Основные задачи и мероприятия обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов, а также повышения финансовой грамотности сформулированы в проекте Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов (планируется к утверждению), а также в Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы.

Указанные направления деятельности являются необходимой базой для создания благоприятных условий повышения доступности финансовых продуктов и услуг, в том числе предоставляемых в цифровом виде. В комплексе эти меры должны способствовать тому, что потребитель будет уверен в безопасности и качестве предоставляемых финансовых услуг и сервисов, а также в том, что его права будут защищены. Они также будут содействовать формированию доверия к финансовым организациям и каналам распространения финансовых продуктов и услуг (что особенно актуально при развитии новых цифровых финансовых сервисов и «облегченных» форматов, с которыми потребитель ни разу не встречался).

В интересах защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов Банк России продолжит развивать инструменты поведенческого надзора и регулирования с учетом трендов на развитие дистанционных каналов коммуникации с клиентами, применение искусственного интеллекта и роботизацию отношений потребителя и финансовой организации (M2M finance). Это будет способствовать повышению клиентоориентированности поставщиков финансовых услуг и удовлетворенности со стороны их клиентов.

Кроме того, развитие цифровых финансовых сервисов на основе платформенных решений и экосистем потребует особого внимания к вопросу обеспечения свободы выбора потребителем поставщика услуг и легкости его смены при необходимости. Особую актуальность также приобретает вопрос защиты персональных данных.

При этом центральным звеном становится улучшение культуры и этики взаимодействия финансовых посредников с клиентами, ориентация на выстраивание долгосрочных

отношений.

Потребителю необходимо предоставление ключевой информации о продукте в кратком, простом и понятном формате. Банк России будет разрабатывать и внедрять правила информирования клиентов при продаже финансовых продуктов, в том числе и паспорта продуктов. Паспорт финансового продукта даст возможность потребителю сделать осознанный выбор и снизит риски недобросовестных практик продаж.

Кроме того, будет реализован комплекс правовых, организационных и информационно-просветительских мероприятий, направленных на сокращение объема несанкционированных операций, реализованных с применением методов социальной инженерии, формирование позитивного клиентского опыта и обеспечение доверия потребителей финансовых услуг к предоставляемым финансовым сервисам.

Банком России отмечается необходимость повышения уровня финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства. Так как востребованность различных услуг и сервисов во многом определяется готовностью потребителя к их использованию, ментальной доступностью. Основным инструментом для решения данной задачи станет повышение финансовой грамотности населения, включая цифровую финансовую грамотность и киберграмотность, с особым акцентом на формирование практических навыков использования цифровых финансовых сервисов, противодействия социальной инженерии, обеспечения информационной безопасности при использовании дистанционных каналов доступа к финансовым услугам. С учетом быстрого роста числа начинающих розничных инвесторов на финансовом рынке особое значение также приобретает повышение инвестиционной грамотности.

1. Повышение финансовой грамотности, с акцентом на цифровую, инвестиционную и киберграмотность:

• внедрение основ финансовой грамотности в сфере образования;

• развитие дистанционных форматов обучения;

• развитие сайта «Финансовая культура» (fincult.info);

• организация, участие в мероприятиях по финансовой грамотности;

• проведение исследований по финансовой грамотности;

• изготовление, тиражирование информационных материалов;

• продвижение финансовой грамотности;

• партнерство по финансовой грамотности.

2. Формирование практических навыков граждан в области обеспечения кибербезопасности:

• создание Банком России в сотрудничестве с Правительством Российской Федерации информационных и обучающих материалов, курсов по финансовой киберграмотности для граждан;

• продолжение практико-ориентированного обучения по информационной безопасности для различных категорий слушателей;

• реализация образовательных инициатив по кибербезопасности.

3. Финтех Хаб Банка России:

• создание образовательных модулей и программ дополнительного образования для школьников, студентов и специалистов компаний финансового рынка по тематике финансовых технологий, кибербезопасности и платежных инструментов.

4. Повышение финансовой грамотности специальных групп потребителей:

• повышение информированности потребителей об «облегченных» форматах обслуживания;

• дальнейшая адаптация материалов по финансовой грамотности к потребностям людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения;

• продолжение реализации обучающих мероприятий для субъектов МСП в рамках национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

Деятельность по повышению доступности финансовых услуг должна быть скоординирована с деятельностью по развитию иных направлений развития финансового рынка – отмечается в Проекте Приоритетных направлений повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2022–2024. В противном случае это может негативно повлиять на эффективность реализации Приоритетных направлений. Это условие особенно важно в части применения таких основных инструментов, поддерживающих повышение доступности финансовых услуг, как содействие цифровизации, обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов и повышение финансовой грамотности. Кроме того, доверие и конкурентное взаимодействие между участниками являются важными факторами эффективной работы финансового рынка в целом, которые содействуют повышению доступности и качества финансовых продуктов и услуг, снижают риски нерыночного ценообразования, способствуют сокращению издержек потребителей и поставщиков, повышению доступности и качества финансовых продуктов и услуг.

Википедия страхования