

## О защите прав потребителей финансовых услуг в условиях борьбы с COVID-19

16.10.2020 г.

В рамках Четвертой международной конференции «Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений» эксперты Роспотребнадзора, Банка России, финансового уполномоченного и международных организаций рассказали о мерах, направленных на повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях борьбы с COVID-19.

Мероприятие привлекло более 150 участников рынка финансовых услуг и состоялось в онлайн формате. С докладами выступили представители органов государственной власти, общественных организаций, которые непосредственно занимаются защитой прав потребителей финансовых услуг, а также ведущие эксперты в этой области из России и других стран.

О рекомендациях по улучшению системы защиты прав потребителей финансовых услуг рассказал представитель ЮНКТАД Тереза Морейра, которая подчеркнула, что более 80 государств имеют законодательство в области защиты прав потребителей, но почти 40% стран не наделяют государственные органы реальными полномочиями по защите потребителей, что особенно сказывается на положении социально уязвимых групп потребителей финансовых услуг.

Майлз Ларби из ОЭСР сделал интересный обзор мер по защите прав потребителей финансовых услуг в ответ на кризис, вызванный распространением COVID-19, который был дополнен докладами экспертов из Российского центра компетенций и анализа стандартов ОЭСР РАНХиГС и Всемирного банка. Экспертами было отмечено, что коронакризис оказал сильное влияние на всю финансовую экосистему и во многих странах пострадали потребители всех финансовых услуг. ОЭСР со своей стороны уже опубликовала методические рекомендации для органов, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг; было опрошено 89 стран и накоплен большой объем статистической и аналитической информации. Большинство стран столкнулись с тем, что заемщики потеряли возможность обслуживать кредиты. Также многие страны отметили рост мошенничества в условиях введения ограничений: выросло количество фишинговых сайтов и попыток хищения денежных средств под предлогом оказания финансовых и иных услуг. Но помимо негативных последствий были отмечены и положительные последствия пандемии – это развитие цифровых каналов оказания финансовых услуг.

Также у участников конференции была возможность познакомиться с опытом Португалии, о котором рассказал представитель Генерального директората по вопросам потребителей Министерства экономики Португалии. В данной стране специальный режим поддержки потребителей помог тем заемщикам по ипотечным и образовательным кредитам, кто потерял работу и не имел задолженности.

Специалисты в своих выступлениях отметили еще один механизм поддержки потребителей финансовых услуг — введение режима «кредитных каникул». Всего в кредитные организации поступило почти 3,9 млн. обращений/требований об изменении условий кредитного договора. За период с 20 марта по 7 октября банками была проведена реструктуризация 1,6 млн кредитных договоров на общую сумму более 778 млрд рублей.

При этом всего за период действия мер поддержки граждан, оказавшихся в сложной ситуации из-за распространения коронавирусной инфекции, банками было получено 388,1 тыс. требований о предоставлении кредитных каникул в рамках Закона № 106-ФЗ, или 13,5% общего объема обращений. За период с 3 апреля по 7 октября кредитные каникулы фактически были предоставлены по 159,5 тыс. требований на сумму 78,5 млрд рублей.

Хотя такими мерами смогли воспользоваться не все потребители, тем не менее программа имела положительный эффект. Представитель Банка России отметил, что более 80% заемщиков, которые воспользовались кредитными каникулами, уже вернулись в нормальный график обслуживания кредита.

На конференции также обсуждались меры, принятые уже в 2020 году и направленные на защиту интересов заемщиков, которые приобрели страховые продукты. Так, 1 сентября 2020 года вступил в силу Федеральный закон от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», позволяющий заемщику, который досрочно и полностью погасил кредит вернуть часть денежных средств за страховку. Кроме того, эксперты отметили важность тех механизмов против навязывания страховых и иных продуктов при кредитовании, которые предусмотрены проектом федерального закона № 942236-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (в части повышения защиты прав и законных интересов заемщиков) – принят Государственной Думой в первом чтении 9 июля 2020 года.

Эксперты также подчеркнули важность информирования потребителей о тех механизмах, которые направлены на поддержку потребителей. И Роспотребнадзор, и Банк России в период борьбы с новой коронавирусной инфекцией продолжили и усилили информационные компании, направленные на распространение информационных материалов для уязвимых групп потребителей, в которых особое место заняли вопросы защиты от финансового мошенничества.

Наибольшие усилия в этом направлении принимались в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (осуществляемого при участии Министерства финансов Российской Федерации). Мероприятия проекта имеют большой охват аудитории через современные цифровые каналы: социальные сети и стриминговые сервисы.

Представитель Федерального фонда по защите прав вкладчиков и акционеров обратил внимание, что наибольшее количество мошеннических практик связано с сайтами поиска работы и дополнительного заработка. Растет количество предложений, связанных с вложением в криптовалюты, пирамиды, хищением денег с банковских карт.

Роспотребнадзор представил на конференции свой Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году», в котором нашли отражение такие темы как реализация Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, основные итоги Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», оценка рисков потребителей с конкретными рекомендациями по их минимизации, деятельность уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг др.

Материалы конференции, а также Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году» будут размещены на сайте Роспотребнадзора.

Источник официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rosпотребнадзор.ru>