

# Государственная политика в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в Армении




CONSUMER RIGHTS  
PROTECTION AND FINANCIAL  
EDUCATION CENTER

Арменуи Мкртчян, Руководитель Центра по защите прав  
потребителей и финансового образования,  
Центральный банк Армении  
[www.cba.am](http://www.cba.am)

23-24.06.2016, Москва

## ИСТОРИЧЕСКАЯ ПЕРСПЕКТИВА

2006	<b>ЦБ стал мега регулятором финансовой системы</b>
2007	Новый мандат для защиты потребителей финансовых услуг Новый Отдел по вопросам защиты прав потребителей и поведения на рынке
2008 	Фундаментальные законы и нормативные акты Надзор поведения рынка Механизмы обработки жалоб и возмещения ущерба Создание офиса Примирителя финансовой системы <a href="http://www.abcfinance.am">www.abcfinance.am</a> и шопинг сравнительная онлайн-платформа
2013	Комитет для разработки и реализации Национальной Стратегии Финансового Образования во главе с Центральным банком Армении
2014	Национальная стратегия финансового образования в Армении была одобрена Правительством  <b>Центр по защите прав потребителей и финансового образования в ЦБА</b>

# Структура политики

## Защита потребителей финансовых услуг

Регулирование  
рыночного  
поведения

Надзор  
и  
правопримене  
ние

Разрешение  
споров

Финансовая  
грамотность

Институциональная основа

**РЕГУЛИРОВАНИЕ**

# Цели политики



# Регулирование: основной фокус

## прозрачность

**ДЛЯ ШИРОКОЙ ПУБЛИКИ**

(реклама, интернет сайты, брошюры и так далее)

**ФАКТИЧЕСКАЯ СТАВКА УСЛОВИЯ, ПРАВА**

**ФИНАНСОВЫЙ ПОМОЩНИК**

## практика продаж

**РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ клиенту**

до, во время, в течение и после контракта

**Время для обдумывания**  
**Право на досрочное выполнение обязательств**

**порядок, условия и способы взаимного общения**

## рассмотрение жалоб

**Процесс**

**Внутренние правовые акты**

**Принципы рассмотрения**

**Требования к персоналу**

**Яеятельность ПРИМИРИТЕЛЯ**

## другие

**защита данных**

**защита от мошенничества**

**др**

# Принципы регулирования

- Осведомленность (не консультация)
- Баланс между правилами и принципами
- Равное отношение по всему рынку
- Баланс между 'способствованием» и 'покровительством'
- Ориентированный на потребителя (поведенческие исследования)

# ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

Ориентированный на потребителя

Политика  
задача

Поведенческие  
исследования  
потребителей

координация с  
орг-ми

Политика-  
решение

Ориентированный на организации



## ЧТО ДАЛЕЕ

1. Институционализация новой культуры принятия решений основанных на поведенческих атрибутах потребителя
  - Новые инструменты – поведенческие лаборатории для тестирования и моделирования, diaries, ...
  - Анализ больших дат
2. Оценка политики (impact assessment)
  - Эффективность каждого решения/регуляции будет оценена через 2 года после применения
  - Формализация процесса в будущем
3. Стандартизация и упрощение коммуникации
  - Везде где рынок не смог эффективно сработать

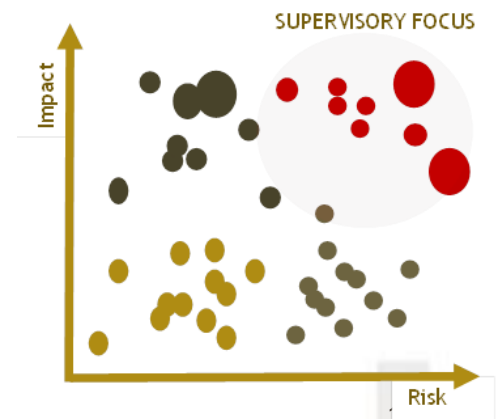
# НАДЗОР и ПРАВОПРИМЕНЕНИЕ

# Надзор

- традиционные инструменты пруденциального надзора и правоприменения
- +
- тайный покупатель
  - доказательства, полученные путем исследования (focus group research)

# Принципы надзора

- Переход к полной основанной на рисках надзору (risk based supervision)
- Больше ‘мягкой силы’ с целью решить и предотвратить
  - сотрудничество – координационный центр
  - ‘бровь повесить’
  - рекомендации
  - тайные закупки
- Баласировка ролей ‘шерифа’ и ‘партнера’



# Надзор на местах

- 2 оценки: реальная ситуация и управление рисками

TEMPLATE MARKET CONDUCT ASSESSMENT MATRIX

	PROPER POLICY	PROPER IMPLEMENTATION	PROPER RECORDS	EXPOSURE ASSESSMENT	LEGAL COMPLIANCE	AVERAGE ESTIMATE
FINANCIAL SERVICES	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5
CONSUMER CONGRUENCE*	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5
REDRESS MECHANISM	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5
ADVERTISEMENT AND OTHER PUBLISHED INFORMATION	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5
AVERAGE ESTIMATE	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5	1-5/1-5

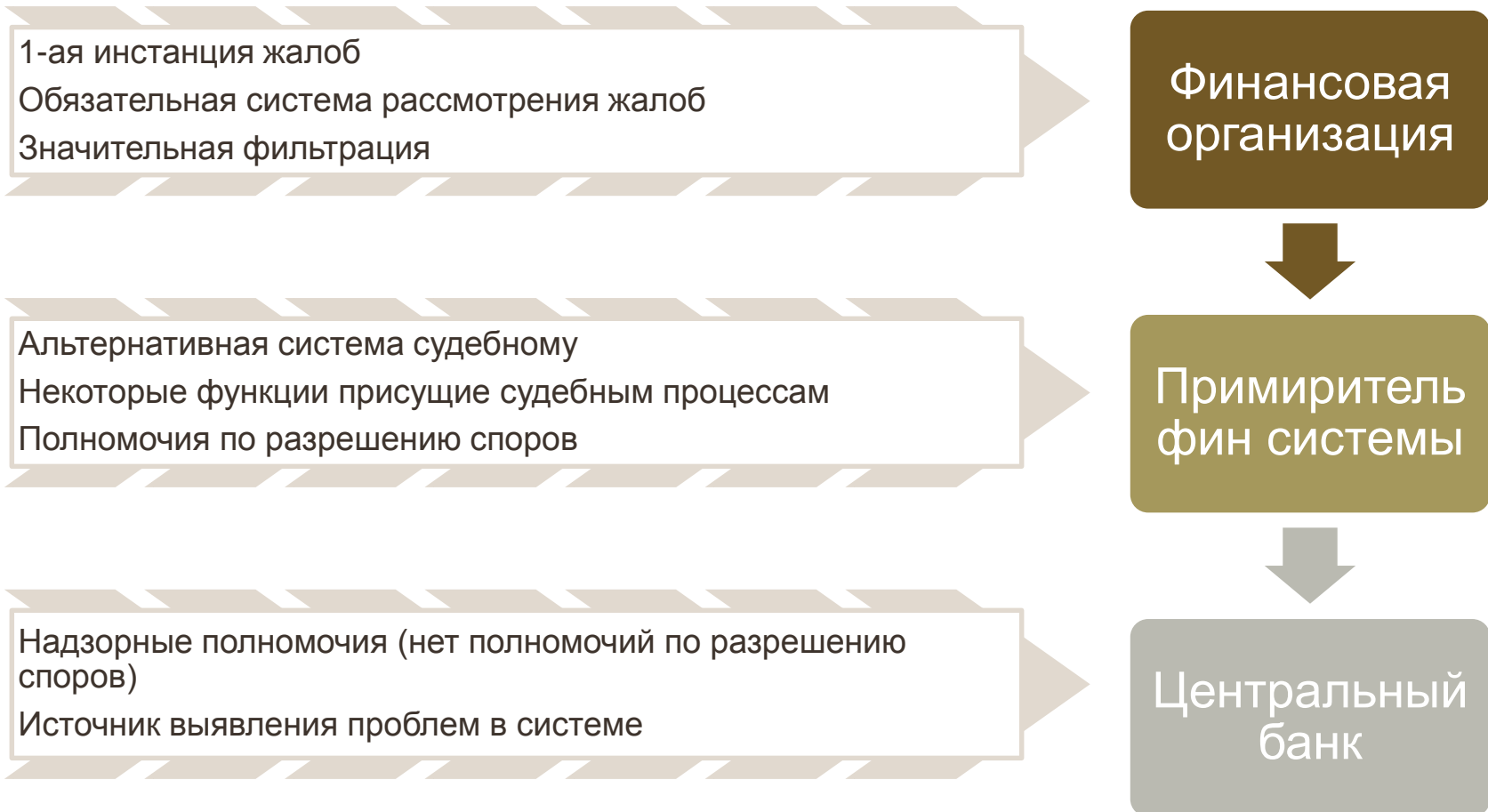
\*Interaction with consumers

## ЧТО ДАЛЕЕ

1. Полный переход к системе надзора основанных на рисках
2. Новые поведенческие инструменты для эффективной оценки практик фин организаций

# **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

# Разрешение споров: механизм





# Разрешение споров



## Обхват

- физические лица
- имущественные права, кредитная история

## Принципы

- 'Кто виноват тот и платит'
- Бесплатно, быстро и легко для потребителя

## Вызовы

- МСБ
- Не имущественные права (пр. недобросовестное раскрытие информации)
- Массовые случаи угрожающие финансовой стабильности

# **ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ**

## Столпы (pillars) финансового образования

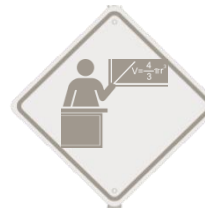
образование  
в школах



образование после  
школы (>18)



подготовка  
инструкторов



**TRAINERS**



Мониторинг  
и оценка



ACTION PLAN (2015-2019)

**СПАСИБО!**



**CONSUMER RIGHTS  
PROTECTION AND FINANCIAL  
EDUCATION CENTER**

## Market conduct legal and regulatory framework

### *Fundamental laws and regulations for financial consumer protection*

- **Law on Consumer Credit**
  - **Law on Attraction of Banking Deposits**
  - **Law on Financial System Mediator**
  - **Each industry law (on banks, credit organizations, insurance companies, funded pension system etc.) has some provisions of consumer protection**
- ❑ Regulation 8/01 on Explanations and Examples of the Calculation of Annual Percentage Rate of Charge
  - ❑ Regulation 8/02 on Calculation of Annual Percentage Yield of Bank Deposits
  - ❑ Regulation 8/03 on Information Publication (Transparency)
  - ❑ Regulation 8/04 on Internal Procedures on Customer Complaints
  - ❑ Regulation 8/05 on the Procedure, Term, Forms and Minimum Requirements for Communication Between Bank and Depositors, Creditor and Consumer