

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ
ПРИОРИТЕТЫ
И ПЛАН ДЕЙСТВИЙ
ПО РАЗВИТИЮ МЕХАНИЗМА ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН НА
2017 – 2019гг.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

- АМФОТ - Ассоциация микрофинансовых организаций Таджикистана
- АБТ - Ассоциация банков Таджикистана
- ВБ - Группа Всемирного Банка
- ГССН - Государственная служба страхового надзора
- КО - Кредитные организации
- МДО - Микродепозитная организация
- МКО - Микрокредитная организация
- МКФ - Микрокредитный фонд
- МФК - Международная финансовая корпорация
- МФО - Микрофинансовая организация
- 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
- ФУ - Финансовые услуги (услуги, предоставляемые банками, МФО и страховыми компаниями)
- ФО - Финансовые организации (банки, микрофинансовые и страховые организации)

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. История вопроса и обоснование важности решения проблем в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Защита прав потребителей финансовых услуг является одним из важных компонентов и задач регулирования финансового рынка. Улучшение защиты потребителей может привести к финансовой вовлечённости, повышению финансовой стабильности и финансовой безопасности, а также способствует улучшению экономического благосостояния населения.

Важность защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг широко признана регулирующими органами, организациями устанавливающими стандарты и правила поведения, а также финансовой индустрией. Ряд международных организаций приняли стандарты по защите прав потребителей финансовых услуг (ВБ, ОЭСР и т.д.). Возрастающее количество стран принимают новые методы регулирования относительно защиты прав потребителей финансовых услуг, создают специализированные надзорные институты, разрабатывают механизмы по разрешению споров, а также принимают и осуществляют программы по финансовому образованию населения. Национальные банки как регуляторы финансового рынка играют ведущую роль в определении и осуществлении политики по защите прав потребителей финансовых услуг, осуществляют надзор финансовыми рынками, а также координируют мероприятия по разработке национальных стратегий и программ финансового образования.

Правительство Таджикистана признало важность защиты потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности в Стратегии развития банковской системы 2010-2015 гг. и поручило Национальному банку Таджикистана обследовать и улучшить систему защиты прав потребителей финансовых услуг. Всемирный банк в 2012 году провел Диагностический обзор защиты прав и финансовой грамотности потребителей, а также обследование уровня финансовых навыков в Таджикистане.

Согласно данному обследованию лишь половина респондентов были осведомлены об услугах предоставляемых финансовыми организациями. Кроме того, в среднем респонденты смогли правильно ответить только на 4,1 из 7 вопросов относительно финансовой грамотности, а большинство респондентов не знакомы и не имеют понятие об основных финансовых категориях. Начиная с 2012 года, в Таджикистане был проведен ряд изменений и улучшений в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Так, в Таджикистане действует общий законодательный акт о защите прав потребителей, Закон Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» от 2004 г., который не предусматривает каких либо специальных положений о финансовых услугах. В 2014 году были внесены поправки в Закон «О Национальном банке Таджикистана», и в соответствии с

которыми

в

задачи НБТ в ходило обеспечение благоприятных условий для защиты интересов потребителей банковской системы. На данный момент Антимонопольная Служба при Правительстве Республики Таджикистан в соответствии с Законом Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» несет ответственность за обеспечение конкуренции, контроль

за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. При принятии и предложении поправок к Закону Республики Таджикистан «О защите прав потребителей», которые сейчас находятся на стадии рассмотрения, НБТ станет единственным органом, имеющим комплексные полномочия (всеобщий мандат) по защите прав потребителей банковских и страховых услуг финансового сектора.

НБТ также разработал и представил на рассмотрение Правительству ряд поправок в Законы Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» и «Об банковской деятельности».

В 2015 г. в НБТ был создан Отдел по защите прав потребителей услуг банковской системы, который осуществляет деятельность, направленную на развитие и дальнейшее совершенствование системы защиты прав потребителей финансовых услуг. Основными функциями данного отдела являются: разработка нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей, проведение проверок в кредитных организациях, принятие и рассмотрение жалоб потребителей, анализ жалоб и применение соответствующих мер, распространение информации относительно защиты прав потребителей, повышения финансовой грамотности и т.д.. Отделом создана отдельная страница на интернет сайте НБТ, которая содержит полезную информацию для потребителей о банковских услугах, финансовой грамотности и т.д. Также действует горячая линия, по которой потребители могут обращаться в НБТ по интересующим их вопросам.

Учитывая важность страхового сектора для общего оздоровления финансового сектора, в октябре 2016 г. Правительство Республики Таджикистан приняло решение за №408 от 01.10.2016 г. о передаче с 1 января 2017 г. полномочий по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций Национальному Банку Таджикистана.

Национальная стратегия развития Республики Таджикистан до 2030 года определила ряд необходимых положений с целью защиты прав потребителей финансовых услуг. В частности, дальнейшее совершенствование нормативно-правовой базы финансового сектора, направленное на повышение прозрачности и доверия к деятельности финансовых учреждений, прав потребителей финансовых услуг, особенно банковской системы, а также усиление добросовестной конкуренции в финансовом секторе, защиту прав и интересов инвесторов, потребителей финансовых услуг. Рост осведомленности населения об услугах финансового сектора отмечены в числе основных направлений действий в области углубления институциональных реформ в финансовом секторе. Кроме того, НСР РТ

отдельно предусматривает разработку и реализацию Государственной программы повышения финансовой грамотности населения.

Необходимо отметить, что международные организации (ВБ, МФК), доноры, специализированные организации, ассоциации финансовых организаций (АБТ и АМФОТ) и сами финансовые организации также предпринимают ряд действий и мероприятий по усилению защиты прав потребителей. На данный момент в Республике Таджикистан 17 кредитных организаций одобрили принципы SmartCampaign¹, из них 2 крупные микрофинансовые организации уже прошли и получили сертификацию SmartCampaign. Это положительно повлияло на уровень защиты прав потребителей на финансовом рынке. ВБ и МФК регулярно проводят обучение по вопросам защиты прав потребителей. АБТ и АМФОТ проводят мероприятия по обучению сотрудников кредитных организаций.

Вместе с тем, в системе защиты прав потребителей сфере предоставления финансовых услуг в настоящее время существуют широкий спектр нерешенных вопросов, такие как:

- повышение прозрачности и раскрытие информации о деятельности финансовых организаций;
- повышение осведомленности потребителей об условиях и реальной цене финансовых услуг;
- повышение осведомленности потребителей об основных рисках связанных с конкретными финансовыми услугами, в частности депозитов, кредитов и страховых услуг;
- внедрение дополнительных требований к рекламе финансовых услуг;
- создание эффективных механизмов рассмотрения жалоб потребителей со стороны финансовых организаций;
- создание независимого альтернативного механизма рассмотрения споров (финансовый примиритель/омбудсмен);
- повышение профессиональных навыков сотрудников финансовых организаций;
- развитие внутренних процедур и контроля за выполнением требований по защите прав потребителей в финансовых организациях;
- повышение уровня финансовой грамотности среди общего населения и конкретных целевых групп.

Наличие вышеперечисленных нерешенных вопросов значительно усугубляет ситуацию по защите прав потребителей финансовых услуг.

1.2. Краткая характеристика документа

Данный документ был разработан совместно с представителями финансового сектора, доноров и международных финансовых организаций, оказывающих поддержку развитию финансовой системы Республики

¹SmartCampaign является глобальной инициативой по усилению защиты прав потребителей в микрофинансовом секторе.

Таджикистан. На круглом столе, организованном НБТ при содействии Всемирного банка в июле 2016 г., были обсуждены актуальные проблемы в сфере защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг. В данном мероприятии приняли участие представители финансового сектора, которые поделились своими взглядами на существующие вопросы и проблемы, касательно защиты прав потребителей.

Документ отражает основные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в Республике Таджикистан, а также предусматривает конкретные мероприятия и сроки их осуществления.

Документ способствует НБТ, финансовым организациям, ассоциациям финансовых организаций и другим заинтересованным сторонам в координации деятельности, направленной на содействие устойчивого роста финансовой системы и защите прав и интересов потребителей финансовых услуг.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и основные задачи

При определении стратегических приоритетов предполагается исходить из основной цели: совершенствование механизма системы защиты прав потребителей финансовых услуг и повышение способности потребителей самостоятельно решать возникающие финансовые проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

Данная цель реализуется на основе последовательного решения комплекса взаимосвязанных между собой задач, в том числе:

- выявление и профилактика негативных тенденций в финансовом секторе;
- организация и проведения обучения участников финансовых услуг основам финансовой грамотности и культуре финансового поведения;
- укрепление взаимодействия участников финансового сектора;
- совершенствование правовой защиты потребителей финансовых услуг;
- поддержка добросовестной финансовой деятельности в сфере финансового рынка;
- создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

1.2. Целевые группы

Система защиты прав потребителей финансовых услуг в основном направлена на защиту потребителей-физических лиц, в виду того что физические лица как правило не обладают необходимыми ресурсами для эффективной защиты своих прав и интересов. Кроме того, оценка финансовых услуг, особенно сложных продуктов, часто требует специальных знаний. Традиционные механизмы защиты прав потребителей, в том числе

механизмы рассмотрения жалоб (судебная система) как правило, неэффективны, недоступны или затратны для большинства потребителей, особенно для физических лиц и некоторых групп.

Исходя из вышесказанного, НБТ обозначил приоритетными целевыми группами следующие слои населения:

- а) Население с низким уровнем дохода (в том числе инвалиды, пенсионеры и безработные);
- б) Население, проживающее в сельской местности, а также отдаленных от города и горных районах;
- в) Женщины и молодежь (ученики старших классов школ и студенты);
- г) Иные группы (в том числе мигранты).

2.3. Основные приоритетные направления

Для достижения цели и решения поставленных задач, необходимы скоординированные действия всех заинтересованных сторон по ряду взаимосвязанных приоритетных направлений.

Основные приоритетные направления по развитию механизма системы защиты прав потребителей финансовых услуг классифицируются по четырем основным компонентам:

а) Регулирование – установление надлежащих, в большинстве случаев обязательных правил поведения для финансовых организаций с целью защиты прав потребителей финансовых услуг и обеспечения честного и справедливого отношения к ним.

б) Надзор - надлежащая надзорная система в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, позволяющая эффективное и действующее применение регулирования.

в) Рассмотрение жалоб - реализация потребителями финансовых услуг своих прав посредством эффективной системы рассмотрения жалоб.

г) Финансовое образование - повышение финансовых навыков потребителей финансовых услуг, что дает им возможность нести большую ответственность за личное руководство своими финансами.

2.3.1. Регулирование

Система эффективной защиты потребителей услуг финансовой системы должна основываться на соответствующей нормативно - правовой среде. НБТ будет содействовать дальнейшему процессу усовершенствования и обновления законодательства в сфере защиты прав потребителей услуг финансового сектора в Таджикистане. Подобные обновления и

изменения/поправки будут отражать специфические особенности финансового рынка и потребности потребителей в финансовых услугах.

Регулирование, в частности должно устанавливать правила/принципы поведения для финансовых организаций, которые охватывают:

а) **Прозрачность**, т.е. опубликование информации для общественности, включая требования к рекламе и маркетинговым материалам;

б) **Раскрытие информации**, т.е. предоставление полной и достоверной информации непосредственно потребителям при пользовании услугами;

г) **Деловую практику/Продажи**, в том числе на преддоговорной стадии, стадии заключения договора и на стадии действия договора, а также требование по оценке потребностей потребителей и запрет недобросовестной практики продаж или взыскания долгов.

На данный момент в Таджикистане уже действует ряд требований по прозрачности, раскрытию информации и деловой практики. 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.

Однако эти требования требуют дальнейшего усовершенствования. В частности необходимо пересмотреть эти требования с целью установления равных правил для разных поставщиков услуг (банков, МФО и страховых компаний) и всех основных финансовых услуг (кредитов, депозитов, страховых услуг и т.д.). В части прозрачности и раскрытия информации требуется дальнейшая детализация требований, а также стандартизация раскрываемой информации для улучшения эффективности и доступности раскрываемой информации. Есть необходимость усовершенствовать нормы требования по запрету недобросовестной практики продаж и взыскания долгов и улучшить практику урегулирования страховых требований и получения страховых выплат.

2.3.1.1. Прозрачность

Недостаточная прозрачность на рынке финансовых услуг и низкая осведомленность потребителей о финансовых институтах и услугах в Таджикистане являются одной из причин низкого уровня финансовой вовлеченности и доверия к финансовому сектору.

На данный момент банки в соответствии с Законом Республики Таджикистан "О банковской деятельности" обязаны опубликовать свой годовой финансовый отчет в печати, а также демонстрировать годовой финансовый отчет и список членов своего наблюдательного совета в филиалах и головном офисе. Однако Закон Республики Таджикистан "О микрофинансовых организациях" не предусматривает, каких либо требований об опубликовании информации о МФО.

В соответствии с Инструкцией № 199 "О порядке предоставления микрокредитов в микрофинансовых организациях» кредитные организации должны предоставлять клиентам соответствующую информацию о кредитной политике, размере предоставляемого кредита, видах кредита, его процентах, обеспеченности кредита, требования о предоставлении информации о кредитной истории заемщика и получение запроса из бюро кредитных историй и иную информацию посредством средств массовой информации, объявлений, рекламы и т.д. Однако вышеуказанные требования не достаточны и имеют общий характер, не определяют конкретные требования к средствам раскрытия информации и содержанию информации. Кроме того, нет аналогичных норм для других финансовых услуг. Большинство банков и МФО имеют интернет сайт, но информация на сайтах не единообразна как по содержанию, так и по форме представления, что затрудняет поиск и получение нужной информации через сайт. Маркетинговые материалы банков и МФО, которые размещаются в филиалах, не позволяют легко проводить сравнение между различными поставщиками услуг ввиду отсутствия каких либо единых требований к содержанию таких материалов.

Повышение прозрачности деятельности финансовых организаций и публикация сопоставимой информации о финансовых услугах в доступной форме позволит потребителям получить необходимую минимальную информацию для выбора поставщика и финансовой услуги. Есть необходимость распространения информации о действующей системе страхования депозитов физических лиц.

Таким образом, необходимо введение новых дополнительных правил и требования по прозрачности и опубликованию информации для банков, МФО и страховых компаний. Новые 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. Определенная общая информация о финансовой организации должна быть доступна для общественности, чтобы обеспечить базовый уровень прозрачности. Такая информация должна включать данные об акционерах (учредителях) и руководстве финансовой организации, финансовых отчетах, услугах финансовой организации, и т.д. Реклама и материалы по продажам должны быть достоверными и не вводящими в заблуждение. Публикуемая информация об услугах должна содержать все основные условия услуги, включая информацию о стоимости, основных рисках связанных с конкретной финансовой услугой и правах потребителя.

В рамках данного документа предлагается ввести требование по обязательному раскрытию определенной информации на интернет сайте финансовой организации и в печати, а также материалах по продажам в филиалах финансовых организаций, в частности касательно условий услуг, основных рискови прав потребителей.

2.3.1.2. Раскрытие информации

На данный момент в Таджикистане действуют определенные требования по раскрытию информации потребителям, в частности заемщикам. Эти требования определяются Инструкциями Национального банка Таджикистана за № 186 «О порядке предоставления кредита и начисления процента в кредитных организациях» и № 199 «О порядке предоставления микрокредитов в микрофинансовых организациях». Анализ требований вышеуказанных Инструкций показывает, что, не смотря на то, что вышеуказанные инструкции содержат ряд важных требований, необходимо дальнейшее совершенствование и детализация таких требований. Так, инструкции определяют понятие годовой эффективной процентной ставки по кредитам и обязывают организации указывать годовую 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, однако не оговаривают детальное содержание и форму справки.

Потребители нуждаются в простой, доступной и легко понимаемой информации для принятия обоснованных решений при пользовании услугами. Предоставляемая информация должна быть по мере возможности стандартизирована для лучшего восприятия потребителями и более легкого сравнения между разными поставщиками. Поставщики финансовых услуг должны быть обязаны раскрыть полную цену или стоимость продукта, в особенности кредитов, используя стандартное вычисление и методы представления, в том числе в договоре, рекламе и материалах по продажам. Для всех основных финансовых продуктов и услуг (в том числе кредитов, депозитов и страховки) потребители должны получать справку об основных условиях. Такая справка должна быть стандартной для всех поставщиков. До приобретения потребителем финансовой услуги финансовая организация должна представить общие условия и положения, а также все основные специальные условия и положения, применимые к услуге, а также проинформировать 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 информирования потребителей об основных условиях и рисках, как в договоре, так и устной форме.

В рамках данных приоритетов предлагается принятие дополнительных, более детализированных требований по раскрытию информации, в частности по кредитам и депозитам, а также внедрение стандартной справки об основных условиях кредитов, более детальных требований по содержанию кредитного и страхового договоров, а также устному информированию потребителей об основных рисках связанных с конкретной финансовой

услугой и правах потребителей, в том числе о системе страхования депозитов и порядке подачи жалоб.

2.3.1.3. Деловая практика/Продажи

Анализ действующих требований и практика показал, что есть некоторые пробелы в регулировании деловой практики финансовых организаций. В частности, большинство банков и МФО предоставляют своим клиентам выписки из банковского счета по их требованию, однако нет обязательного правового требования по предоставлению таких выписок, нет минимальных требований по содержанию и форме выписок. Законодательство не предусматривает право на "время для обдумывания", т.е. разумного периода времени, а также не содержит требований по запрету недобросовестной или чрезмерно агрессивной практики по продажам и взысканию долгов. Есть ряд затруднений для потребителей в процессе получения страховых выплат.

Кредитные организации должны подготавливать и предоставлять потребителям регулярные выписки для каждого счета (банковского и кредитного). Подобные выписки, по крайней мере, должны включать все сделки, совершенные в течение соответствующего периода. Выписки по выбору потребителей должны быть предоставлены в печатном или электронном виде. Выписки должны предоставляться бесплатно. Финансовые продукты или услуги с компонентом долгосрочного сбережения или подверженные тактике агрессивных продаж должны иметь «время для обдумывания», в течение которого потребитель может 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, потребителям должно быть позволено отказаться от договора бесплатно и в течение разумного периода.

Кредитные организации должны следовать практике ответственного кредитования. До того как предложить потребителю конкретный банковский продукт или услугу, кредитная организация должна получить у клиента достаточное количество информации, для того, чтобы удостовериться в том, что продукт или услуга, скорее всего, отвечают нуждам и возможностям потребителя. Потребителям должно быть предоставлено достаточно информации для того, чтобы выбрать наиболее подходящий и доступный продукт или услугу.

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

Кредитные организации должны избегать попыток комплектования или связывания продуктов или услуг, которые ограничивают выбор потребителя. Всякий раз, когда кредитные организации обязывают потребителя приобрести какой-либо продукт или услугу в качестве

предварительного условия для получения другого продукта или услуги, потребитель должен иметь свободу в выборе поставщика финансового продукта или услуги.

Кредитным организациям должно запрещаться применять недобросовестные или агрессивные методы принудительного взыскания долга. Если кредитные организации нанимают третьих лиц для принудительного взыскания долгов, то они должны убедиться, в том, что эти лица воздерживаются от неэтичной практики.

Процесс получения страховых выплат должен быть максимально эффективным, ясным и справедливым.

В рамках данного документа предусматривается принятие требования по обязательному предоставлению потребителям выписок из банковских и кредитных счетов и минимальному содержанию таких выписок.

2.3.2. Надзор

Эффективная система защиты прав потребителей финансовых услуг наряду с соответствующим регулированием деятельности финансовых организаций основана на эффективном надзоре за поведением финансовых организаций. Отправная точка для создания надзорной функции это наличие правового мандата для защиты потребителей финансовых услуг. НБТ должен быть наделен: (1) правами на контроль и мониторинг за соблюдением требований по защите прав потребителей; и (2) правоприменительными полномочиями для эффективного надзора за защитой потребителей.

В соответствии с поправками в Закон Республики Таджикистан "О Национальном банке Таджикистана" в 2014 г. одной из задач НБТ является обеспечение благоприятных условий для защиты прав потребителей банковского сектора (статья 6). Однако, требуется дальнейшие изменения в ряд законов и нормативных актов для обеспечения более комплексного мандата НБТ в сфере защиты прав потребителей. При этом необходимо учитывать переход полномочий надзора за страховым сектором к НБТ, начиная с 2017 г., а также возможная передача НБТ надзорных функций в отношении других финансовых услуг. В частности, требуются соответствующие поправки в Законы Республики Таджикистан «О защите прав потребителей», «О рекламе», «О микрофинансовых организациях», «О страховой деятельности» и т.д.

Надзор будет преследовать следующие основные цели при выполнении своих функций:

- а) Выполнение финансовыми организациями требований законов и других нормативных актов по защите прав потребителей финансовых услуг;
- б) Выявление и оценка рисков для потребителей и рынков;
- в) Составление и публикация отчетов финансового сектора по защите прав потребителей финансовых услуг.

Отдел НБТ по защите прав потребителей услуг банковской системы является основным структурным подразделением ответственной за надзор в

сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. На данный момент отдел действует на основе положения НБТ, уполномочен проводить проверки в кредитных организациях и на основе этих проверок предлагать применение соответствующих мер. По мере расширения объема работ и увеличения ресурсов отдела требуется дальнейшая разработка надзорных инструментов и правоприменительных механизмов, которые могут применяться со стороны отдела, а также механизмов взаимодействия между разными департаментами и отделами НБТ в сфере надзора за защитой прав потребителей финансовых услуг.

Надзорные инструменты будут включать камеральные (он-сайт) проверки, документальный (офф-сайт) надзор и мониторинг рынка, а также правоприменительные полномочия. Систематичная, основанная на рисках программа регулярного офф-сайт надзора и мониторинга рынка является эффективным подходом с точки зрения использования ресурсов, и будет являться основным инструментом надзора, особенно на начальном этапе внедрения новых требований. Офф-сайт надзор и мониторинг рынка будет осуществляться работниками отдела защиты прав потребителей услуг банковской системы НБТ. Он-сайт проверки будут проводиться: 1) работниками отдела по защите прав потребителей услуг банковской системы НБТ, или 2) совместно работниками отдела по защите прав потребителей услуг банковской системы и работниками Департамента банковского надзора НБТ. Контрольные закупки осуществляются, направляя группы в финансовые организации для проверки деловой практики и анализа информации предоставляемой потребителям до заключения договора. Надзор будет использовать сочетание он-сайт и офф-сайт надзора на основе годового плана, который будет учитывать основные факторы риска, такие как размер организации, ее розничной деятельности, а также жалобы к организации. НБТ может требовать получение отчетов от финансовых организаций. Такие отчеты будут давать информацию о ситуации на рынке и могут помочь выявить возможные проблематичные сферы.

Реализация надзора будет начата с более маленького объема, и со временем стратегически расширяться. НБТ будет действовать прозрачно, четко определяя свою политику, процедуры и ожидания к финансовым организациям, тем самым устанавливая какое поведение является нарушением и будет применять меры ответственности с основной целью эффективного исправления поведения на финансовом рынке..

Реализация эффективного надзора, особенно в среднесрочной и долгосрочной перспективе потребует наращивание ресурсов отдела защиты прав потребителей услуг банковской системы НБТ, а также постоянное развитие навыков работников отдела в соответствии с развитием финансового рынка и внедрения новых финансовых продуктов на рынке. В течение ближайших пяти лет предусматривается постепенное увеличение числа работников отдела и дальнейшее развитие функций отдела по следующим трем основным направлениям: регулирование и методология, надзор и финансовое образование.

2.3.3. Рассмотрение жалоб

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

Хотя во многих финансовых организациях действуют определенные механизмы рассмотрения жалоб, есть горячие линии, центры для звонков и т.д., но нет единой практики в применении таких механизмов и осведомленность о них среди потребителей. Следует отметить, что растущее количество жалоб направляемых в Отдел защиты прав потребителей услуг банковской системы НБТ может свидетельствовать о низкой эффективности механизмов рассмотрения жалоб в финансовых организациях. Есть необходимость в разработке и внедрении единых минимальных требований к процессу рассмотрения жалоб потребителей со стороны финансовых организаций.²

Финансовые организации во всех случаях должны служить первой и основной/главной инстанцией по рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг. Финансовые организации должны иметь четкие процедуры рассмотрения жалоб. Процедуры должны быть доступны потребителям, а четкие детали того, как подать жалобу, должны быть частью информации подлежащей раскрытию потребителю. Также механизм внутреннего рассмотрения жалоб должен быть сфокусированным на разрешении проблем потребителя и их исправлении. Финансовые организации должны представлять НБТ отчеты в конце каждого регулярного периода отчетности (т.е. ежемесячно, ежеквартально или ежегодно) о количестве полученных ими обращений (жалоб) и о результатах их рассмотрения.

Учитывая неэффективность и затратность разрешения споров посредством судебных органов, особенно для таких групп как потребители 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/рассмотрения жалоб (финансового посредника/ омбудсмана). Ключевые принципы деятельности финансового омбудсмана будут включать независимость, доступность и эффективность. Конкретная модель финансового омбудсмана, в том числе правила деятельности, механизм финансирования и другие детали будут выработаны

² Такие требования будут разработаны с учетом требований Закона Республики Таджикистан "Об обращениях физических и юридических лиц".

на основе дополнительного исследования международной практики и обсуждений со специалистами и представителями финансовых организаций.

Отдел защиты прав потребителей услуг банковской системы НБТ на данный момент принимает жалобы потребителей. НБТ, однако, не уполномочен решать спор между потребителями и финансовыми организациями и принимать решения, имеющие для сторон обязательную силу. В случае обнаружения нарушений требований законодательства со стороны финансовых организаций, НБТ имеет право применять соответствующие меры ответственности в отношении финансовой организации. НБТ необходимо принимать подзаконный нормативно-правовой акт, устанавливающий четкую процедуру рассмотрения поступивших обращений в отдел защиты прав потребителей услуг банковской системы НБТ.

Ожидается, что после улучшения механизмов рассмотрения жалоб финансовыми организациями и особенно внедрения института финансового омбудсмена, количество жалоб поступающих в НБТ должно постепенно уменьшаться.

2.3.4. Финансовое образование

Система эффективной защиты потребителей и институциональные структуры являются необходимыми, но не достаточными условиями для эффективной защиты прав и интересов потребителей. Финансовые навыки являются главными и решающими факторами для улучшения экономического благосостояния потребителей. Финансовое обучение поможет потребителям использовать свои финансовые средства эффективно и целенаправленно, при этом получать экономическую выгоду от финансовых услуг, противостоять финансовым рискам и финансовым мошенничествам и планировать свое будущее.

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

В том числе, в Республике Таджикистан реализуются ряд мероприятий по повышению финансовой грамотности населения с участием международных организаций, НБТ и других участников финансового рынка.

НСР РТ предусматривает разработку и принятие государственной программы по повышению финансовой грамотности. Государственная программа будет разработана в сотрудничестве со всеми заинтересованными сторонами 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 примет активное участие в разработке государственной программы по повышению финансовой грамотности а также будет продолжать осуществление определенных действующих инициатив по повышению финансовой грамотности.

При разработке и имплементации инициатив по повышению финансовой грамотности самые уязвимые и/или целевые группы должны быть отделены как приоритет. В то же время, широкая общественность также должна иметь возможность получить финансовые знания. Финансовое обучение будет осуществляться главным образом через предоставление базовых знаний через разные средства и подготовку специальных программ для обучения целевых групп. В частности, НБТ будет осуществлять мероприятия по разработке и распространению материалов по ключевым особенностям и рискам, связанным с финансовыми продуктами. Кроме того, НБТ будет опубликовывать информацию об эффективной процентной ставке по кредитам, предлагаемым разными кредитными организациями и о тарифах по другим основным финансовым услугам.

Финансовые организации и их ассоциации также должны продолжать свои усилия в направлении повышения финансовой грамотности потребителей.

2.4. Ожидаемые результаты

Главной долгосрочной целью реализации стратегии является содействие росту финансового благосостояния населения Республики Таджикистан, повышение общественного доверия к финансовому сектору, а также улучшение финансовых навыков и рациональное управление личными финансами граждан.

Эффективная реализация данной стратегии будет способствовать:

а) Финансовой стабильности, которая в свою очередь улучшит условия участия потребителей финансовых услуг на финансовом рынке. Принятие более эффективных решений более проинформированным потребителем будет способствовать более эффективному распределению ресурсов на финансовом рынке и ограничению негативных последствий.

б) Улучшение уровня взаимодействия потребителей финансовых услуг и финансовых институтов, что в свою очередь будет способствовать повышению финансовой вовлеченности и финансовой безопасности. Для достижения долгосрочных улучшений уровня финансовой вовлеченности и финансовой безопасности, необходимо создать эффективную систему защиты прав потребителей финансовых услуг (в том числе для избежание риска потери клиентов из за недобросовестной деловой практики). Эффективная защита прав потребителей и программы по финансовой грамотности также могут способствовать росту финансовой вовлеченности и финансового посредничества. Низкий доступ к финансовым

услугам зачастую приводит к большему неформальному финансовому сектору, который может создавать значительные угрозы для финансовой стабильности и финансовой безопасности.

в) Росту благосостояния потребителей. Надёжная система защиты потребителей и улучшенные финансовые навыки будут способствовать росту финансовой вовлеченности, что в свою очередь будет способствовать экономическому росту, и следовательно улучшению благосостояния населения.

г) Повышению конкуренции на рынке финансовых услуг. Улучшение раскрытия информации и осведомленности потребителей приведет к принятию более эффективных решений при приобретении финансовых услуг (в том числе в вопросе выбора поставщиков), что в свою очередь должно привести к повышению эффективности и конкурентоспособности финансовых институтов. Повышение прозрачности на рынке также приведет к конкурирующим ценам, которые, в свою очередь, будут способствовать экономическому росту.

3. Основные подходы и принципы реализации

При реализации данной стратегии НБТ будет руководствоваться следующими основными подходами и принципами:

а) использование передовой международной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, с учетом особенностей финансового рынка и практики Таджикистана;

б) разработка реформ на основе определения приоритетов и основных рисков;

в) поэтапная имплементация с учетом надзорных ресурсов НБТ и затрат и ресурсов финансовых организаций;

г) активное участие финансовых организаций в разработке реформ и определении приоритетов;

д) поощрение развития и внедрения добровольных стандартов поведения на рынке (SmartCampaign и т.д.)

е) широкое сотрудничество с заинтересованными сторонами, в том числе с другими государственными органами, международными финансовыми организациями, донорами, ассоциациями финансовых организаций, и т.д.

4. Мониторинг и оценка эффективности

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

5. Программа мероприятий (план действий)

Программа мероприятий основывается на данном документе и содержит информацию о конкретных действиях, сроках исполнения и ответственных сторонах.