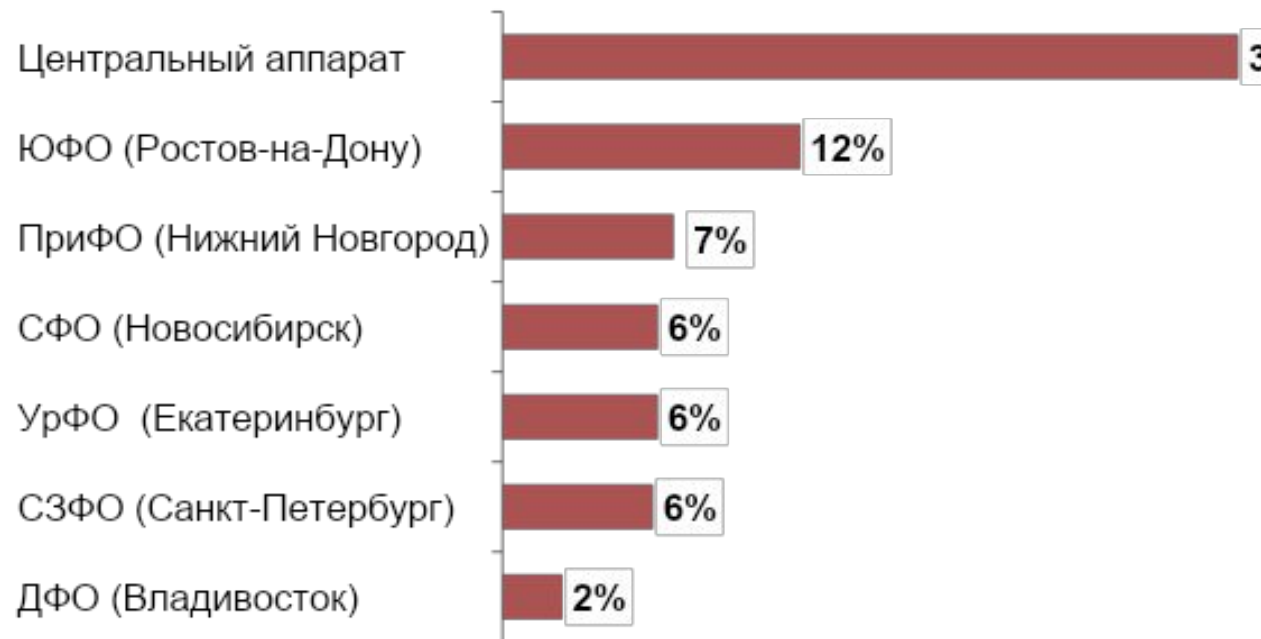
Общее количество

33,3 тыс. обращений

Территориальное распределение обращений

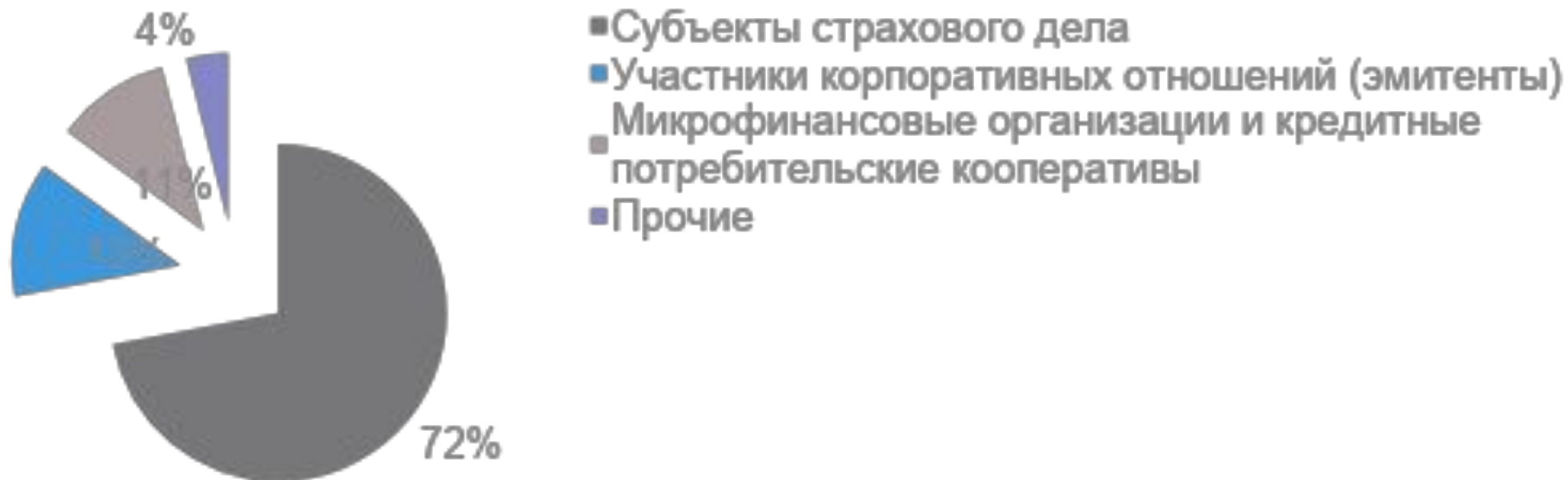


■ Служба (с учетом Управлений по федеральным округам)
■ Подразделения в территориальных учреждениях Банка России

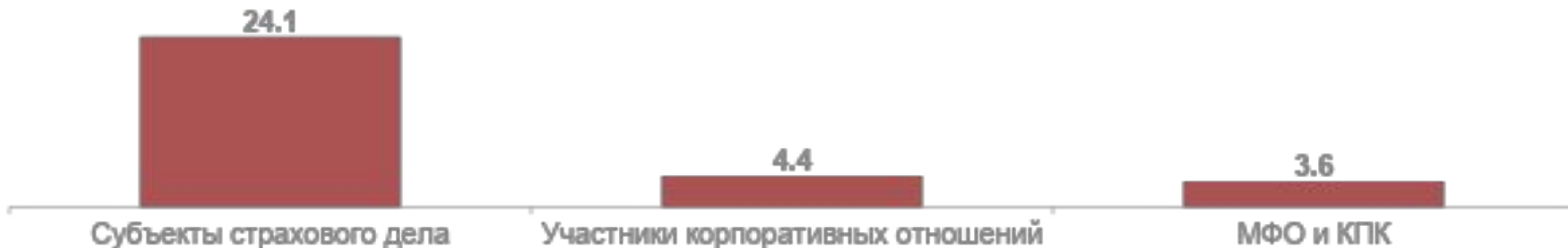




Данные по рассмотрению обращений за 2014 год. Распределение по видам поднадзорных организаций



Количество обращений, тыс.





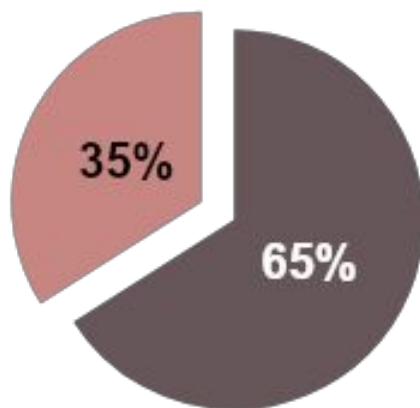
Данные по рассмотрению обращений за I полугодие 2015 года



Общее количество

32,9 тыс. обращений

Территориальное распределение обращений

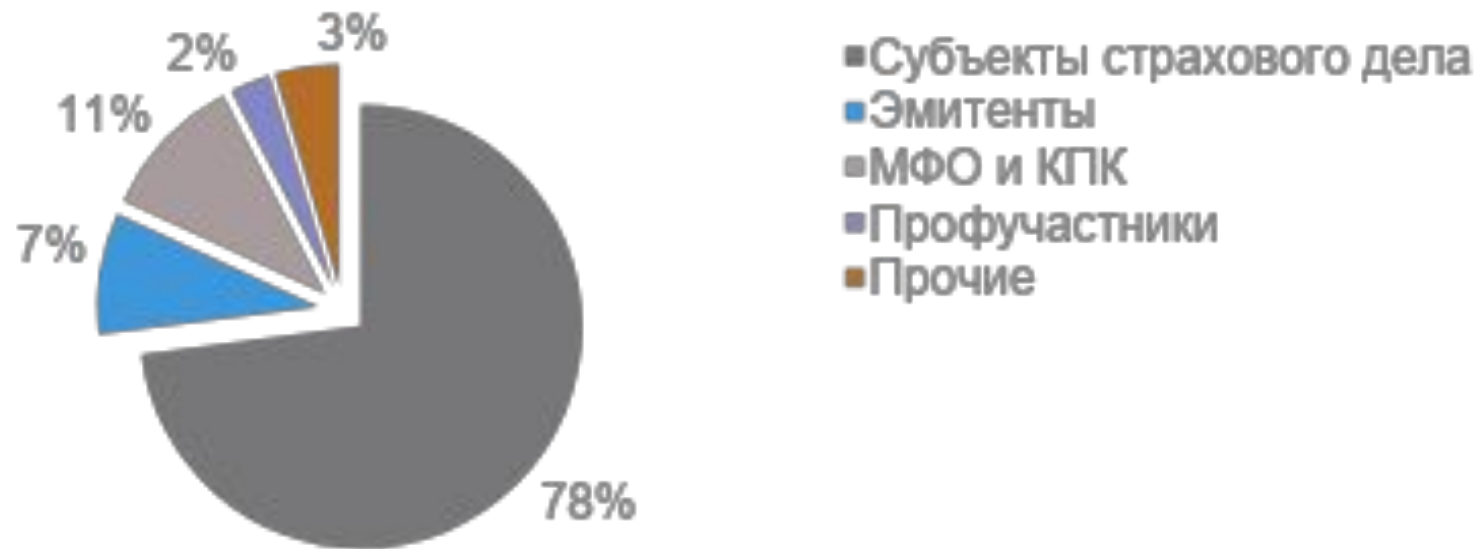


■ Служба (с учетом Управлений по федеральным округам)
■ Подразделения в территориальных учреждениях Банка России





Данные по рассмотрению обращений за I полугодие 2015 года Распределение по видам поднадзорных организаций



Количество обращений





Внутренний контроль

Рассмотрение
повторных жалоб



Направление кейсов



Проведение проверок



Координация регионов
по внутреннему
контролю





Интернет-приемная Банка России





[Весь сайт](#)

Интернет-приемная Банка России

[Подать жалобу](#)

[Вопросы и ответы](#)

[Задать вопрос](#)

[Банк России сегодня](#)

[Денежно-кредитная политика](#)

[Банкноты и монеты](#)

[Информационно-аналитические материалы](#)

[Информация по кредитным организациям](#)

[Национальная платежная система](#)

[Статистика](#)

[Издания Банка России](#)

[Региональный раздел](#)

[Финансовые рынки](#)

[Кредитные истории](#)

[Пресс-центр](#)

[Интернет-приемная Банка России](#)

[Противодействие коррупции](#)

[Подать жалобу](#)

[Задать вопрос](#)

Часто задаваемые вопросы

- ✓ [Каким образом Банк России устанавливает официальные курсы иностранных валют по отношению к рублю?](#)
- ✓ [Могут ли у меня забрать квартиру за неуплату по кредиту?](#)
- ✓ [Как быть, если у банка, в котором взят кредит, отозвана лицензия?](#)
- ✓ [Отказ в заключении договоров ОСАГО страховыми организациями](#)

[Все вопросы и ответы](#)



Интернет-приемная на сайте Банка России

Центральный банк
Российской Федерации

[Весь сайт](#) + [Интернет-приемная Банка России](#) + [Подать жалобу](#)

Подача жалобы

Сектор [Описание проблемы](#) [Контактная информация](#) [Проверка](#)

Сектор
Страховые организации

Продукт / субъект рынка
ОСАГО

Проблема
Навязывание дополнительных услуг при заключении договора

Организация

Текст обращения

Символов осталось: 5000

При возможности укажите дополнительную информацию

Дата события
 января

Выбор региона адресата

Направление обращений граждан на рассмотрение в подразделения Банка России осуществляется в соответствии с [организационной структурой Банка России](#)

Загрузка файлов

Выберите файлы
на компьютере

Выберите сектор, к которому
относится Ваша жалоба

[Акционерные общества](#)

[Банки](#)

[Валютный рынок](#)

[Драгоценные металлы, банкноты и
монеты](#)

[Кредитные кооперативы,
жилищные накопительные
кооперативы](#)

[Ломбарды](#)

[Микрофинансовые организации](#)

[Негосударственные пенсионные
фонды](#)

[Общества с ограниченной
ответственностью](#)

[Общие вопросы](#)

[Платежные услуги](#)

[Страховые организации](#)

[Управление инвестиционными
фондами](#)

[Участники рынка ценных бумаг и
товарного рынка](#)



Контакт-центр



Телефон: 8 800 250-40-72

Дата начала функционирования: 12 января 2015 года



Результаты работы контактного центра в I полугодии 2015 года

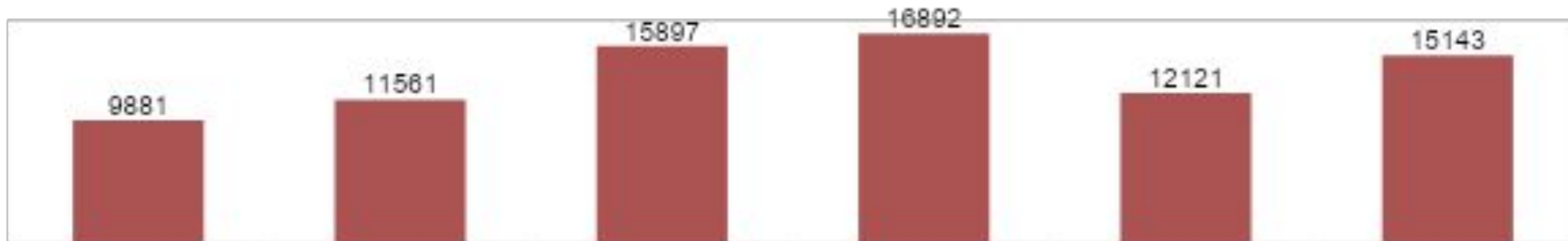


81,5 тыс. звонков от граждан из всех регионов страны



Основная часть вопросов:
ССД (ОСАГО, возмещение ущерба в страховых организациях, у которых отозвали лицензии),
МФО (процентная ставка, взыскание задолженности)

Количество звонков





Тематика обращений в сфере страховых услуг

Навязывание дополнительных услуг

Отказ в заключении договоров

Неверный расчет страховых премий

Нарушение сроков выплаты страховых возмещений



Тематика обращений в сфере корпоративного законодательства

Принудительный выкуп акций у миноритарных акционеров

Невыплата дивидендов

Нарушение требований к раскрытию информации

Непредоставление документов по требованию акционера



Тематика обращений в сфере деятельности профессиональных участников рынка

Неисполнение поручений клиента

Вопросы, связанные с тарифами за услуги на рынке ценных бумаг

Сбои в работе информационно-торговой системы

Вопросы, связанные с проведением операций в реестре владельцев ценных бумаг /
получением информации из реестра владельцев ценных бумаг



Тематика обращений в сфере деятельности субъектов рынка коллективных инвестиций

Нарушение сроков выплат / отказ в выплатах

Несогласие с переходом из ПФР в НПФ, между НПФ

Проблемы с выдачей, погашением, обменом инвестиционных паев

Ненадлежащее управление инвестиционным фондом



Тематика обращений в сфере деятельности МФО и КПК

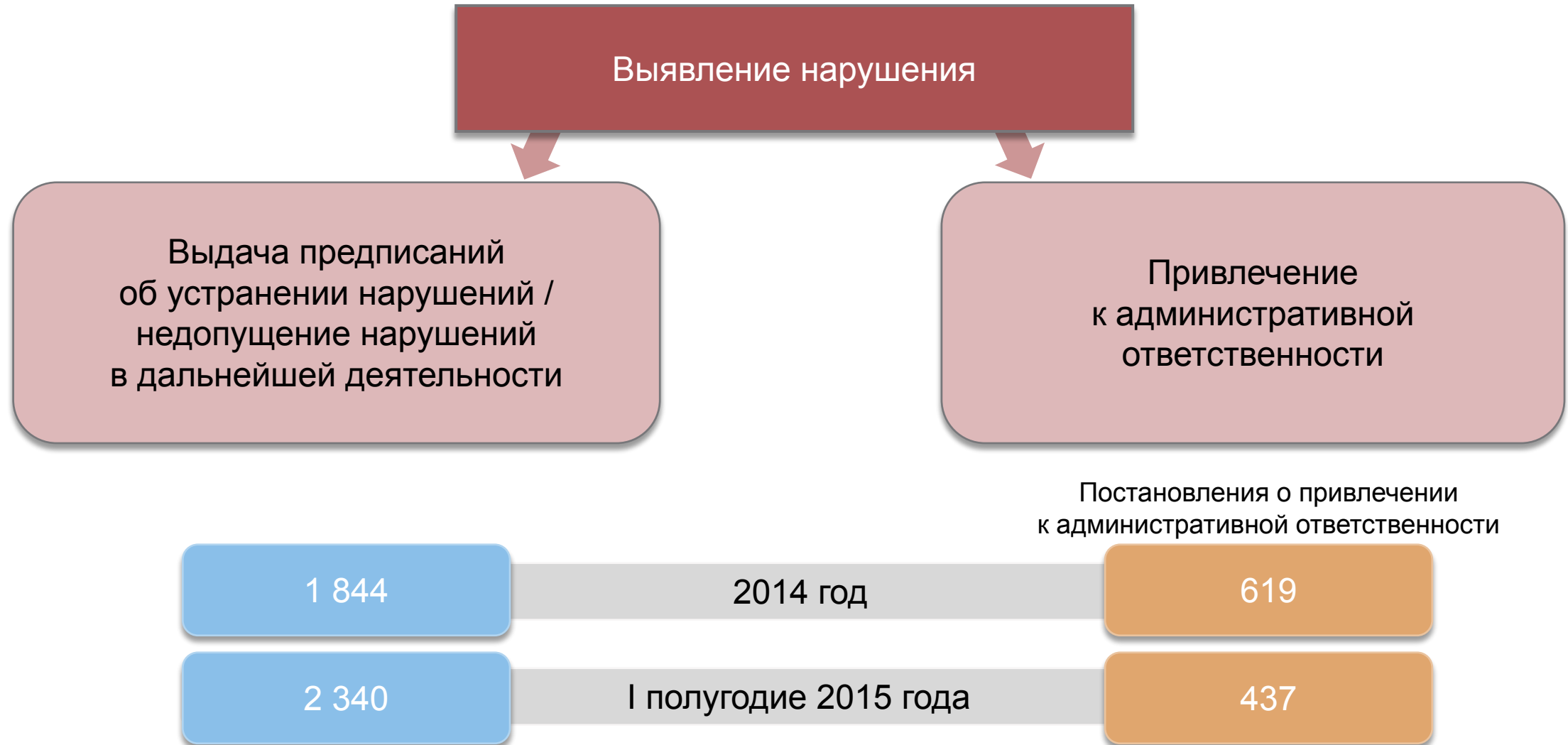
Высокие проценты по микрозаймам, высокие штрафы, пени, неустойки

Взыскание задолженности

Невозврат переданных по договору займа личных сбережений



Меры принуждения





Совершенствование регулирования

Статья 76.2 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»

«...Банк России вправе проводить проверки деятельности эмитентов и участников корпоративных отношений, направлять им обязательные для исполнения предписания об устранении выявленных нарушений законодательства Российской Федерации об акционерных обществах и ценных бумагах, а также применяет иные меры, предусмотренные федеральными законами.

Порядок проведения проверок и порядок применения иных мер устанавливаются нормативными актами Банка России».

Проект Указания
«О порядке проведения
проверок деятельности
эмитентов и участников
корпоративных отношений
и порядке применения
иных мер
в целях защиты прав
и законных интересов
акционеров и инвесторов»

Устанавливает порядок:

- осуществления проверок эмитентов эмиссионных ценных бумаг и участников корпоративных отношений;
- применения Банком России мер в отношении поднадзорных лиц при выявлении нарушений ими законодательства РФ



Создание стандартов СРО

Предложения по изменению правил профессиональной деятельности, разрабатываемых РСА (в части требований к заключению договоров ОСАГО)

- обязательное информирование клиента о его правах и предложение дополнительных услуг только после информирования
- заключение договоров в день обращения

Участие в разработке минимальных требований к договорам по добровольным видам страхования

- «период охлаждения»
- возврат полной страховой премии в «период охлаждения»
- возможность отсрочки вступивших в силу договоров

Работа по внедрению стандартов профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг

- обязательное информирование клиента о рисках
- предотвращение конфликта интересов
- управление рисками



Повышение финансовой грамотности населения



Формирование разборчивого потребителя,
способного на компетентный выбор



Снижение количества
жалоб, поступающих
из-за финансовой
неграмотности



Создание
дополнительного
источника капитала



Диверсификация
используемых
финансовых услуг



Тематика проектов финансового просвещения

Личный финансовый план



Финансовые инструменты и услуги: виды и доступность



Риски и опасности

ВНИМАНИЕ!



Информированность



**Защита прав потребителей финансовых услуг
и миноритарных акционеров**





Стратегические направления деятельности Службы в области повышения финансовой грамотности

Разработка Национальной стратегии по повышению финансовой грамотности населения совместно с Минфином России

Взаимодействие с иностранными регуляторами и обмен опытом

Работа по повышению финансовой грамотности школьников

Включение в школьную программу предмета «Основы финансовой грамотности» и подготовка тьюторов

Внедрение занятий по финансовой грамотности в программу детских лагерей отдыха и подготовка тьюторов

Создание сайта Банка России по финансовой грамотности

Проведение информационных кампаний

Взаимодействие с институтами гражданского общества



Задачи Службы

1

Внедрение клиентоориентированного подхода:

- помощь гражданам;
- обеспечение надзорных департаментов Банка России сводной и оперативной информацией

2

Создание стандартов СРО по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов

3

Обеспечение единой практики правоприменения

4

Оптимизация структуры территориальной сети Службы

5

Реализация проекта «Жалоба как подарок»

6

Организация взаимодействия с финансовыми уполномоченными

7

Включение в школьную программу предмета «Основы финансовой грамотности»

8

Создание сайта Банка России по финансовой грамотности



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

