

# **О проблемах преддоговорного информирования потребителей при дистанционном выборе финансовых услуг**

**Лаврентьева Ольга Николаевна  
Суркова Ирина Борисовна  
Трушина Валентина**

Лаборатория финансовой грамотности  
экономического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова

Москва, апрель 2019

# Информационная асимметрия при онлайн-продажах

- непрозрачность действий онлайн-продавца для потребителя при полной прозрачности потребителя для продавца
- высокие издержки потребителя на поиск информации о продукте
- обеспечение продавцами приоритетного доступа к информации, стимулирующей продажи продукта
- сложность или невозможность для потребителя обсуждения с продавцом свойств продукта, правил и условий

Источник: ОЭСР, Toolkit for protecting digital consumers, OECD, 2018



# Использование дебетовых (расчетных) карт

## Рост количества выпущенных дебетовых (расчетных) карт



Источник: Банк России

## Количество несанкционированных операций с использованием платежных карт



**3-е место**

по числу жалоб  
потребителей в Банк  
России – использование  
платежных карт

# 90 % банков принимает заявки на оформление дебетовой карты онлайн

СБЕРБАНК РОССИИ

ВТБ

РОССЕЛЬХОЗБАНК

АЛЬФА-БАНК

МОСКОВСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ БАНК

РУССКИЙ СТАНДАРТ

ГАЗПРОМБАНК

БАНК ФК ОТКРЫТИЕ

РАЙФФАЙЗЕНБАНК

СОВКОМБАНК

МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК

ПОЧТА БАНК

ВОСТОЧНЫЙ

ПРОМСВЯЗЬБАНК

ХКФ БАНК

РОСБАНК

ЮНИКРЕДИТ БАНК

БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

ТКС БАНК (ТИНЬКОФФ. КРЕДИТНЫЕ  
СИСТЕМЫ)

УРАЛЬСКИЙ БАНК РЕКОНСТРУКЦИИ И  
РАЗВИТИЯ

Источник: <http://kuap.ru>

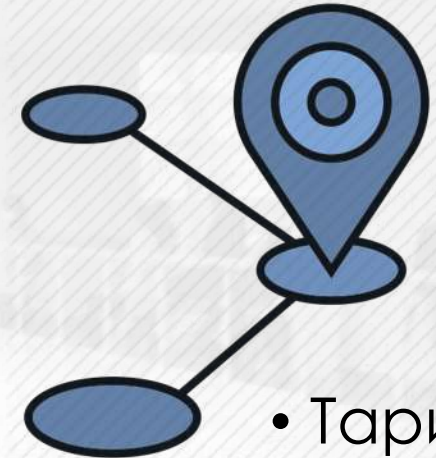
Лидеры по объему привлеченных средств физ. лиц на 01.02.2019  
Свыше 85% совокупного объема привлеченных средств физ. лиц

# «Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»  
Раздел про Дебетовые карты



Кнопка  
«Заказать карту»



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование

К/э – показатель числа «кликов» или прокрутки экрана



# «Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»  
Раздел про Дебетовые карты

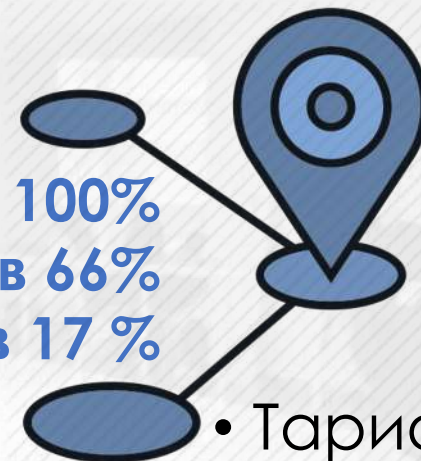


0 к/э в 80%  
0-2 к/э в 100%

Кнопка  
«Заказать карту»



2 и более к/э в 100%  
3-8 к/э в 66%  
9 и более к/э в 17 %



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование

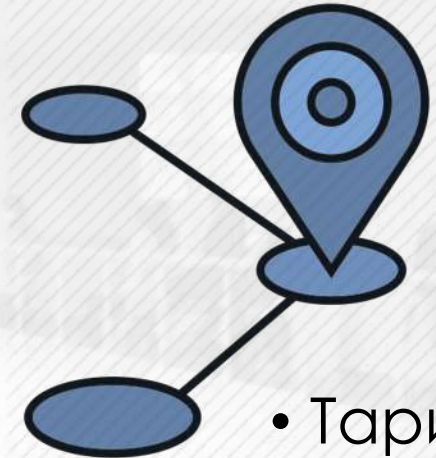
В **100%** случаев **отсутствует предупреждения о необходимости** ознакомиться с условиями и правилами пользования картой до оформления заявки

# «Дорожная карта» для потребителя услуги

«Стартовая страница»  
Раздел про Дебетовые карты



Кнопка  
«Заказать карту»



- Тарифы
- Правила и условия
- Безопасное использование



**Согласие на обработку персональных данных**

# Согласие на обработку персональных данных

- Чьи персональные данные
- В каких целях
- Допускается ли передача третьим лицам (определен ли их круг)
- Срок действия согласия
- Возможность и процедура отзыва



# Чьи персональные данные

**«Указывая в настоящей заявке и/или любых предоставляемых Банку документах сведения о третьих лицах (супруге... и/или иных лицах), я поручаю Банку осуществлять обработку предоставленных им ПД указанных лиц с целью принятия Банком решения о заключении со мной договоров о предоставлении банковских продуктов, а также последующей реализации Банком и мной прав и обязанностей по таким договорам. Я подтверждаю, что мной получено согласие таких лиц на обработку мною (включая передачу Банку) и Банком их ПД, предоставленных Банку, а также что до указанных лиц доведена информация в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»**

# В каких целях

«...- заключения с Банком универсального договора;  
- выпуска, обслуживания банковских карт;  
- создания информационных систем персональных данных Банка;  
- страхования моей жизни/ здоровья/ имущества и иного страхования, осуществляемого при содействии Банка или в пользу Банка и/или в связи с заключением договора;  
- а также в **любых других целях, прямо или косвенно связанных с выпуском и обслуживанием банковских карт и предложением иных продуктов Банка**, и направления мне информации о новых продуктах и услугах Банка и/или его контрагентов»

«...информирования о статусе рассмотрения  
заявки».

# Срок действия согласия

- 10 лет
- 15 лет
- 75 лет
- бессрочно





# Правила и условия

- Хранение клиентом карты и ПИН-кода
- Направление уведомлений от банка клиенту и от клиента банку
- Ответственность банка и клиента при утере и краже карты
- Срок хранения клиентом документов по операциям
- Право банка изменять условия и тарифы и процедура получения клиентом соответствующей информации

# Оповещение и ответственность сторон

«Оповещение об операциях — сервис Банка, подключаемый по желанию Клиента и позволяющий Клиенту получать в режиме реального времени на Абонентский номер и/или Абонентское устройство Сообщения о совершенных операциях с использованием Карты/Счета или ее реквизитов **за исключением списания Комиссий и Плат.**»

«Банк имеет право: ... Отказать в рассмотрении претензии, если она предъявлена: к совершенной операции **после истечения одного дня с даты получения от Банка уведомления о ее совершении**»

# Оповещение и ответственность сторон

«в случае утраты Карты/Дополнительной Карты немедленно информировать об этом Банк по телефону круглосуточной службы Банка. **Любое устное сообщение должно быть в течение 3-х рабочих дней подтверждено письменным заявлением в адрес Банка с указанием номера и срока действия Карты/Дополнительной Карты, фамилии, имени и отчества Держателя, а также обстоятельств утраты Карты/Дополнительной Карты. До момента получения Банком письменного заявления Клиента/Держателя об утрате Карты/Дополнительной Карты Клиент несет ответственность за операции с использованием Карты/Дополнительной Карты»**



# Срок хранения подтверждающих документов

**«Обязательно сохраняйте все документы по операциям **до момента отражения в выписке по Вашей карте**»**

**«Держателю рекомендуется хранить Документы по операциям с Картами, в том числе с дополнительными Картами, в течение года со дня совершения операции»**

**«сохранять все документы по операциям с Картой/Картами и предоставлять их в Банк по первому требованию последнего»**

# Право банка изменять условия и тарифы

**«Банк вправе изменять настоящие Условия, Общие условия и/или Тарифы (Тарифные планы), направив Клиенту соответствующее уведомление не позднее дня, предшествующего дню изменений Условий, Общих условий и/или Тарифов (Тарифных планов) посредством Дистанционного обслуживания или разместив информацию об этом на сайте Банка в Интернет»**

# Требования к раскрытию информации для потребителей финансовых услуг

Закон РФ N 2300-1  
"О защите прав  
потребителей"

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)  
п. 1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан **своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах** (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Федеральный  
закон N 161-ФЗ  
"О национальной  
платежной  
системе"

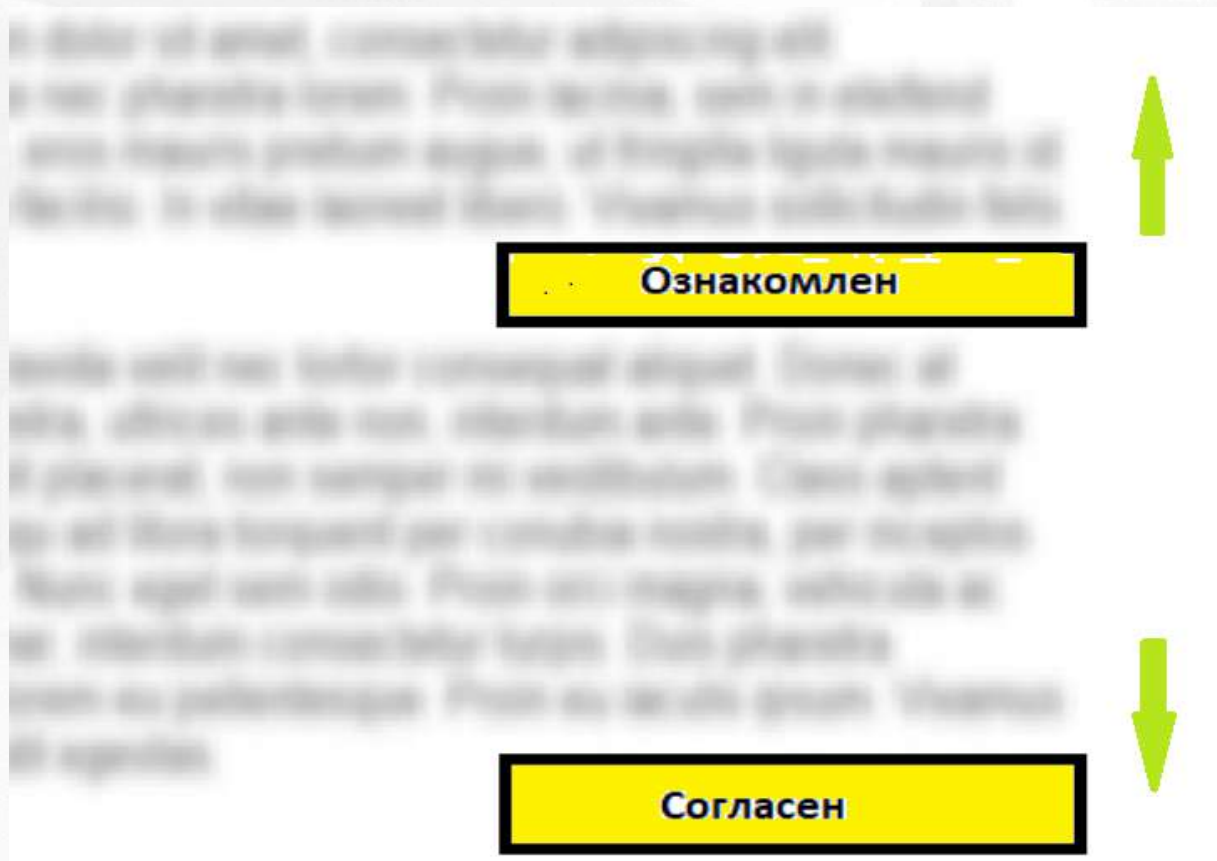
Статья 9. Порядок использования электронных средств платежа  
п. 3. До заключения с клиентом договора об использовании электронного средства платежа **оператор** по переводу денежных средств **обязан информировать** клиента **об условиях использования электронного средства платежа**, в частности о любых **ограничениях** способов и мест использования, **случаях повышенного риска** использования электронного средства платежа.



# Предлагаемые правила информирования онлайн-потребителей

- Предоставление потребителю информации о продукте, его безопасном использовании непосредственно в момент выбора потребителем продукта
- Помощь потребителю в поиске любой информации, имеющей существенное значение в момент выбора продукта (включая прямые ссылки на документы при описании свойств продукта, предупреждения о возможной ответственности и убытках потребителя, не ознакомленного с правилами и условиями)
- Организация сервисов, позволяющих потребителю в режиме реального времени задавать вопросы об условиях и правилах использования продукта и получать ответы на них
- Обеспечение возможности обращения потребителя с заявкой только при наличии его подтверждения об ознакомлении с условиями и правилами безопасного использования продукта

# Пример возможной организации предоставления информации до заполнения заявки потребителем



- Помощь потребителю в понимании свойств и правил/условий использования продукта
- Получение содержательного согласия потребителя с предлагаемыми правилами/условиями договора

# Предлагаемые правила информирования онлайн-потребителей

- Обязательное соблюдение данных правил при создании специальных рыночных площадок (маркетплейсов) по продаже финансовых услуг онлайн
- Отслеживание соблюдения данных правил в рамках поведенческого надзора за финансовыми организациями Банка России



# О проблемах преддоговорного информирования потребителей при дистанционном выборе финансовых услуг

Лаврентьева Ольга Николаевна

[onlavrentieva@gmail.com](mailto:onlavrentieva@gmail.com)

Суркова Ирина Борисовна

[wanderes28@gmail.com](mailto:wanderes28@gmail.com)

Трушина Валентина

[v.trushina@gmail.com](mailto:v.trushina@gmail.com)

Экономический  
факультет  
МГУ  
имени  
М.В. Ломоносова

Москва, апрель 2019