



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ  
Центральный Банк Армении

# Защита прав потребителей финансовых услуг в АРМЕНИИ

Дарбинян Арменак Вагаршакович  
*Член совета Центрального банка РА*



# СОДЕРЖАНИЕ

1. Необходимость
2. Конструктивные блоки защиты потребителей
  - I. Институты
  - II. Поведение рынка: регулирование и надзор
  - III. Финансовая грамотность
  - IV. Разрешение споров
3. Регулирование рыночного поведения
4. Надзор рыночного поведения
5. Текущие и запланированные проекты



# НЕОБХОДИМОСТЬ

- Все большее перемещение возможностей и рисков финансовых услуг физическим лицам
- Повышенная сложность финансовых продуктов и технологических изменений
- Низкий уровень финансового доступа
- Низкий уровень финансовой грамотности
- Невысокое доверие к финансовой системе



Риск для финансовой стабильности



# КОНСТРУКТИВНЫЕ БЛОКИ

Защита потребителей  
финансовых услуг

Рыночное  
поведение

Финансовая  
грамотность

Разрешение  
споров

Институциональная основа



# Институциональная основа

## Правовая основа

- 2007г.  
-поправки в законе о ЦБ РА  
-новый мандат:  
*“создание условий необходимых для защиты прав потребителей финансового сектора”*.

- 2007г.  
-Отдел по защите прав потребителей и рыночного поведения –
  - 2017г.  
-Центр по защите прав потребителей и финансового образования

## Институт Примирителя

- 2008г.  
-Закон о Финансовом примирителе  
-Офис Примирителя

**Бюро  
автострахо  
вщиков**

**Центр по  
осведомле  
нию о  
пенсион.  
реформах**

...





# Поведение рынка

## Регулирование

- Раскрытие информации и прозрачность
- Ответственное ведение бизнеса
- “дизайн продукта”
- разрешение споров
- Защита от мошенничества и злоупотреблений
- Защита данных потребителя

## Правоприменение

- Традиционные инструменты пруденциального надзора
- +
- Тайные закупки
- Доказательства на основе исследований

- Правила - принципы
- Инновация/развитие - регулирование





# Финанс. грамотность

Подход = пожизненное + спросом обусловленное

## Школа:

- элементарная
- средняя
- выс. классы

## После школы:

- Teachable moments

## Спросом обусл.:

- ОСАГО
- Пенсионные реф.

## Обучение тренеров

- шк. учителей
- других

## Оценка и мониторинг

- общая грамотность
- Эффектив. проектов



- Национальная стратегия
- Руководящий комитет-ведущий институт
- Сотрудничество между заинтересованными сторонами
- Устойчивые схемы финансирования



## Разрешение споров и возмещение ущерба

**Финансовые  
институты**

**Финансовый  
Примиритель**

**Центральный Банк**

- Правовая основа
- Процедуры
- Сотрудничество
- Поток информации



**Физические лица**  
**Имущественные или неимущественные требования**



# РЕГУЛИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ РЫНКА

Регулирование поведения рынка включает в себе:

1. Установление **кодекса деловой практики**, что включает:

- Установление требований к раскрытию потребительской информации, для обеспечения прозрачной деятельности ФК (*Key Facts statement для займов*)
- Установление правил общения ФК и потребителей для обеспечения добросовестной практики со стороны ФК (*стандартизация выписки со счета-займов, банковских вкладов...*)

2. Создание эффективных **механизмов разрешения споров** между компанией и потребителем как внутри компании, так и за ее пределами.



# НАДЗОР ПОВЕДЕНИЯ РЫНКА

Методы надзора:

**1. Документарный надзор** (Off-site supervision) в частности

- Опубликованных материалов
- Интернет сайтов и социальные сети
- Телереклам и радиореклам
- Внутренних правовых актов.

**2. Надзор на месте** (On-site supervision) проводится во время общего надзора одновременно с пруденциальным надзором

- Общий
- Тематический
- Контрольная закупка (Mystery shopping) для исследований.

**3. На основе жалоб.**

**4. Тематические исследования.**



# ТЕКУЩИЕ И ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ:

## *Регулирование*

- Кодекс деловой практики
  - для страховых компаний
  - для гарантов

## *Надзор*

- Новая разработка риск-ориентированного надзора

## *Финансовая грамотность*

- Имплементация национальной стратегии финансового образования, в частности включение в официальные учебные программы тем и модулей финансового образования, подготовка и обучение учителей



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

E-mail: [armenak.darbinyan@cba.am](mailto:armenak.darbinyan@cba.am)