Олег Прусаков

**26 июня 2015 года Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и компания «ФБК Грант Торнтон» провели обсуждение публичного доклада Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году». Доклад издается ежегодно с 2013 года в рамках реализации Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Начальник управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков ответил на вопросы нашего журнала о работе, которую проводит ведомство в этой важной, в том числе, для развития страховой отрасли, сфере.**

*Фото: Роспотребнадзор*

# НАДЗОР И ЗАЩИТА

***«Современные страховые технологии»:*** Олег Владимирович, какие риски для потребителей финансовых услуг в 2014 году преобладали? Какие тенденции присутствуют?

***Олег Прусаков:*** В докладе Роспотребнадзора представлены выводы об изменениях макроэкономической, правовой и институциональной среды в 2014 году и их воздействии на развитие системы защиты прав потребителей в финансовой сфере. Если говорить о тенденциях, то они очевидны: это – снижение реальных доходов населения, с одной стороны, и появление все более сложных финансовых продуктов – с другой. Последнее сопровождается недостаточным раскрытием информации исполнителями этих постоянно усложняющихся услуг. Такая ситуация на фоне низкого уровня финансовой грамотности населения увеличивает риски на рынке

финансовых услуг, в частности, в сегменте потребительского кредитования и в страховании. Так что важность защиты прав потребителей финансовых услуг постоянно возрастает. А значит, и роль Роспотребнадзора как государственного органа в области защиты прав потребителей тоже становится все более важной.

***«ССТ»:*** Много ли жалоб от потребителей финансовых услуг получает Роспотребнадзор? Какова динамика последнего года? И как в этом разрезе выглядит рынок страхования?

***О.П.:*** К сожалению, количество жалоб растет. В 2014 году в адрес Роспотребнадзора поступило почти 30 тысяч обращений по поводу нарушений прав потребителей финансовых услуг, это на 52% больше, чем годом ранее. Подавляющее большинство обратившихся заявили о нарушении своих прав организациями банковского сектора (63%) и страховыми компаниями (29%). Причем число жалоб на страховые организации за год увеличилось в 3,2 раза – до 10668.

***«ССТ»:*** Очевидно, эта динамика проявилась не за один день. В связи с нарастающим количеством жалоб, проводились ли в прошлом году и проводятся ли сейчас какие-либо мероприятия по снижению числа нарушений прав потребителей?

***О.П.:*** Да, конечно, такие мероприятия проводятся постоянно. Должен отметить, что доля проверок, по результатам которых были выявлены нарушения, достигла в среднем 60%. Количество дел о привлечении к административной ответственности, направленных на рассмотрение в суды, выросло за прошлый год на 11%. Доля по-

**Диаграмма 1. Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2014 году.**

данных Роспотребнадзором судебных исков, которые разрешились в пользу потребителей, в 2014 году достигла 73%.

***«ССТ»:*** Это мероприятия, которые касаются пресечения уже совершенных нарушений и ответственности за них. Однако есть еще и профилактика таких нарушений. Ставил ли Роспотребнадзор перед собой такие задачи?

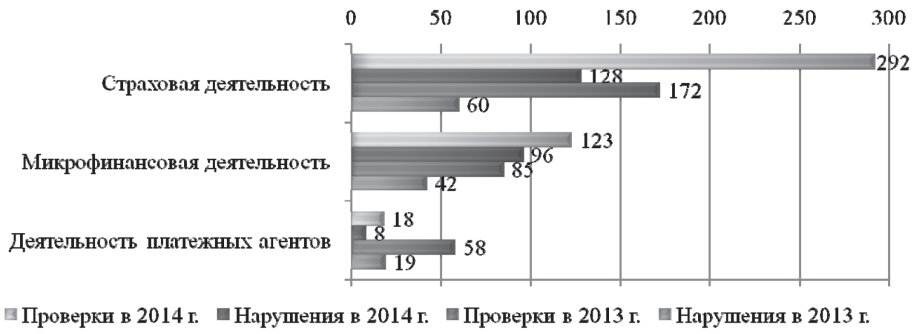
***О.П.:*** Лучшая профилактика – это повышение уровня финансовой грамотности и расширение доступности финансовых услуг. Роспотребнадзор активно занимается консультационной и образовательной деятельностью. Можно сказать, что на рост жалоб мы ответили ростом количества предоставленных потребителям консультаций: по итогам прошлого года оно увеличилось на 45% – до 14205 консультаций.

***«ССТ»:*** А кто еще активно занимается деятельностью в области повышения финансовой грамотности населения России?

***О.П.:*** Конечно, мы работаем не в одиночку. Просветительской деятельностью и консультированием граждан активно занимаются крупнейшие общественные объединения потребителей: Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (ФинПотребСоюз), Конфедерация обществ потребителей (КонфОП), Союз потребителей Российской Федерации.

Кроме того, Роспотребнадзор активно участвует в реализации Проекта Минфина «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». У нас общие цели – повысить уровень финансовой грамотности наших сограждан и усилить степень их правовой защиты в сегменте финансовых услуг. В долгосрочном периоде достижение этих целей должно при-

**Диаграмма 2. Данные по динамике числа проверок и выявленных нарушений за 2013–2014 годы.**



вести к более ответственному поведению потребителей на рынке финансовых услуг, более эффективной защите их прав как потребителей финансовых услуг, укреплению российского финансового сектора в целом, повышению уровня доверия потребителей к финансовым институтам, в том числе, и к страховым компаниям и, пожалуй, главное – реальной, а не декларируемой добросовестной поведенческой практике самих участников финансового рынка по отношению к своим клиентам – физическим лицам.

***«ССТ»:*** Что конкретно делается – приведите примеры, пожалуйста.

***О.П.:*** Защищен – значит, вооружен знаниями. Например, в рамках проекта было напечатано более 7,5 млн информационных буклетов по ключевым финансовым услугам для распространения Роспотребнадзором в регионах России – это серьезный вклад. В рамках образовательной деятельности консультационные пункты и центры Роспотребнадзора провели за 2014 год в общей сложности 899 мероприятий по всей стране, увеличив их количество на 164%.

***«ССТ»:*** Олег Владимирович, Центральный Банк, являясь мегарегулятором, осуществляет контроль за деятельностью страховых компаний, равно как и других участников финансовых рынков. Каким образом разделяются функции по защите прав потребителей между ЦБ и Роспотребнадзором?

***О.П.:*** Напомню, что в 2014 году в составе центрального аппарата Банка России была создана специальная Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, в результате чего государственные гарантии защиты прав потребителей финансовых услуг были значительно усилены. Реализуя каждый свои полномочия в этой сфере деятельности, Роспотребнадзор и Банк России дополняют друг друга, и вместе сообща должны обеспечивать более эффективную правовую защиту потребителей финансовых услуг. На практике это, в том числе, означает формирование совместных правовых позиций по соответствующим обращениям, заявлениям, жалобам потребителей финансовых услуг на нарушение их прав и законных интересов.

Кроме того, наше взаимодействие на уровне территориальных органов, учреждений и структурных подразделений реализуется в форме проведения совместных мероприятий, заседаний совместных рабочих групп, обмена информацией, сверки статистических данных и в других формах. При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах потребителей финансовых услуг признаков нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», они рассматриваются Роспотребнадзором в пределах установленной компетенции. Если же наличествуют признаки нарушения федеральных законов, надзор и контроль за соблюдением которых осуществляет Банк России, то такие обращения, заявления или жалобы рассматриваются Банком России.