



Государственная политика в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в Казахстане



Терентьев Александр Леонидович –
начальник Управления по защите прав
потребителей финансовых услуг и внешних
коммуникаций Национального Банка
Республики Казахстан
e-mail: TAL@nationalbank.kz

23 июня 2016 г.



Финансовый рынок Казахстана

Банки второго уровня: 35



Страховые организации: 33



Микрофинансовые организации: 117



Профессиональные участники рынка ценных бумаг: 48

Единый накопительный пенсионный фонд



Единый регистратор ценных бумаг

Казахстанская фондовая биржа



Казахстанский фонд гарантирования депозитов

(до 10 млн.тенге (около 31 000\$) – по депозитам в национальной валюте;
 до 5 млн.тенге (около 15 000 \$) – по депозитам в иностранной валюте)



Казахстанский фонд гарантирования страховых выплат



Фонд проблемных кредитов

Этапы формирования системы защиты прав потребителей финансовых услуг в Казахстане

Год	Государственные институты	Негосударственные институты
2001-2004	Управление защиты прав потребителей финансовых услуг Национальный Банк Республики Казахстан	нет
2004-2011	Департамент защиты прав потребителей финансовых услуг Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций	Страховой омбудсман
2011-2012	Департамент защиты прав потребителей финансовых услуг Комитет по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Национального Банка Республики Казахстан	Страховой омбудсман, Банковский омбудсман
2013 - 2014	Комитет по защите прав потребителей финансовых услуг Национального Банка Республики Казахстан	Страховой омбудсман, Банковский омбудсман
2014 - 2015	Департамент по защите прав потребителей финансовых услуг Национальный Банк Республики Казахстан	Страховой омбудсман, Банковский омбудсман
2016	Управление по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций Национальный Банк Республики Казахстан	Страховой омбудсман, Банковский омбудсман



Органы по защите прав потребителей финансовых услуг в Казахстане



Национальный Банк Республики Казахстан

Управление по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций



Банковский омбудсман - Сийрбаев Ерсерик Даменович

Осуществляет урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком — физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банк



Страховой омбудсман - Копов Андрей Викторович

Рассматривает споры по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств и по добровольным видам страхования, между страховыми организациями, которые подписали меморандумы, и их клиентами.



Государственная политика в области защиты прав потребителей финансовых услуг:



Задача 1: обеспечение надлежащего уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и потребителей услуг микрофинансовых организаций:

- рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг;
- выявление нарушений прав потребителей финансовых услуг и применение к финансовым организациям ограниченных мер воздействия и санкций.

Задача 2: повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг:

- совершенствование законодательства в части защиты прав потребителей финансовых услуг;
- анализ условий финансовых продуктов, выдача согласия для их предложения финансовыми организациями потребителям финансовых услуг (будет заменен на уведомительный порядок).

Задача 3: повышение финансовой грамотности потребителей финансовых услуг:

- реализация мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

Задача 4: обеспечение единой политики Национального Банка по информационно-разъяснительной и имиджевой работе:

- реализация информационно-имиджевой политики Национального Банка, направленной на достижение информационной открытости Национального Банка и формирование позитивного восприятия обществом инициатив Национального Банка.





Законодательные акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг

Отсутствует специальный законодательный акт по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.



реализуется посредством следующих законодательных актов:



Гражданский кодекс Республики Казахстан
Кодекс РК об административных правонарушениях
Закон РК «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций»
Закон РК «О Национальном Банке Республики Казахстан»
Закон РК «О банках и банковской деятельности в РК»
Закон РК «О страховой деятельности»
Закон РК «О рынке ценных бумаг»
Закон РК «Об акционерных обществах»
Закон РК «О микрофинансовых организациях»
Закон РК «Об ипотеке недвижимого имущества» и др.



Развитие рынка финансовых услуг в 2000-2007 гг.

Экономические факторы:

- высокие темпы роста всех секторов экономики;
- приток инвестиций;
- высокие макроэкономические показатели;
- развитие малого и среднего бизнеса;
- увеличение доходов населения.



Банковский сектор

- 1) активное кредитование;
- 2) рост объемов депозитов;
- 3) увеличение видов банковских услуг.

Страховой сектор

- 1) увеличение объемов страхования;
- 2) появление новых видов страховых услуг.

Становление рынка
микrokредитования



Риски

- 1) непрозрачные условия предоставления финансовых услуг;
- 2) несовершенство законодательства в части защиты прав потребителей финансовых услуг, становление системы защиты прав потребителей финансовых услуг;
- 3) заемщики банков не рассчитывали свои финансовые возможности;
- 4) заниженные требования банков к платежеспособности заемщиков, акцент на стоимость обеспечения;
- 5) недостаточный уровень финансовой грамотности населения.



Меры, принятые уполномоченным органом

- в **2006 году** введена обязанность банков раскрывать значение годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и вкладам;
- в **2007 году** введен институт страхового омбудсмана;
- в **2008 году** введен запрет на одностороннее повышение фиксированной ставки вознаграждения и изменение тарифов за обслуживание банковских займов.



Развитие рынка финансовых услуг в 2008-2014 гг.

Экономические факторы

- мировой финансовый кризис
- снижение темпов роста экономики
- спад макроэкономических показателей
- замедление темпов развития малого и среднего бизнеса
- корректировка курса национальной валюты (2009 г. на 20%, 2014г. на 19%)
- уменьшение доходов населения

Банковский сектор

- 1) ограничение источников фондирования;
- 2) снижение объемов кредитования (долгосрочного);
- 3) увеличение размера ставок вознаграждения по кредитам;
- 4) снижение платежеспособности заемщиков и рост проблемных кредитов;
- 5) отток вкладов населения.

Страховой сектор

- 1) замедление темпов развития рынка страхования;
- 2) снижение объемов страховых премий.

Рынок микрокредитования

- 1) увеличение спроса на микрокредиты в связи со снижением кредитования банками;
- 2) рост количества микрокредитных организаций .

Риски

- 1) широкие договорные полномочия финансовых организаций по отношению к потребителю;
- 2) отсутствие диалога между финансовыми организациями с потребителями;
- 3) частое нарушение финансовыми организациями прав потребителей;
- 4) отсутствие регулирования микрокредитных организаций со стороны уполномоченного органа;
- 5) рост социального напряжения среди заемщиков банков .

Меры, принятые уполномоченным органом

- в **2011 году** введен институт банковского омбудсмана;
- в **2011 и 2014 году** на законодательном уровне приняты существенные меры, направленные на защиту прав потребителей финансовых услуг;
- анализ часто допускаемых ФО нарушений и принятие соответствующих мер.





Развитие рынка финансовых услуг в 2015 г.



- сложная внешнеэкономическая ситуация
- снижение мировых цен на сырьевые товары
- замедление экономического роста в странах – торговых партнерах
- переход к режиму свободно плавающего обменного курса тенге



Банковский сектор

- 1) снижение объемов кредитования в национальной валюте (краткосрочного);
- 2) приостановление темпов кредитования ипотечного кредитования;
- 3) ликвидация «плохих» кредитов;
- 4) недостаточная эффективность по перераспределению ресурсов;
- 5) значительное увеличение вкладов в иностранной валюте.

Страховой сектор

- 1) рост темпов развития рынка страхования;
- 2) сохранение динамики по объемам страховых премий.

Рынок микрофинансовых организаций

- 1) учетная перерегистрация микрокредитных организаций в микрофинансовые организации;
- 2) регулирование, контроль и надзор за деятельностью микрофинансовых организаций со стороны уполномоченного органа.

Риски

- 1) сокращение кредитных продуктов;
- 2) увеличение долговой нагрузки заемщиков;
- 3) риск «смены настроений» вкладчиков;
- 4) рост страховых выплат.



Меры, принятые уполномоченным органом

- принятие Программы рефинансирования ипотечных жилищных займов/ипотечных займов;
- утверждение Порядка выплаты компенсации по депозитам физических лиц, открытым в национальной валюте (тенге), в связи с переходом к режиму свободно плавающего обменного курса;
- Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам неработающих кредитов и активов банков второго уровня, оказания финансовых услуг и деятельности финансовых организаций и Национального Банка РК».

Законом РК от 24.11.15г. «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам неработающих кредитов и активов банков второго уровня, оказания финансовых услуг и деятельности финансовых организаций и Национального Банка Республики Казахстан» приняты поправки, направленные на защиту прав и снижение долговой нагрузки заемщиков

Запрет на выдачу ипотечных займов в иностранной валюте, лицам не имеющим доход в данной валюте

Снижение размера штрафа за неисполнение обязательства (в среднем в три раза)

Прекращение права требования вознаграждения и штрафа, начисленных после 180 дней просрочки и запрет на капитализацию просроченного вознаграждения, штрафа за неисполнение обязательств к сумме основного долга при реструктуризации/рефинансировании ипотечного жилищного займа

Изменение очередности погашения проблемного займа с приоритетом погашения основного долга (по действующему порядку в первую очередь погашаются издержки кредитора и штраф за неисполнение обязательства) (вступает в силу с 1 июля 2016 года)

Предоставление заемщику-физическому лицу права на выбор условия кредитования (заемщик оплачивает вознаграждение по займу, которое учитывает все услуги банка; либо - вознаграждение и комиссии отдельно за каждую услугу, которой он воспользовался. При этом перечень комиссий, связанных с выдачей и обслуживанием займа будет определяться нормативным правовым актом уполномоченного органа)

Утверждение методики расчета платежей по займам и микрокредитам, выдаваемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временные базы для расчета вознаграждения по таким займам (микрокредитам)

Утверждение Перечня комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа/микрокредита, выданного физ. лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения

Ограничение на взыскание денег с банковских счетов заемщика – не более 50 % (вступает в силу с 1 января 2017 года)



В целях реализации Закона РК от 24.11.15г. «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам неработающих кредитов и активов банков второго уровня, оказания финансовых услуг и деятельности финансовых организаций и Национального Банка Республики Казахстан» в 2016 году:

1. Утверждены методики расчета платежей по займам и микрокредитам, выдаваемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временные базы для расчета вознаграждения по таким займам (микрокредитам).
2. Утвержден Перечень комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа/микрокредита, выданного физ. лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения.

В целях реализации Закона РК от 29.03.16г. «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам сокращения разрешительных документов и упрощения разрешительных процедур» в 2016 году:

1. Утверждены Правила уведомления Национального Банка об утверждении финансовых продуктов финансовыми организациями.
2. Утвержден Перечень финансовых продуктов, об утверждении которых финансовая организация будет уведомлять Национальный Банк.



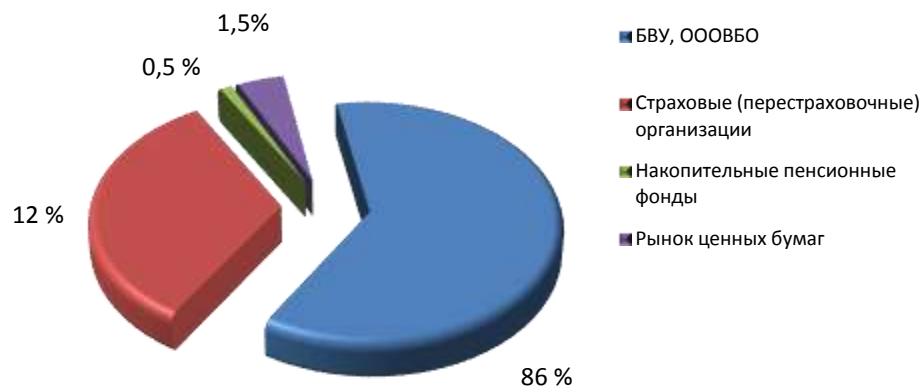
Статистика поступивших в НБ РК обращений потребителей

За последние **6 лет** в НБРК поступило около **29 000** обращений физических и юридических лиц, из них:

- 2010 год – 4592;
- 2011 год – 2381;
- 2012 год – 4497;
- 2013 год – 6904;
- 2014 год - 4032;
- 2015 год – 6480 (в среднем 540 обращений в месяц);
- За 5 месяцев 2016 года – 2032 (в среднем 406 обращений в месяц).



Доля обращений в разрезе ФО



За 5 лет к ФО применена 271 ограниченная мера воздействия, из них в 2015 году 100 мер:
 88 - в отношении банков,
 12 - в отношении страховых организаций.





Проблемы в области ипотечного кредитования

В период с 2008 года до 2011 года:

- сокращение банками кредитования экономики;
- снижение цен на недвижимость;
- одностороннее повышение банками процентных ставок по займам;
- корректировка курса тенге;
- рост числа проблемных заемщиков.

2009 год: ФНБ выделено **120** млрд. тенге («О некоторых вопросах рефинансирования ипотечных займов банками второго уровня»)

Цель - рефинансирование ипотечных займов населения

Задача: сохранение единственного жилья заемщиков (залогодателей)

Условия рефинансирования: срок 20 лет; ставка вознаграждения 9% и 11%; отсутствие просроченной задолженности (рефинансировано более 31 тыс. заемщиков)

Текущая ситуация

По состоянию на **01.04.2016г.** остаток задолженности по ипотечным займам физических лиц, обеспеченных жилой недвижимостью составил

1 785,0 млрд.тенге (355 911 займов), из них:

- в тенге – **1 319,0 млрд. тенге (76,8 %)**,
- в иностранной валюте – **466,0 млрд. тенге (23,2%)**.

Проблемные – **406 млрд. тенге (41 424 займов)**, из них:

- в тенге – **130 млрд. тенге**,
- в иностранной валюте – **276 млрд. тенге**.



В связи с работой, проводимой НБРК по снижению доли неработающих активов, доля неработающих займов снизилась с **30,8% (2012г.) до 9,3% (2015г.)**.

2015 год: НБРК выделено **130** млрд. тенге («Программа рефинансирования ипотечных жилищных займов/ипотечных займов»)

Цель - рефинансирование ипотечных займов населения

Задача: сохранение единственного жилья заемщиков (залогодателей) (по подробнее ниже.)



Решение проблем ипотечных заемщиков

1. Дополнительное фондирование банков в сумме 130,0 млрд.тенге для рефинансирования ипотечных жилищных займов/ипотечных займов физических лиц

2. Создание фонда арендного жилья, с наделением его правом выкупа у заемщиков жилья для последующего предоставления его в аренду с правом обратного выкупа

Задача: разработать комплекс мер по решению проблем ипотечных заемщиков

3. Освобождение БВУ от уплаты ИПН и КПН при прощении задолженности по ипотечным кредитам, выданным физическим лицам

4. Совершенствование действующего законодательства, направленного на защиту прав и интересов заемщиков банков



Механизм, направленный на сохранение единственного жилья ипотечных заемщиков (задача НБРК – выстроить диалог между банками и заемщиками) .

В 2014 году подписан Меморандум с рядом БВУ и ОО, предусматривающий запрет выселения граждан из единственного жилья на период отопительного сезона.

В феврале 2014 г. создана Рабочая комиссия по решению проблем ипотечных заемщиков с участием ОО, БВУ, Банковского омбудсмана, ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана», НБРК

(разработаны предложения по внесению изменений в законодательство РК)

Усилена деятельность ТФ НБРК в регионах по организации и проведению встреч проблемных заемщиков с представителями БВУ в регионах; В 2014г.-2015г. проведены семинары и стажировки сотрудников ТФ в НБРК по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

Работа НБРК с проблемными ипотечными заемщиками и общественными объединениями (ОО)

В октябре 2014 г. открыта Общественная приемная НБРК для предоставления консультаций и оказания правовой помощи по вопросам, связанным с предоставлением финансовых услуг (принято в 2014 г. и 2015г. более 2000 граждан)

Выработаны схемы взаимодействия с БВУ и ОО по оперативному решению проблем ипотечных заемщиков
На регулярной основе проводятся индивидуальные встречи проблемных заемщиков с представителями БВУ (в 2014 году проведено 970 встреч, в 2015 году – более 800, по займам более 9800 заемщиков банками проведена реструктуризация (за 2014-2015г.)

Регулярное освещение в СМИ проводимой НБ РК работы по оказанию содействия проблемным заемщикам



Работа НБ РК с ипотечными заемщиками и общественными объединениями





Программа рефинансирования ипотечных жилищных займов/ипотечных займов (принята в апреле 2015г.)

Цели программы:

- сохранение единственного жилья;
- максимальный охват проблемных заемщиков;
- снижение уровня проблемных кредитов;
- снижение уровня долларизации экономики.

Программа разработана с участием общественных объединений, представляющих интересы проблемных ипотечных заемщиков





Условия Программы рефинансирования ипотечных жилищных/ипотечных займов

Категории ИЖЗ/ИЗ

Займы, полученные в период с 01.01.2004 г. по 31.12.2009 года, с остатком задолженности по основному долгу по состоянию на 01.01.2015г. в сумме не более 36,5 млн.тенге:

- 1) в иностранной валюте (стандартные, проблемные);
- 2) в тенге стандартные (полученные заемщиками, относящимися к СУСН);
- 3) в тенге проблемные (с просроченной задолженности свыше 90 дней).

Критерии залогового Жилища или Земельного участка

Залоговое Жилище должно соответствовать следующим критериям:

-Жилище: жилая площадь не превышает 120 кв.м. Данное требование не распространяется на многодетных Заемщиков (4 и более детей), относящихся в соответствии с законодательством к СУСН;

-Жилище является единственным для Заемщика и его супруги (супруга) на территории РК по состоянию на 01.01.2015г.

Условия для заемщика

- рефинансирование основного долга за вычетом ранее капитализированных сумм;
- списание/прощение задолженности по вознаграждению, комиссиям и неустойке;
- ставка вознаграждения не более 3% годовых;
- срок кредитования до 20 лет;
- отсутствие комиссий;
- перевод валютных займов в тенге;
- заемщики, относящиеся к СУСН, освобождены от возмещения расходов банков по уплате сумм государственных пошлин, уплаченных с поданных в суд исковых заявлений по займам;
- курс рефинансирования проблемных займов, выданных в иностранной валюте, зафиксирован на 18.08.2015г. (1 USD -188,35 KZT). По займу, по которому имеется судебный акт, рефинансируемая сумма определяется по официальному курсу Национального Банка на дату вынесения судебного акта.

Количество принятых, одобренных и рефинансированных заявок по Программе

По состоянию на 01.06.2016г.:

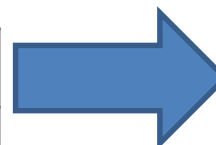
- подано 22 512 заявок;
- одобрено 15 682 заявок на сумму 94,0 млрд. тенге;
- рефинансировано 12 849 займов на сумму 67,3 млрд. тенге.



Преимущества Программы (проблемный заем в тенге)

До рефинансирования:

Сумма выданного займа (2007 год)	10 000 000 тенге
Ставка вознаграждения	18% годовых
Срок займа	240 месяцев (20 лет)
Ежемесячный платеж по графику	154 331 тенге
Заем не погашается с 2010 года. Задолженность на 01.01.2015г., из них:	18 000 000 тенге
Основной долг	9 000 000 тенге
<i>Просроченное вознаграждение</i>	6 500 000 тенге
<i>Пеня</i>	2 500 000 тенге



После рефинансирования:

Основной долг – **9 000 000**
тенге



Срок займа	240 месяцев (20 лет)
Ставка вознаграждения	3% годовых
Ежемесячный платеж по графику	49 913 тенге

- прощение (списание) задолженности заемщика по просроченному вознаграждению, неустойке **в сумме 9 000 000 тенге;**
- отсутствие комиссий банка при рефинансировании займа;
- снижение долговой нагрузки заемщика **в 2 раза;**
- снижение ежемесячных платежей по займу **более чем в 3 раза.**

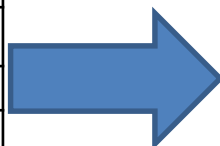




Преимущества Программы (проблемный заем в валюте)

До рефинансирования:

Сумма выданного займа (2007 год)	130 000 USD
Ставка вознаграждения	11% годовых
Срок займа	120 месяцев (10 лет)
Ежемесячный платеж по графику	1 790 USD (492 250 тенге – по курсу 275)
Заем не погашается с 2010 года. Задолженность на 01.01.2015г., из них:	136 783 USD
Основной долг	119 829 USD
<i>Просроченное вознаграждение</i>	11 634 USD
<i>Пеня</i>	3 320 USD
<i>Комиссии</i>	2 000 USD



После рефинансирования (переведен в тенге):

22 569 792 тенге (119 829 USD*188,35)

Срок займа	240 месяцев (20 лет)
Ставка вознаграждения	3% годовых
Ежемесячный платеж по графику	125 172 тенге

- прощение (списание) задолженности заемщика по просроченному вознаграждению, неустойке **в сумме 11 954 \$**;
- отсутствие комиссий банка при рефинансировании займа;
- снижение долговой нагрузки заемщика **в 1,5 раза**;
- снижение ежемесячных платежей по займу **более чем в 3 раза**.





Выплата компенсации по депозитам физических лиц, открытым в национальной валюте, в связи с переходом к режиму свободно плавающего обменного курса (порядок принят в сентябре 2015г.)



- **18.08.2015г.** – дата фиксации остатков по депозитам и курса – 188,35 тенге.
- **База возмещения:** срочные депозиты физических лиц, открытые в национальной валюте (тенге) с остатком не более 1 миллиона тенге.
- **Срок обращения вкладчиков для переоформления** – до 1 декабря 2015 года.
- **Условие выплаты компенсации:** сохранение срочного депозита в течение 1 года после перевода на специальный банковский счет.



Постановлением Правления НБРК от 31 декабря 2015 года № 265 было одобрено осуществление выплаты компенсации по депозитам физических лиц, открытым в национальной валюте (тенге), в связи с переходом к режиму свободно плавающего обменного курса, за счет средств Национального Банка.

На конец мая 2016 года остаток сумм на специальных счетах физических лиц подлежащих компенсации составляет 69 124 928 590,48 тенге, предполагаемая сумма компенсации составляет 60 107 046 378,65 тенге.



Повышение финансовой грамотности населения в Казахстане в 2007-2015 г.г.

*Послание Президента народу Казахстана
от 28 февраля 2007 года
«невозможно создать
конкурентоспособную нацию без
повышения финансовой грамотности
граждан страны»*

Программа повышения инвестиционной культуры и грамотности населения Республики Казахстан на 2007-2015гг.

- **Цель:** обеспечение граждан базовыми знаниями в области использования различных финансовых инструментов, оценки рисков, сохранения, преумножения и грамотного управления личным капиталом.



Проведен ряд социологических исследований по итогам был принят ряд мер по повышению финансовой грамотности:

- в большинстве регионов страны были организованы информационно-познавательные центры и «горячие линии» для населения;
- запущен интернет-ресурс fingramota.kz;
- на телевидении выпущены информационно-познавательные программы по финансовой грамотности населения («Азбука капитала», «Умная игра», «Увлекательные финансы»);
- организованы выставки финансовых продуктов для населения;
- разработаны учебные пособия для детей 5-9 классов и методические пособия для учителей;
- выпускались приложения о финансовой грамотности в детских республиканских газетах «Дружные ребята» и «Улан»;
- выпущена книга для детей младшего школьного возраста «История денег».



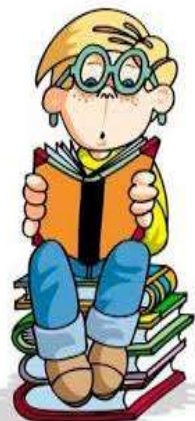
Повышение финансовой грамотности населения в Казахстане в 2016-2018 г.г.



Национальным Банком разработана **ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ НА 2016-2018 ГОДЫ.**



- 1) создание устойчивых институциональных механизмов реализации Программы с участием финансовых организаций;
- 2) привлечение внимания граждан к мероприятиям Программы, увеличение уровня осознания ими необходимости повышения своих финансовых знаний;
- 3) создание кадрового потенциала в области реализации Программы; разработка, тестирование и распространение обучающих программ и инструментов повышения финансовой грамотности;
- 4) создание системы эффективных и доступных информационных ресурсов, проведение масштабной информационной кампании;
- 5) обеспечение укрепления потенциала Национального Банка и финансовых организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых продуктов и услуг;
- 6) формирование социально ответственного поведения поставщиков финансовых продуктов и услуг в отношении потребителей, создание прозрачных и непредвзятых моделей продвижения и предоставления финансовых услуг;
- 7) проведение исследований по оценке уровня финансовой грамотности населения и выбор наиболее оптимального/эффективного канала предоставления информации.





Перспективные направления НБ РК в области защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения

Создание рабочей группы по анализу всего спектра законодательства РК в целях совершенствования взаимоотношений «финансовая организация-потребитель финансовых услуг»

Гармонизация законодательства РК в области защиты прав потребителей финансовых услуг в связи с вступлением в Евразийский экономический союз и Всемирную торговую организацию

Создание дополнительных механизмов оказания содействия ипотечным заемщикам

Сотрудничество с международными организациями по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

Принятие национальной программы повышения финансовой грамотности населения

Усиление роли общественных объединений в области повышения финансовой грамотности населения



Благодарю за внимание!