



**Финансовые инновации на благо потребителей: Баланс между доступностью финансовых услуг, защитой потребителей и финансовой стабильностью**

КЕЙТ МАККИ

24 октября 2013 г.

Москва, Россия

# Ключевой принцип защиты потребителей

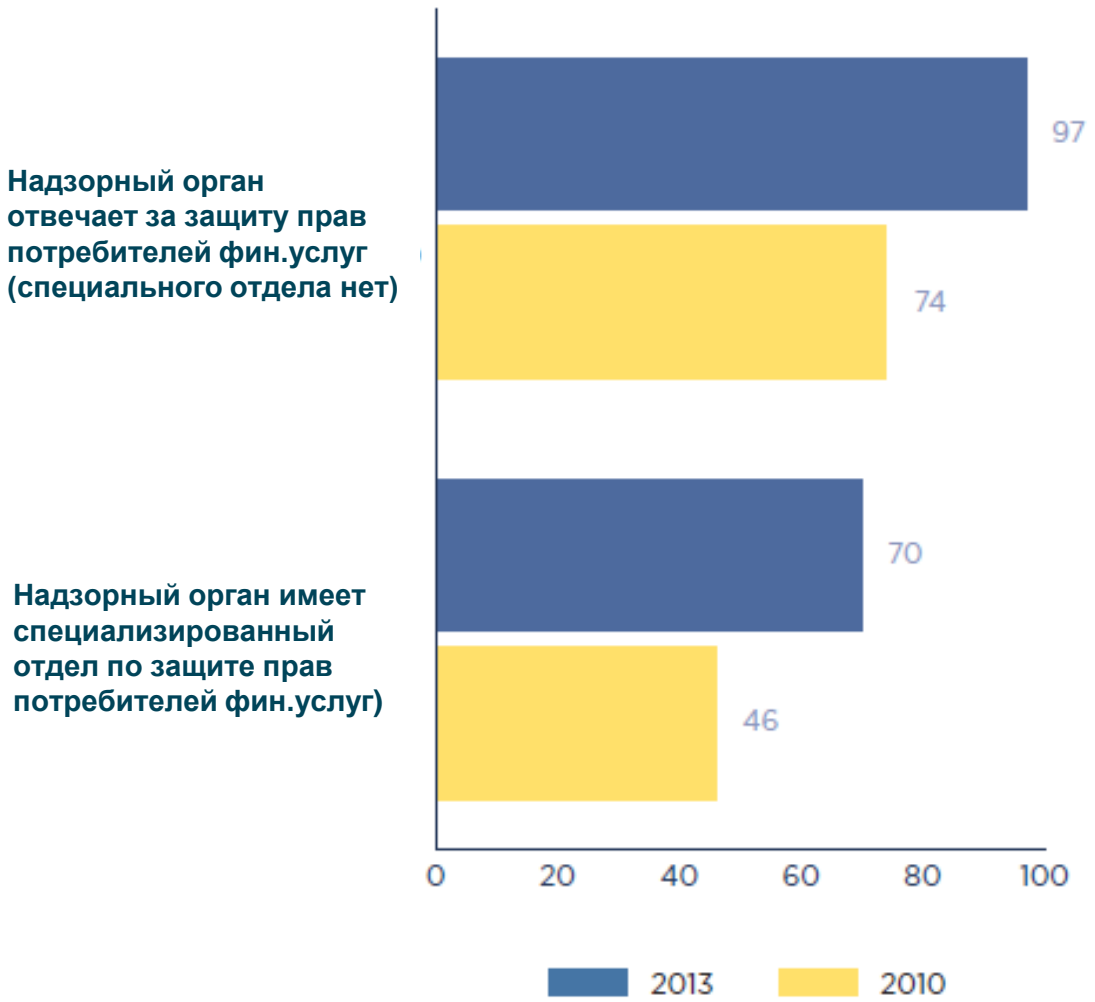
Равные условия и единые правила  
в зависимости от ПРОДУКТА



- Одинаковая степень защиты потребителей
- Честные конкурентные условия для поставщиков



# Все больше стран наделяют финансовые надзорные органы большими полномочиями в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг и создают специализированные подразделения (2010-2013 гг.)



**Примечание:** Данные по 109 странам за 2010 и 2013 гг.

# Защита потребителей и продвижение принципов ответственного финансирования

## Три ключевых задачи

### ПРОЗРАЧНОСТЬ

Улучшение раскрытия информации:

- цена продукта, сроки, условия, риски
- понимание: на родном языке/простыми словами, простые формы (основные факты))
- как задать вопрос/ подать жалобу
- исследования потребителей/ тестирование

### СПРАВЕДЛИВОЕ ОТНОШЕНИЕ

- ответственное кредитование
- маркетинг, практика продажи и сбора платежей
- неоправданные/ неразумные положения договора
- конфиденциальность и защита персональных данных

### ДЕЙСТВЕННАЯ СИСТЕМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- стандарты для внутреннего разрешения споров (бесплатно, быстро, честно)
- система доступна /функциональна для малообеспеченных и незащищенных слоев населения и пользуется их доверием
- регуляторы используют статистику жалоб для мониторинга рынка

# Регулирование защиты прав потребителей и «саморегулирование» взаимно подкрепляют друг друга

**Кодекс  
этики**



**Регулирование**



# Кто и в какой сфере должен действовать? Примеры из международной практики

## Отраслевые ассоциации

Система подачи претензий и разрешения споров  
Кредитные бюро и конфиденциальность данных  
Клиентоориентированные продукты и услуги, поведение сотрудников

## Органы регулирования и надзора

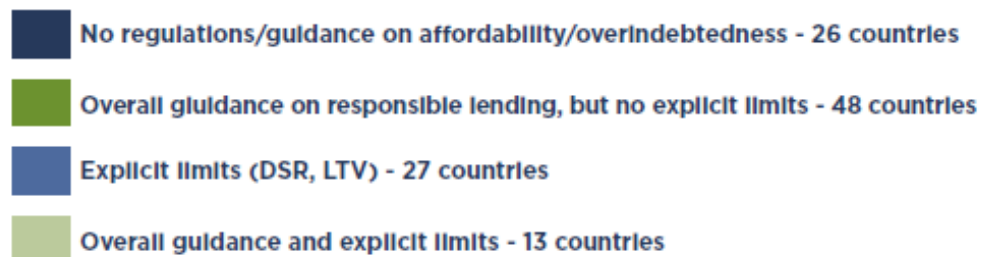
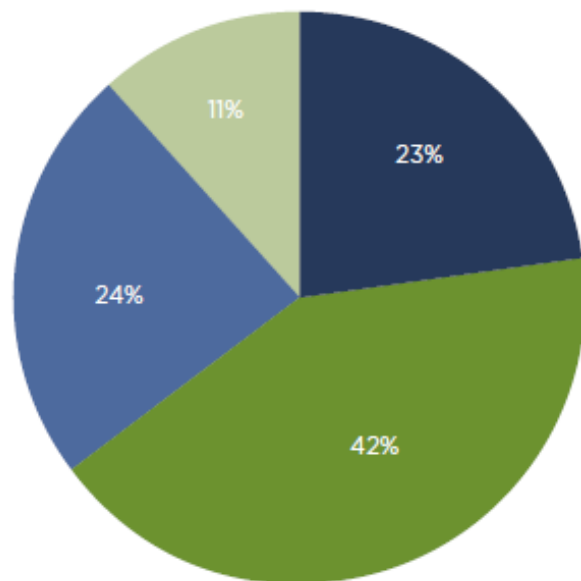
Прозрачность  
Правила ответственного кредитования и система стимулов  
Принципы этичного сбора платежей?

## Разделение первичной ответственности

Мониторинг рынка и выявление «горячих точек»  
Ответственное развитие рынка

**Саморегулирование имеет свои пределы и ограничения (напр., исполнение контрактов, всеобщее применение и т.п.). Даже если не с самого начала, в конце концов должны быть установлены четкие правовые рамки.**

# Ответственное кредитование (ОК)



**Note:** Based on responses from 114 economies in 2013.

Большинство стран указали на наличие у них ряда положений ОК (88 из 114). Четкие лимиты (напр., отношение суммы кредита к активам или коэффициенты обслуживания долга) в 40 странах – рост в 2 раза по сравнению с 2010 г.

# Что нас ждет в будущем?

Растет интерес к концепции «подходящий продукт для клиента» - перенос ответственности на поставщика, от которого ожидается, что он будет действовать в интересах потребителя

Как новые бизнес-модели влияют на потребительские риски? (например, меры по защите персональных данных в эпоху «больших данных», новые виды мошенничества, нетрадиционные каналы распространения кредитных (в т.ч. межпользовательских) и страховых услуг

Смогут ли поставщики найти долгосрочное экономическое обоснование для клиентоориентированного подхода и принципов ответственного финансирования, достаточное для преодоления искушения сэкономить на этом и воспользоваться краткосрочными выгодами?



# CGAP

Advancing financial inclusion to improve the lives of the poor

