

Світовий банк – тези для обговорення

Зустріч з паном Тігіпко та Робочою групою з питання захисту прав та підвищення рівня фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг в Україні

23 березня 2012 р. об 11:15

1. В останні роки фінансова система України зазнала перетворень. За останнє десятиріччя масштаби банківського посередництва різко збільшилися, причому обсяги кредитування зросли втричі по відношенню до ВВП. Небанківські фінансові установи та ринки також бурхливо розвивалися, хоча і значно повільніше, ніж очікувалось, у порівнянні з іншими країнами з перехідною економікою. Цим змінам сприяв ретельний перегляд законодавчої бази фінансового сектора. Вони відбулися на тлі стійкого економічного зростання, обумовленого сприятливими умовами торгівлі, обачною фіскальною політикою і стабільним валютним курсом. Проте позитивні зміни у сфері захисту прав споживачів та фінансової грамотності відстають від темпів розширення споживчого кредитування, що було підтверджено під час фінансової кризи 2008-2010 років та статистику з відтоку депозитів у банківській сфері. Отож багато чого ще треба зробити. Більше того, необхідно і надалі проводити реформи з метою посилення пруденційного регулювання та нагляду за фінансовими установами, особливо у сфері небанківських фінансових послуг, з тим щоб розширити та диверсифікувати фінансовий сектор.

2. Більше третини українців не мають можливості користувалися існуючими легальними фінансовими послугами. Результати національного репрезентативного огляду стану фінансової грамотності, який був проведений USAID/FINREP в рамках Проекту розвитку фінансового сектора FINREP восени 2010 року,¹ довели, що рівень охоплення фінансовими послугами в Україні залишається низьким. За даними цього огляду, більше третини (39%) українців не охоплені банківськими послугами, а з тих, хто користується такими послугами, більшість використовує тільки базові фінансові послуги. Майже половина опитаних заявили, що вони вважають за краще зберігати свої заощадження у готівковій формі (тобто «під матрацом», як кажуть в Україні), а не на банківському рахунку.

3. По суті, захист прав споживачів фінансових послуг спрямований на те, щоб зменшити дисбаланс влади, ресурсів та інформації між фінансовими установами і їхніми роздрібними клієнтами. Фінансові установи дуже добре знають умови, на яких вони надають свої фінансові послуги, та притаманні їм ризики і вигоди. Але роздрібним клієнтам може бути важко зрозуміти і отримати достатню інформацію про

¹ http://www.finrep.kiev.ua/download/finlit_survey_6dec2010_en.pdf

свої фінансові покупки. Основна мета будь-якої програми захисту прав споживачів фінансових послуг полягає у зменшенні цього дисбалансу. Шляхи досягнення цієї мети: (1) надати фізичним особам достатню інформацію і навчити їх приймати зважені рішення; (2) заборонити фінансовим установам займатися нечесною й оманливою діяльністю; (3) запровадити для споживачів недорогий та ефективний механізм вирішення спорів з фінансовими установами; та (4) забезпечити доступ до фінансової просвіти, щоб споживачі могли дізнатися про ризики і вигоди, а також про свої юридичні права і обов'язки при використанні фінансових продуктів і послуг.

4. За запрошенням органів влади України команда Світового банку з надання технічної допомоги перебувала у Києві з візитом протягом 16-25 листопада 2011 р. (у рамках програми Світового банку зі стабілізації та розвитку фінансового сектору України) з метою проведення діагностики нормативно-правової бази в Україні на предмет її відповідності з найкращою світовою практикою у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової просвіти. Світовий банк веж провів таку діагностику у 12 інших країнах, і результати цієї діагностики були використані при обговоренні та підготовці національних програм захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової просвіти.

5. Попередні висновки та рекомендації Банку, підготовлені за результатами візитку експертів у листопаді 2011 р., були представлені органам влади України, регуляторам фінансового ринку, професійним організаціям, неурядовим організаціям, представникам науки та приватним учасникам ринку під час низки обговорень та круглих столів, проведених протягом 20-22 березня 2012 р. Результати цих обговорень будуть використані при підготовці остаточної рекомендацій Банку, які будуть викладені у двох звітах: Частина I: Основні висновки та рекомендації та Частина II: Діагностичний огляд – Передова практика. Щойно звіти будуть остаточно доопрацьовані та завершені, їх буде передано органам влади України та інших зацікавленим особам протягом квітня-травня 2012 р.

6. Основні рекомендації, викладені у Діагностичному огляді Банку, можна згрупувати у 7 ключових пріоритетних рекомендацій, а саме:

1. Окреслити бачення та узгодити заходи на найвищому політичному рівні
2. Посилити інституційну структуру та спроможність
3. Оновити законодавство
4. Створити ефективний механізм вирішення спорів
5. Розробити національну програму фінансової просвіти
6. Покращити ділову практику, управління та прозорість
7. Створити нові схеми гарантування/страхування (фінансова відповідальність!!!), тільки після того, як буде виконане усе вищезазначене

7. Ці визначені пріоритетні рекомендації більш детально описані нижче. У Додатку 1 до цих тез наведено більш детальний список рекомендації (за умови запровадження нагальних та середньострокових реформ). Вищезазначені звіти містять всі детальні рекомендації.

1. Окреслити бачення та узгодити заходи на найвищому політичному рівні

- Розробити комплексну концепцію/стратегію захисту прав споживачів фінансових послуг
- Узгодити план дій щодо впровадження цієї концепції/стратегії (на 2012-2015 роки або на довший період)
- Узгодити юридичну стратегію
- Створити спеціальну робочу групу і призначити відповідальну установу, яка відіграватиме провідну роль у стратегії формування політики

2. Посилити інституційну структуру та спроможність

Створити механізми для належного впровадження примусового забезпечення наглядовими органами дотримання цієї політики, моніторингу результатів та координування політики захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності

- Створити спеціальні департаменти захисту прав споживачів у структурі кожного фінансового регулятора (НБУ, НКРРФП, НКЦПФР)
- Розробити постійний, ефективний механізм координування захисту прав споживачів і фінансової грамотності та обміну інформацією у єдиному форматі - створити спеціальний комітет/раду (за участю НБУ, НКРРФП, НКЦПФР, Держспоживстандарту, АМКУ, Міністерства освіти і науки України, професійних асоціацій та неурядових організацій захисту прав споживачів)
- **Розглянути можливість створення установи із захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової просвіти, яка також може виконувати затверджену законом функцію фінансового омбудсмена (див. деталі нижче)**
- Розглянути можливість роз'яснення/доопрацювання функцій/повноважень фінансових регуляторів (пруденційний нагляд у порівнянні з регулюванням поведінки на ринку)
- Розширити знання фінансових регуляторів/персоналу у сфері захисту прав споживачів

- Посилити здійснюваний наглядовими органами безвізний та візний контроль дотримання фінансовими установами вимог законодавства (про розкриття інформації, достовірність інформації при видачі кредиту тощо) – як пруденційний нагляд, так і регулювання поведінки на ринку
- Посилити примусове забезпечення регуляторними органами виконання законодавства у разі невідповідності вимогам закону - санкції (включаючи відкликання ліцензії)

Регулятори в Україні мають вимагати для всіх основних фінансових послуг (депозити, споживчі кредити, іпотека, автокредитування, платіжні послуги тощо), які надаються фізичним особам:

- Встановити вимоги щодо використання постачальниками послуг **єдиних зразків “основних даних про фінансові послуги”** (щоб клієнти могли легко порівняти фінансові продукти у різних установах і уникнути введення в оману)
- Розробити **зразки юридичних угод** та інших ключових документів
- Забезпечити, щоб не застосовувалися **ніякі маніпуляції** (малі, нерозбірливі шрифти в основному тексті або виносках, спеціальні додатки або окремі документи з нестандартними умовами тощо)
- Забезпечити, щоб усі вимоги щодо **розкриття інформації повністю виконувалися** (вдаючись до регулярних і спеціальних візних наглядових перевірок)
- **Перевірити, як споживачі розуміють** вимоги про обов'язкове розкриття інформації, і покращити це розуміння, коли необхідно

Регулятори в Україні мають створити/ підтримувати:

- **Веб-сайти з довідковою/порівняльною інформацією** про середню вартість фінансових послуг, порівняння цін на найбільш поширені фінансові продукти (депозити, споживчі кредити, іпотека, платіжні послуги)
- Забезпечити розкриття інформації про **ефективні процентні ставки за фінансовими продуктами** (регулятор може збирати і публікувати цю інформацію на своєму веб-сайті)
- **Поліпшення розкриття інформації про особливі ризики** для клієнтів - кожен клієнт повинен бути заздалегідь чітко поінформований про такі ризики, наприклад, про валютні ризики при отриманні кредитів в іноземній валюті, відсутність державного гарантування вкладів для кредитних спілок, ризики інвестування у схеми фінансування житлового будівництва тощо
- Усі фінансові установи повинні **розкривати** (на веб-сайтах, у паперовій формі або біля каси) **інформацію, яку вимагає орган регулювання,** – про реальних власників,

ефективні процентні ставки, фінансові звіти, «основні дані про фінансові послуги» єдиного зразка тощо

3. Створити ефективний механізм вирішення спорів

Привести нормативно-правову базу із захисту прав споживачів фінансових послуг у відповідність до принципів ОЕСР та «передової практики» захисту прав споживачів, розробленої Світовим банком

- Розробити структуру захисту прав споживачів фінансових послуг на основі комплексного підходу до законодавчої бази фінансового сектора
 - Розглянути питання про ухвалення або нового рамкового закону про захист прав споживачів фінансових послуг (який необізнані споживачі могли б легко використовувати і знаходити у загальній масі законів), або
 - Внести зміни до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» з тим, щоб додати до нього новий розділ про захист прав споживачів, фінансову грамотність, координацію діяльності із захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності і про фінансового омбудсмена
- Гармонізувати українські нормативно-правові акти, практику проведення нагляду і ринкової поведінки у сфері конкретних фінансових послуг, що надаються фізичним особам, з директивами ЄС та найкращою міжнародною практикою
 - Ухвалити новий закон про страхування (відповідно до Директиви ЄС "Solvency II" та принципів IAIS)
 - Посилити законодавство про депозитні установи (банки та кредитні спілки)
 - Внести зміни до законодавства про схеми житлового будівництва та інші схеми довгострокового накопичення або інвестування особистих заощаджень
 - Ухвалити новий закон про стягнення заборгованості
 - Ухвалити новий закон про банкрутство фізичних осіб

4. Оновити законодавство

- Налагодити роботу судової системи
- Заснувати інститут незалежного фінансового омбудсмена

Принципи діяльності	Функції	Спосіб діяльності	Фінансування
<ul style="list-style-type: none"> - тільки для скарг фізичних осіб - незалежний - неупереджений - безкоштовні для споживачів (або за символічну плату у розмірі 1-5 грн.) 	<ul style="list-style-type: none"> – Врегулювання спорів між фізичними особами та фінансовими установами <u>на всіх ринках фінансових послуг безкоштовно для споживачів фінансових послуг-фізичних осіб</u> – Сприяння проведенню, координація та оцінка діяльності з фінансової просвіти – Формулювання політики захисту прав споживачів та координації з іншими відповідальними установами 	<ul style="list-style-type: none"> – Засновується відповідно до закону та після відповідного указу Президента – Очолюється головою (Голова установи із захисту прав споживачів/омбудсмен) – Має наглядову раду (до складу якої входять учаснику ринку) – Вносить рішення за скаргами споживачів до певної суми 	<ul style="list-style-type: none"> – Змішане (з державного бюджету (початковий капітал) та від учасників ринку для забезпечення подальшої діяльності (регулярні щорічні внески та плата за кожне рішення, прийняте омбудсмену за скаргою споживача)

- Вимагати, щоб усі фінансові установи створили у себе внутрішні департаменти, які будуть займатись розглядом скарг
- Посилити роль та запровадити альтернативні механізми вирішення спорів у судах загальної юрисдикції та у третейських судах
- Консолідувати, аналізувати та публікувати дані про скарги споживачів фінансових послуг, а також про реагування на них з боку регуляторів та ринку

5. Розробити та впровадити національну програму фінансової просвіти для всіх ринків фінансових послуг

- Розробити національну стратегію фінансової просвіти
- Запровадити програми спеціального навчання для суддів, журналістів і вчителів
- Переглянути навчальні матеріали для початкових і середніх шкіл
- Посилити роль споживчих організацій за допомогою відповідних грантів
- Провести оновлені обстеження домогосподарств на предмет фінансової грамотності для оцінки досягнутого прогресу

6. Покращити ділову практику, управління та прозорість

- Зміцнити пруденційний нагляд
- Покращити регулювання ринкової поведінки
- Консолідувати ринок професійних асоціацій (один ринок - одна асоціація) з обов'язковим членством, чіткими правилами вступу/виходу, високими стандартами ділової етики, якісним навчанням та спроможністю підвищити кваліфікацію
- Забезпечити, щоб усі постачальники фінансових послуг фізичним особам повністю дотримувалися вимог щодо розкриття інформації (структура власності, фінансове положення, послуги (ціни, умови, зобов'язання тощо))
- Заборонити незаконну, шахрайську ділову практику; забезпечити, щоб установи без відповідної ліцензії не діяли в жодній формі
- Надати час для обдумування (право споживача відмовитися від контракту без штрафних санкцій і без надання пояснень після підписання контракту) для довгострокових фінансових продуктів і для продуктів, які продаються через Інтернет та мобільні телефони (за винятком ринкових продуктів)
- Встановити мінімальні стандарти підготовки і кваліфікації персоналу, який займається роздрібними продажами
- Покращити моніторинг точного викладення інформації у рекламі
- Заборонити продаж фінансових продуктів пов'язаними компаніями або з таких компаній (іпотечне кредитування, схеми фінансування житлового будівництва, пенсійні фонди)
- Вимагати відокремлення активів в інвестиційних, пенсійних фондах
- Ввести кодекси поведінки для всіх фінансових секторів і фінансових установ і забезпечити їхнє дотримання (регуляторними органами та/або професійними асоціаціями)
- Створити міжвідомчу робочу групу для вивчення спеціальних механізмів фінансування житла і приведення їх у відповідність до міжнародних вимог
- Слід ввести нові правила стягнення боргів:
 - колекторські компанії мають бути ліцензовані і перебувати під наглядом НБУ; ліцензійні вимоги повинні включати:
 - достатність капіталу, включаючи джерело надходження капіталу;

- відповідне технічне оснащення, включаючи колл-центр для запису всіх дзвінків і програмне забезпечення, яке буде використовуватися для управління робочим процесом і враховуватиме оцифровування всіх документів;
- чіткі внутрішні процедури і програми навчання для всіх співробітників, які контактують з боржниками;
- правила спілкування з боржниками, заборона агресивної і оманливої ділової практики
- вимагати від колекторських компаній інформувати бюро кредитних історій, коли борг буде сплачено у повному обсязі
- Посилити діяльність кредитних бюро та використання їх послуг:
 - вимагати, що бюро кредитних історій обмінювалися даними
 - передати нагляд за бюро кредитних історій до НБУ
- Розробити ініціативи з боргового консультування
- Прийняти закон про банкрутство фізичних осіб та запровадити відповідні процедури, щоб уможливити часткове списання боргів

7. Створити нові схеми гарантування/страхування тільки після того, як буде виконане усе вищезазначене

- **БАНКІВСЬКІ ДЕПОЗИТИ:** Необхідно реформувати Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО) для посилення його повноважень, покращити його фінансування та прискорити виведення з ринку неплатоспроможних банків з найменшими втратами для вкладників, ФГВФО, кредиторів та клієнтів банків, а також для держави.
- **ДЕПОЗИТИ У КРЕДИТНИХ СПІЛКАХ:** ФГВФО може охоплювати також кредитні спілки, але лише після їх реформування (прийняття закону; здійснення регулювання та нагляду відповідно до нових стандартів; відкликання ліцензії та виведення з ринку установ, які не відповідають вимогам), передачі кредитних спілок до НБУ для посилення пруденційного нагляду
- **СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ТА НЕДЕРЖАВНЕ ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ:** повинні запроваджуватись лише після створення та впровадження нової законодавчої, регуляторної та наглядової системи (результатом впровадження якої стане відкликання ліцензії страхових компаній, які не відповідають вимогам, посилення нагляду за управителями активів та адміністраторами пенсійних фондів і поширення інструментів без ризикованих інвестицій

Додаток 1. Коротке викладення рекомендацій

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИТЕТНІСТЬ
СТРУКТУРИ ФІНАНСОВОГО НАГЛЯДУ			
Створити Установу з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової просвіти (УЗПС) (або утворити спеціальні департаменти в структурі фінансових регуляторів з координаційною радою)	Новий закон/політика	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР, Держспоживстандарт, МФУ	Висока
Посилити роль неурядових організацій із захисту прав споживачів шляхом надання їм відповідних грантів	Нова політика	МФУ	Середня
ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА			
Разом з НБУ та НКРРФП Антимонопольний комітет України має вести регулярну статистику вартості фінансових послуг та продуктів та публікувати її принаймні кожні 90 днів.	Ініціатива НБУ, НКРРФП та Антимонопольного комітету	НБУ, НКРРФП, Антимонопольний комітет	Висока
Необхідно розробити «паспорт фінансової послуги» для всіх базових фінансових продуктів.			
<ul style="list-style-type: none"> • Закон повинен передбачати, щоб «основні дані про фінансову послугу» надавалися усім споживачам фінансових продуктів або будь-яких продуктів третіх осіб, які представники фінансових установ продають споживачам. • Основні дані про фінансову послугу повинні бути підготовлені простою та зрозумілою мовою і мають включати основні умови надання фінансової послуги та продуктів. • Основні дані про фінансову послугу та інші необхідні матеріали для інформування споживача мають бути розроблені УЗПС або галузевою асоціацією на фінансовому ринку за співпраці з регуляторами. • Основні дані про фінансову послугу необхідно протестувати, щоб упевнитись, що вони зрозумілі споживачу. • В рамках проведення виїзної перевірки фінансові регулятори повинні пересвідчитись, що основні дані про фінансову послугу справді надаються споживачам. 	Нове законодавство або постанова	Нова Установа із захисту прав споживачів, галузеві асоціації, НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Висока
Існуючі правила щодо розкриття інформації про реальну вартість кредиту необхідно покращити.			
Відповідно до Директиви ЄС про споживче кредитування постанови НБУ і НКРРФП повинні вимагати розкриття інформації про річну проценту ставку.		НБУ, НКРРФП	
Інформування споживачів слід покращити у таких сферах: <ul style="list-style-type: none"> • У кожній виписці з кредитної картки слід вказувати мінімальний платіж, який потрібно зробити, і загальні процентні витрати, які будуть нараховані, якщо власник кредитної картки внесе тільки мінімальний платіж. 	Внести зміни у постанову НБУ № 168/поширити її дію на усі		

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИТЕТНІСТЬ
<ul style="list-style-type: none"> У кожній виписці з іпотечного або іншого позикового рахунку слід чітко вказувати суму, повернуту за період, який охоплює виписка, суму, яку ще треба повернути, розподіл платежу за тілом кредиту та відсотками, і, якщо застосовно, актуальну інформацію про накопичення сплачених податків. При укладанні депозитного договору на першій сторінці договору слід конкретно вказувати, чи розповсюджується на депозит норма про страхування вкладів і на яку суму. 	фінансові продукти і послуги	НБУ, НКРРФП	Середня
Постанови НБУ і НКРРФП повинні вимагати, щоб чітко вказувалася база розрахунку процентної ставки для всіх споживчих кредитів, і особливо для іпотечних кредитів. Крім того, слід зобов'язати фінансові установи надавати письмове повідомлення позичальникам принаймні за один місяць до зміни ціни. Також слід надати споживачам право безкоштовно розривати свої договори про банківські рахунки протягом двох місяців, якщо споживачі не згодні із запропонованими змінами.	Переглянути постанови	НБУ, НКРРФП	
Треба зобов'язати фінансові установи регулярно розсилати виписки з усіх рахунків споживчого кредитування.	Нові постанови		Середня
Треба зобов'язати фінансові установи вказувати в їхній рекламі назву регулятора, який здійснює нагляд за їхньою діяльністю.			Середня
Також споживачів слід інформувати про основні ризики, такі як ризик запозичення в іноземній валюті.			
Фонди спільного інвестування та недержавні пенсійні фонди мають покращити інформування клієнтів.			
У сфері регулювання ринку цінних паперів НКЦПФР має видати докладну постанову щодо надання виписок і підтверджень клієнтам.	Нові постанови	НБУ, НКРРФП	
Надаючи споживачу інформацію, усі спеціальні фонди житлового будівництва повинні чітко вказувати на істотні ризики, що їх беруть на себе дрібні інвестори, інвестуючи в такі фонди.			
Слід перевіряти, як споживачі розуміють інформацію, яка їм надається в обов'язковому порядку.			Середня
Орган нагляду за захистом прав споживачів має регулярно проводити перевірки, використовуючи метод віртуальних покупок.	Нова постанова	НБУ, НКРРФП	
	Переглянути законодавство або постанову	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	
	Нова політика	НКРРФП	Середня
	Нова постанова НКРРФП	НКЦПФР	Середня

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИТЕТНІСТЬ
	Нова постанова НКЦПФР	НКЦПФР, НКРРФП	Середня
	Нова постанова		Середня
	Маркетинговий аналіз	Експерти з маркетингового аналізу	Середня
	Регулярні перевірки	Регулятор у сфері захисту прав споживачів	Середня
			Середня

ДІЛОВА ПРАКТИКА

Розробити єдиний Кодекс поведінки для фінансових установ. В якості альтернативи кодекси поведінки могли б бути підготовлені для кожного сегмента сектора фінансових послуг, наприклад, для банків, кредитних спілок, ломбардів, лізингових компаній, страхових компаній, торговців цінними паперами і недержавних пенсійних фондів.

- Якщо кодексу (кодексів) поведінки ще немає, галузеві асоціації мають його розробити спільно з ключовими зацікавленими сторонами.
- Кодекс (кодекси) поведінки має затверджувати регулятор.
- Кодекси повинні поширюватися на всіх членів відповідних галузевих асоціацій.
- Треба ввести чіткі штрафи для банків та інших фінансових установ, які порушують кодекси.
- Слід вимагати, щоб асоціація інформувала регулятора у сфері захисту прав споживачів про будь-які порушення і штрафи.

Всі агенти, брокери (а у страховому бізнесі - оцінювачі страхових збитків) мають бути ліцензовані, а реєстр ліцензованих фірм слід зробити доступним для громадськості.

Посилити мінімальні кваліфікаційні вимоги до співробітників відділу операцій з клієнтами. Ці стандарти мають встановлювати фінансові регулятори спільно з ринком та асоціаціями споживачів. У сфері банківської діяльності також слід залучити Університет банківської справи НБУ.

Чітко окреслити і заборонити невідповідну і шахрайську тактику продажів, застосовувану продавцями фінансових

Нова політика	Галузеві асоціації, НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Висока
Нова постанова	НКРРФП	Висока
Нова політика	НКРРФП, НКЦПФР, НБУ Університет НБУ	Середня
Нова постанова	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИТЕТНІСТЬ
продуктів.			
Зобов'язати фінансові установи збирати достатню інформацію, щоб гарантувати, що запропоновані на продаж продукти і послуги підходять для потреб споживача.	Переглянути постанови, нова політика	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня
Посилити нормативні акти щодо реклами фінансових установ.			
<ul style="list-style-type: none"> Усі правила стосовно реклами слід об'єднати в один документ. Фінансові регулятори повинні виділяти достатні ресурси на моніторинг і забезпечення виконання цих правил. Внести зміни у законодавчі положення про неправдиві заяви, чітко визначивши, що слід розуміти під нечесністю і неправильним висвітленням фактів в рекламі. Видаючи дозволи на рекламу, слід вимагати, щоб реклама велася простою мовою, а інформація і дані в рекламі були точними. НБУ, НКРРФП і НКЦПФР мають оприлюднювати свої рішення щодо нечесної реклами і пояснювати, чому вони вважають, що якась конкретна реклама порушує закон. 	Нове законодавство/постанова	НКРРФП	Середня
Заборонити зловживання у секторі страхування:			
<ul style="list-style-type: none"> Потрібно уникати широко розповсюджених зловживань у податковій системі, й зокрема шляхом оприлюднення інформації про структуру власності і контролю за страховими компаніями та їхніми посередниками. Консолідувати сектор страхування, щоб гарантувати, що тільки справжні страхові компанії залишаються ліцензованими та уповноваженими продавати страхові продукти і послуги. Заборонити примусовий продаж пов'язаних продуктів, заборонивши або контролюючи рівень комісійних, сплачуваних страховиком банку. НКРРФП потрібно мати відповідні засоби правозастосування, щоб забезпечити впровадження цих обмежень. 	Нова політика	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР, Антимонопольний комітет	Низька
Перевірити рівень конкуренції у секторі споживчого кредитування.			
<ul style="list-style-type: none"> НБУ, НКРРФП і НКЦПФР спільно з Антимонопольним комітетом слід підготувати і підписати меморандум про взаєморозуміння, щоб дати можливість Антимонопольному комітету використовувати зібрані фінансовими регуляторами дані про фінансовий сектор для належного моніторингу стану конкуренції у фінансовому секторі. 	Внести зміни у законодавство	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня
Поширити період обдумування на всі довгострокові ошадні продукти, за винятком тих продуктів, які є ринковими, як-от цінні папери і фонди спільного інвестування.	Новий закон	НКРРФП	Висока
Розробити новий закон про стягнення заборгованості. Слід ліцензувати колекторські агентства.	Новий закон	НКРРФП	Середня
Розробити закон про ломбарди.	Переглянути закон	Державна служба України з питань захисту персональних даних	Середня
Переглянути Закон про захист персональних даних.	Новий закон	НКРРФП	Висока
Розробити закон про банкрутство фізичних осіб.	Новий закон/політика	Державна служба України з питань захисту персональних даних	Середня
		НКРРФП, НБУ	Середня

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИТЕТНІСТЬ
Переглянути політику і законодавство щодо банкрутства фінансових установ.	Новий закон	НКРРФП	Середня
	Новий закон	НКРРФП, НБУ, НКЦПФР	
Треба поширити гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб на кредитні спілки.	Нова політика		Середня
Треба ввести у законодавство нове положення, яке вимагатиме обов'язкової сегрегації клієнтських активів, розміщених в інститутах спільного інвестування, пенсійних фондах і депозитаріях.			
Потрібні окремі положення щодо механізмів фінансування житлового будівництва, дуже ризикованих для дрібних інвесторів. Слід створити міжвідомчий комітет для усунення слабких місць, пов'язаних зі спеціальними механізмами фінансування житлового будівництва.			
МЕХАНІЗМИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ			
Слід зобов'язати всі фінансові установи утворити внутрішні департаменти розгляду скарг споживачів.	Новий закон	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня
Слід вимагати від фінансових установ допомагати споживачам дізнаватися про те, як подавати скарги.	Нова постанова	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня
НБУ слід розглядати скарги споживачів в рамках своїх виїзних перевірок.	Нова політика	НБУ	Середня
Фінансові регулятори повинні розглядати тенденції у скаргах споживачів.	Нова політика	НБУ, НКРРФП, НКЦПФР	Середня
Створити інститут фінансового омбудсмена. Є дві моделі функціонування інституту омбудсмена – або омбудсменів призначають галузеві асоціації, або діє незалежна, затверджена законом посада омбудсмена. Рекомендується використати останній варіант. В такому разі омбудсмен опікуватиметься усією сферою фінансових послуг.	Новий закон	НБУ	Висока
<ul style="list-style-type: none"> Службу омбудсмена слід створити відповідно до найкращої міжнародної практики. Фінансовий омбудсмен повинен відігравати важливу роль у формуванні фінансової політики, а саме він має аналізувати скарги і щороку доповідати про основні проблеми і тенденції фінансовим регуляторам, уряду і відповідним парламентським комітетам, а також розробляти і координувати програми фінансової просвіти. Фінансовий омбудсмен має бути автономним і незалежним. Його діяльність має фінансуватися як за рахунок ринку, так і з державного бюджету. 		НБУ, НКРРФП, НКЦПФР, галузеві асоціації	
Можна було б розглянути таке питання - чи слід поєднувати посаду затвердженого законом омбудсмена з КЗПС, якщо			

РЕКОМЕНДАЦІЇ	НЕОБХІДНІ ДІЇ	ВІДПОВІДАЛЬНА УСТАНОВА	ПРІОРИ- ТЕТНІСТЬ
таку комісію буде створено.			
Слід розглянути інші механізми для зміцнення спроможності судових систем вирішувати питання захисту прав споживачів фінансових послуг, включаючи рекомендації щодо використання уніфікованих ухвал та можливість для споживчих організацій розпочинати судові процеси від імені груп споживачів.	Нова політика	(Новий) інститут омбудсмена, нова КЗПС	Низька
	Внести зміни у закон	МЮУ	Низька
ФІНАНСОВА ПРОСВІТА			
Надати споживачам два основні види фінансової просвіти: (1) ризики і вигоди використання фінансових продуктів і послуг, (2) законні права та юридичні обов'язки споживачів при використанні фінансових продуктів і послуг.	Нова політика	(нова) КЗПС	Висока
Інші програми фінансової просвіти слід розглядати як інвестування на довгострокову перспективу.	Нова політика	(нова) КЗПС	Висока
В рамках урядової програми економічного розвитку слід розробити і прийняти національну стратегію фінансової просвіти, включаючи спеціальні освітні програми для конкретних професійних груп.	Нова політика	(нова) КЗПС	Висока
Також слід заохочувати громадянське суспільство і галузеві асоціації розширювати їхню діяльність у сфері фінансової просвіти, включаючи розробку спільного веб-сайту для публікації навчальних матеріалів для споживачів.	Нова політика	(нова) КЗПС	Висока
Через три-п'ять років слід провести подальше дослідження фінансової грамотності, щоб побачити, як змінилася фінансова грамотність споживачів, а також довіра споживачів до фінансових установ.	Нова політика	(нова) КЗПС	Висока

Додаток 2. Схема законодавчого регулювання фінансового сектору України



