



**Банк России**

Центральный банк Российской Федерации



## **Новые вызовы и защита прав потребителей финансовых услуг**

**15/02/2017**

**М.В.Мамута**

**Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг**

«Мы переживаем величайшую информационно-коммуникационную революцию в истории человечества.

Более 40 процентов населения планеты имеет доступ к интернету, и каждый день в сеть выходят новые пользователи.

Среди беднейших 20 процентов домохозяйств мобильный телефон почти у каждых 7 из 10.

Число беднейших домохозяйств, располагающих мобильным телефоном, выше, чем имеющих доступ к туалету или чистой питьевой воде.

Мы должны воспользоваться этими стремительными технологическими переменами, чтобы поднять благосостояние и упрочить социальную интеграцию в мире.»

**Доклад о мировом развитии**

2016 

© 2016 Международный банк реконструкции и развития / Всемирный банк

1818 H Street NW, Washington DC 20433



## Стимулирование применения механизмов электронного взаимодействия на финансовом рынке



- ▶ 20.04.2015 Правительством Российской Федерации утвержден план мероприятий по развитию электронного взаимодействия на финансовом рынке

## Развитие ЦФУ потенциально поможет:

1. расширить географический охват финансовыми услугами за счет развития дистанционных каналов;

2. обеспечить прозрачность денежных потоков (соответствует политике государства по постепенному переходу к расчетам в безналичной форме);

3. снизить стоимость финансовых продуктов и услуг за счет снижения издержек провайдеров и продавцов;

4. создать новые качественные финансовые продукты и услуги, отвечающие возможностям и потребностям «небанковского» населения (ранее не имевшего доступа к финансовым услугам), а также для обеспечения финансовой доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья.

5. расширить возможности информирования, консультирования и поддержки потребителей, в том числе по наиболее часто задаваемым вопросам с использованием автоматических систем взаимодействия с потребителями (робо - адвайзеры, чат - боты, системы обработки речи и др.),



- Широкое распространение современных коммуникационных устройств
- Возможность операций «в один клик»
- Проведение платежных операций в автоматическом режиме без личного присутствия
- Распространение дистанционной идентификации и аутентификации
- Движение денежных средств на основе единых принципов и правил коммуникации
- Простые, интуитивно понятные интерфейсы финансовых приложений.
- Предприятия торговли и услуг расширяют рынки сбыта на весь мир. Ряд товаров и услуг можно приобрести исключительно через дистанционные каналы взаимодействия, независимо от фактического местоположения продавца и покупателя.
- Потребители получают возможность покупок в любой мира, развитие служб доставки делают процесс получения товара надежным и необременительным

- ❖ Отсутствие должной подготовки потребителей к использованию высокотехнологичных финансовых инструментов.
- ❖ Трансграничные операции не отличаются от внутренних
- ❖ Отсутствие понимания, что делать, если средства списаны ошибочно или украдены.
- ❖ Скучность правоприменительной практики
- ❖ Нежелание правоохранительных органов открывать и уголовные дела при подозрении на совершение преступления в виртуальном мире, отсутствие квалификации в области высоких технологий

Новые риски, порождаемые развитием ЦФУ:

- 1  нежелание или неспособность потребителя пользоваться сервисом вследствие недружелюбного/непонятного интерфейса либо отсутствия навыков использования ЦФУ;
- 2  неавторизованная/ложная идентификация, утечка конфиденциальных/персональных данных;
- 3  зависимость доступа к ресурсам и услугам от надежности технических средств поставщика, получателя услуг и стабильности работы коммуникационной инфраструктуры, в том числе угроза целенаправленного злонамеренного лишения гражданина возможности доступа к его денежным средствам с использованием технических средств;
- 4  недостаточность знаний и навыков потребителей при работе с продуктами и услугами в области ЦФУ, ошибки при вводе и отправке транзакции;
- 5  проблема с возвратом средств, списанных в случае ошибки, мошенничества со стороны поставщика, несанкционированной транзакции, в том числе из-за отсутствия стандартизированной понятной и быстрой процедуры подачи жалоб и возврата средств.
- 6  вероятность скрытых комиссий за услуги
- 7  возможность подмены третьими лицами точки доступа к ЦФУ с целью завладения денежными средствами и персональной информацией

Развивая ЦФУ, необходимо обеспечивать должный уровень защиты прав потребителей финансовых услуг и повышать уровень финансовой грамотности населения.

- Лидеры «Группы 20» в ряде документов (*G20 Principles for Innovative Financial Inclusion (2010)*, *G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection (2011)*, *High-level Principles on National Strategies for Financial Education (2012)*, *Ensuring Financial Education and Consumer Protection for All in the Digital Age (2016)*) признали необходимым элементом поддержания финансовой стабильности **соблюдение баланса между расширением финансовой доступности, достижением должного уровня защиты прав потребителей и повышением финансовой грамотности.**
- В 2016 году в целях содействия развитию ЦФУ с учетом необходимости соблюдения баланса между финансовой доступностью, защитой прав потребителей и финансовой грамотностью были разработаны **Стандарты цифровой финансовой доступности «Группы 20» - *G20 High-level Principles for Digital Financial Inclusion (2016)*.**

- 1 ○ Содействие цифровому подходу к финансовой доступности (ЦФУ рассматриваются в качестве драйвера развития инклюзивных финансовых систем);
- 2 ○ **Соблюдение баланса между инновациями и рисками (необходимость выявления, оценки, мониторинга и управления рисками, возникающими в результате развития инноваций);**
- 3 ○ Создание и совершенствование пропорциональной (риск-ориентированной) правовой и регуляторной среды для обеспечения деятельности поставщиков ЦФУ;
- 4 ○ Развитие инфраструктуры для создания/построения цифровой экосистемы (особенно расширение охвата информационно-коммуникационными технологиями);
- 5 ○ **Установление комплексного подхода к защите прав потребителей ЦФУ (включая создание необходимых условий для ответственного оказания ЦФУ);**
- 6 ○ **Повышение уровня финансовой грамотности и осведомленности населения (особенно в части преимуществ и рисков использования ЦФУ);**
- 7 ○ Совершенствование системы идентификации для получения/предоставления ЦФУ;
- 8 ○ Создание комплексной системы мониторинга и оценки данных о развитии ЦФД.

Наиболее эффективный способ выполнения Стандартов – это их включение в национальные стратегии и соответствующие планы действий, которые учитывают национальные особенности

Банк России видит свою роль в обеспечении максимального вклада ЦФУ в финансовую доступность при должном уровне защиты прав потребителей цифровых услуг в качестве базового условия для построения современной экосистемы финансовой доступности на всей территории России.

## Основные приоритеты

Через пропорциональный, риск ориентированный подход → к единому пространству, где доступность и качество финансовых услуг не зависят от места их получения и удаленности гражданина от административных и финансовых центров страны

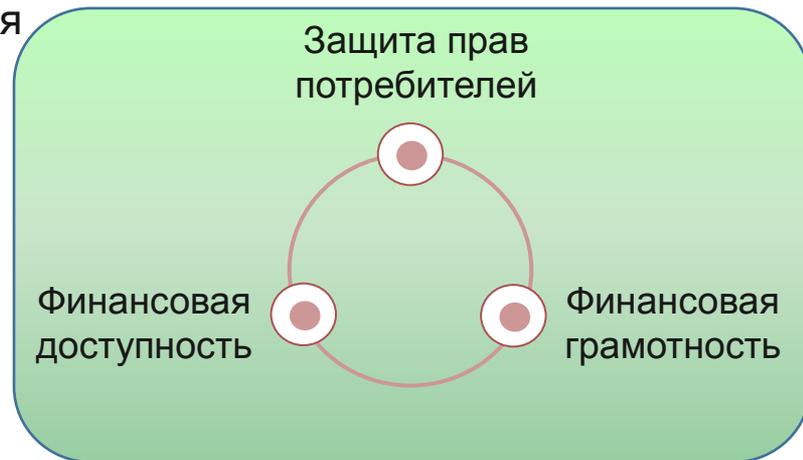
Создание системы «киберреагирования в режиме онлайн» на нарушение прав потребителей ЦФУ, перестройка работы с жалобами, использование современных технологий работы с обращениями, мультиканальность приема жалоб и ответов на них.

Повышение финансовой грамотности и осведомленности населения о цифровых финансовых услугах и рисках, связанных с их получением

Обеспечение жителей на всей территории страны равным доступом к качественным финансовым услугам.

- В Банке России разработан и проходит согласование первый проект Стратегии Банка России по повышению финансовой доступности (на среднесрочную перспективу), при этом, в основу Стратегии заложены взаимосвязи между финансовой доступностью, защитой прав потребителей и финансовой грамотностью.
- Разработана и с марта 2016 года реализуется Программа по повышению финансовой грамотности населения на период до конца 2018 года.
- Во исполнении требований Закона о саморегулируемых организациях на финансовом рынке разрабатываются требования к базовым стандартам по защите прав потребителей финансовых услуг.

В декабре 2016 года Комитетом по финансовому надзору Банка России утверждены два проекта нормативных актов Банка России о требованиях к МФО и форекс-дилерам.



«Цифровые технологии преобразуют мир бизнеса, труда и предоставления услуг. Эти изменения повышают производительность ведущих сил экономики и общества – однако при этом многие пока не ощутили даже элементарных преимуществ цифровой революции

Для того, чтобы каждый человек получил дивиденды от интернета, уделять приоритетное внимание доступу к новой технологии необходимо, но этого совершенно недостаточно. Почему? Потому что технологию необходимо дополнять улучшением ситуации в тех сферах, которые определяют способность компаний, людей и правительств эффективно использовать новые цифровые инструменты.

Аналоговый фундамент невозможно укрепить за один день. Для этого необходимо решить некоторые из наиболее застарелых проблем в области развития – как создать благоприятствующую процветанию компаний деловую среду, как выстроить действенные системы образования и подготовки кадров и как сделать поставщиков услуг более восприимчивыми к запросам граждан

Ставки здесь высоки, потому что цифровая революция отбрасывает далеко назад страны, которые не проводят необходимых реформ. А тем, кто их проводит, инвестиции в технологии обеспечат весомые цифровые дивиденды, и эти дивиденды получат широкое распространение среди всех заинтересованных сторон.»

**Доклад о мировом развитии**

2016 

© 2016 Международный банк реконструкции и развития / Всемирный банк

1818 H Street NW, Washington DC 20433

**Благодарю за внимание!**



- SMS ФИШИНГ
- E-MAIL РАССЫЛКИ
- ФАЛЬШИВЫЕ САЙТЫ
- «НЕВЕРОЯТНЫЕ» СКИДКИ
- «БЫТОВЫЕ» ЗВОНКИ
- СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ
- ВЫВОД УКРАДЕННЫХ СРЕДСТВ НА СЧЕТА МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ

ОБНАЛИЧИВАНИЕ  
РАЗДОЛЖНИТЕЛИ  
ФИШИНГ  
ТЕРРОРИЗМ

КОРРУПЦИЯ  
НЕЛЕГАЛЬНЫЕ КРЕДИТОРЫ  
ЧЕРНЫЕ КОЛЛЕКТОРЫ

АНОНИМНЫЕ МОБИЛЬНЫЕ КОНТРАКТЫ  
И СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА

Угрозы с использованием дистанционных услуг постоянно усиливаются:

Недавние примеры:

Сайты – клоны по продаже электронного полиса ОСАГО.

Использование АВИТО и аналогичных популярных досок объявлений как базы данных для мошенников

Реклама различных финансовых площадок, зарегистрированных за рубежом

Социальный инжиниринг в области привлечения денежных средств

## Финансовая грамотность, оповещение, предупреждение и защита:

**Сайты – клоны:** Закрытие сайтов, формирование безопасной среды платежей, разъяснительная работа, рекомендации по изменению технологии продажи финансовых инструментов через дистанционные каналы продажи

**Доски объявлений:** Разъяснительная работа с фокусом на наименее защищенные слои населения, взаимодействие с участниками рынка с целью применения финансовыми организациями мер борьбы с мошенничеством

**Зарубежные нелицензированные посредники** Разработка, обсуждение с рынком и применение мер, направленных на ограничение возможности перевода средств зарубежным получателям с использованием ЭСП российских банков

**Социальный инжиниринг** Мониторинг рынка, выявление угроз, повышение финансовой грамотности, разъяснительная работа.

Банк России видит свою роль в обеспечении равного доступа к финансовым услугам для всех граждан, включая людей с ограниченными возможностями здоровья

## Основные барьеры:

- 1. Доступ** (доступность зданий, навигация, информирование, обустройство помещений внутри).
- 2. Интерфейс** (удобство получения различных услуг, предоставляемых с использованием специального оборудования, банкоматов, терминалов, компьютерной техники, мобильных устройств).
- 3. Отношение** (взаимодействие персонала финансовых организаций с клиентами с ЛОВЗ).
- 4. Грамотность** (понимание сути и рисков финансовых услуг, знание о предлагаемых финансовыми организациями услугах).
- 5. Стоимость** (стоимость услуги или продукта не должна повышаться исключительно из-за наличия у клиента финансовой организации инвалидности или заболевания).

## **ИНТЕРФЕЙС (ДБО):**

- Адаптация для возможности совместного использования с распространенными программами аудиоподдержки слабовидящих: VoiceOver, TalkBack, других программ голосового управления.
- Наличие режима для прочтения клиентами с нарушением зрения
- Наличие режима с упрощенным интерфейсом и функционалом, ограниченным базовыми возможностями каждодневного спроса.
- Тестирование приложений экспертами с нарушением зрения с привлечением общественных организаций и объединений
- Оценка возможности авторизации пользователей с нарушением слуха и речи

## **ИНТЕРФЕЙС (САЙТ):**

- Наличие режима для прочтения клиентами с нарушением зрения
- Наличие раздела на сайте, где собрана вся информация для клиентов с инвалидностью об услугах и сервисах и наличии специальных продуктов.
- Наличие информации о расположении, графике работы офисов и устройств самообслуживания, адаптированных для обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.
- Для устройств самообслуживания – наличие онлайн информации о работоспособности устройства.