



**Проекты, направленные
на решение проблемы доверия в
электронной коммерции**

SafeShopping.Ru



При поддержке

НП НАУЭТ



**Департамент
потребительского
рынка и услуг г. Москвы**



**Конфедерация
обществ защиты
прав потребителей**

КонфОП



Участники

- **Интернет-магазины**
- **Сайты, предоставляющие возможность совершения покупок онлайн**



Цель проекта

- **Повышение степени “доверия” в электронной коммерции**

Направления реализации проекта

- Информирование потребителей о безопасности покупки товаров и услуг, правильности предоставления информации, сбора персональной информации, соответствия web-сайта общепринятым нормам ведения бизнеса онлайн.
- Выработка чётких рекомендаций и требований, каким должен быть web-сайт, являющийся торговой площадкой, занимающийся торговлей товарами и услугами в сети Интернет или содержащий онлайн-рекламу, в соответствии с программой и кодексом SafeShopping.Ru.

Критерии соответствия стандартам **SafeShopping.Ru**



- **Безопасность**
- **Предоставление необходимой информации**
- **Высокий уровень обслуживания клиентов**
- **Соответствие требованиям клиента**



Безопасность

Интернет-магазины:

- Используют стандарты идентификации при передаче информации о клиенте в области здравоохранения, социального обеспечения, финансовой информации (например, номер кредитной карточки), или другой важной информации
- Не предоставляют информацию третьим лицам без согласия клиента. Принимают необходимые меры, чтобы третьи лица, вовлеченные в выполнение сделки с клиентом, также придерживались соответствующих принципов безопасности
- Используют методы современной безопасности и защиты данных (например, SSL)
- Возмещают денежные средства (в пределах 50 \$) при мошенничестве, произошедшего при сделке на их сайте



Предоставление необходимой информации

- Информация (представленная, в том числе в виде рекламы), присутствующая на сайте Интернет-магазина, должна быть правдивой, не вводящей потребителя в заблуждение или искажающей реальные сведения о предлагаемых товарах и услугах.
- Информация о предлагаемых товарах и услугах должна быть ясной и точной, лёгкой для поиска и понимания, доступной в режиме онлайн.
- Если информация имеет отношение к предлагаемым товарам и услугам или механизму оформления заказа онлайн, она должна быть доступна до начала процедуры оформления заказа.
- Интернет-магазин должен предоставить достаточную информацию о товарах или услугах, доступных для покупки онлайн, чтобы клиенты могли сделать выбор, обладая всеми необходимыми для этого сведениями.
- Интернет-магазин должен указать контактную информацию о компании-владельце, включая: юридическое название, название, под которым она ведет бизнес, физический адрес, номера телефонов, электронную почту, контакты отдела организации, ответственного за сведения о клиентах.

Высокий уровень обслуживания клиентов



- Круглосуточное обслуживание клиентов и приём заказов
- Предоставление всей информации о сделке: сроках сделки, количестве товара в наличии и условиях его доставки, условиях отмены заказа и возврате товара, ценах и затратах клиента, включая налоги, механизме оплаты и ограничениях на продажу товаров
- Предоставление возможности просмотреть условия сделки и подтвердить её
- Подтверждение заказа Интернет-магазином по e-mail и уведомление о дате доставки

Высокий уровень обслуживания клиентов



- Интернет-магазины должны выполнять все обязательства и обещания перед клиентом.
- Интернет-магазины должны быстро и по существу отвечать на разумные вопросы клиента.
- Интернет-магазины должны стремиться решить жалобы клиента и споры в справедливой, своевременной и эффективной форме. Необходимо иметь эффективный и удобный внутренний механизм для того, чтобы рассматривать жалобы клиентов и удовлетворять обоснованные жалобы.
- Если жалоба клиента не может быть решена через внутренний механизм рассмотрения жалоб, Интернет-магазины должны предложить справедливый метод для того, чтобы устранить разногласия относительно сделки, предлагая или безоговорочную гарантию возврата денег или решение спора через посредника, которому доверяют обе стороны и услуги которого бесплатны для потребителя.

Выгоды компаний-участников



Проект позволит:

- Информировать потребителей о том, что информационный ресурс и компания - участник проекта надёжны, что с ней можно иметь дело, не опасаясь, что их обманут, и тем самым улучшить имидж и репутацию вашей компании
- Выделить вашу компанию из числа конкурентов, работающих в сети Интернет.
- Поместить название вашей компании в базу данных надёжных компаний, по которой потребитель может выполнить поиск.
- Продемонстрировать, что ваша компания заботится о честном размещении онлайн-рекламы, правильном обслуживании клиентов, саморегулировании без вмешательства государства.



Выгоды потребителей

Проект позволит:

- Предоставить потребителям список надёжных web-сайтов, через которые можно совершать онлайн-покупки и получать необходимую информацию, которой можно доверять.
- Предоставить потребителям возможность самим выбирать web-ресурсы, с которыми стоит иметь дело, будучи уверенными в том, что покупка товаров и услуг или получение информации с помощью таких ресурсов являются безопасными.
- Предоставить потребителям возможность подать жалобу на конкретные компании, которые действуют не в соответствии с программой SafeShopping.Ru и причиняют какой-либо вред потребителям.
- Предоставить потребителям постоянно обновляемую базу данных отчётов о соответствии компаний-участников программы SafeShopping.Ru необходимым требованиям.



Механизм реализации

Web-сайт SafeShopping.Ru:

- предоставляет всю необходимую информацию о программе, о том, как можно стать её участником и об оплате
- регистрирует участников проекта
- содержит базу данных надёжных компаний
- предоставляет возможность подать жалобу на компанию через механизм автоматизированного заполнения приёма жалоб и сортировку жалоб по типу на сайте.
- содержит отчёты о степени соответствия необходимым требованиям компаний-участников программы SafeShopping.Ru.

Размещение на сайтах Интернет-магазинов знаков соответствия требованиям программы SafeShopping.Ru

Постоянный мониторинг соответствия Интернет-магазинов требованиям программы SafeShopping.Ru

Посредничество при разрешении споров между Интернет-магазинами и их клиентами (арбитраж).

ДТика.ru

При поддержке

НП НАУЭТ Федеральное агентство
по печати и массовым
коммуникациям



Федеральное агентство
по печати и массовым
коммуникациям



Участники

- **Интернет-магазины и сайты, предоставляющие возможность совершения покупок онлайн**
- **Сайты, содержащие онлайн-рекламу**
- **Сайты, которые так или иначе служат коммерческим целям или средством ведения бизнеса онлайн**
- **Информационные ресурсы и сайты содержащие любую информацию о товарах и услугах**

Повышение степени “доверия” в электронной коммерции

Направления реализации проекта

Создание в сети Интернет ответственных отношений между различными участниками интерактивной среды с точки зрения следования определённым принципам и соблюдения определённых правил обусловленных этическими нормами, способствующими повышению доверия участников к web-ресурсам

Доведения до пользователей и владельцев информационных ресурсов предписаний и рекомендаций, направленных на формирование ответственного отношения к контенту сайта со стороны компании и доверительного отношения к нему со стороны потребителя.

Критерии соответствия стандартам

Этика.Ru



-
- Конфиденциальность и безопасность
 - Корректность информации
 - Корректность рекламы
 - Удобный интерфейс сайта

Конфиденциальность и Безопасность

- Необходимо обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных о клиентах и пользователях при их сборе, хранении и передаче
- Необходимо использовать стандарты идентификации при передаче информации о пользователе в области здравоохранения, социального обеспечения, финансово-операционной информации (например, номер кредитной карточки), или другой важной информации
- Возможно передавать информацию о пользователях третьим лицам только в случае реальной необходимости и уверенности в том, что третье лицо также будет соблюдать конфиденциальность информации. Если такая информация передаётся третьим лицам, не соблюдающим её конфиденциальность, необходимо уведомить об этом пользователей
- Обязательное размещение на сайте текста с уведомлением о конфиденциальности информации

Корректность информации

- Информация, присутствующая на сайте, должна быть правдивой, ясной и точной, не вводящей потребителя в заблуждение и лёгкой для поиска и понимания
- На сайте должна быть указана контактная информация о его владельце (компании), включая: юридическое название, физический адрес, номера телефонов, электронную почту
- Информация на сайте должна быть доступна для сохранения и печати
- Сайт несёт ответственность за всю размещённую на нём информацию

Корректность рекламы

- Онлайн-реклама, присутствующая на сайте должна содержать правдивую информацию, не вводящую потребителя в заблуждение или искажающую реальные факты о предлагаемых товарах и услугах
- Онлайн-реклама должна быть выделена особым способом: нужно не маскировать рекламу под содержание сайта, технические или функциональные возможности, чтобы не вводить в заблуждение клиентов
- Онлайн-реклама не должны вводить в заблуждение клиентов, создавая ложное впечатление от спонсорстве, поддержке, кредитоспособности, качестве товара или размере компании, через неправильное использование ссылок, знаков, другой технологии, или чьей-либо интеллектуальной собственности

Удобный интерфейс сайта

- Каждая страница сайта должна быть разработана и структурирована так, чтобы клиенты могли легко изучить представленную информацию и найти то, в чем они нуждаются, в том числе с помощью доступной функции поиска
- Необходимо наличие карты сайта
- Ссылки должны содержать информацию по теме, обозначенной в названии ссылки, не должны содержать не соответствующую теме информацию. Не должно быть неработающих или «левых» ссылок
- Контент сайта должен быть представлен в удобной для просмотра и понимаемой форме

Выгоды сайтов-участников

Проект позволит:

- Информировать потребителей о том, что ваш сайт соответствует этическим нормам кодекса **Этика.Ру**, и тем самым улучшить его имидж и репутацию
- Выделить ваш сайт из числа конкурентов, работающих в сети Интернет
- Поместить название вашей компании в базу данных компаний, соблюдающих этические нормы **Этика.Ру**, по которой потребитель может выполнить поиск
- Продемонстрировать, что на вашем ресурсе корректно размещается информация, собирается персональная информация, вежливо обращаются с пользователями
- Помочь повышению уровня доверия к Интернету, как месту ведения бизнеса

Выгоды потребителей

Проект позволит:

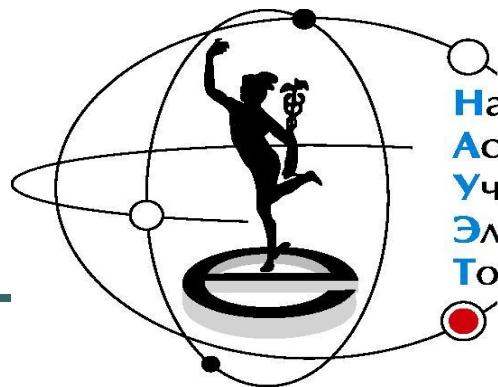
- Предоставить потребителям список web-сайтов, соблюдающих этические нормы **Этика.Ру**
- Предоставить потребителям возможность самим выбирать web-ресурсы, с которыми стоит иметь дело, будучи уверенными в том, что эти ресурсы корректно предоставляют информацию, собирают персональную информацию, не разглашая её, и вежливо обслуживают пользователей
- Предоставить потребителям возможность сделать критическое замечание на Интернет-ресурс, не соответствующий критериям **Этика.Ру** на специальном форуме

Механизм реализации

Web-сайт **Etika.Ru**:

- предоставляет всю необходимую информацию о проекте, о требованиях, предъявляемых к участникам, и текст кодекса **Этика.Ru**.
- содержит базу данных Интернет-ресурсов, соблюдающих этический кодекс **Этика.Ru**.
- предоставляет возможность сделать критическое замечание на Интернет-ресурс, не соответствующий критериям **Этика.Ru**, на специальном форуме

Размещение на сайтах-участниках знаков соответствия требованиям проекта **Этика.Ru**.



Национальная
Ассоциация
Участников
Электронной
Торговли

Благодарим за внимание!



 Duka.ru