

О повышении правовой грамотности потребителей финансовых услуг

В Роспотребнадзоре создана комплексная система, обеспечивающая защиту прав потребителей финансовых услуг, а также консультирование, информирование и просвещение граждан по различным аспектам финансовых услуг и соответствующих потребительских прав.

С 2010 года в адрес Роспотребнадзора поступило более 158 тысяч обращений потребителей по вопросам защиты их прав при оказании финансовых услуг.

Основной рост числа обращений пришелся на 2014 – 2015 годы, когда в течение двух лет Роспотребнадзор получил свыше 57 тысяч обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Основной рост числа обращений связан с жалобами на деятельность микрофинансовых организаций, появлением проблемы валютных заемщиков и других аспектов, связанных с финансовым кризисом. В 2016 году общее число жалоб по защите прав потребителей снизилось до 17,7 тысяч обращений в связи со стабилизацией экономической ситуации.

Количество жалоб на действия микрофинансовых организаций (МФО) в 2015 году по сравнению с 2014 годом выросло в 2,8 раз и составило почти 1,5 тысячи обращений. В 2016 году эта тенденция сохранилась и в Роспотребнадзор поступило более 1,4 тысяч обращений по деятельности МФО.

Роспотребнадзор имеет разветвленную региональную сеть отделений, обеспечивающих работу с потребителями в режиме «шаговой доступности», для того чтобы решить проблему закредитованности, связанной с агрессивной деятельностью МФО, заинтересованные потребители обращаются в Роспотребнадзор, который за последние годы приобрел репутацию «защитника от кредиторов».

На ужесточение регулирования МФО, вывод из «тени» участников рынка микрофинансирования, свертывание деятельности недобросовестных структур направлены изменения в Федеральный закон № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Новой редакцией статьи 12, вступившей в действие с 29 марта 2016 года, был введен запрет начислять заемщику проценты и иные платежи по договору микрозайма, срок займа по которому не превышает 1 год, за исключением неустойки, в случае если сумма начисленных процентов достигнет четырехкратного размера суммы займа.

В 2016 году Правительством Российской Федерации ужесточены эти условия и ограничен предельный размер стоимости займа трехкратным размером суммы займа. Изменения вступили в силу с 1 января 2017 года.

В связи с указанными тенденциями Роспотребнадзор усилил работу по повышению финансовой грамотности для россиян с низкими доходами как потенциальными потребителями услуг микрофинансовых организаций. С

2012 года Роспотребнадзор активно участвует в Проекте Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». В 2016 году ведомство предоставило более четырех тысяч разъяснений по каналам информационной связи о защите прав потребителей финансовых услуг.

Для противодействия мошенническим практикам особый акцент в работе консультационных центров и пунктов, входящих в систему Роспотребнадзора, сделан на формирование у граждан устойчивых навыков разумного поведения на рынке финансовых услуг.

Мероприятия об ответственном потребительском поведении при пользовании финансовыми услугами с использованием полученных печатных материалов проводились для школьников и студентов в различных форматах: лекции, семинары, тематические беседы, деловые игры, конкурсы и олимпиады.

В результате реализации Проекта повышается эффективность просветительской работы Роспотребнадзора, появились новые возможности взаимодействия с целевой аудиторией, проведения просветительских мероприятий, что в долгосрочной перспективе способствует достижению цели Проекта – повышению финансовой грамотности населения.