









Финансовый уполномоченный

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Санкт-Петербург
28.11.2019

Досудебное урегулирование споров с
помощью цифровых технологий.

Методика оценки цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг*

Критерии оценки зрелости услуг	 Минус 1	 Ноль	 Начальный	 Базовый	 Продвинутый	 Супер
• Очное обращение заявителя в ведомство/МФЦ	✓	✓	✓	✓	✗	✗
• Запись на прием в электронном виде с предпроверкой документов	✗	✓	✓	✓	✗	✗
• Сдача заявителем электронного комплекта документов без очного обращения	✗	✗	ЕПГУ/сайт ведомства	1) ЕПГУ 2) сайт ведомства (опционально)	1) ЕПГУ 2) сайт ведомства (опционально)	1) ЕПГУ 2) сайт ведомства (опционально)
• Запрос ведомством необходимых сведений в СМЭВ	вручную	вручную	вручную	автоматически	автоматически	автоматически
• Формирование ведомством решения	вручную	вручную	вручную	автоматически по чек-листу-	автоматически по чек-листу-	автоматически по чек-листу-
• Получение в ЕЛК:						
- информации о готовности результата и копии решения	✗	для эп. обращений	для всех обращений	для всех обращений	✗	✗
- результата услуги в виде электронного документа	✗	✗	✗	✗	✓	✓
• Ведение реестра принятых решений и обработка онлайн запросов ведомств	✗	✗	✗	✗	✓	✓
• Получение электронного результата онлайн в момент (обращения)	✗	✗	✗	✗	✗	✓
• Принятие решения без обращения (в проактивном режиме)	✗	✗	✗	✗	✗	✓

* По материалам Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Подходы Банка России к развитию конкуренции на финансовом (ориентир «Потребитель, влияющий на предложение»)

Название меры	Источник / план
Реализовано	
Запуск системы удаленной идентификации	ОНРФТ 2018–2020*, ОНРФР 2019–2021**
Запуск Цифрового профиля гражданина	ОНРФТ 2018–2020, ОНРФР 2019–2021
Запуск Системы быстрых платежей (СБП)	ОНРФТ 2018–2020, ОНРФР 2019–2021, Правительственная ДК по конкуренции 2018–2020***
Рекомендации по раскрытию информации о платежных услугах	Правительственная ДК по конкуренции 2018–2020
Установление требований к раскрытию информации об услугах страхования жизни	ОНРФР 2019–2021
Установление требований к предоставлению инвестиционных рекомендаций	ОНРФР 2019–2021
В процессе реализации	
Устранение территориальной дискриминации потребителя при банковских переводах	Правительственная ДК по конкуренции 2018 – 2020
Проект «Маркетплейс»	ОНРФР 2019 – 2021, Правительственная ДК по конкуренции 2018 – 2020
Повышение прозрачности ценообразования на услуги эквайринга	Правительственная ДК по конкуренции 2018 – 2020
Установление требований к регулярности отбора крупными компаниями с государственным участием страховых компаний для оказания услуг ДМС	Правительственная ДК по конкуренции 2018 – 2020
Запрет учета расходов на организацию приема платы за услуги ЖКХ в составе тарифов на услуги ЖКХ	Правительственная ДК по конкуренции 2018 – 2020

ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ/ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ ФУНКЦИЙ

- **Открытость**
Публичность услуги – публичность условий
- **Стандартизация**
Типовые условия – смарт контракт
- **Оперативное урегулирование спора**
Чат-бот + видеофиксация+Цифровой юрист

Примеры взаимодействия с цифровым контролем



Видеофиксация



Расчет
(электронный калькулятор)



Счет
(результат услуги)

Обжалование

Оплата

Что планируется включить в условия публичных контрактов



Электронный документооборот между Заказчиком и Исполнителем
электронная отчетность, акты, требования, платежные документы, др.

Что необходимо



Система подтверждения получения товара (услуги)
электронная подпись, QR-коды, биоидентификация личности, др.

Система мониторинга за перемещением поставляемого товара
видеофиксация системы GO PRO, видеокамеры в пунктах выдачи, фотоотчет с геолокацией, ГЛОНАСС

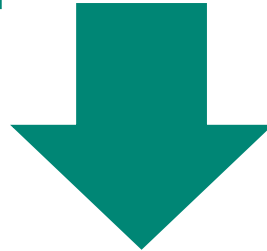
Опыт применения юридически значимого электронного алгоритма

Алгоритм, позволяющий получить достоверную информацию (электронный документ) и не требующий доказывания в суде подтверждающего им факта*

Примеры, применяемых алгоритмов:

1. Фотофиниш
2. Видео фиксация на дорогах
3. Расчет социальных пособий и выплат

Заключение, исполнение и прекращение договора Финорганизацией:



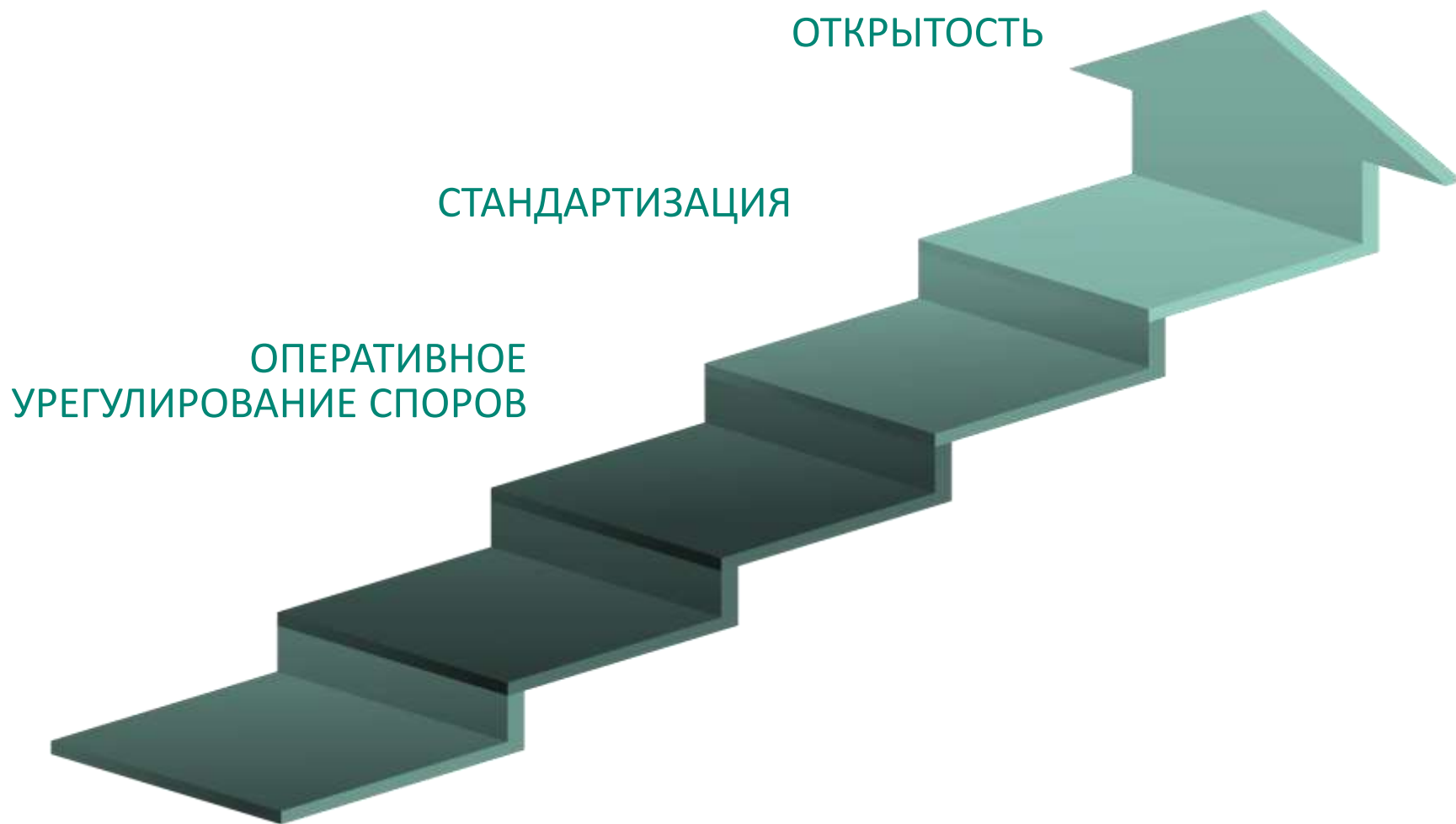
Что хотим удостоверить с помощью «электронного алгоритма»:

1. Факт уведомления потребителя о его правах и обязанностях
2. Факт совершения сделки, исполнения и прекращения денежного обязательства
3. Факт изменений, существенных для расчета обстоятельств
4. Правильность расчетов, произведенных финорганизацией

Факты, не требующие доказательств в суде:

1. Общеизвестные факты (п.1 ст. 64 КоАСП).
2. Обстоятельства, которые признаны сторонами в результате достигнутого ими в судебном заседании или вне судебного заседания соглашения (п.1.ст.65 КоАСП).
3. Обстоятельства, подтвержденные нотариусом при совершении нотариального действия (п.5. ст.61 ГПК)

Все что можно – превратить в мобильные приложения



Тенденции внедрения цифровых технологий в области защиты прав потребителей в России и ЕЭС

- цифровая платформа для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг, с учетом исключения дублирования функций существующих коммерческих сервисов
- формирования единой политики защиты прав потребителей в части использования потребителями государств-членов цифровых услуг, цифровых технологий в рамках ЕЭС



- МФЦ – центр компетенции по работе граждан с цифровыми сервисами (центр обучения граждан использованию цифровыми сервисами)
- МФЦ – центр защиты интересов граждан и бизнеса при взаимодействии с ведомствами (МФЦ представитель граждан и бизнеса в урегулировании споров с ведомствами)
- МФЦ – единственный центр очного взаимодействия граждан и бизнеса со всеми органами власти (оказание всех услуг в МФЦ, исключив прием заявителей в ведомствах)

Европейский союз – European Commission

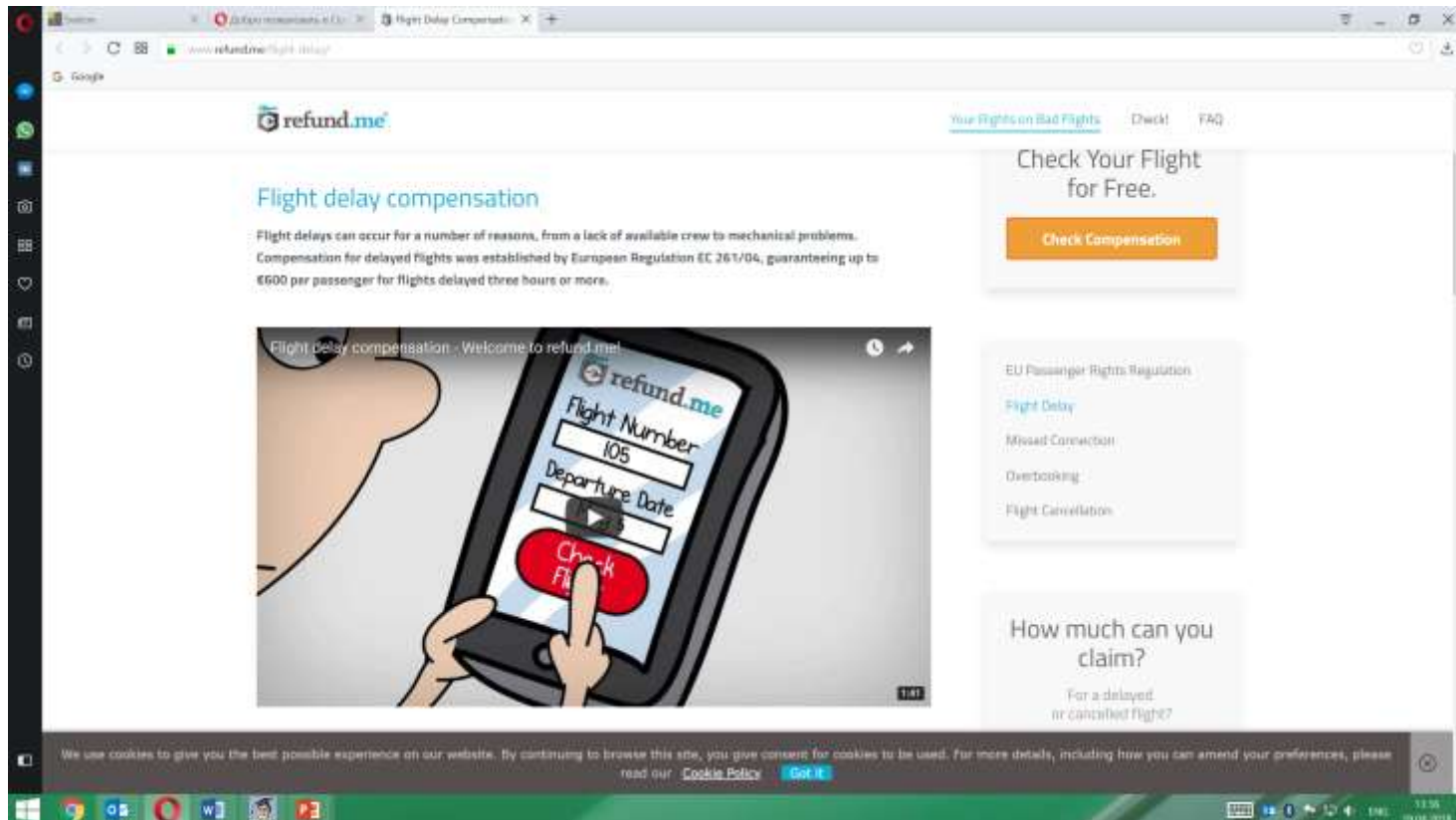
- Онлайн платформа по урегулированию потребительских споров по товарам/услугам, купленным/полученным онлайн (The Online Dispute Resolution (ODR) Platform)
- ~450 омбудсменов
- Мультиязычность платформы
- Учет особенностей европейского законодательства в области сохранности персональных данных, особенностей законодательства стран-членов ЕС

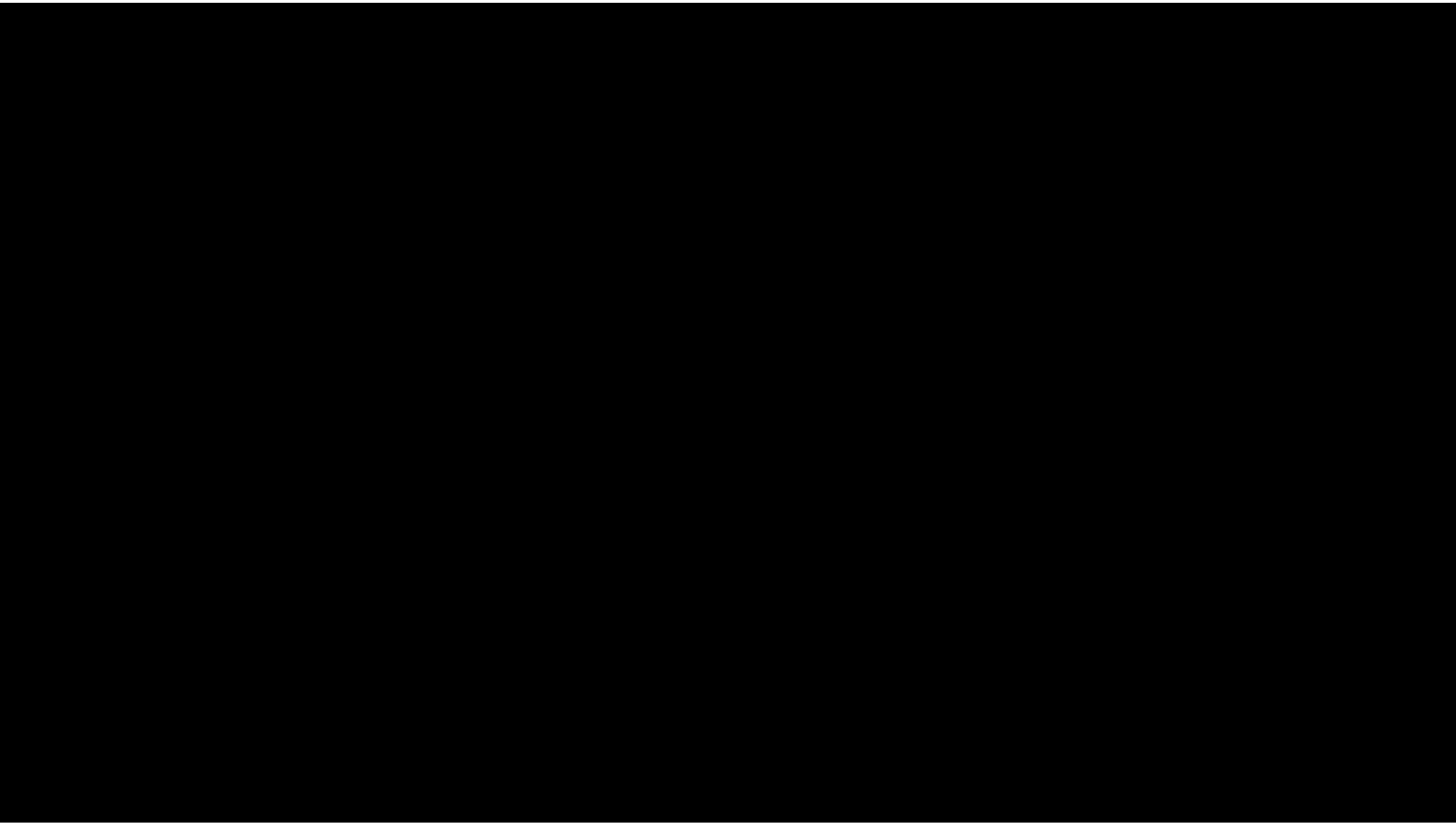
eBay и PayPal 60 млн споров в сфере электронной торговле в год,
Мексиканское ведомство по защите прав потребителей ПРОФЕКО
«Консилианет».

Пример: алгоритмическая генерация автоматизированных предложений на основе статистически наиболее вероятной суммы, приемлемой для обеих сторон и решений «жюри» с использованием краудсорсинга;

Зарубежный опыт урегулирования споров в сфере пассажирских перевозок

(<https://www.refund.me/flight-delay/>)





Цифровой юрист –

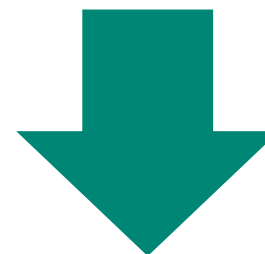
совокупность цифровых инструментов (сервисов, приложений, технологий, платформенных решений), которые обеспечивают эффективное юридически значимое электронное взаимодействие между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями ЦБ, ГФУ, органами правосудия, оперативное предотвращение и разрешение правовых конфликтов между финансовыми организациями и потребителями, а также цифрового обеспечения правотворческой, правоприменительной и правозащитной деятельности на финансовом рынке.

В УЗКОМ СМЫСЛЕ

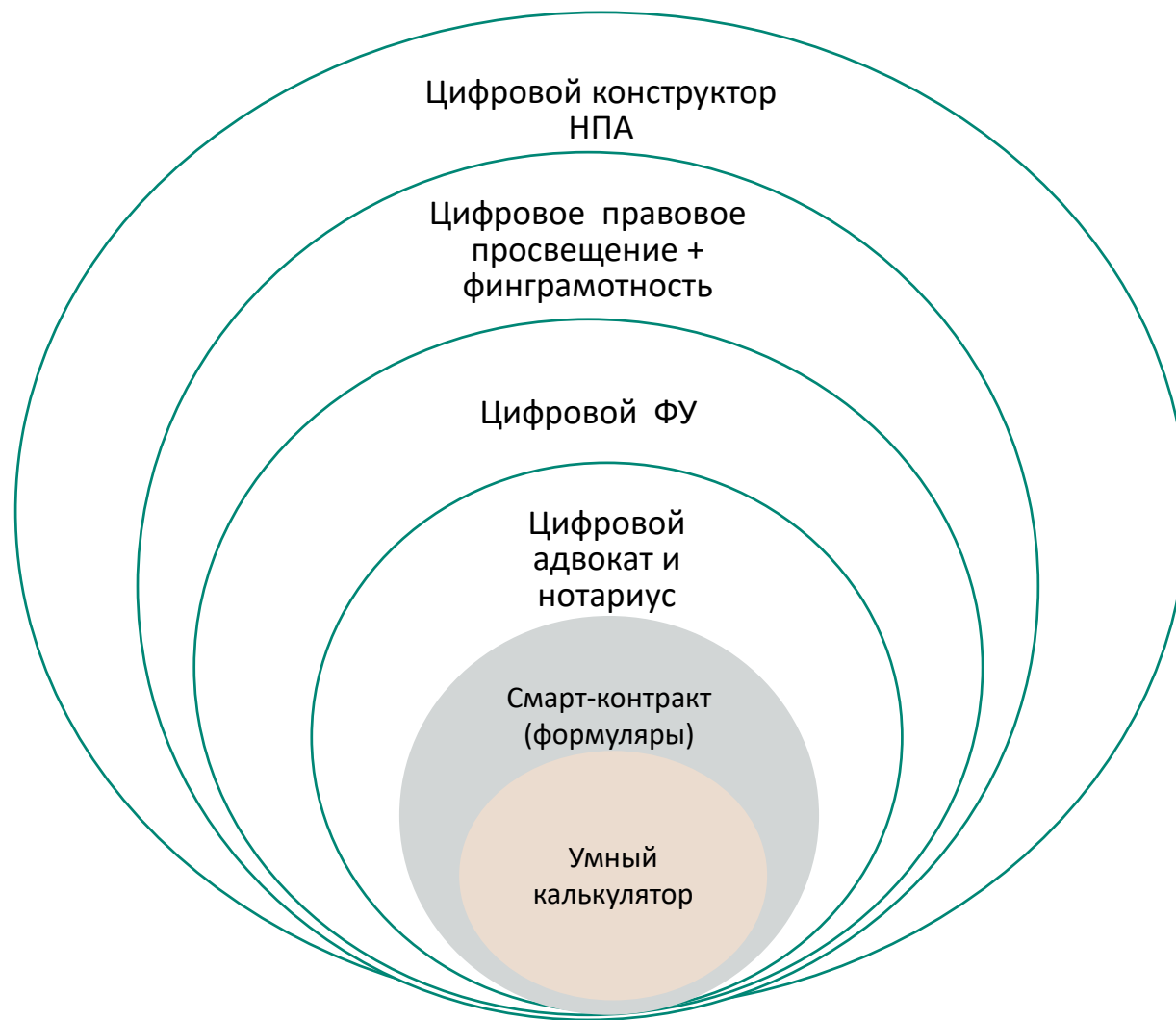


Технология разрешения правовых конфликтов в на финансовом рынке с помощью средств автоматизации (программных кодов и алгоритмов)(Legal Tech и Fintech)

В ШИРОКОМ СМЫСЛЕ



Специализированные информационные ресурсы, платформы (АИС), обеспечения правотворческой, правоприменительной и правозащитной деятельности на финансовом рынке



БУДУЩАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

1. автоматическое применение правовых норм и обеспечение единообразия практики ФУ по 70% типовых ситуаций
2. формирование электронных юридически значимых актов (решений)
3. обеспечение сбора, анализа и оценки доказательств по спорам
4. интеграция и взаимодействие с информационными системами Банка России, органами власти и правосудия, МФЦ, СРО
5. проведение правовой экспертизы проектов актов и решений ФУ.
6. выявление пробелов и противоречий в правовом регулировании и правоприменительной практике и подготовка предложений по совершенствованию законодательства