

«Цифровые финансы и их влияние на повышение благосостояния потребителей финансовых услуг»

Пятая Международная конференция по финансовой грамотности и финансовой доступности



WORLD BANK GROUP
Finance, Competitiveness & Innovation

ФИНФИН 2019

Рольф Берндт, руководитель отдела глобальной практики по управлению финансами, конкурентоспособности и инновациям, регион ЕЦА

Финансовая доступность благоприятно влияет на общее развитие экономики

- Всемирный банк определяет финансовую доступность так: осведомленность и использование физическими лицами и мелкими, малыми и средними предприятиями спектра приемлемых финансовых продуктов и услуг, предоставляемых способом, доступным и безопасным для потребителя и устойчивым для поставщика.
- Определения могут различаться, но ключевые элементы финансовой доступности остаются неизменными: разнообразие и приемлемость продуктов, их доступность, устойчивость, ответственный подход и безопасность.
- Существуют убедительные факты, свидетельствующие, что финансовая доступность:
 - позволяет людям сглаживать потребление, управлять рисками, инвестировать в человеческий капитал;
 - помогает предприятиям внедрять инновации, расти и создавать рабочие места;
 - может способствовать повышению стабильности и целостности финансового сектора;
 - соответствует целям макроэкономической политики, предусматривающим достижение всеобщего благосостояния и сокращение бедности.

Уровень доступности финансовых услуг повысился во всем мире и, в частности, в регионе ЕЦА, но в цифровой сфере возникают новые проблемы

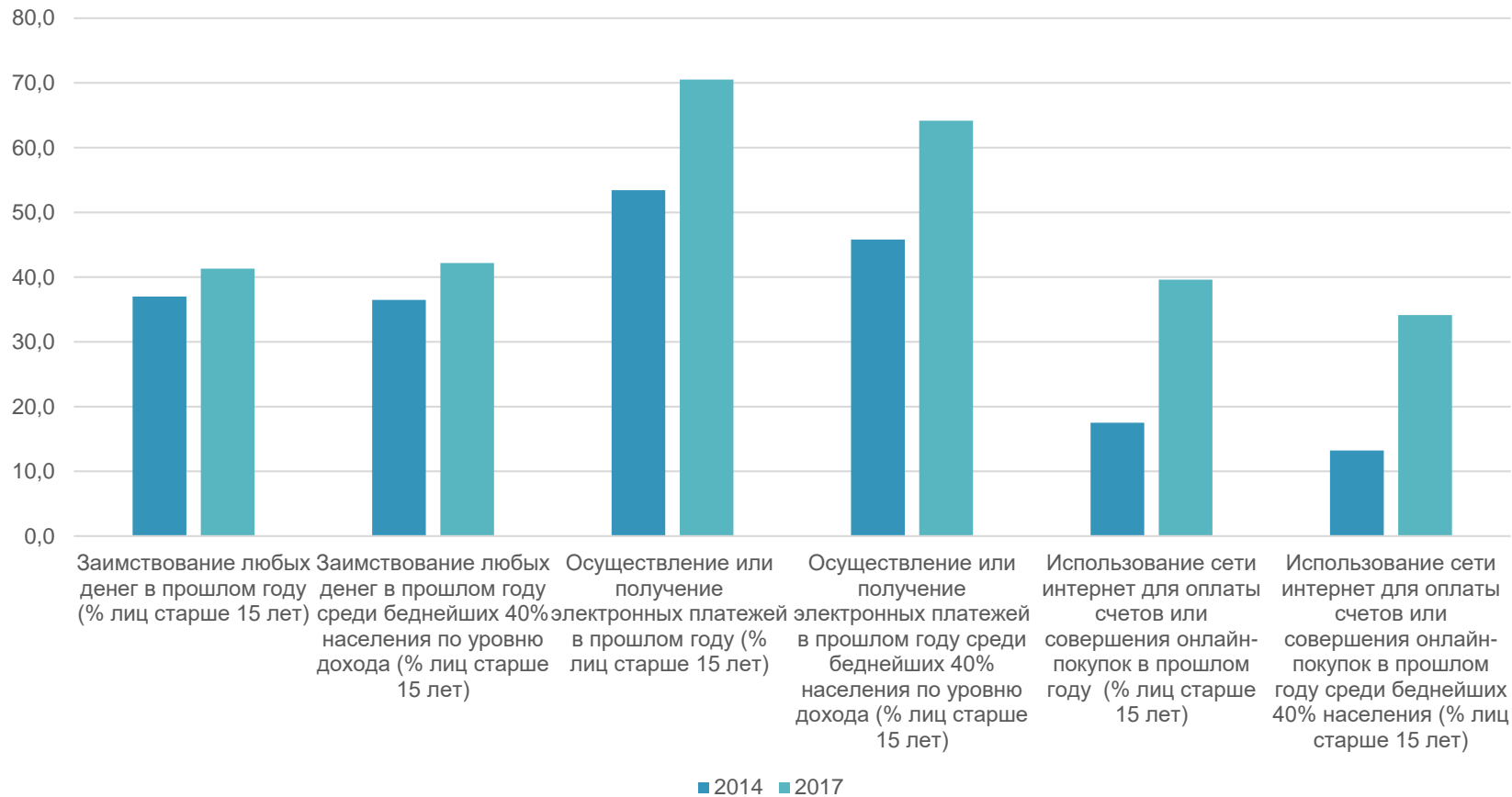
- Согласно данным 3-го издания базы данных Global Findex, с 2011 года счета в финансовом учреждении имели 1,2 триллиона взрослых граждан, а с 2014 года такие счета открыли 515 миллионов человек.
- В регионе ЕЦА доля населения, имеющего счета в финансовых учреждениях, увеличилась с 57% в 2014 году до 65% в 2017 году в результате осуществления государственных платежей в электронном виде.
- Доля взрослых граждан, осуществляющих или получающих любые электронные платежи, за период с 2014 по 2017 год выросла на 14 процентных пунктов до 60%.
- В регионе ЕЦА доля взрослых граждан, получающих от государства заработную плату, пенсии или социальные пособия, в два раза превышает средний показатель по развивающимся странам мира. Две трети получателей получают платежи в электронной форме.

Наличие счета в финансовом учреждении (% лиц старше 15 лет)



Использование цифровых финансовых услуг значительно увеличилось - не только в целом, но и среди беднейших 40 процентов населения.

Использование цифровых финансовых услуг



С ростом сферы новых цифровых финансовых услуг (ЦФУ) защита прав потребителей финансовых услуг становится еще более важной

- Новые финансовые продукты и услуги все чаще предоставляются через новые каналы сбыта, нефинансовыми организациями и с использованием новых бизнес-моделей и технологий



Новые финансовые продукты

Например, электронные деньги/ мобильные кошельки, мобильное микро-страхование; кредиты электронными деньгами; пакеты продуктов (эфирное время и страхование; эфирное время и кредит)



Новые каналы сбыта

Новые способы предоставления финансовых услуг, например, в электронном виде через мобильные телефоны, смарт-карты, компьютеры; через агентов и других посредников



Новые поставщики услуг и новые бизнес-модели

Например, предоставление финансовых услуг операторами сетей сотовой связи (ОСС); использование больших /альтернативных данных

В результате предоставления ЦФУ возникают специфические вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг, которые требуют решения

Характеристики ЦФУ

- Высокая скорость транзакций
- Дистанционный характер услуг
- Автоматизация принятия решений
- Ограниченный объем письменных записей по счетам и транзакциям
- Вовлечение нерегулируемых и (или) нефинансовых организаций
- Важная роль посредников
- Быстрота внедрения инноваций
- Значительные масштабы и объем предлагаемых услуг и сопутствующий риск

Проблемы, связанные с защитой прав потребителей финансовых услуг

- Раскрытие информации в электронной форме
- Приемлемость продуктов/ чрезмерная закредитованность
- Ответственность посредников
- Конфиденциальность персональной информации и защита данных
- Механизм правовой защиты (подачи жалоб)
- Защита средств клиентов
- Ответственность потребителя
- Финансовые возможности/ цифровая грамотность
- Нормативно-правовая база

Проблемы и добросовестная практика защиты прав потребителей финансовых услуг в отношении раскрытия информации и обеспечения прозрачности

Проблемы, связанные с ЦФУ

- Информация об условиях оказания услуг, предоставляемая в электронно-цифровой форме, может быть недостаточно полной, ее труднее читать, а живое взаимодействие при такой форме ограничено.
- При раскрытии информации через цифровые каналы ее, возможно, будет труднее хранить, а также получать доступ к ней в дальнейшем.

Добросовестная практика

- Создание возможностей для предоставления информации в электронной форме, направление квитанций о совершенных транзакциях по СМС и т.д.
- Распространение правил раскрытия информации на цифровые каналы и продукты
 - Послойное представление информации через мобильные телефоны, использование стандартизованных иконок
 - Обеспечение доступа к более полной информации на последующем этапе
- Обязательное ведение цифровых записей транзакций, совершенных с потребителями (для потребителей и надзорных органов)

Проблемы и добросовестная практика защиты прав потребителей финансовых услуг в области обеспечения справедливого отношения и делового поведения

Проблемы, связанные с ЦФУ

- Агрессивная практика продаж (навязчивая реклама)
- Автоматизация принятия решений по кредитам, что потенциально может приводить к дискриминации
- Ограниченный характер оценки приемлемости продуктов
- Объединение продуктов в пакет с ограничением права выбора для потребителя
- Ненадлежащее поведение агентов
- Сохранность средств, предоставляемых с помощью продуктов, подобных депозитам

Добросовестная практика

- Выявление недобросовестной практики путем ведения мониторинга рынка и анализа жалоб потребителей
- Разработка сбалансированных правил, касающихся приемлемости продуктов и необходимости инноваций
- Обязательное раскрытие информации о продуктах, объединенных в пакет
- Возложение на поставщиков услуг юридической ответственности за действия и упущения агентов
- Рассмотрение альтернативных механизмов защиты средств (обособление на отдельном счете)

Основные технические ресурсы по цифровым финансовым услугам и защите прав потребителей

- Consumer Experience and Protection Working Group, ITU-T Focus Group Digital Financial Services, 2017
- Doing Digital Finance Right: The Case for Stronger Mitigation of Customer Risks, CGAP, 2015
- Managing the Risk of Fraud in Mobile Money, Mobile Money for the Unbanked, 2012
- ePaymentsCode, Australian Securities and Investment Commission, 2016
- Code of Conduct for Mobile Money Providers, GSM Association (GSMA), 2014
- Mobile Privacy Principles, GSMA, 2011
- Responsible Digital Finance, Responsible Finance Forum V, 2014
- Online and mobile payments: Supervisory challenges to mitigate security risks, FinCoNet, 2016
- Recourse in Digital Financial Services: Opportunities for Innovation, CGAP, 2015
- Responsible Digital Payments Guidelines, Better than Cash Alliance, 2016
- Consumer Protection in Digital Credit, CGAP, 2017
- Joint Commission Discussion Paper on the Use of Big Data by Financial Institutions, EBA, ESMA, EIOPA, 2016
- Deposit Insurance and Digital Financial Inclusion, CGAP Brief, Oct 2016
- Digitalization of short-term, high-cost consumer credit: Guidance to supervisors, FinCoNet, 2018
- Practices and Tools Required to Support Risk-Based Supervision in a Digital Age, FinCoNet, 2018

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!



WORLD BANK GROUP
Finance, Competitiveness & Innovation

ФИНФИН 2019

Рольф Берндт, руководитель отдела
глобальной практики по управлению
финансами, конкурентоспособности и
инновациям, регион ЕЦА