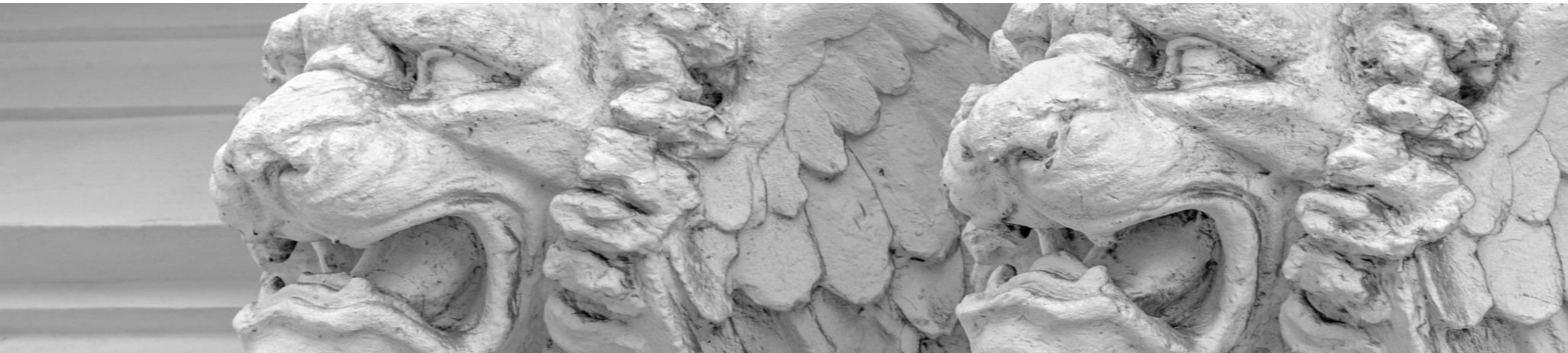




Банк России

Центральный банк Российской Федерации



# Стандарты цифровых финансовых услуг

Михаил Мамута,

руководитель Службы по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России



**Расширение географического охвата  
за счет развития дистанционных  
каналов**

**Обеспечение прозрачности  
денежных потоков**

**Снижение стоимость финансовых  
продуктов и услуг**

**Создание новых услуг, повышающих  
финансовую доступность  
для людей с инвалидностью,  
пожилых людей и иных  
маломобильных групп населения**

**Расширение возможности  
информирования, консультирования  
и поддержки потребителей**



## **GPFI**

Стандарты цифровой  
финансовой доступности  
«Группы 20»

## **OECD**

Разработано руководство  
по защите прав  
потребителей в цифровую  
эпоху (2018)

## **AFI**

Отдельная группа по ЗПП  
В документах по цифровым  
услугам учитывается защита  
прав потребителей

## **FATF**

Руководство по ПОД/ФТ  
и финансовой доступности



- 1. Содействие цифровому подходу к финансовой доступности**  
(ЦФУ рассматриваются в качестве драйвера развития инклюзивных финансовых систем)
- 2. Соблюдение баланса между инновациями и рисками**  
(необходимость выявления, оценки, мониторинга и управления рисками, возникающими в результате развития инноваций)
- 3. Создание и совершенствование пропорциональной (риск-ориентированной) правовой и регуляторной среды для обеспечения деятельности поставщиков ЦФУ**
- 4. Развитие инфраструктуры для создания/построения цифровой экосистемы**  
(расширение охвата информационно-коммуникационными технологиями)
- 5. Установление комплексного подхода к защите прав потребителей ЦФУ**  
(включая создание необходимых условий для ответственного оказания ЦФУ)
- 6. Повышение уровня финансовой грамотности и осведомлённости населения**  
(особенно в части преимуществ и рисков использования ЦФУ)
- 7. Совершенствование системы идентификации для получения/предоставления ЦФУ**
- 8. Создание комплексной системы мониторинга и оценки данных о развитии ЦФД**

**Наиболее эффективный способ соблюдения стандартов —**  
включение их в национальные стратегии и соответствующие планы действий, учитывающие особенности той или иной страны



Предоставление поставщиком  
неполной / искажённой  
информации о цифровой финансовой  
услуге, мисселинг

Недружественные,  
непонятные интерфейсы,  
недостаточный уровень сервиса

Риск утечки конфиденциальных  
персональных данных потребителей

Отсутствие понятных механизмов  
возврата средств и защиты интересов  
потребителя



## Цели разработки Стандарта

- **Определение цифровой финансовой услуги**
- **Минимальный объем предоставляемой информации**
- **Порядок и способы предоставления информации**
- **Требования к поставщику цифровых финансовых услуг и программному обеспечению**
- **Принципы взаимодействия, к порядку направления жалоб**

Утвержден на заседании Рабочей группы по выработке стандартов защиты прав потребителей цифровых финансовых услуг при Ассоциации развития финансовых технологий.  
Носит рекомендательный характер.



## Стандарт устанавливает

Определение цифровой финансовой услуги

Минимальный объем предоставляемой информации

Порядок и способы предоставления информации

Требования к поставщику цифровых финансовых услуг  
и программному обеспечению

Принципы взаимодействия, к порядку направления жалоб







Обеспечение возможности получения экземпляра договора и документа, подтверждающего оказание услуги

Предоставление информации на равных правах и в равном объеме (ограничения – технические особенности устройства)

Обеспечение возможности получения документов, связанных с оказанием услуги (в т.ч. электронный документ)

На русском языке, в доступной форме (удобочитаемые шрифты, форматы предоставления)

Получение уведомления об оказании цифровой финансовой услуги (не позднее 1 дня со дня оказания услуги)

Однозначный смысл предоставляемой / раскрываемой информации





**Банк России**  
Центральный банк Российской Федерации

## Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

**Пункт приема корреспонденции:** Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1,

**Телефон:** +7 495 621-09-61

**Почтовый адрес:** 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

**Контактный центр:** 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

**Факс:** +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

**Сайт:** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

**Электронная почта:** [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)

