

СХВАЛЕНО
розпорядженням Кабінету Міністрів
України

від 2012 р. №

СТРАТЕГІЯ
реформування системи захисту прав споживачів
на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки

Загальні положення

Ця Стратегія визначає з урахуванням основних завдань Програми економічних реформ на 2010—2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” концептуальні напрями діяльності органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, органів виконавчої влади, спеціалізованих установ, що виконують функції на ринках фінансових послуг, громадських організацій, об’єднань учасників ринків фінансових послуг та інших заінтересованих осіб щодо реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг з метою недопущення порушення їх законних прав та інтересів, а також підвищення рівня фінансової грамотності населення.

Стратегія спрямована на розбудову комплексної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, яка сприятиме фінансовій стабільності та зростанню добробуту громадян, стане доступною і зрозумілою для них, забезпечуватиме належну якість надання фінансових послуг, запобігатиме застосуванню дискримінаційної щодо споживачів практики роботи фінансових установ, у тому числі під час укладання та виконання договорів, а також на недопущення надання не передбачених в

установленому порядку фінансових послуг юридичними та фізичними особами, що не мають на це права.

Необхідність розроблення Стратегії обумовлена потребою врахування досвіду світової фінансової кризи та її прояву в національній економіці з метою запровадження дієвих механізмів захисту від наслідків такої кризи.

За висновком Організації економічного співробітництва та розвитку, посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг у всьому світі пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість істотного перекладення ризиків, що виникають, саме на споживачів. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та оцінити ризики на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підбивають його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток. Водночас освіченого та фінансово грамотного споживача набагато складніше примусити до необдуманих дій, що опосередковано сприяє фінансовій та макроекономічній стабільності. При цьому належний захист прав споживачів фінансових послуг повинен сприяти усвідомленню такими споживачами всіх умов надання фінансових послуг, рішення про отримання яких вони приймають, а також зниженню ризиків діяльності фінансових установ, поведінка яких на ринку є виваженою та економічно обґрунтованою.

Удосконалення системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг позитивно вплине на загальну економічну ситуацію у державі, оскільки відновлення довіри до фінансових установ сприятиме залученню до фінансового сектору заощаджень

населення, а належне використання його можливостей для задоволення соціальних потреб громадян (насамперед шляхом застосування механізмів страхової медицини та недержавного пенсійного забезпечення) — зменшенню навантаження на державні фінанси, що дасть можливість спрямовувати вивільнені ресурси на виконання завдань економічного розвитку.

Сучасний стан відносин між різними категоріями учасників ринків фінансових послуг в Україні не забезпечує повноцінного функціонування таких ринків, не може забезпечити їх сталого розвитку. Не в повній мірі дотримуються загальні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг Організації економічного співробітництва та розвитку. Так, система законодавчого забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні створена без урахування потреби захисту прав споживачів фінансових послуг. Базове законодавство щодо захисту прав споживачів на належному рівні не враховує особливості надання фінансових послуг, а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, і їх застосування є неефективним.

Інституційна інфраструктура щодо захисту прав споживачів фінансових послуг є недосконалою. В Україні визначено такі органи, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг:

Національний банк — для ринку банківських послуг;

НКЦПФР — для ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів);

Нацкомфінпослуг— для інших ринків фінансових послуг.

Державне регулювання на ринках фінансових послуг спрямоване на досягнення системної стабільності шляхом здійснення контролю за дотриманням фінансовими установами встановлених норм та правил, у тому числі щодо реєстрації та

ліцензування, наявності необхідних фінансових ресурсів (капіталу, ліквідності тощо), кваліфікованого персоналу, обмеження ризиків під час провадження діяльності, розкриття інформації тощо.

Держспоживінспекція, що є спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, наділена відповідними повноваженнями щодо забезпечення захисту прав споживачів усіх видів продукції та послуг, у тому числі фінансових, однак не має належних для їх здійснення фінансових, інституційних та операційних ресурсів, а також підготовлених на належному рівні працівників. Негативним фактором також є те, що зазначена Інспекція уповноважена приймати рішення щодо відповідальності фінансових установ тільки в частині надання фінансових послуг, передбачених Законом України "Про захист прав споживачів", тобто лише щодо споживчого кредитування.

Наявні механізми вирішення конфліктів, які виникають між споживачами та надавачами фінансових послуг, є неефективними та потребують додаткових витрат.

Баланс прав та обов'язків фінансових установ і споживачів фінансових послуг постійно порушується внаслідок законодавчих ініціатив, які посилюють позиції однієї сторони за рахунок іншої, практики реалізації фінансових послуг, що формується без урахування необхідності поважати інших учасників ринків, дотримання їх прав та інтересів. Зазначене призводить до упередженого ставлення споживачів фінансових послуг до фінансових установ, небажання населення користуватися фінансовими послугами без крайньої потреби та підриває довіру до фінансового сектору держави в цілому.

Практика прийняття судових рішень у сфері надання фінансових послуг є непослідовною, оскільки існують факти винесення судами

діаметрально протилежних рішень за аналогічними позовами. Принцип “єдиного контактного центру” не застосовується, що призводить до того, що споживачі часто не мають змоги ефективно відстоювати власні права у зв’язку з відсутністю необхідної інформації.

На ринках фінансових послуг в Україні спостерігається низький рівень інформаційної прозорості. Надавачі фінансових послуг не надають повної, достовірної, доступної та порівняльної інформації про вартість і умови надання таких послуг, пов’язані з ними ризики та переваги, тоді як споживачі фінансових послуг намагаються маніпулювати інформацією про власний фінансово-майновий стан та зобов’язання фінансового характеру з метою отримання таких послуг або уникнення пов’язаної з ними майнової відповідальності.

Крім того, результати проведених в Україні соціологічних досліджень свідчать про низький рівень фінансової грамотності та обізнаності громадян, які змушені самотійно здобувати знання щодо фінансових установ та послуг, що ними надаються. Іноді фінансові установи використовують загальний низький рівень обізнаності населення щодо фінансових послуг для перекладення більшості всіх ризиків надання таких послуг на їх споживачів, що призвело до негативного ставлення населення до фінансових ринків та їх професійних учасників, недовіри до фінансових установ, небажання використовувати їх як інструмент забезпечення збереження заощаджень та підвищення рівня добробуту.

Населення недостатньою мірою володіє базовими основами фінансових знань і загальною інформацією про свої права та обов’язки як споживачів фінансових послуг. Найменш обізнаними є соціально незахищені категорії населення, зокрема пенсіонери. Разом з тим вік, рівень освіти чи доходу не є факторами, що впливають на рівень фінансової грамотності споживачів фінансових послуг.

Однак розв'язанню зазначеної проблеми приділяється недостатньо уваги. Якщо на даний час у навчанні дітей основам фінансових знань існує позитивна тенденція (наявність спеціалізованих предметів у шкільній програмі, розроблення відповідних навчальних матеріалів та посібників), то стосовно дорослого населення відповідні дії є фрагментарними та непослідовними. Проведення пенсійної реформи, реформи системи медичного та соціального забезпечення не сприймається населенням, у тому числі внаслідок відсутності знань, необхідних для неупередженої оцінки фінансових складових реформ. Населення не має доступу до інформаційних матеріалів про фінансові послуги, які містять достовірні відомості про зміст таких послуг, їх орієнтовну вартість, пов'язані з ними ризики та юридичні наслідки.

На даний час інформація щодо фінансових послуг пропонується переважно у вигляді різноманітних рекламних та інших подібних продуктів, контроль за об'єктивністю і достовірністю яких недостатній, а механізм спростування наведеної в них інформації відсутній.

Ділова практика установ, що надають фінансові послуги, не завжди базується на високих стандартах надання таких послуг.

В Україні недостатньо застосовуються такі механізми регулювання стандартів надання фінансових послуг, як добровільні кодекси (кодекси етики), що зумовлює зниження рівня довіри до фінансового сектору. Недотримання окремими установами стандартів надання населенню фінансових послуг негативно впливає на репутацію установ, які таких стандартів дотримуються, у зв'язку з формуванням у споживачів загального негативного ставлення до всіх надавачів таких послуг.

Допоміжна діяльність на ринках фінансових послуг, що пов'язана з інтересами фізичних осіб, також потребує вдосконалення, оскільки на сьогодні залишаються невирішеними на

законодавчому рівні питання правового статусу та забезпечення діяльності колекторських агентств/установ із реструктуризації боргів і відступлення (відчуження) банками небанківським установам права вимоги за кредитами, наданими фізичним особам. Крім того, не в повній мірі використовується потенціал бюро кредитних історій, які за умови належного нормативно-правового регулювання можуть стати незалежними постачальниками інформації не лише про сумлінність виконання фізичними особами зобов'язань фінансового характеру, а і про фінансовий стан та кредитоспроможність фізичних осіб, тобто виконувати функції, подібні до функцій рейтингових агентств для юридичних осіб.

Також потребують удосконалення питання діяльності фінансових посередників як необхідного елементу інфраструктури ринків фінансових послуг.

В Україні зафіксовані факти надання фінансових послуг особами, що не мали на те законних прав, при цьому наявний механізм виявлення фактів такої діяльності та її припинення є неефективним.

Крім того, проведення операцій фінансового характеру, що не визнані фінансовими послугами та відповідно не підлягають державному регулюванню і контролю, зокрема, надання фізичним особам доступу до світових валютних та товарних ринків з метою отримання доходу від коливання цін та котирувань, приймання готівкових платежів за допомогою терміналів самообслуговування, зумовлюють неналежний захист споживачів від недобросовісних дій.

Законодавство про захист персональних даних, яке поширюється і на сферу надання фінансових послуг, забезпечує захист персональної інформації споживача.

Разом з тим неврегульованим є питання щодо передачі персональних даних споживачів фінансових послуг установам, які провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг,

колекторським компаніям, а також дотримання такими компаніями вимог щодо таємниці приватного життя. Розв'язання зазначеної проблеми можливе в рамках нормативно-правового врегулювання такої діяльності.

Права споживача фінансових послуг у частині відмови від подальшого отримання послуги не є аналогічними правам споживача інших послуг. Так, для споживачів фінансових послуг, крім послуги кредитування, такого права не передбачено, а щодо зазначеної послуги його реалізація забезпечується неефективно.

Єдиною можливістю відмовитися від подальшого отримання фінансової послуги є дострокове припинення договору про надання такої послуги. При цьому споживач несе втрати, оскільки у разі відмови від послуги, надання якої передбачається протягом певного періоду, він, як правило, сплачує повну вартість такої послуги на момент відмови, що фактично є штрафною санкцією. Крім того, для фінансових установ усталеною практикою є формулювання правочинів про надання фінансових послуг у спосіб, який дає їм змогу змінювати формат надання послуг без згоди споживача та позбавляє його можливості достроково відмовитися від такого формату надання послуги без застосування штрафних санкцій.

Конкуренція на ринках фінансових послуг є недостатньою внаслідок відсутності гарантування справедливого ставлення до споживача, що призводить до маніпулювання на таких ринках.

Результати аналізу наявної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг свідчать про її невідповідність загальним принципам захисту прав споживачів фінансових послуг Організації економічного співробітництва та розвитку, що обумовлено рядом проблем, основними з яких є:

відсутність у нормативно-правовій базі з питань регулювання ринків фінансових послуг положень щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг;

недосконалість системи державного регулювання та нагляду за фінансовим сектором;

низький рівень інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності населення;

відсутність дієвих механізмів захисту від ризиків та недосконала система вирішення спорів, пов'язаних з отриманням фінансових послуг;

відсутність належного вибору фінансових послуг.

У зв'язку з тим, що наявна система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг не має системного характеру та може негативно вплинути на подальший розвиток національної економіки, необхідно ґрунтовно та комплексно її реформувати.

Мета реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг

Метою реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг є забезпечення балансу прав і обов'язків фінансових установ і споживачів фінансових послуг (дотримання прав споживача в умовах виконання фінансовою установою встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру), належного рівня надання таких послуг, а також забезпечення гарантії недоторканності прав споживачів фінансових послуг.

Принципи реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг

Реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, що виникають у зв'язку з цим;

визначення органів державного регулювання та нагляду, на яких покладатиметься функція із здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг;

забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами та належної їх прозорості;

сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;

забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг фінансовими установами, юридичними та фізичними особами, що провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг;

забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;

забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг та таємниці їх приватного життя;

застосування механізмів оскарження або відмови від подальшого отримання фінансової послуги та відшкодування збитків;

забезпечення належного рівня конкуренції на ринках фінансових послуг.

Основні завдання Стратегії та заходи щодо їх виконання

Основними завданнями Стратегії, виконання яких забезпечить підвищення рівня захисту прав споживачів фінансових послуг, є:

забезпечення необхідного нормативно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг;

удосконалення інституційної інфраструктури щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

підвищення рівня інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг, виконання вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг;

розроблення ефективного і доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг;

розширення доступу споживачів до інформації про фінансові послуги з метою забезпечення можливості вільного та належного їх вибору;

розроблення механізму захисту споживачів від ризиків, пов'язаних з отриманням фінансових послуг.

У рамках забезпечення нормативно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг передбачається:

удосконалити законодавство, що регламентує права споживачів та механізм їх захисту, шляхом приведення його у відповідність з європейськими стандартами та рекомендаціями Організації економічного співробітництва та розвитку, у тому числі внести зміни до нормативно-правових актів органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, з метою уніфікації вимог до діяльності фінансових установ, що надають однакові фінансові послуги фізичним особам;

визначити мету державного регулювання ринків фінансових послуг насамперед як забезпечення неухильного дотримання вимог щодо захисту прав споживачів таких послуг;

забезпечити координацію дій окремих органів державного регулювання ринків фінансових послуг з метою комплексного урахування можливих наслідків таких дій на весь фінансовий сектор.

Удосконалення інституційної структури захисту прав споживачів фінансових послуг здійснюватиметься шляхом запровадження

дієвих механізмів державного регулювання процесів забезпечення та координації здійснення контролю за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, а також координації діяльності державних регуляторних органів у зазначеній сфері.

З метою підвищення рівня інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг і виконання вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг необхідно вжити заходів до:

внесення змін до актів законодавства в частині встановлення безумовної вимоги забезпечення дотримання прав споживачів на повну та достовірну інформацію щодо послуги, її повної ціни та складових такої вартості, пов'язаних з такою послугою ризиків і відповідальності, а також права споживача відмовитися від подальшого її отримання;

удосконалення механізму здійснення контролю державними регуляторними органами за рекламою та наданням іншої публічної інформації, що розповсюджується фінансовими установами, з метою недопущення введення в оману споживачів та нав'язливого пропонування фінансових послуг, а також негайного спростування недостовірної інформації та інформації, що може завдати шкоди споживачам фінансових послуг;

вивчення передового світового досвіду обов'язкового залучення представників служб фінансових уповноважених чи медіаторів до здійснення спроб урегулювання конфліктів, насамперед у випадках, що мають істотне значення для особи;

забезпечення підвищення рівня фінансової грамотності всіх вікових груп та соціальних верств населення з урахуванням їх особливостей щодо сприйняття інформації та психологічної готовності до навчання;

визначення кола осіб за професією чи родом занять, які сприятимуть підвищенню рівня фінансової грамотності населення, підготовка та проведення спеціальних просвітницьких акцій і програм;

створення комплексної системи забезпечення доступу до фінансової освіти населення протягом усього життя, що сприятиме формуванню належних навичок фінансової поведінки та забезпечить отримання фінансових послуг на належному рівні;

вивчення передового світового досвіду щодо механізмів забезпечення розроблення, постійної актуалізації та поширення інформаційних матеріалів для фізичних осіб із стислим та простим викладенням інформації про зміст фінансових послуг, основні ризики, права та обов'язки споживача, що виникають у результаті отримання такої послуги, орієнтовних/індикативних цін на них на ринку, переліку фінансових установ, що мають права надавати такі послуги;

інвентаризація наявних навчальних програм на рівні початкової та основної школи у частині формування фінансових знань і навичок та приведення їх у відповідність з єдиним стандартом освіти на базі сучасних інформаційних технологій і методів освіти;

використання передового світового досвіду щодо підготовки та виконання національної програми освіти споживачів фінансових послуг;

запровадження до інваріантної частини програм основної та старшої школи навчального предмета "Фінансова грамотність", вивчення якого забезпечить ознайомлення школярів із сучасними фінансовими послугами та сприятиме формуванню в них належних практичних навичок отримання таких послуг для підвищення власного фінансового добробуту;

запровадження добровільних освітніх програм для дорослого населення на базі наявних навчальних закладів переважно

економічного профілю, на робочих місцях, а також у професійних та інших об'єднаннях, громадських організаціях з метою надання заінтересованим особам доступної та неупередженої інформації, що сприятиме прийняттю свідомих, економічно та фінансово обґрунтованих рішень;

створення спеціальних електронних ресурсів та бібліотек з метою забезпечення доступу населення до необхідної інформації щодо фінансових установ та послуг;

залучення теле- і радіокомпаній, операторів мобільного зв'язку і забезпечення висвітлення у засобах масової інформації програм фінансової просвіти;

підтримання ініціатив громадськості щодо розроблення програм, виконання яких спрямоване на підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг.

Розширення можливостей споживачів фінансових послуг щодо отримання таких послуг з метою забезпечення можливості вільного та належного їх вибору необхідно здійснювати шляхом:

вивчення передового світового досвіду щодо застосування ефективного механізму відмови споживача від подальшого отримання фінансової послуги та запровадження такого механізму щодо окремих фінансових послуг;

недопущення монополізації та маніпулювання ринком і запровадження дієвих заходів впливу у разі виявлення порушень;

сприяння саморегульним організаціям професійних учасників ринків фінансових послуг у розробленні за участю органів державної влади, громадськості та інших заінтересованих сторін стандартів (кодексів) поведінки на ринках фінансових послуг для добровільного застосування фінансовими установами;

сприяння таким організаціям у вжитті належних заходів до установ, які не дотримуються етичних стандартів роботи з населенням;

проведення серед населення роз'яснювальної роботи щодо переваг використання безготівкових розрахунків, у тому числі з використанням сучасних технологій доступу до рахунків, а також щодо виявлення ознак шахрайських схем роботи з коштами на ринках фінансових послуг та небезпеки участі в таких схемах;

вивчення передового світового досвіду щодо включення до договорів про надання фінансових послуг окремих істотних умов та у разі використання такого досвіду — проведення серед населення масової роз'яснювальної роботи щодо змісту істотних умов, а також ризиків, прав і обов'язків, що випливають з таких договорів;

встановлення заборони щодо використання некоректних методів роботи із споживачами фінансових послуг, порушення права приватного життя та здійснення інших заходів, що принижують людську гідність.

Удосконалення механізму захисту споживачів фінансових послуг від ризиків, пов'язаних з отриманням таких послуг, передбачає:

створення системи державних та солідарних гарантій для споживачів фінансових послуг на випадок неспроможності фінансової установи, з якою укладений відповідний договір, виконувати взяті нею за таким договором зобов'язання;

удосконалення системи державного регулювання ринків фінансових послуг з метою недопущення та невідкладного припинення надання фінансових послуг юридичними та фізичними особами, що не мають на це права та надання яких не передбачене в установленому порядку, а також ефективного реагування на появу нових фінансових послуг і забезпечення їх належного регулювання.

Шляхи реалізації Стратегії

Реалізація положень Стратегії здійснюється шляхом виконання плану заходів щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки (далі — план заходів), в якому визначаються перелік заходів, відповідальні виконавці, очікувані результати та строки виконання заходів.

Виконання плану заходів, щорічних планів, моніторинг та оцінка стану їх виконання здійснюються органами державного регулювання ринків фінансових послуг та спеціалізованими установами, що виконують функції на ринках фінансових послуг, у межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України, із залученням інститутів громадянського суспільства (асоціацій споживачів та інших представницьких органів). Органи виконавчої влади під час розроблення та реалізації нормативно-правових актів, програм, планів та окремих заходів керуються Стратегією.

Наукове супроводження реалізації Стратегії здійснюється науково-дослідними інститутами, що належать до сфери управління відповідних центральних органів виконавчої влади, науковими та освітніми установами Національного банку із залученням інших наукових установ, неурядових аналітичних організацій, міжнародної технічної допомоги.

Результати проведення аналізу ефективності реалізації Стратегії, загального моніторингу та оцінки стану виконання плану заходів можуть бути підставою для актуалізації положень Стратегії, коригування плану заходів, зміни пріоритетності та перегляду строків здійснення відповідних заходів.

Фінансове забезпечення реалізації Стратегії

Стратегія реалізується за рахунок коштів державного бюджету, а також інших джерел, не заборонених законом.

Очікувані результати

Короткостроковими очікуваними результатами реалізації Стратегії до 2015 року є:

набуття Україною членства в комітеті Організації економічного співробітництва та розвитку, що розробляє рекомендації щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової освіти, залучення України до Міжнародної мережі фінансової освіти;

створення сприятливих умов для поліпшення ділового клімату на ринках фінансових послуг у частині надання таких послуг населенню;

підвищення рівня впевненості громадян щодо захищеності їх інтересів та прав як споживачів фінансових послуг;

детінізація економіки у результаті збільшення частки безготівкових платежів та розрахунків, а також заощаджень, що надійшли до фінансової системи держави від населення, що може стати довгостроковим ресурсом для фінансування економічного зростання та розвитку;

збільшення довіри до ринків фінансових послуг, зокрема збільшення обсягів залишків депозитів населення в депозитних корпораціях та активів небанківських фінансових установ (недержавних пенсійних фондів, страхових компаній тощо);

створення додаткових робочих місць шляхом формування нових та розширення діючих мереж установ, що надають фінансові послуги.

Довгостроковими очікуваними результатами реалізації Стратегії до 2017 року є:

зниження вартості фінансових ресурсів у національній економіці;

зростання добробуту громадян у результаті свідомого використання можливостей, що пропонуються ринками фінансових послуг;

зниження соціального навантаження на державні фінанси, зокрема, у сфері охорони здоров'я (у результаті розвитку страхової медицини) та пенсійного забезпечення (у результаті розвитку послуг з накопичувального пенсійного забезпечення);

ліквідація проявів недобросовісної поведінки на ринках фінансових послуг щодо споживачів — фізичних осіб.
