

**Защита прав потребителей как  
один из ключевых факторов  
благоприятной регулятивной  
среды для развития цифровых  
финансовых услуг**

Photographer Name, CGAP Photo Contest

Ольга Томилова  
12 февраля 2019 г.



# Ключевые факторы, обеспечивающие благоприятную регулятивную среду для цифровых финансовых услуг

Фактор 1: Развитие систем ЭД с участием небанковских поставщиков

Фактор 2: Развитие агентских моделей

Фактор 3: Развитие риск-ориентированных систем идентификации клиентов

Фактор 4: Развитие защиты прав потребителей



# С цифровыми услугами связан ряд специфических рисков...

- Проблемы с цифровым каналом коммуникации
- Кража личных данных
- Недостаточная прозрачность цен и условий
- Сложность подачи жалоб
- Цифровое мошенничество
- ...

## ... но вместе с тем, цифровые услуги предоставляют уникальные возможности

- Скорость
- Удобство доступа
- Сокращение затрат
- Гибкость продуктов
- **Быстрое информирование клиента**
- **Повышение финансовой грамотности**
- **Возможность получить отчет и проанализировать операции**



Потребитель может сделать лучший выбор и улучшить контроль своих финансовых решений

# Из чего складывается самостоятельность и зрелость финансового поведения клиента?

- Клиент должен получить информацию, необходимую для выбора услуги

Информированный  
**ВЫБОР**

- У клиента должна быть возможность выразить претензии, а также свое мнение о продукте или услуге

Право  
**ГОЛОСА,**  
которое  
учитывается

- Уважительное отношение ко всем клиентам: создание доступной среды – в том числе цифровой

**УВАЖЕНИЕ**  
со стороны  
фин.  
учреждения

- У клиента должны быть инструменты контроля своих финансовых решений

**КОНТРОЛЬ**  
финансовых  
решений

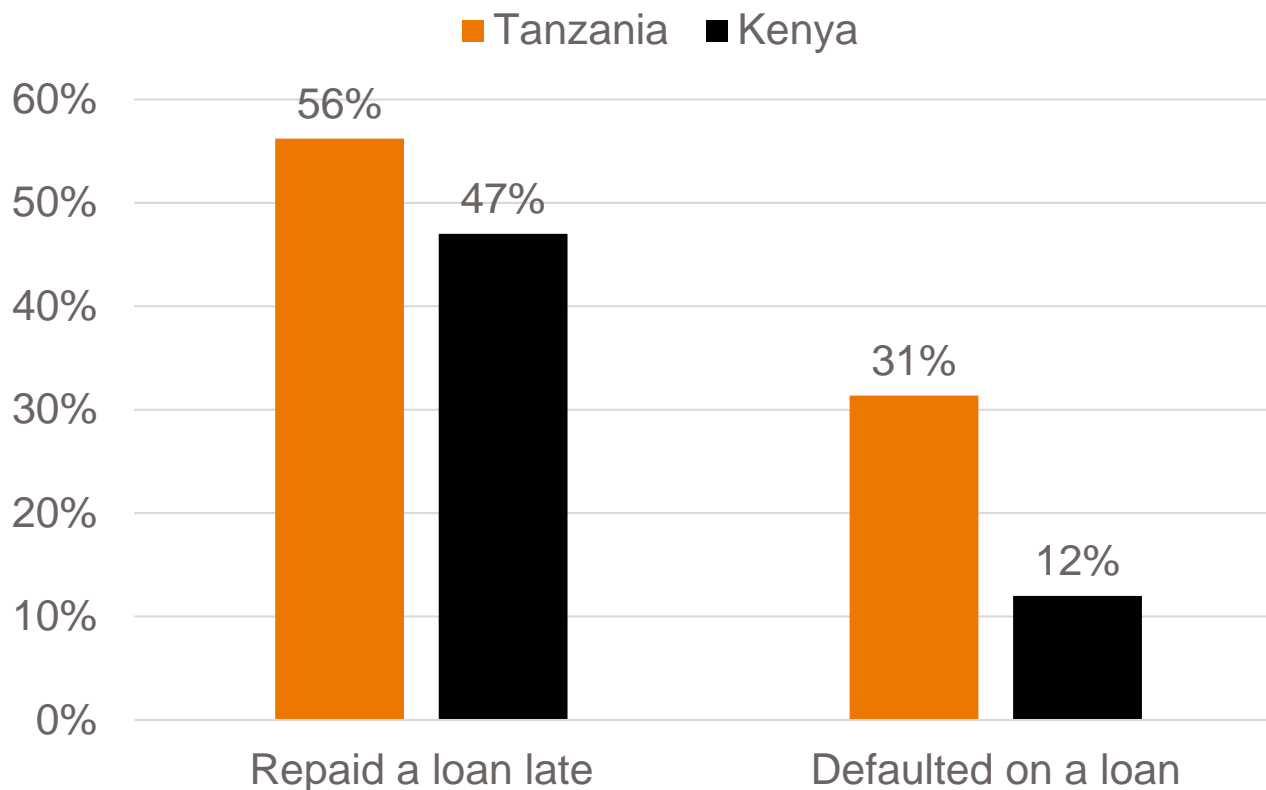
# Основные компоненты защиты прав потребителя цифровых услуг

- Последовательность и полнота применения правил защиты потребителей к пользователям цифровых услуг
- Необходимая адаптация к особенностям цифровых услуг
- Требования к прозрачности поставщиков и их агентов
- Требование наличия у поставщика системы подачи и обработки жалоб потребителей
- Требования к обеспечению технической доступности услуг (требования к цифровой платформе)



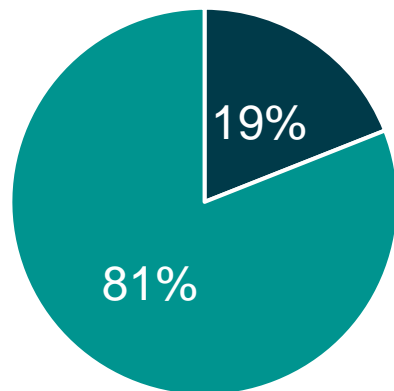
# Несколько слов о прозрачности...

Результаты исследования CGAP мобильных кредитов в Кении и Танзании: высокие просрочки и неплатежи



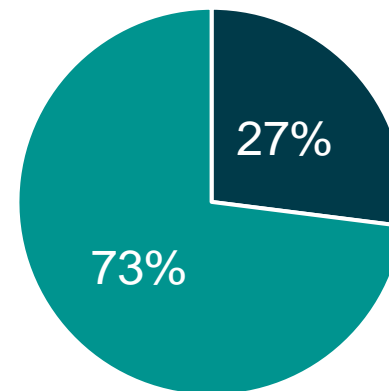
# Ряд пользователей недовольны недостаточной прозрачностью

Kenya



- Reported poor transparency
- Did not report poor transparency

Tanzania



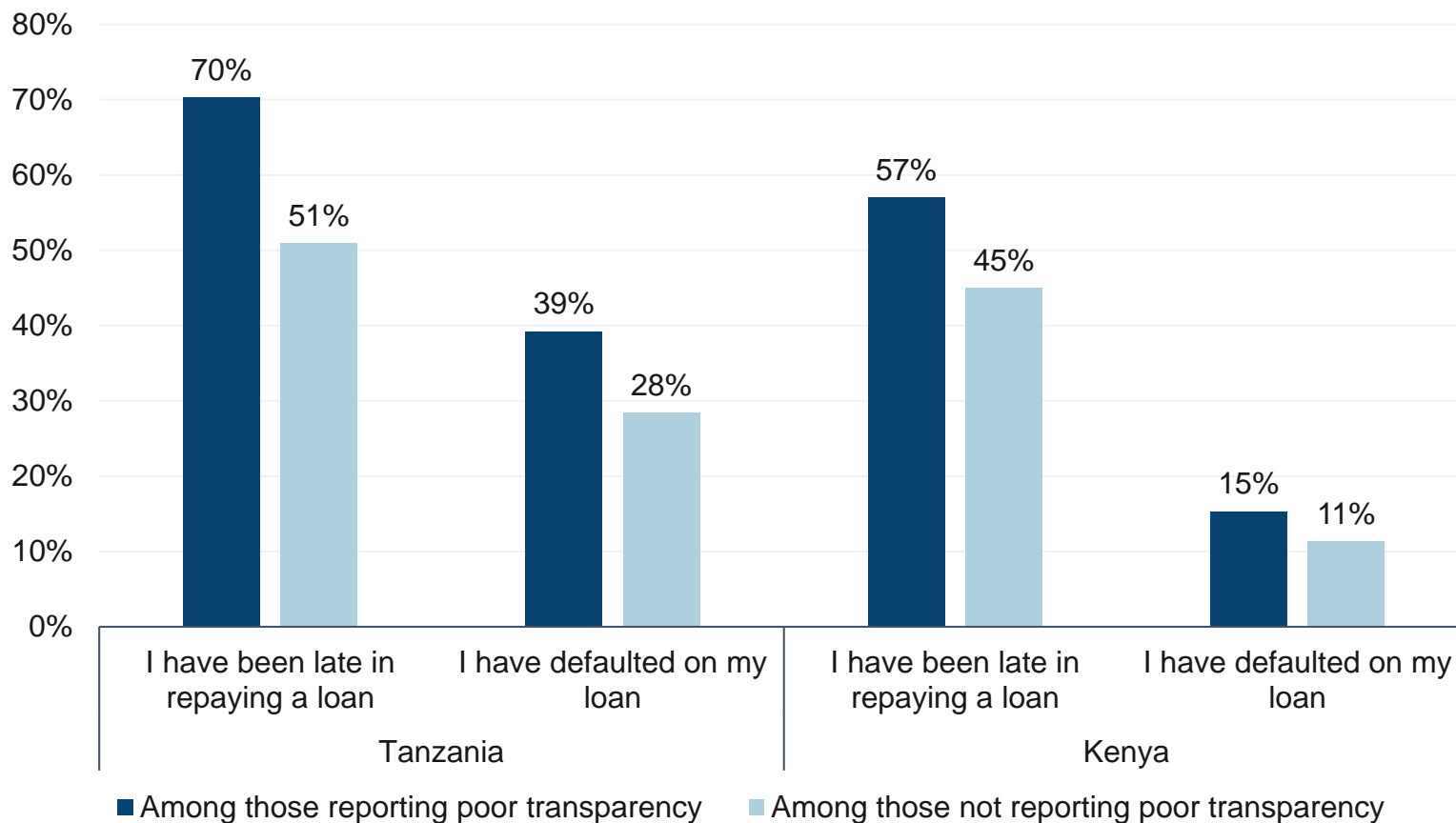
- Reported poor transparency
- Did not report poor transparency

- “Мне пришлось заплатить комиссии, о которых я не знал”
- “Кредитор неожиданно списал средства с моего счета”
- “Я не совсем понял, сколько нужно платить за использование кредита”



# Недостаток прозрачности напрямую связан с просрочками и неплатежами

Просрочки и неплатежи выше среди тех клиентов, кто недоволен прозрачностью условий кредита



# Возможность информированного выбора повышает частоту ознакомления с условиями предоставления услуги и ведет к снижению просрочек



Просмотр условий  
вырос с **9.5% to 23.8%**

Ознакомление с условиями привело к **снижению просрочек на 7%**

# Вектор защиты потребителей – фокус на конечных результатах для клиента

*От ответственности покупателя к ответственности продавца*



*Перенос внимания с негативных на позитивные результаты для потребителя*

