

**Экспертный совет по защите прав потребителей финансовых услуг
при Банке России**

**ПРОТОКОЛ
тридцать первого заседания Экспертного совета
по защите прав потребителей финансовых услуг¹**

Дата и время проведения: 14.11.2023, 15:00 – 16:30.

Место проведения: очно, Банк России, ул. Неглинная, д. 12, к. В, конференц-зал № 126.

Присутствовали:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность и место работы
Со стороны Совета:		
1.	Мехтиев Эльман Октай оглу	заместитель Председателя Совета, председатель Совета Саморегулируемой организации «Микрофинансирование и Развитие»
2.	Архипов Александр Петрович	профессор кафедры мировых финансовых рынков и финтеха РЭУ им. Г.В. Плеханова
3.	Бахарев Константин Михайлович	депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
4.	Вальд Александра Гедалиевна	частный инвестор
5.	Войлуков Алексей Арнольдович	вице-президент Ассоциации «Россия»
6.	Генкин Артем Семенович	президент Автономной некоммерческой организации «Центр защиты вкладчиков и инвесторов»
7.	Емелин Андрей Викторович	председатель Некоммерческого партнерства «Национальный совет финансового рынка»
8.	Ефремов Сергей Иванович	вице-президент Всероссийского союза страховщиков
9.	Климов Виктор Владимирович	финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов
10.	Кокорев Ростислав Александрович	заведующий лабораторией финансовой грамотности экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова
11.	Костенко Наталья Васильевна	депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
12.	Костиков Игорь Владимирович	председатель Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»

¹ Далее – Экспертный совет.

13.	Лисин Виктор Васильевич	президент Национальной ассоциации участников микрофинансового рынка «НАУМИР»
14.	Медведев Павел Алексеевич	советник президента Ассоциации российских банков, финансовый омбудсмен при Ассоциации российских банков
15.	Мерзлякова Татьяна Георгиевна	член Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
16.	Молодыко Кирилл Юрьевич	доцент Департамента международного права факультета права НИУ «Высшая школа экономики»
17.	Паранич Андрей Владимирович	генеральный директор общества с ограниченной ответственностью «ФинСтарт», директор Ассоциации «Национальная лига финансовых советников»
18.	Попова Анна Владиславовна	вице-президент ПАО Сбербанк, блок «GR, правовые вопросы, комплаенс и ДЗО»
19.	Прусаков Олег Владимирович	начальник Управления Федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
20.	Самиев Павел Александрович	сооснователь, генеральный директор АЦ «БизнесДром», председатель комитета «ОПОРЫ РОССИИ» по финансовым рынкам
21.	Сафиулин Марат Шамилович	управляющий Федерального общественно-государственного фонда по защите прав вкладчиков и акционеров
22.	Соломкин Александр Алексеевич	директор Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы»
23.	Стратьева Елена Сергеевна	директор Саморегулируемой организации «Микрофинансирование и Развитие»
24.	Фасахова Елена Александровна	председатель Межрегиональной общественной организации «Агентство защиты прав потребителей финансовых услуг»
25.	Храпунова Алла Владимировна	заместитель директора Фонда «За права заемщиков»
26.	Чумаков Андрей Владиславович	президент Саморегулируемой организации «Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств»

27.	Шадрин Василий Витальевич	вице-президент по правовым вопросам Союза «Национальное Объединение Ломбардов»
28.	Шелищ Петр Борисович	председатель Союза потребителей Российской Федерации
29.	Сергеева Ольга Сергеевна	начальник Управления контроля финансовых рынков Федеральной антимонопольной службы
30.	Склярова Яна Вячеславовна	заместитель начальника Управления контроля рекламы и недобросовестной конкуренции Федеральной антимонопольной службы
Со стороны Банка России:		
31.	Мамута Михаил Валерьевич	руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба)
32.	Бутова Екатерина Александровна	первый заместитель руководителя Службы
33.	Козлов Иван Владимирович	заместитель руководителя Службы
34.	Ненахова Елена Сергеевна	заместитель руководителя Службы
35.	Карева Анна Сергеевна	заместитель руководителя Службы - начальник Управления поведенческого надзора в сфере страховых услуг
36.	Чирков Алексей Владимирович	начальник Управления регулирования Службы
37.	Шелепнева Ольга Викторовна	начальник Управления регулирования деятельности на рынке страхования Департамента страхового рынка
38.	Матайс Татьяна Алексеевна	начальник отдела анализа и расчета тарифов Управления актуарно-финансового анализа и моделирования Департамента страхового рынка
39.	Казанцева Наталья Александровна	главный инженер отдела регламентации информационной безопасности Управления развития информационной безопасности Департамента безопасности Банка России

40.	Снежина Светлана Анатольевна	главный инженер отдела нормативного регулирования и стандартизации Управления методологии и стандартизации информационной безопасности и киберустойчивости Департамента информационной безопасности
41.	Раудина Ольга Николаевна	заведующий Сектором киберграмотности и образовательных инициатив Управления методологии и стандартизации информационной безопасности и киберустойчивости Департамента информационной безопасности
42.	Кадакина Валентина Васильевна	главный инженер Сектор киберграмотности и образовательных инициатив Управления методологии и стандартизации информационной безопасности и киберустойчивости Департамента информационной безопасности
43.	Кокоулин Сергей Евгеньевич	начальник Центра защиты прав потребителей в г. Екатеринбург Службы
44.	Чупалов Олег Владимирович	начальник Центра защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород Службы
45.	Щербаков Алексей Александрович	начальник Центра защиты прав потребителей в г. Ростов-на-Дону Службы
46.	Арсёнов Алексей Николаевич	заместитель начальника Управления поведенческого надзора в сфере страховых услуг
47.	Глебова Екатерина Маратовна	руководитель экспертной группы Управления финансовой доступности Службы
48.	Гайдабура Екатерина Игоревна	советник экономический Департамента по связям с общественностью
49.	Королёва Анна Сергеевна	секретарь Совета, главный эксперт отдела оптимизации процедур и координации центров обработки обращений Управления обработки обращений Службы

Повестка заседания:

1. Доклад по статусу исполнения решений, зафиксированных на 29 и 30 заседаниях Экспертного совета.

Слушали: И.В. Козлова, С.И. Ефремова, В.В. Шадрина, Е.С. Ненахову.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

2. Доклад на тему «О рассмотрении недобросовестных практик, выявляемых финансовым уполномоченным при осуществлении деятельности по урегулированию споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями»

Слушали: В.В. Климова, А.В. Емелина, П.А. Медведева, Е.С. Ненахову, П.Б. Шелища, А.С. Генкина, А.В. Чумакова, К.Ю. Молодыко, М.В. Мамуту.

В докладе В.В. Климова освещены неприемлемые практики финансовых организаций при заключении договора потребительского кредита (займа), а также при заключении договора ОСАГО. В ходе доклада предложены следующие решения затронутых проблем:

1) внести изменения в Закон о потребительском кредите(займе)², предусматрив:

- приоритет норм Закона о потребительском кредите (займе) в части возврата платы за товар над положениями Закона о защите прав потребителей³ и Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463⁴;

- возврат платы за дополнительную услугу (работу, товар) в полном объеме в случае явной несоразмерности такой платы и действительной стоимости услуги (работы, товара) с возложением бремени доказывания соразмерности платы за услугу (работу, товар) на кредитора.

2) применять соответствующие меры реагирования со стороны Банка России.

Члены Экспертного совета высказались о важности озвученного вопроса и необходимости проработки решений для устранения и недопущения представленных неприемлемых практик. В том числе сообщили о необходимости выработки системных решений, нацеленных на недопущение реализации неприемлемых практик в сфере защиты прав потребителей.

² «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите (займе)).

³ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

⁴ Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Членам Экспертного совета представить в Банк России предложения по урегулированию изложенных в докладе кейсов к очередному заседанию Экспертного совета для дальнейшего обсуждения.

3. **Доклад на тему «Раскрытие информации по обращениям потребителей финансовых услуг и ответам финансовых организаций на них, как инструмент повышения прозрачности претензионной работы финансовых организаций в условиях предстоящего вступления в силу Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ⁵».**

Слушали: Э.О. Мехтиева, М.В. Мамуту, А.В. Емелина, А.В. Паранича.

В ходе доклада было предложено создать механизм раскрытия и публикации обезличенных текстов обращений потребителей финансовых услуг и информации о характере реагирования со стороны финансовой организации. По мнению докладчика, это позволит:

- 1) профессиональному сообществу – своевременно выявлять нарушения и недобросовестные практики, их распространение и концентрацию;
- 2) потребителям – принимать решение о выборе поставщика финансовых услуг с учетом его репутации.

Представители Банка России сообщили о заинтересованности раскрывать максимально возможный перечень информации по обращениям граждан, поступающим в Банк России, в условиях действующего законодательства. Также проинформировали об уже публикуемых отчетах и планируемых работах в данном направлении, в том числе в рамках Закона № 442-ФЗ.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Председатель Экспертного совета

Н.А. Журавлёв

⁵ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Закон № 442-ФЗ).