



ГРУППА ВСЕМИРНОГО БАНКА

Передовые практики в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг

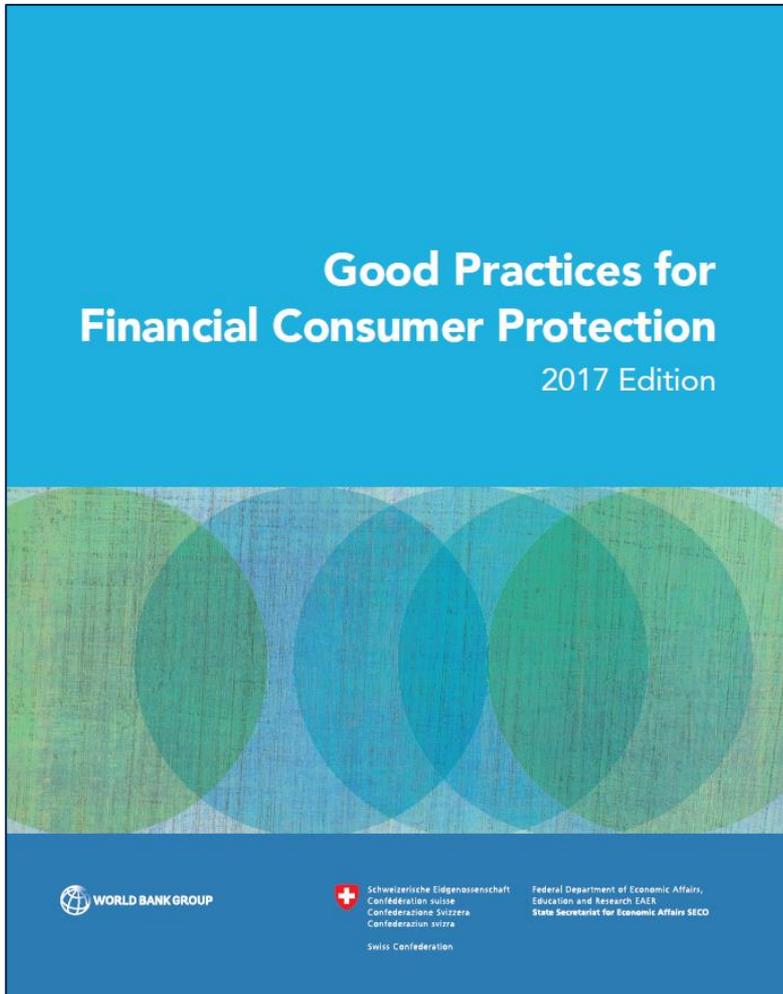
Международная конференция

**«Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг:
регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики»**

25 сентября 2018 г.

*Екатерина Левитанская
Глобальная практика по финансам,
конкурентоспособности и инновациям*

Сборник передовых практик защиты прав потребителей финансовых услуг: что это и для кого?



- Подготовлен Группой Всемирного банка (ГВБ) (обновленная редакция 2017) и учитывает:
 - Проведенные ГВБ диагностические исследования в более 35 странах
 - Принципы и руководство Базельского комитета, Международной организации комиссий по ценным бумагам (IOSCO), Международной ассоциации органов страхового надзора (IAIS), Международной организации органов пенсионного надзора (IOPS), Тематической рабочей группы G20/ОЭСР, Международной организации по защите прав потребителей финансовых услуг (FinCoNet) и других организаций
 - Нормативно-правовое регулирование и подходы, применяемые в развитых экономиках и странах с формирующейся экономикой
 - Актуальные международные исследования
- Разработан в качестве **комплексного справочного и диагностического инструмента для регуляторов и надзорных органов** в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Цели разработки обновленной редакции

Включение новых международных рекомендаций, исследований и знаний в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Учет новых тенденций (цифровые финансовые услуги) и новых рисков

Использование более широкого набора примеров из опыта стран в различных регионах и разным уровнем экономического развития



*Сборник практик
в редакции
2017 года*

Отражение практического опыта на основе проведенных ГВБ диагностических исследований более 35 стран

Учет комментариев, полученных от регуляторов, в контексте меняющихся приоритетов

Процесс подготовки новой редакции

Консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

Регуляторы
на национальном
уровне

Международные
организации

Эксперты,
проводившие
диагностические
исследования

Эксперты ГВБ
по тематическим
вопросам

- По итогам консультаций новая редакция была дополнена с учетом выявленных приоритетов:
 - Расширение охвата соответствующих надзорных и институциональных полномочий
 - Расширение сведений о раскрытии и прозрачности информации и процедуре рассмотрения жалоб
 - Отражение новых тем, продуктов и каналов (электронные деньги, ответственное финансирование и пр.)
 - Учет вопросов, связанных с соблюдением нормативных требований и ограниченными возможностями регуляторов
- Получено более 1 000 комментариев от заинтересованных сторон

Из чего состоит Сборник передовых практик защиты прав потребителей финансовых услуг?



Структура разделов:

- A. Нормативно-правовые и надзорные принципы
+ надзор, правоприменение
- B. Раскрытие и прозрачность информации
+ формат, исследование поведенческих моделей
- C. Справедливое отношение и корпоративное поведение
+ принцип пригодности продуктов, несправедливые условия и практика, компенсация
- D. Защита и конфиденциальность данных
- E. Механизмы урегулирования споров
- F. Гарантийные схемы и вопросы несостоятельности
+ цифровые финансовые услуги

Из чего состоит Сборник передовых практик защиты прав потребителей финансовых услуг? (продолжение)



Например, передовая практика в отношении агентов

- Поставщики финансовых услуг должны нести юридическую ответственность за действия и бездействие своих агентов
- Поставщики услуг должны проводить комплексную проверку агентов до заключения договоров с ними
- Поставщики услуг обязаны проводить мониторинг агентов
- Агентские отношения должны регламентироваться официальными соглашениями
- Регуляторы должны быть уполномочены оценивать деятельность агентов и принимать меры в случае несоблюдения ими требований

Примеры передовых практик: Надзорная деятельность

Описание практик

- В целях эффективности и действенности следует осуществлять риск-ориентированный надзор
- Надзор должен носить комплексный, предупредительный и перспективный характер
- Органы надзора должны собирать и использовать качественные и своевременные данные
- Надзорные мероприятия следует планировать регулярно в соответствии с утвержденной процедурой
- Процедуры должны утверждаться в соответствии со специальным руководством по проведению надзора
- Следует использовать ряд инструментов, в том числе мониторинг состояния рынка, камеральные и выездные проверки и тематические исследования

Пояснения

- В целях оптимального использования ограниченных ресурсов следует отдавать приоритет вопросам, связанным с более высокими рисками для потребителей и поставщиков услуг
- Критерии приоритетности рисков будут зависеть от результатов пруденциального надзора на основе оценки рисков
- Разработка детальной карты потребностей/частоты; обеспечение стандартизации форматов для регулярной отчетности
- Небанковским финансовым учреждениям, возможно, потребуется поддержка при подготовке отчетности для регулятора о качестве продуктов; возможно рассмотреть поэтапный подход
- Особую важность представляют инструменты для камерального анализа и тематических исследований (изучение конкретного вопроса, т.е. одного канала продаж)
- Вопросы для анализа на уровне поставщика услуг (например, бизнес-практика, структура корпоративного управления, жизненный цикл продукта, внутренний регламент по рассмотрению жалоб)

Примеры передовых практик: Кодекс корпоративного поведения и другие аспекты саморегулирования

Описание практик

- Нормативно-правовая база должна допускать появление СРО
- Следует стимулировать поставщиков услуг, не подлежащих регулированию в части защиты прав потребителей, разрабатывать, принимать, распространять и применять инструменты саморегулирования (не следует рассматривать как замену регулирования)
- Инструменты саморегулирования в части защиты прав потребителей следует создавать по согласованию с соответствующими органами
- Формулировки должны быть доступными для понимания и использования потребителями и поставщиками финансовых услуг и не содержать профессионального жаргона
- Регулятор должен принимать меры по стимулированию или проверке соответствия нормам саморегулирования и использовать саморегулирование при оценке поведения поставщика услуг

Пояснения

- Следует поощрять внедрение кодексов корпоративного поведения и других видов саморегулирования, таких как отраслевые ассоциации, в частности, применительно к нерегулируемым поставщикам кредитно-депозитных продуктов и услуг.
- Инструменты саморегулирования не могут рассматриваться как альтернатива регулированию, могут потенциально содействовать распространению минимальных стандартов защиты потребителей или корпоративного поведения, аналогичных или даже более строгих, чем действующие регуляторные стандарты
- Между тем опыт многих стран по внедрению мер саморегулирования не всегда оказывался положительным. Это обусловлено следующими причинами:
 - Отсутствие потенциала, ресурсов и экспертных знаний;
 - Конфликты интересов;
 - Ограниченное членство;
 - Отсутствие у СРО полномочий по правоприменению.

Примеры передовых практик: Внутренний регламент по рассмотрению жалоб потребителей

Описание практик

- Поставщикам финансовых услуг следует создать подразделение по эффективному, своевременному и справедливому урегулированию жалоб
- Следует внедрить минимальные стандарты, в том числе:
 - Несколько каналов для подачи жалоб
 - Широкую публикацию информации о способах подачи жалоб
 - Информирование потребителей в ходе процесса рассмотрения жалоб
 - Соответствующее обучение сотрудников и агентов по работе с жалобами
 - Разделение функций отдела по рассмотрению жалоб и бизнес-подразделений
 - Информирование потребителей о принятом решении в течение срока, не превышающего максимальное количество дней
 - Хранение письменно задокументированных жалоб и предоставление архива надзорным органам

Пояснения

- У поставщиков услуг должны быть письменные процедуры и уполномоченные сотрудники для надлежащего рассмотрения жалоб
- Совет директоров несет конечную ответственность за фактическое внедрение процедур по урегулированию жалоб
- Необходимы соответствующие каналы для потребителей с низким уровнем доходов, клиентов, находящихся в отдаленных населенных пунктах или обладающих низкой финансовой грамотностью
- Следует рассмотреть вопрос о роли альтернативных каналов распределения в случае внутреннего рассмотрения жалоб
- Следует предусмотреть стандартные процедуры классификации жалоб, подачи отчетности в органы надзора для проведения анализа надзорным органом

Новая цифровая среда для оказания финансовых услуг

Защита прав потребителей на рынке финансовых услуг является особенно важной в условиях более широкого предоставления новых финансовых продуктов и услуг с использованием новых каналов дистрибуции, нефинансовых организаций и новых бизнес-моделей и технологий.



Новые финансовые продукты

Мобильные/электронные кошельки, мобильное микрострахование; цифровые кредиты; связанные продукты



Новые каналы дистрибуции

Новые способы оказания финансовых услуг: электронные услуги через мобильные телефоны, смарт-карты, персональные компьютеры, через агентов и посредников



Новые поставщики услуг и бизнес-модели

Мобильные сетевые операторы, оказывающие финансовые услуги, большие данные/альтернативные данные

Защита прав потребителей в эпоху развития цифровых финансовых услуг (ЦФУ)

Чем ЦФУ отличаются от обычных финансов?

- Высокая скорость операций
- Удаленный характер услуг
- Автоматизированное принятие решений
- Ограничение письменного документирования счетов и операций
- Участие нерегулируемых и/или нефинансовых субъектов
- Посредники играют важную роль
- Стремительное развитие инноваций
- Значительный масштаб и объем предлагаемых услуг и соответствующих рисков

Вопросы защиты прав потребителей, представляющие важность в контексте ЦФУ:

- Нормативно-правовая база (пробелы)
- Электронное раскрытие информации
- Пригодность продуктов/чрезмерная задолженность
- Ответственность посредников
- Защита и конфиденциальность информации
- Механизмы регресса
- Защита средств клиентов
- Ответственность потребителей
- Финансовые возможности/цифровая грамотность

Спасибо за внимание

Екатерина Левитанская

Глобальная практика по финансам, рынкам и конкурентоспособности

+7 411 7555

klevitanskaya@ifc.org

www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion

www.worldbank.org/responsiblefinance

