

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ НБТ

ПО РАЗВИТИЮ МЕХАНИЗМА ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН НА
2017 - 2019 гг.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
БАНК
ТАДЖИКИСТАНА



ҚАРОРИ
РАЁСАТИ БОНКИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН

аз 31 март соли 2017

№ 19

ш. Душанбе

Дар бораи тасдиқи
Афзалиятҳои стратегии Бонки миллии Тоҷикистон оид
ба рушди механизми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони
хизматрасониҳои молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон
барои солҳои 2017-2019

Мутобиқи моддаҳои 6 ва 77 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар
бораи Бонки миллии Тоҷикистон", Раёсати Бонки миллии Тоҷикистон

қ а р о р м е к у н а д :

1. Афзалиятҳои стратегии Бонки миллии Тоҷикистон оид ба
рушди механизми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони
хизматрасониҳои молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2017 -
2019 тасдиқ карда шавад (замима мегардад).

2. Иҷрои ҳамин қарор ба зиммаи Шӯъбаи ҳимояи ҳуқуқҳои
истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ вогузор карда
шавад.

3. Назорати иҷрои ҳамин қарор ба зиммаи Муовини якуми Раиси
Бонки миллии Тоҷикистон Нуралиев Ҷ.К. гузошта шавад.

Раиси Раёсат


Ҷ. Нурмаҳмадзода

СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений.....	3
Введение.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
1.1. Краткий обзор Приоритетов.....	8
1.2. Цели и задачи.....	9
2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ.....	10
2.1. Регулирование.....	10
2.1.1. Прозрачность.....	12
2.1.2. Раскрытие информации.....	14
2.1.3. Деловая практика.....	15
2.2. Надзор.....	17
2.3. Рассмотрение жалоб.....	19
2.4. Финансовое образование.....	20
2.4.1. Целевые группы.....	22
3. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	23
3.1. Финансирование.....	23
3.2. Кадровый потенциал.....	24
4. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ.....	25
4.1. План действий и этапы реализации.....	25
4.2. Принципы реализации.....	27
4.3. Мониторинг и оценка эффективности.....	28
5. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.....	28
6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	30
Глоссарий.....	31

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АБТ	-	Ассоциация банков Таджикистана
АМФОТ	-	Ассоциация микрофинансовых организаций Таджикистана
АМА	-	Антимонопольное Агентство Республики Таджикистан
ВБ	-	Всемирный Банк
ГССН	-	Государственная служба страхового надзора
ЗПП	-	Защита прав потребителей
КО	-	Кредитная организация
МФО	-	Микрофинансовая организация
МФК	-	Международная финансовая корпорация
НБТ	-	Национальный банк Таджикистана
НСР РТ	-	Национальная стратегия развития Республики Таджикистан до 2030 года
ОЭСР	-	Организация экономического сотрудничества и развития
ФССФЛ	-	Фонд страхования сбережений физических лиц Республики Таджикистан
ФУ	-	Финансовые услуги (услуги, предоставляемые банками, МФО и страховыми компаниями)
ФО	-	Финансовые организации (банки, микрофинансовые и страховые организации)

ВВЕДЕНИЕ

Вопрос о защите прав потребителей в финансовом секторе не является новым. Многие финансовые организации понимают, как финансовые услуги могут помочь населению повысить уровень своей жизни. Но если такие услуги будут предлагаться без учета реальных потребностей и возможностей потребителей, то данные услуги, в частности кредиты, могут вместо пользы нанести вред. Такие факторы, как желание обеспечить прибыльность и внутреннее стимулирование объемов продаж, могут склонить финансовые учреждения к применению практики, не соответствующей принципам защиты прав потребителей.

В последнее время в связи с последствиями глобального финансового кризиса, ассоциации финансовых организаций (АБТ и АМФОТ) и надзорные органы страны ощущают необходимость принятия поставщиками финансовых услуг мер по защите клиентов от потенциально вредных финансовых продуктов и в обеспечении справедливого отношения ко всем клиентам.

Важность защиты прав потребителей (ЗПП) финансовых услуг (ФУ) широко признана регулируемыми органами и организациями, устанавливающими стандарты и правила поведения на финансовых рынках. Ряд международных организаций (ВБ, ОЭСР и т.д.) приняли стандарты по защите прав потребителей ФУ. Расширяется перечень стран, внедряющих новые методы регулирования в сфере ЗПП финансовых услуг, создающих специализированные надзорные институты, разрабатывающих механизмы по разрешению споров, а также реализующих программы по финансовому образованию населения. Национальные банки, как регуляторы финансового рынка играют ведущую роль в определении и реализации политики по ЗПП финансовых услуг, осуществляют надзор за рыночным поведением финансовых организаций (ФО), а также координируют мероприятия

по разработке национальных стратегий и программ финансового образования.

Признание важности ЗПП в целях развития финансового сектора, в целом, и развития банковского сектора, в частности, со стороны Правительства Республики Таджикистана нашло свое отражение в Стратегии развития банковского сектора Республики Таджикистан на 2010-2015 годы.

В апреле 2012 года по просьбе Национального банка Таджикистана (НБТ), Всемирный Банк (ВБ) провел диагностический Обзор защиты прав потребителей и финансовой грамотности в Таджикистане, охвативший банковский, микрофинансовый и страховой сектора. Цели Обзора заключались в сравнении действующей правовой и нормативной базы, институциональных структур, рыночной практики с международной передовой практикой, а также в представлении рекомендаций о путях усиления ЗПП финансовых услуг и повышения финансовой грамотности в Таджикистане.

Согласно проведенного ВБ анализа нормативно-правовой базы банковского сектора Таджикистана, в действующем законодательстве не отражены должным образом цели и направления развития института ЗПП, а также меры, необходимые к принятию для защиты интересов потребителей банковских услуг.

В настоящий момент, в Таджикистане отсутствуют институциональные структуры, ответственные за ЗПП всего финансового сектора. Нет независимого профессионального механизма в финансовом секторе, такого как финансовый омбудсмен, ответственного за рассмотрение индивидуальных жалоб потребителей ФУ.

¹ Стратегия была принята Постановлением Правительства Республики Таджикистан за №261 от 8 мая 2010 года.

НБТ несет ответственность за регулирование и надзор в банковском и микрофинансовом секторах, но не имеет прямой и установленной ответственности согласно закону по обеспечению ЗПП финансовых услуг. При продаже товаров, работ и услуг ответственность за реализацию политики по защите прав потребителей возложена на Антимонопольное агентство Республики Таджикистан (АМА), которое несет ответственность за соблюдение требований Законов Республики Таджикистан «О конкуренции», «О защите прав потребителей», «О рекламе». Вместе с тем, согласно результатов исследований ВБ от 2012г., АМА не имеет достаточного опыта в рассмотрении жалоб и спорных вопросов финансового сектора.

Международные финансовые организации (такие как ВБ, МФК), АБТ и АМФОТ, а также сами кредитные организации страны предпринимают меры по усилению ЗПП. На данный момент 16 кредитных организаций Республики Таджикистан одобрили принципы SmartCampaign² из них 2 крупные микрофинансовые организации уже прошли и получили сертификацию SmartCampaign. ВБ и МФК регулярно проводят обучение по вопросам ЗПП и финансовой грамотности. Наряду с этим, АБТ и АМФОТ проводят обучающие тренинги и семинары для сотрудников кредитных организаций.

Начиная с 2014 года, в Республике Таджикистане ведется работа по созданию необходимых условий для развития сферы ЗПП финансовых услуг. Так изменениями, внесенными в июле 2014 г. в Закон Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана», в задачи НБТ было включено создание благоприятных условий для защиты интересов потребителей услуг банковской системы (ст.6), а также расширены полномочия НБТ по применению

²SmartCampaign является глобальной инициативой по усилению защиты прав потребителей в микрофинансовом секторе.

оперативных исправительных мер и мер воздействия за нарушение интересов потребителей услуг банковской системы (ст.48).

В сентябре 2015г. в структуре НБТ было создано независимое структурное подразделение - Отдел по защите прав потребителей услуг банковской системы (далее – Отдел ЗПП), деятельность которого направлена на развитие и дальнейшее усовершенствование системы ЗПП финансовых услуг. Основной целью создания данного отдела было совершенствование нормативно-правовой базы в сфере ЗПП, рассмотрение жалоб и принятие соответствующих мер в случаях выявления нарушений интересов потребителей услуг банковской системы, проведение инспекций кредитных организаций в данном направлении, распространение информации относительно ЗПП, повышение финансовой грамотности населения и т.д.

НБТ разработаны и представлены на рассмотрение в Правительство Республики Таджикистан дополнения и изменения в Законы Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана», «О банковской деятельности» и «О защите прав потребителей». Принятие предлагаемых дополнений и изменений в указанные законы даст возможность НБТ стать единственным органом, имеющим полномочия (всеобщий мандат) по регулированию и надзору в сфере ЗПП банковских и страховых услуг финансового сектора.

Кроме того, в октябре 2016г. Правительство Республики Таджикистан приняло решение о передаче НБТ полномочий по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций.

Ряд необходимых положений по защите прав потребителей финансовых услуг были определены и в принятой в октябре 2016 года Национальной стратегии развития Республики Таджикистан до 2030 года (НСР РТ). Данный документ, в частности, определил необходимость дальнейшего совершенствования нормативно-правовой базы финансового сектора, повышения прозрачности и

доверия к деятельности финансовых учреждений, развития добросовестной конкуренции в финансовом секторе, обеспечение защиты прав и интересов инвесторов и потребителей финансовых услуг. Кроме того, данной стратегией отдельно предусмотрена разработка и реализация Государственной программы повышения финансовой грамотности населения.

Исходя из вышеизложенного, с целью создания эффективного механизма защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг, устранения имеющихся недостатков, повышения доверия к финансовой системе и роста уровня финансовой грамотности потребителей, НБТ инициировал разработку и принятие актуального на сегодняшний день документа, определяющего политику центрального банка в данной сфере, - «Стратегические приоритеты НБТ по развитию механизма защиты прав потребителей финансовых услуг Республики Таджикистан на 2017–2019 г.г.» (далее - Стратегия).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Краткий обзор Стратегии

Данная Стратегия разработана на основании статей 6 и 77 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» и Национальной стратегии развития Республики Таджикистан на период до 2030 года и приоритетах устойчивого экономического развития страны, которые отмечены в Послании Президента Республики Таджикистан Маджлиси Оли Республики Таджикистан за 2015г..

В разработке данной Стратегии приняли активное участие представители финансового сектора страны, международные финансовые организации, оказывающие поддержку развитию финансовой системы Республики Таджикистан.

Принятая Стратегия окажет содействие НБТ, финансовым организациям, ассоциациям финансовых организаций и другим заинтересованным сторонам в координации деятельности, направленной на повышение доверия к финансовой системе и ЗПП финансовых услуг в Республике Таджикистан.

В Стратегии обозначены ключевые вопросы в сфере ЗПП финансовых услуг, определены приоритетные направления и меры, реализация которых будет способствовать улучшению системы ЗПП финансовых услуг.

1.2. Цели и задачи

Стратегическими целями формирования более эффективной системы защиты прав потребителей финансовых услуг являются повышение доверия к финансовому сектору и наделение потребителей более широкими правами и возможностями.

Успешное достижение поставленных целей предусматривает последовательное решение следующих задач:

- создание необходимых институтов, систем и инструментов для защиты прав потребителей финансовых услуг, посредством:
 - а) совершенствования нормативно-правовой среды по защите прав потребителей финансовых услуг;
 - б) создания эффективной системы надзора и мониторинга в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
 - в) создания эффективных альтернативных механизмов рассмотрения споров (финансовый примиритель/омбудсмен).
- повышение прозрачности деятельности финансовых организаций и раскрытие информации потребителям финансовых услуг;
- улучшение деловой практики финансовых организаций, в том числе создание эффективных механизмов разрешения жалоб;
- повышение уровня финансовой грамотности населения.

2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

Для достижения поставленных в Стратегии целей и решения вышеуказанных задач необходимы скоординированные действия всех заинтересованных сторон по ряду взаимосвязанных основных направлений, правильная и эффективная реализация которых обеспечит благоприятную среду для устойчивого развития механизма ЗПП финансовых услуг.

Основными направлениями развития механизма ЗПП финансовых услуг являются: (i) регулирование, (ii) надзор, (iii) рассмотрение жалоб и (iv) финансовое образование.

(i) Регулирование – установление надлежащих, в большинстве случаев, обязательных правил поведения для финансовых организаций с целью ЗПП финансовых услуг и обеспечения объективного и справедливого отношения к ним.

(ii) Надзор - надлежащая надзорная система в сфере ЗПП финансовых услуг, позволяющая обеспечить эффективную реализацию мер регулирования.

(iii) Рассмотрение жалоб – реализация потребителями финансовых услуг своих прав посредством эффективной системы рассмотрения жалоб.

(iv) Финансовое образование - повышение знаний и навыков потребителей о финансовых продуктах и услугах, дающее им возможность нести большую ответственность за личное руководство своими финансами.

2.1. Регулирование

Для эффективного функционирования системы ЗПП финансовых услуг необходима соответствующая нормативно–правовая база. НБТ намерен и в дальнейшем содействовать процессу развития и совершенствования законодательства в сфере ЗПП услуг финансового сектора в Таджикистане.

Регулирование определяет правила поведения для финансовых организаций и включает:

(i) **Прозрачность**, т.е. опубликование информации для общественности, включая требования к рекламе и маркетинговым материалам, публикуемых и/или размещаемых на сайтах и других рекламных продуктах финансовых организаций;

(ii) **Раскрытие информации**, т.е. предоставление полной и достоверной информации непосредственно потребителям при предоставлении услуг;

(iii) **Деловую практику/продажи**, т.е. практику, применяемую финансовыми организациями на преддоговорной стадии, стадии заключения договора и на стадии действия договора, а также требования по оценке потребностей потребителей и запрет недобросовестной практики продаж или взыскания долгов.

На данный момент в Таджикистане уже действует ряд требований к прозрачности, раскрытию информации и деловой практике. Действующие законы Республики Таджикистан «О банковской деятельности» и «О микрофинансовых организациях», а также ряд нормативно-правовых актов НБТ включают некоторые основные положения по защите прав потребителей.

Вместе с тем имеется необходимость дальнейшего совершенствования законодательства в этой сфере с целью установления единых правил для различных поставщиков услуг (банков, МФО и страховых компаний) по всему перечню предоставляемых ими услуг (кредитов, депозитов, страховых услуг и т.д.). В части прозрачности и раскрытия информации требуется дальнейшее определение требований, а также стандартизация раскрываемой информации. Необходимо внедрение требований обеспечивающих недопущение недобросовестной практики предоставления услуг и взыскания долгов, а также совершенствование практики урегулирования страховых требований и получения страховых выплат.

2.1.1. Прозрачность

Недостаточная прозрачность на рынке финансовых услуг и слабая осведомленность потребителей о финансовых институтах и услугах в Таджикистане являются одной из причин недостаточно высокого уровня финансовой грамотности, финансовой вовлеченности и доверия к финансовому сектору.

Банки в соответствии с Законом Республики Таджикистан "О банковской деятельности" обязаны публиковать свой годовой финансовый отчет в печати. Однако Закон Республики Таджикистан "О микрофинансовых организациях" не предусматривает какие-либо требования к МФО относительно публикации информации. Вместе с тем Закон Республики Таджикистан "Об акционерных обществах" предусматривает обязательность публикации финансовой отчетности.

В соответствии с Инструкцией НБТ № 199 "О порядке предоставления микрокредитов в микрофинансовых организациях» МФО должны предоставлять клиентам соответствующую информацию о кредитной политике, размере предоставляемого кредита, видах кредита, его процентах, обеспеченности кредита, требованиях по предоставлению информации о кредитной истории заемщика и получении запроса из бюро кредитных историй и иную информацию посредством средств массовой информации, объявлений, рекламы и т.д., однако, вышеуказанные требования недостаточны, имеют общий характер и не определяют конкретные требования к содержанию и средствам раскрытия информации. Большинство банков и МФО имеют интернет-сайты, но информация на данных сайтах не единообразна как по содержанию, так и по форме представления, что затрудняет поиск и получение нужной информации. Маркетинговые материалы банков и МФО не дают возможность проводить сравнительный анализ между различными поставщиками услуг из-за отсутствия единых требований к содержанию таких материалов.

Повышение прозрачности деятельности ФО и публикация сопоставимой информации о финансовых услугах в доступной форме позволит потребителям получать необходимую минимальную информацию для выбора поставщика и выбора финансовой услуги.

Все это свидетельствует о необходимости введения новых дополнительных правил и требований для банков, МФО и страховых компаний по публикации информации. Данные требования должны определять тип и содержание информации, которую необходимо публиковать для общественности. Публикуемая информация должна позволить легко провести сравнение между различными поставщиками финансовых услуг и условиями предоставления услуг. Кроме того, общая информация о финансовой организации должна быть доступна для общественности, что соответственно, обеспечит базовый уровень прозрачности. Такая информация должна включать данные об акционерах (учредителях) и руководстве финансовой организации, финансовые отчеты, информацию о предоставляемых услугах финансовой организации и т.д.. Реклама и материалы по предоставляемым услугам должны быть достоверными и не вводящими в заблуждение. Публикуемая информация об услугах должна содержать все основные условия по предоставлению услуг, включая информацию о стоимости, основных рисках, связанных с конкретной финансовой услугой, и правах потребителя.

В связи с этим, предусматривается принятие НБТ соответствующего нормативно-правового акта, который установит требования по обязательному раскрытию определенной информации на интернет-сайтах финансовых организаций и в печати, а также информации по предоставляемым услугам в финансовых организациях, в частности об условиях предоставляемых финансовых услуг, основных рисках и правах потребителей.

В целях повышения прозрачности деятельности финансовых организаций предполагается также разработка и размещение на сайте

НБТ единой рейтинговой системы по оценке качества предоставляемых финансовых услуг.

Данная рейтинговая система будет обновляться ежеквартально на основании соответствующих отчетов финансовых организаций и поступивших непосредственно в НБТ и в другие государственные органы обращений.

2.1.2. Раскрытие информации

На сегодняшний день общие нормы и требования по раскрытию информации пользователям в Республике Таджикистан определены в Законе Республики Таджикистан «Об информации».

Кроме того, отдельные требования по раскрытию информации потребителям финансовых услуг, в частности заемщикам, отражены в Инstrukциях НБТ № 186 «О порядке предоставления кредита и начисления процента в кредитных организациях» и № 199 «О порядке предоставления микрокредитов в микрофинансовых организациях».

Анализ вышеуказанных инструкций показывает, что несмотря на наличие данных требований, необходимо их дальнейшее совершенствование и детализация. Инструкции обязывают организации указывать годовую эффективную процентную ставку в кредитном договоре, однако нет требования раскрытия эффективной процентной ставки при рекламировании кредитов или в маркетинговых материалах. Данные нормативно-правовые акты требуют составления справки об основных условиях кредита, при этом не оговаривают детальное содержание и форму справки.

Потребители нуждаются в простой, доступной и легко воспринимаемой информации для принятия обоснованных решений при выборе услуг. Предоставляемая информация должна быть по мере возможности стандартизирована для лучшего восприятия потребителями и легкого сравнения между разными поставщиками. Поставщики финансовых услуг обязаны раскрывать полную цену или

стоимость продукта, особенно кредитов, в том числе в договорах, рекламе и материалах по продажам.

Для всех основных финансовых продуктов и услуг (в том числе кредитов, депозитов и страховок) потребители должны получать справку об основных условиях. Такая справка должна быть стандартной для всех поставщиков. До приобретения потребителем финансовой услуги, финансовая организация должна ознакомить его с общими условиями и положениями, а также с основными специальными условиями и положениями, применимыми к услуге и соответственно информировать клиента об основных рисках, связанных с данной услугой, его обязанностях и правах. Практика показывает, что большинство потребителей при подписании договора не читают его и есть необходимость информировать потребителей об основных условиях и рисках, как в условиях договоров, так и в устной форме.

Исходя из этого, НБТ примет нормативно-правовой акт, устанавливающий обязательные нормы для финансовых организаций относительно подробного раскрытия информации. Также существует необходимость правового урегулирования вопроса детализации кредитных и страховых договоров, включая вопросы информирования потребителей об основных рисках, связанных с конкретной финансовой услугой, их правах, а также системе страхования депозитов и порядке подачи жалоб.

2.1.3. Деловая практика

Анализ существующей практики предоставления финансовых услуг показал, что имеются определенные пробелы в регулировании деловой практики финансовых организаций. В частности, большинство банков и МФО предоставляют своим клиентам выписки с банковских счетов по их требованию, однако законодательство не предусматривает обязанность по предоставлению таких выписок со стороны кредитных организаций. Не предусмотрено также право на

"период остывания", т.е. разумного периода времени для принятия решения о выборе услуги, а также нет требований по запрету недобросовестной или чрезмерно агрессивной практики продаж и взысканию долгов. В свою очередь, кредитные организации должны предоставлять потребителям выписки по счету по их требованию бесплатно. Минимальное содержание таких выписок должно быть определено НБТ.

Потребители финансовых продуктов или услуг с компонентом долгосрочного сбережения или продуктов, подверженных тактике агрессивных продаж, должны иметь "период остывания", в течение которого они могут отменить договор без выплаты штрафа. Потребители должны уведомляться об изменениях процентных ставок, сборов и других ключевых условиях и положениях финансовых продуктов и услуг. В случае односторонних изменений условий договора со стороны финансовых организаций, потребителям должно быть позволено в течение разумного периода времени отказаться от договора без оплаты штрафных санкций.

Кредитные организации должны следовать практике ответственного кредитования. До того, как предложить потребителю конкретный банковский продукт или услугу, кредитная организация должна получить у клиента всю необходимую информацию для того, чтобы удостовериться, что продукт или услуга отвечают нуждам и возможностям потребителя. Потребителям должно быть предоставлено достаточно информации для выбора наиболее подходящего и доступного продукта или услуги.

Если услуги предоставляются через посредников, то они должны быть надлежащим образом обучены и квалифицированы в соответствии со степенью сложности финансового продукта или услуги, который они продают.

Кредитным организациям должны быть запрещены применение недобросовестных или агрессивных методов принудительного

взыскания долга. Если кредитные организации нанимают третьих лиц для принудительного взыскания долгов, то они должны убедиться, что эти лица воздерживаются от неэтичной практики.

Касательно страховых выплат, процесс их получения должен быть максимально понятным, прозрачным и справедливым.

2.2. Надзор

Эффективная система ЗПП финансовых услуг, наряду с соответствующим регулированием деятельности финансовых организаций, основана на эффективном надзоре. Отправная точка для создания надзорной функции - это наличие правового мандата для ЗПП финансовых услуг. НБТ должен быть наделен правами контроля и мониторинга за соблюдением требований по ЗПП в соответствии с банковским законодательством для осуществления эффективного надзора в данном направлении.

В соответствии с поправками, внесенными в 2014г. в Закон Республики Таджикистан "О Национальном банке Таджикистана", одной из задач НБТ является создание благоприятных условий для защиты интересов потребителей услуг банковской системы. Для успешной реализации данной задачи необходимо внести изменения и дополнения в ряд законов и нормативных актов Республики Таджикистан для обеспечения более комплексного мандата НБТ в сфере ЗПП. При этом, принимая во внимание переход полномочий надзора за страховым сектором к НБТ необходимо внесение соответствующих поправок в Законы Республики Таджикистан «О защите прав потребителей», «О микрофинансовых организациях», «О страховой деятельности» и т.д..

Осуществление надзора нацелено на достижение следующих результатов:

- а) Соблюдение финансовыми организациями требований законов и других нормативных актов по ЗПП финансовых услуг;
- б) Выявление и оценка рисков для потребителей рынка финансовых услуг.

Реализация политики надзора в сфере ЗПП должно быть возложено на структурное подразделение НБТ, уполномоченное проводить проверки кредитных организаций в части соблюдения требований по ЗПП и принимать соответствующие меры воздействия в случае их нарушений. По мере расширения деятельности по надзору финансовых институтов в сфере ЗПП необходимо разработка дополнительных надзорных инструментов и совершенствование правовой базы.

Надзорные инструменты должны включать (i) проверки на местах (on-site), (ii) документарный надзор (off-site), (iii) мониторинг рынка и (iv) меры воздействия в соответствии с банковским законодательством. При этом, документарный надзор и мониторинг рынка должны осуществляться структурным подразделением по ЗПП услуг банковской системы, а проверки на местах, как сотрудниками структурного подразделения по ЗПП услуг банковской системы, так и сотрудниками данного подразделения совместно с сотрудниками Департамента банковского надзора НБТ.

В целях проверки деловой практики и анализа информации предоставляемой потребителям до заключения договора могут направляться в финансовые организации группы проверяющих для осуществления контрольной закупки. Надзор финансовых организаций должен осуществляться на основе годового плана проведения проверок и использовать в сочетании On-site и Off-site надзор. В ходе данных проверок будут учитываться основные факторы риска, такие как размер организации, ее розничная деятельность, а также жалобы в адрес организации. НБТ также может потребовать получение отчетов от ФО. Такие отчеты должны содержать

информацию о ситуации на рынке и помогут выявить возможные проблемные места.

НБТ должен действовать прозрачно, четко определяя свою политику, процедуры, выявляя нарушения в сфере ЗПП, и применяя меры воздействия и исправления.

2.3. Рассмотрение жалоб

Эффективные механизмы рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг и разрешения споров с их участием являются чрезвычайно важной частью системы ЗПП финансовых услуг. Потребители должны иметь доступ к справедливому и своевременному разрешению споров и рассмотрению жалоб.

Несмотря на то, что во многих финансовых организациях действуют определенные механизмы рассмотрения жалоб, функционируют горячие линии, центры для звонков и т.д., однако, нет единой практики осуществления таких механизмов и осведомленность о них среди потребителей недостаточна. Растущее количество жалоб, поступающих в НБТ, свидетельствует о неэффективности механизмов рассмотрения жалоб в финансовых организациях. В этой связи, возникла необходимость в разработке и внедрении единых минимальных требований к процессу рассмотрения жалоб потребителей со стороны финансовых организаций.³

Финансовые организации во всех случаях должны служить первой и основной инстанцией по рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг. В финансовых организациях должны быть установлены четкие процедуры рассмотрения жалоб. Процедуры должны быть доступны потребителям, а детали того, как подать жалобу, должны быть частью информации, подлежащей раскрытию потребителям. Процесс внутреннего рассмотрения жалоб должен

³ Такие требования будут разработаны в соответствии с Законом Республики Таджикистан "Об обращениях физических и юридических лиц".

быть сфокусирован на разрешении проблем потребителя. Финансовые организации должны представлять НБТ отчеты в конце каждого отчетного периода (т.е. ежемесячно, ежеквартально или ежегодно) о количестве полученных ими обращений (жалоб) и о результатах их рассмотрения.

Учитывая затратность процесса разрешения споров посредством судебных органов, особенно для потребителей с низким уровнем дохода, а также учитывая тот факт, что разрешение споров, касающихся финансовых услуг часто требует специализированных знаний, в долгосрочной перспективе предусматривается создание альтернативного механизма разрешения споров и рассмотрения жалоб - финансового посредника или омбудсмана. Ключевыми принципами деятельности финансового омбудсмана будут независимость, доступность и эффективность. Конкретная модель финансового омбудсмана, в том числе правила деятельности, механизм финансирования и другие детали будут выработаны на основе дополнительного изучения мирового опыта и практики и обсуждений со специалистами и представителями финансовых организаций.

Поскольку принятие и рассмотрение жалоб потребителей финансовых услуг является на сегодняшний день одним из наиболее важных направлений деятельности Отдела ЗПП, существует необходимость в разработке и принятии внутреннего нормативного документа, который будет четко определять процедуру рассмотрения поступивших обращений в НБТ.

2.4. Финансовое образование

Правовая база для ЗПП финансовых услуг и институциональные структуры являются необходимыми, но недостаточными условиями для эффективной ЗПП. Финансовые знания являются главным и решающим фактором для улучшения экономического

благополучия потребителей. Повышение финансовой грамотности поможет потребителям использовать свои финансовые средства эффективно и целенаправленно, при этом получать экономическую выгоду от финансовых услуг, противостоять финансовым рискам и финансовым мошенничествам, планировать свое будущее.

Возрастающая осведомленность о важности финансового образования и навыков привело к ряду международных инициатив и масштабных реформ в разных странах. Многие страны уже приняли и реализуют национальные стратегии по финансовой грамотности населения.

В Республике Таджикистан реализуется ряд мероприятий по повышению финансовой грамотности населения с участием международных финансовых организаций, НБТ и других участников финансового рынка.

Значимость и актуальность финансовой грамотности также отмечены в НСР РТ, которая предусматривает разработку и реализацию Государственной программы по повышению финансовой грамотности населения. Государственная программа будет разработана в сотрудничестве со всеми заинтересованными сторонами, в т.ч. НБТ, и станет эффективной платформой для координации усилий различных государственных органов, обеспечения эффективного распределения бюджетных средств и выработки систематизированного подхода к предоставлению финансового образования посредством различных средств и инициатив. НБТ также будет продолжать осуществление определенных действующих инициатив по повышению финансовой грамотности, таких как: координацию проведения ежегодных международных недель финансовой грамотности среди детей и молодежи, организацию и проведение семинаров и тренингов для учителей средних общеобразовательных школ, размещение

информационных и видеоматериалов на официальном веб-сайте НБТ, участие в разъяснительных теле- и радиопередачах и др.

При разработке и реализации инициатив по финансовому образованию самые уязвимые целевые группы должны быть определены как приоритетные. В то же время, возможность получения финансовых знаний должна быть доступна и для широкой общественности. Финансовое обучение будет осуществляться главным образом путем предоставления базовых знаний через различные СМИ. В частности, НБТ будет осуществлять мероприятия по разработке и распространению материалов по ключевым финансовыми продуктами и услугам с учетом их особенностей и рисков для потребителей. Со своей стороны, финансовые организации и их ассоциации должны продолжить свои усилия в направлении повышения финансовой грамотности потребителей. В настоящее время финансовые организации проводят ряд мероприятий, такие как: тренинги для своих клиентов и населения; консультации и образовательные программы; тренинги для тренеров с целью обучения как персонала ФО, так и их клиентов; распространение печатной продукции; трансляцию видеороликов в терминалах авиакомпаний, в крупных торговых центрах, в точках общепита и в общественном транспорте; трансляцию радиоспектаклей через центральные и местные радиоцентры.

2.4.1. Целевые группы

Система ЗПП финансовых услуг, прежде всего, направлена на защиту прав потребителей - физических лиц, что продиктовано тем фактом, что они не обладают необходимыми ресурсами для защиты своих прав и интересов. Кроме того, использование финансовых услуг, и особенно сложных продуктов, часто требует специальных знаний.

Исходя из вышесказанного, НБТ определил следующие слои населения, как приоритетные целевые группы с низким уровнем финансовых знаний:

(i) Население с низким уровнем дохода (в том числе инвалиды, пенсионеры и безработные);

(ii) Население, проживающее в сельской местности и горных труднодоступных районах; (iii) Женщины и молодежь (ученики старших классов и студенты);

(iv) Иные группы населения (мигранты и др.).

3. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

3.1. Финансирование

Реализация Стратегии требует привлечения определенных финансовых и кадровых ресурсов. Своевременное обеспечение необходимых ресурсов будет содействовать эффективной реализации намеченных мероприятий и минимизации возможных рисков в процессе их осуществления.

Финансовые ресурсы могут быть предоставлены непосредственно как со стороны НБТ, так и заинтересованными международными организациями и донорами. За счет средств международных организаций и доноров в рамках технической помощи предполагается финансирование отдельных мероприятий Стратегии и Плана действий, таких как:

- разработка нормативно-правовых актов НБТ, включая разработку единого стандарта поведения финансовых организаций по отношению к потребителям финансовых услуг;

- в целях осуществления контроля и мониторинга механизма ЗПП финансовых услуг в ФО, разработка и внедрении форм отчетности для финансовых организаций;

- содействие внедрению независимого механизма по рассмотрению споров, на примере финансового омбудсмана;
- техническая поддержка по развитию веб-страницы по ЗПП на официальном веб-сайте НБТ;
- разработка и внедрение образовательных программ и учебных материалов по финансовому образованию для целевых групп;
- изучение передового опыта других стран и формирование подходов по совершенствованию системы ЗПП финансовых услуг в Таджикистане.

3.2. Кадровый потенциал

Кадровые ресурсы будут обеспечиваться путем расширения штата сотрудников Отдела ЗПП посредством эффективного подбора квалифицированных специалистов по каждому направлению деятельности отдела (регулирование, надзор, рассмотрение жалоб, финансовое образование), а также дальнейшего преобразования данного структурного подразделения НБТ в Управление/Департамент. Следует отметить, что в процессе расширения и дальнейшего структурного преобразования, Отдел ЗПП с учетом существующих реалий будет полагаться на лучшую международную практику в данном направлении.

Для достижения намеченных целей, реализации запланированных мероприятий, повышения уровня эффективности своей деятельности, Отдел ЗПП может использовать потенциал внешних источников (международные организации, доноры и другие заинтересованные стороны).

При наличии необходимой технической поддержки международных организаций и доноров, предполагается временно возложить на действующие в надлежащей области аутсорсинговые компании некоторые функции Отдела ЗПП, такие как: проведение

мероприятий «Тайный покупатель»; техническая поддержка интернет – сайтов и разработка рейтинговой системы; подготовка материалов, видеороликов, буклетов и других источников информации, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг.

4. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ

4.1. План действий и этапы реализации стратегии

План действий (*прилагается*) является неотъемлемой частью данного документа и включает классифицированные по направлениям меры, объединенные в следующие группы:

1. Меры по совершенствованию законодательной базы по регулированию в сфере ЗПП финансовых услуг. Реализация этих мер будет осуществляться в направлениях: (i) принятие изменений и дополнений в Законы Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана», «О банковской деятельности», «О защите прав потребителей» и «О микрофинансовых организациях»; (ii) разработка и принятие новых нормативных документов, регламентирующих вопросы прозрачности и раскрытия информации; (iii) разработка и внедрение единых минимальных требований к процессу рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг.

2. Меры по улучшению нормативной базы по надзору в сфере ЗПП финансовых услуг. Учитывая необходимость обеспечения ЗПП финансовых услуг, надзорные полномочия НБТ требуют реализацию следующих действий: (i) введение разграничений между пруденциальным надзором и надзором в сфере ЗПП финансовых услуг; (ii) разработка нормативного документа, определяющего принципы и методы проведения дистанционных проверок; (iii) разработка нормативного акта, определяющего регулирование процесса проверок на местах и последовательности

сроков их проведения. Данные нормативные акты должны определять необходимость и обязательность дистанционных проверок и проверок на местах финансовых организаций. В ходе проведения указанных проверок допустимо инициирование и проведение прочих дополнительных мероприятий.

3. Меры по улучшению прозрачности деятельности ФО и раскрытия информации для потребителей. НБТ в этих направлениях планирует разработку нормативного документа, определяющего требования к ФО по опубликованию сведений о самой финансовой организации и о предоставляемых ею услугах, а также документа, определяющего минимальные требования по раскрытию информации своим клиентам.

4. Меры по улучшению деловой практики финансовых организаций. (i) НБТ будет приветствовать внедрение со стороны ФО механизма добровольных стандартов поведения на рынке; (ii) НБТ установит требования для ФО по разработке и внедрению внутренних документов, требующих от персонала финансовой организации высокого уровня деловой практики путем принятия внутренних актов со стороны ФО (Кодекс профессиональной этики, Корпоративный кодекс, Правила поведения с клиентами и другие документы).

5. Меры по повышению финансового образования потребителей финансовых услуг. Предусматривается участие НБТ в реализации различных программ международных организаций и партнеров по финансовому образованию, которые включают: (i) проведение образовательных мероприятий для студентов, школьников и учителей средних образовательных школ; (ii) участие в разработке Госпрограммы по финансовой грамотности населения.

6. Меры по внедрению эффективного механизма рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. В рамках реализации данных мер предусматривается разработка и принятие внутренних нормативных документов по рассмотрению

обращений потребителей финансовых услуг, с учетом требований Закона РТ «Об обращениях физических и юридических лиц»:

- (i) непосредственно структурным подразделением НБТ по ЗПП;
- (ii) финансовыми организациями.

7. Дополнительные меры для реализации приоритетных направлений Стратегии. Данная группа мер предусматривает проведение НБТ следующих мероприятий: (i) в целях создания здоровой конкуренции среди ФО, широкого доступа к информации о предоставляемых финансовых продуктах (услугах) и процентных ставках по ним, размещение необходимой информации на официальном сайте НБТ в удобном для потребителей формате, со ссылками на веб-сайты ФО; (ii) для эффективного решения задач, поставленных настоящей Стратегией, необходимо преобразование Отдела ЗПП в соответствующий Департамент/Управление.

4.2. Принципы реализации Стратегии

При реализации данной Стратегии и Плана действий, НБТ будет руководствоваться следующими основными принципами:

- (i) Использование ведущей мировой практики в сфере ЗПП финансовых услуг, с учетом особенностей финансового рынка и практики Таджикистана, путем изучения соответствующих материалов, консультаций с представителями международных организаций и обмена опытом со странами, в которых эффективно функционирует механизм ЗПП финансовых услуг;

- (ii) Поэтапная реализация Стратегии с учетом надзорных ресурсов НБТ и возможностей финансовых организаций. В качестве дополнительной поддержки данного процесса может выступать техническая помощь международных организаций и доноров;

- (iii) Широкое сотрудничество с заинтересованными сторонами, в том числе, с другими государственными органами, международными финансовыми организациями, донорами, ассоциациями ФО в

проведении совместных акций, просветительских мероприятий и действий по реализации Стратегических приоритетов.

4.3. Мониторинг и оценка эффективности

Для мониторинга реализации Стратегии и Плана действий будет создана рабочая группа, включающая представителей департаментов, управлений, отделов, других подразделений НБТ, и в случае необходимости представителей международных организаций, доноров, ассоциаций ФО и самих финансовых организаций страны. Координация действий данной рабочей группы будет осуществляться руководством НБТ.

Рабочая группа будет оценивать промежуточные результаты и ход реализации Стратегии в целом, а также предоставлять руководству НБТ предложения о порядке выполнения Стратегии, включении, исключении и уточнении отдельных её пунктов.

Рабочая группа по мониторингу реализации Стратегии и Плана действий периодически или по завершению каждого намеченного этапа реализации запланированных мероприятий, будет представлять отчет руководству НБТ, содержащий подробную информацию о проделанной работе.

5. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Главным долгосрочным ориентиром реализации приоритетов Стратегии является повышение общественного доверия к финансовому сектору, а также повышение уровня финансовых знаний граждан.

Эффективная реализация приоритетов Стратегии приведет к следующим результатам:

1. Усовершенствованию законодательной базы в сфере ЗПП финансовых услуг в РТ. Принятие соответствующих изменений и

дополнений в законы РТ обеспечит НБТ необходимым правовым мандатом по ЗПП финансовых услуг;

2. Внедрению механизмов регулирования и надзора деятельности ФО в сфере ЗПП финансовых услуг. С целью контроля и мониторинга ФО в сфере ЗПП, НБТ планирует проведение Off-site и On-site надзора финансовых организаций;

3. Принятию новых требований, регламентирующих вопросы прозрачности и раскрытия информации. НБТ установит требования по опубликованию сведений о самой финансовой организации и о предоставляемых ею услугах, установит минимальные требования по раскрытию сведений своим клиентам. Как результат, клиент будет располагать достаточным количеством времени для изучения условий договоров и всей соответствующей информации, иметь возможность сравнить предоставляемые продукты и услуги до принятия решения о заключении договора с ФО;

4. Улучшению уровня деловой практики, тесному взаимодействию потребителей финансовых услуг и финансовых институтов. С целью улучшения общей среды по ЗПП, НБТ будет способствовать внедрению механизма добровольных стандартов поведения на рынке (Принципы защиты клиентов (SmartCampaign), Принципы высокого уровня по ЗПП финансовых услуг «Группы двадцати» (G-20));

5. Повышению уровня финансового образования. Повышение уровня финансовой грамотности приведет к юридически грамотной оценке своих прав и обязанностей, рисков и выгод, связанных с использованием финансовых продуктов и услуг. Достаточный уровень базовых знаний потребителей финансовых услуг положительно скажется на принятии правильных и выгодных решений при выборе финансовых продуктов и поставщиков финансовых услуг;

6. Созданию эффективного механизма разрешения споров.

Регулятором будут установлены и внедрены единые для ФО правила по рассмотрению обращений клиентов на принципах справедливости, эффективности и своевременности. Наряду с этим, НБТ будет способствовать созданию независимого альтернативного механизма разрешения споров между ФО и их потребителями, на примере финансового омбудсмана.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Принятием данного документа, разработанного с учетом международной практики, НБТ планирует внедрить в надзорную и регулятивную среду современные требования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и создать надлежащую благоприятную и конкурентоспособную среду на финансовом рынке.

Единого для всех стран унифицированного документа в сфере ЗПП финансовых услуг не существует, и НБТ с целью обеспечения дальнейшего устойчивого развития финансового рынка и надлежащего механизма защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг разработал данную Стратегию на основе анализа сложившейся ситуации и практики в стране, в т.ч. действующей правовой базы финансового сектора, существующей организационной структуры и потенциала органа финансового регулирования.

ГЛОССАРИЙ ТЕРМИНОВ

1. *Аутсорсинговая компания* - организация, обеспечивающая на договорной основе исполнения комплекс мероприятий, определенных процессов и функций возложенного на нее другой организацией;
2. *Банковский счет* – это счет, открываемый по договору банковского счета банком (иным кредитным учреждением) юридическим или физическим лицам для их участия в безналичном денежном обороте и аккумулировании на счёте безналичных денежных средств для целевого использования, и согласно такому договору банк или иное кредитное учреждение обязуется принимать и зачислять поступающие на счет другой стороны (владельца счета) денежные суммы, выполнять распоряжения владельца счета о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету;
3. *Бюро кредитных историй* - юридическое лицо, являющиеся коммерческой организацией, оказывающей услуги по организации, обработке, хранению кредитных историй, предоставлению кредитных отчетов и другой информации в соответствии с порядком, установленном Законом Республики Таджикистан «О кредитных историях»;
4. *Глобальный финансовый кризис* - глубокое расстройство мировой финансовой системы, сопровождаемое в большинстве странах инфляцией, неустойчивостью курсов ценных бумаг, проявляющееся в резком несоответствии доходов бюджета и расходам, нестабильности и падения валютного курса национальной денежной единицы, взаимных неплатежах экономических субъектов, несоответствии денежной массы в обращении требованиям закона денежного обращения;

5. *Деловая практика* – это направление социальных программ финансовых организаций, которые имеют целью содействовать принятию и распространению принципов добросовестных деловых взаимоотношений между поставщиками финансовых услуг, бизнес - партнерами и клиентами таких организаций;
6. *Жалоба* - выражение недовольства в отношении отдельного действия (бездействия) должностных лиц, руководителей и уполномоченных сотрудников соответствующих органов и организаций о защите и восстановлении своих прав и свобод или нарушенных законных интересов либо нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц;
7. *Защита прав потребителей финансовых услуг* - комплекс мер, реализуемых государством и обществом, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем и поставщиком и включающих в себя установление конкретных прав потребителей, формы возможных нарушений прав и механизм их защиты и ответственность за нарушение прав потребителей;
8. *Период охлаждения [остывания]* - период, в течение которого может быть расторгнут контракт или договор без выплаты каких либо пеней или штрафов;
9. *Контрольная закупка/тайный покупатель* - метод финансового контроля, заключающийся в мнимом приобретении потребителем у поставщика финансовой услуги, с целью проверки соблюдения правил торговли;
10. *Кредитная политика* - программа и направление действий кредитной организации в области предоставления кредитов юридическим и физическим лицам, в основе которого лежит приемлемое для кредитной организации соотношение риска-доходности проводимых операций;
11. *Недобросовестная практика продаж* – это ключевой элемент недобросовестной конкуренции, являющийся совокупностью

приемов монополистического давления на бизнес - партнеров в финансовом секторе и на потребителей финансовых услуг, применяемых крупными финансовыми организациями на основе ограничения (подавления) конкуренции в целях захвата, удержания или реализации господствующего положения на финансовом рынке;

12. *Поставщики финансовых услуг* – банки, микрофинансовые и страховые организации, предоставляющие на основании договора финансовые услуги потребителям финансовых услуг;

13. *Принципы защиты прав потребителей* - это основополагающее положение, требования, выражающие сущность такой защиты, определяющие общую направленность правового регулирования от которого не должно быть отступления и которым необходимо руководствоваться в практической деятельности;

14. *Программа финансового образования* – это совокупность согласованных мер и план действий, реализуемые с целью развития человеческого потенциала, повышения уровня благосостояния и финансовой безопасности граждан, повышения долгосрочного инвестиционного спроса и укрепления стабильности финансовой системы через резкое повышение эффективности домохозяйств в принятии финансово-экономических решений за счет кардинального повышения уровня финансовой грамотности населения, внедрения массовых эффективных стереотипов принятия экономических решений гражданами;

15. *Стандарты по защите прав потребителей финансовых услуг* - общепринятый мировой финансовой системой исторически сложившийся набор правил, служащих в качестве образца, эталона, модели, и принимаемые за исходное и отправное в отношении такой защиты;

- 16. Страховая выплата** – это - страховая выплата - сумма денег, выплачиваемая страховой (перестраховочной) организацией страхователю (выгодоприобретателю) в пределах страховой суммы в связи с наступлением страхового случая;
- 17. Страховой сектор** – это часть финансового сектора, состоящий преимущественно из взаимоотношений между субъектами страховой деятельности (страхователей, выгодоприобретателей, страховщиков, перестраховщиков), где, в связи с необходимостью предупреждения, ограничения и преодоления страховых рисков предлагаются соответствующие виды страховых продуктов (услуг);
- 18. Страховое требование** – это страховая претензия, предъявляемое страхователем или третьим лицом (выгодоприобретателем) к страховщику в связи с наступлением страхового случая, который произошел вследствие случайностей и опасностей, предусмотренных условиями страхования;
- 19. Тактика агрессивных продаж** - метод прямых продаж, основанный исключительно на интересах поставщика финансовой услуги, с целью склонения потребителя финансовых услуг к тому, что хочет поставщик;
- 20. Финансовый сектор** – совокупность финансовых учреждений, оказывающих финансовые услуги физическим и юридическим лицам;
- 21. Финансовая система** – форма организации денежных отношений между всеми субъектами воспроизводственного процесса по распределению и перераспределению совокупного общественного продукта;
- 22. Финансовый омбудсмен/примиритель** – независимый орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг. Финансовый омбудсмен рассматривает споры, сумма которых невелика;

- 23. Финансовый рынок** - специфическая сфера финансовых отношений, где осуществляется движение финансовых ресурсов, и формируются спрос и предложение на них;
- 24. Финансовая грамотность** - достаточный уровень знаний и навыков в области финансов, который позволяет поставщику или потребителю финансовых услуг правильно оценивать ситуацию на рынке и принимать разумные решения,
- 25. Финансовая вовлеченность** - определенный уровень участия всех участников финансового рынка в процессе предоставления финансовых услуг;
- 26. Финансовое образование** - процесс, в результате которого поставщики и потребители финансовых услуг повышают свои знания о финансовых продуктах, понятиях и рисках и с помощью информации, инструктирования и объективных советов развивают навыки и уверенность, повышают осведомленность о финансовых рисках и возможностях, делают обоснованный выбор и предпринимают другие эффективные действия для улучшения своего финансового состояния;
- 27. Финансовые ресурсы** - совокупность всех денежных средств, которые имеются в распоряжении организации для формирования необходимых активов в целях осуществления всех видов деятельности, которые предназначены для выполнения финансовых обязательств и финансирования других затрат;
- 28. Финансовый регулятор** - определенный государственный орган, наблюдающий за финансовой системой и контролирующий ее с целью обеспечения честных и эффективных рынков, а также финансовую стабильность;
- 29. Финансовые услуги/продукты** - услуги, предоставляемые банками, МФО и страховыми компаниями;
- 30. Финансовая организация/сектор** - банк, микрофинансовая и страховая организация;

31. Честная конкуренция – это добросовестная и свободная состязательность (должное поведение) финансовых организаций в финансовом секторе, когда их самостоятельные действия эффективно ограничивают возможность каждого из них односторонне воздействовать на общие условия предоставления финансовых услуг потребителям на соответствующем финансовом рынке;

32. Эффективная процентная ставка - это процентное выражение, согласно которому процент по кредиту начисляется с учетом всех выплат клиента по обслуживанию кредита кредитной организации.