

# РАМОЧНЫЕ УСЛОВИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕНТРАЛЬНЫМИ БАНКАМИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



# СОДЕРЖАНИЕ

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ	3
ОБЩЕЕ ПРАВИЛО	4
ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ФУНКЦИИ НАДЗОРА ЗА ПОВЕДЕНИЕМ РЫНКА	5
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ	6
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	7
МЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ	12
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СВЕДЕНИЙ, ПОЛУЧАЕМЫХ В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЯ НАДЗОРА ЗА ПОВЕДЕНИЕМ НА РЫНКЕ	12
УЧРЕЖДЕНИЕ ОФИСА ОМБУДСМЕНА	13
ВНУТРЕННЕЕ И ВНЕШНЕЕ СОТРУДНИЧЕСТВО	14
ССЫЛКИ	15
СОКРАЩЕНИЯ	15
ПРИЛОЖЕНИЕ	16

## БЛАГОДАРНОСТИ

Рабочие группы Альянса за доступное финансирование при поддержке финансовых партнеров АФИ

Данная публикация является переводом оригинальной версии на английском языке: Complaint Handling In Central Bank Framework.

## КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

**Настоящие Рамочные условия регулирования Центральными банками рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг разработаны по инициативе Рабочей группы по расширению прав и возможностей потребителей и поведению на рынке (РПиПР) Альянса за финансовую доступность (АФД). Целью данной концепции является набор рекомендаций касательно рассмотрения Центральным банком обращений потребителей без ущерба для собственной надзорной роли в вопросах защиты потребителей и поведения на рынке (ЗПиПР). Для написания данных Рамочных условий Рабочей группой РПиПР была определена авторская группа, возглавляемая Мозесом Мусанту (Банк Замбии) и включающая Марка Мера (Резервный банк Вануату) и Сангая Доржи (Валютно-кредитное управление Королевства Бутан).**

Центральный банк действует в качестве регулирующего органа в большинстве стран и играет жизненно важную роль, в частности, в надзоре за платежной системой и осуществлении нормативного и пруденциального надзора для защиты интересов потребителей финансовых услуг с целью продвижения безопасной и надежной финансовой системы. Вышеописанная роль Центрального банка в защите интересов потребителей является фундаментальным требованием финансовой системы. Потребители имеют право подавать заявления, предложения и обращения и ожидать их рассмотрения органами власти, к которым они обращаются. Без соответствующего механизма обратной связи по результатам рассмотрения обращений потребителей их интересы могут быть ущемлены. Кроме того, неразрешенные обращения, рассмотренные не в соответствии с надлежащими процедурами, могут привести к убыткам для потребителей или финансовых учреждений, подрыву репутации финансовых учреждений и снижению общественного доверия к финансовой системе. Таким образом, Центральный банк получит пользу от разработки эффективного процесса рассмотрения обращений за счёт их надлежащей обработки, решения проблемы до её эскалации, поощрения принятия взвешенных решений и повышения доверия

потребителей к услугам, предлагаемым финансовыми учреждениями.

Концепция была подготовлена с полным пониманием компромисса, который обычно происходит, когда органы банковского надзора сосредотачивают свои усилия как на работе с ЗПиПР, которая заключается в использовании надзорных инструментов (например, мониторинге рынка, проверках на местах и удаленных проверках, а также мерах воздействия), так и на методах для реализации таких инструментов и дополнительных действий, которые в той или иной степени, прямо или косвенно, поддерживают или предоставляют информацию для надзорной работы (например, рассмотрение и обработка обращений и предоставление информации широкой общественности или государственным органам). Эта ситуация усугубляется отсутствием в большинстве юрисдикций органов альтернативного разрешения споров (АРС) таких, как финансовые омбудсмены.

Концепция разработана с учетом того, что **Центральные банки (представляющие 38 процентов членом РПиПР), помимо надзора за денежно-кредитной политикой и пруденциальными нормами, также несут ответственность за рассмотрение и разрешение обращений потребителей.**<sup>1</sup> 33 процента стран организаций-членом АФД сообщили, что обращения потребителей рассматриваются в государственных учреждениях. В восьми процентах стран организаций-членом АФД пользуются услуги омбудсмена, в то время как 21 процент стран организаций-членом РПиПР не имеют формальной системы защиты прав потребителей. В свете этих выводов рассмотрение обращений в Центральном банке может быть удобной отправной точкой для обеспечения необходимой защиты до создания других механизмов АРС.

Таким образом, настоящая Концепция нацелена на предоставление рекомендаций Центральным банкам касательно эффективного и действенного рассмотрения обращений потребителей без ущерба для основной надзорной деятельности в рамках РПиПР. В Концепции даются рекомендации по управлению ограниченными человеческими ресурсами при обработке и надзоре за вынесением решений по обращениям, организации процессов управления обращениями, а также нормативные акты, необходимые для эффективного проведения этой работы. Кроме того, в Концепции указываются поставщики финансовых услуг (ПФУ) занимающиеся рассмотрением обращений, эффективные механизмы приведения в исполнение и порядок использования информации об обращениях при планировании надзора в рамках ЗПиПР. Наконец, в Концепции обсуждается каким образом лучше всего организационно осуществлять функцию по надзору за защитой прав потребителей в пределах структуры Центрального банка.

1 Расчеты авторов на основе оценки ответов членом РПиПР

## ОБЩЕЕ ПРАВИЛО

Следует отметить, что рассмотрение обращений в Центральном банке никоим образом не направлено на снятие этой ответственности с ПФУ. Напротив, цель заключается в создании механизма внешнего разрешения споров, направленного на обеспечение надлежащего рассмотрения обращений потребителей, которые не полностью рассмотрены ПФУ. Поэтому важно, чтобы потребители ПФУ сначала подавали обращения самим ПФУ, прежде чем передавать дело в Центральный банк. Данный подход способствует повышению уровня доверия и уверенности потребителей в финансовой системе. Это требование также снижает нагрузку на Центральный банк, так как уменьшается количество обращений, подлежащих обработке.

Для эффективного внедрения данного решения, Центральный банк обеспечивает наличие у ПФУ адекватных, четких и высокоэффективных внутренних процедур и систем обработки обращений для действенного, быстрого и справедливого рассмотрения обращений, поданных потребителями на соответствующего ПФУ. Кроме того, ПФУ, где это возможно, назначает старшего или иного сотрудника, в зависимости от размера и сложности структуры ПФУ, для администрирования внутренних руководств по рассмотрению обращений. Требование о назначении такого сотрудника может быть предусмотрено законодательством.

Дополнительно, Центральный банк обеспечивает, чтобы ПФУ рассматривал и разрешал поданные обращения в течение определенного срока, который не должно превышать максимальный срок, применимый к разрешению споров третьей стороной. Для определения количества дней, необходимых для вынесения решения по обращению, в идеальном случае производится экспертная оценка количества дней, указанных каждым ПФУ в соответствии с их процедурами рассмотрения обращений потребителей. В случае, если Центральный банк является единственным внешним органом по

разрешению споров, максимальное количество дней не должно превышать срок, установленный Центральным банком.

Также важно, чтобы ПФУ были осведомлены о необходимости надлежащего обучения персонала и специалистов, занимающихся рассмотрением обращений потребителей. Кроме того, ПФУ должны быть проинформированы о том, что окончательная ответственность за эффективное внедрение политики рассмотрения обращений возлагается на Совет директоров ПФУ. Центральный банк должен следить за тем, чтобы ПФУ предлагали потребителям адекватные каналы (включая гибкий график работы) для подачи обращений без чрезмерных затрат на доступ и транспортировку, излишнего времени ожидания, что особенно важно для организаций, которые обслуживают потребителей с низкими доходами или потребителей, проживающих в отдаленных местностях.<sup>2</sup> Специально адаптированные каналы могут также потребоваться для неграмотных потребителей, потребителей, говорящих только на местных диалектах, а также людей с нарушениями речевой или слуховой функций.<sup>3</sup>

2 Совет по финансовой стабильности - Защита финансов потребителей с особым упором на кредитование, 26 октября 2011 г.

3 там же

## ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ФУНКЦИИ НАДЗОРА ЗА ПОВЕДЕНИЕМ РЫНКА

**Наличие персонала для рассмотрения обращений потребителей и надзора за ПФУ имеют решающее значение для создания равных условий между ПФУ и потребителями их услуг.**

Существовали разные точки зрения относительно того, в каком подразделении в Центральном банке должна располагаться надзорная функция ЗПиПР. Эксперты по защите прав потребителей финансовых услуг единодушны в том, что структурные механизмы регулирования и надзора за поведением на рынке должны различаться в зависимости от страны. Однако функция ЗПиПР должна быть независимой от пруденциального надзора, чтобы избежать конфликта надзорных целей.

Например, если применение санкций к ПФУ за несоблюдение положений о защите потребителей повлияет на надежность (или восприятие надежности) ПФУ, либо требование к ПФУ о выплате компенсации потребителям окажет влияние на соответствие ПФУ пруденциальным требованиям, органы пруденциального надзора могут игнорировать вопросы защиты прав потребителей с целью минимизировать негативное пруденциальное воздействие.

Точно так же, позиция ЗПиПР, надзор за маркетинговой стратегией, которая повышает прибыльность за счет потребителей (например, взимание непомерных комиссий и (или) стимулирование продаж ненужных продуктов), будет противоречить позиции пруденциального надзора в отношении этих инструментов. Одна из позиций неизбежно будет отвергнута, если одни и те же сотрудники надзора отвечают за достижение целей ЗПиПР и пруденциального надзора. Подобные конфликты еще более вероятны в повседневной практике, если сотрудники по надзору и (или) ответственные руководители больше склонны к пруденциальному надзору, чем к надзору ЗПиПР (например, из-за их подготовки и предыдущего опыта). Эти конфликты служат важным обоснованием передовой международной практики разделения функций пруденциального надзора и надзора за рыночным поведением. Это понимание является не только теоретическим, но и имеет практическое значение в повседневной надзорной практике на международном уровне.

Однако пруденциальный надзор может дать полезные ранние предупреждения для надзора за поведением рынка (например, стресс ликвидности может вызвать агрессивную практику продаж товаров потребителям).<sup>4</sup> В свою очередь, надзор за поведением на рынке также может дать полезные ранние предупреждения для пруденциального надзора (например, массовое ненадлежащее обращение с потребителями может предшествовать падению доверия потребителей к ПФУ, что может поставить под угрозу его платежеспособность и ликвидность). Следовательно, подразделению по защите прав потребителей финансовых услуг следует, насколько это возможно, поддерживать отдельный статус и независимость от подразделения пруденциального надзора, при этом, продолжая координировать усилия с последним по мере необходимости.<sup>5</sup> Координация может повлечь за собой приток информации в той мере, в какой подразделение-получатель сочтет данную информацию полезной, при этом решения каждого подразделения будет приниматься полностью независимо от прочих факторов (но только после неофициальной консультации с другим подразделением, если необходимо).

Ниже приведены некоторые из ожидаемых важных преимуществ в пользу наличия комплексной надзорной функции ЗПиПР в Центральном банке, отделенной от пруденциального надзора, которые рассматривают вопросы ЗПиПР с точки зрения ПФУ:

- a) Последовательность в применении правил ЗПиПР позволяет потребителям иметь равную защиту при приобретении финансового продукта или услуги, независимо от того, обслуживаются ли они в коммерческом банке или небанковском финансовом учреждении (включая цифровых поставщиков финансовых услуг);
- b) Необходимо равноценное отношение к рискам ЗПиПР для устранения любого дисбаланса в уровне надзора за ЗПиПР, применяемого к банкам по сравнению с небанковскими финансовыми учреждениями. Для этого требуется одинаковая квалификация сотрудников, а также единство систем, инструментов и методов надзора за учреждениями обоих типов;

<sup>4</sup> Совет по финансовой стабильности - Защита финансов потребителей с особым упором на кредитование, 26 октября 2011 г.

<sup>5</sup> Техническая записка: Учреждение службы по надзору за защитой прав потребителей финансовых услуг: основные наблюдения и уроки, полученные в результате тематического исследования пяти стран (Март 2014 г.) (Technical Note: Establishing a Financial Consumer Protection Supervision Department: Key Observations and Lessons Learned in Five Case Study Countries (March, 2014)). Всемирный банк

- c) Приоритизация надзора за ЗПиПР посредством адекватного распределения времени и ресурсов, тем самым обеспечивая достижение целей надзора за ЗПиПР;
- d) Улучшение координации и сотрудничества по вопросам ЗПиПР с подразделениями пруденциального надзора и с внешними заинтересованными сторонами, такими как агентства по защите прав потребителей, регулирующий орган в сфере телекоммуникаций и другие регуляторы финансового сектора;
- e) Оптимальное использование ограниченных человеческих ресурсов, поскольку они будут заниматься всеми видами вопросов, связанных с ЗПиПР, независимо от типа участвующего ПФУ;
- f) Одинаковый с пруденциальным надзором уровень полномочий повышает авторитет надзорной структуры ЗПиПР в вопросах регулирования и надзора за ЗПиПР;
- g) Любой конфликт между пруденциальными целями и целями ЗПиПР в каждом конкретном случае может быть разрешен рациональным и прозрачным образом; и
- g) Any conflict between prudential and CPMC goals in a given case can be dealt with in a balanced and transparent manner; and
- h) Более активное взаимодействие с Советом директоров, высшим руководством и персоналом ПФУ по вопросам ЗПиПР.

## УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Принимая во внимание ограниченные людские ресурсы, которые могут быть задействованы для осуществления надзора за ЗПиПР и рассмотрения обращений потребителей в большинстве Центральные банки, крайне важно придерживаться постепенного подхода. Данный подход включает в себя планирование и приоритизацию на основе фактических рисков и возможностей надзора за рынком. Следует назначить сотрудников, ответственных исключительно за обработку обращений, в то время как другие сотрудники будут осуществлять надзор в сфере ЗПиПР. При этом крайне важно, чтобы сотрудники могли рассматривать обращения или контролировать ПФУ и гибко переключаться между задачами, исходя из текущей оценки потребностей.

Следует назначить сотрудника или команду, несущих основную ответственность за управление внутренним процессом рассмотрения обращений. Этому сотруднику присваивается должность «Специалист по рассмотрению обращений» или любая иная должность, которую Центральный банк сочтет подходящей. Персонал, на который возложена ответственность за рассмотрение обращений потребителей, должен гарантировать, что они принимают обращения только на ПФУ, имеющих лицензию Центрального банка. Также персонал должен убедиться, что потребитель обратился в ПФУ до подачи обращения в Центральный банк. Только при соблюдении этих минимальных требований Центральный банк получит подлинные и достоверные обращения.

Специалисты по рассмотрению обращений являются наиболее важным персоналом, обеспечивающими нормальную работу процесса рассмотрения обращений. Специалисты по рассмотрению обращений должны:

- > Быть чуткими и беспристрастными;
- > Иметь необходимую квалификацию для рассмотрения обращений;
- > Иметь доступ к персоналу на всех уровнях Центрального банка, для вынесения быстрого решения по обращению; и
- > Иметь полномочия для вынесения решения по обращению или передачи дела лицу с соответствующими полномочиями

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

## ЭФФЕКТИВНЫЙ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ<sup>6</sup>

Эффективный процесс рассмотрения обращений должен стремиться к достижению следующих целей:

- 1) Установление удобной процедуры рассмотрения обращений для потребителей;
- 2) Изучение обращения и понимание его сути;
- 3) Уважительное отношение к поступающим обращениям;
- 4) В необходимых случаях, предоставление извинений и информации об ожидаемых результатах;
- 5) Оперативное рассмотрение;
- 6) Четкое делегирование и процедуры для сотрудников по работе с обращениями и урегулированию вопросов;
- 7) Наличие системы регистрации данных об обращениях;
- 8) Использование данных об обращениях для выявления проблем и тенденций; а также
- 9) Улучшения предоставления услуг в обозначенных аспектах деятельности как следствие рассмотрения обращений.

## КЛЮЧЕВЫЕ ЭТАПЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ<sup>7</sup>

Необходим эффективный процесс рассмотрения обращений. Следующие ключевые этапы рассмотрения обращений регулируются внутренними правилами:

- a) Безотлагательное удостоверение/принятие обращения ;
- b) Предварительный анализ поступившего обращения, по результатам которого обращению присваивается приоритет и назначается лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и устанавливается срок его рассмотрения;
- c) В случае, когда решение по обращению не может быть принято немедленно и требуется проведение дополнительной проверки, проверку следует планировать с определением конкретных действий по разрешению обращения и лиц привлекаемых для консультаций;
- d) При проверке решаются практические вопросы и рассматриваются варианты разрешения обращения;
- e) Ответ заявителю должен быть ясным и информативным, с объяснением результатов

рассмотрения обращения и обоснованием любых принятых решений или предложенных средств восстановления нарушенных прав;

- f) Ответ должен включать информацию о других возможных средствах правовой защиты в случае, если заявитель не удовлетворен;
- g) Любые системные проблемы, выявленные в результате рассмотрения обращения, должны быть проанализированы и в отношении их должны быть приняты надлежащие меры; а также
- h) Следует принять меры по регистрации обращения, результатов его рассмотрения, и информирования руководства, при необходимости.

## ПРОЦЕСС, ПОДХОДЯЩИЙ ДЛЯ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА<sup>8</sup>

Эффективный внутренний процесс рассмотрения обращений должен быть «целесообразным», разработанным с учетом конкретных потребностей Центрального банка и соразмерен количеству и типам обращений, которые потенциально может получить Центральный банк.

При разработке процесса рассмотрения обращений Центральным банком следует учитывать следующее:

- 1) Количество и тип потребителей;
- 2) Способ обращения потребителей к Центральному банку;
- 3) Категории действий и решений, входящие в компетенцию Центрального банка;
- 4) Уровень риска в результате неверного решения;
- 5) Ориентировочное количество обращений, которое может получить Центральный банк;
- 6) Количество персонала, и
- 7) Ресурсы, которые Центральный банк может выделить на рассмотрение обращений.

Рассмотрение обращений должно:

- 1) Иметь четкие процедуры, которым должны следовать как сотрудники, так и заявители;
- 2) Быть доступным, в том числе благодаря наличию общедоступной информации о системе подачи обращений и получении доступа к данной системе;
- 3) Предусматривать возможность вынесения решения на максимально низком уровне, включая полномочия рядовых сотрудников на принятие решений по обращениям, если это целесообразно;

6 [http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document\\_files/document\\_files/427/original/effective\\_complaint\\_handling.pdf?1349121913](http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document_files/document_files/427/original/effective_complaint_handling.pdf?1349121913)

7 там же

8 [http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document\\_files/document\\_files/427/original/effective\\_complaint\\_handling.pdf?1349121913](http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document_files/document_files/427/original/effective_complaint_handling.pdf?1349121913)

- 4) При необходимости обеспечивать передачу обращения старшим по должности, а также возможность привлечения в процесс рассмотрения обращения сотрудника, ранее не участвовавшего в этом вопросе; и
- 5) Включать в себя регулярный контроль со стороны высшего руководства с составлением отчетов по полученным обращениям и результатам их рассмотрения, а также обеспечивать использование информации для совершенствования деятельности Центрального Банка.

### ПОШАГОВЫЙ ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ РЕГУЛЯТОРУ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА

Ниже описан пошаговый процесс подачи обращения в Центральный банк / Регулятору финансового сектора:

#### 1. ПОТРЕБИТЕЛЬ МОЖЕТ НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК / РЕГУЛЯТОРУ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА ТОЛЬКО ПОСЛЕ ТОГО, КАК:

ПФУ была предоставлена возможность рассмотреть вопрос, по которому подается обращение, и ПФУ в разумные сроки не разрешил данный вопрос. Центральный банк должен понимать, что первым шагом в процессе рассмотрения обращения потребителя является применение собственной внутренней процедуры разрешения споров ПФУ. Обычно быстрее, экономичнее и эффективнее, когда компания сама рассматривает обращения. Это также способствует установлению доверия, улучшению отношений с потребителями и укреплению репутации ПФУ в частности и репутации финансового сектора в целом.

#### 2. ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК МОЖЕТ НЕ РАССМАТРИВАТЬ ОБРАЩЕНИЕ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- > Если заявитель не соответствует определению потребителя финансовых услуг, принятого в той или иной стране;
- > Если обращение вне рамок правового регулирования защиты прав потребителей финансовых услуг;
- > Если обращение содержит неполную информацию;
- > Если обращение не было первоначально подано ПФУ для рассмотрения, и этому не было дано разумного объяснения;
- > Если сообщение об обращении не было подано ПФУ в течение разумного периода времени, т. е. в течение трех месяцев с даты получения заявителем ответа от ПФУ;
- > Если обращение может быть более эффективно урегулировано судом или в ином доступном порядке рассмотрения обращений;

- > Если по обращению ожидается решение иного органа, или обращение уже было урегулировано иной инстанцией, например, судом;
- > Если по обращению уже начался судебный процесс;
- > Обращения в отношении организации, не регулируемой Центральным банком или регулятором финансового сектора; Негара
- > Если аналогичное обращение от того же потребителя было рассмотрено ранее Центральным банком, и по нему отсутствует новая информация; а также
- > Если обращение касается принятия ПФУ решений в рамках своей коммерческой деятельности в рамках кредитной политики, например, отказ в предоставлении кредита при отсутствии нарушения процедур со стороны ПФУ, в результате которого были ущемлены интересы заявителя.

### 3. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Любое лицо, утверждающее, что ПФУ совершает какие-либо действия, запрещенные директивами, руководствами и правилами ЗПиПР, может подать обращение в Центральный банк следующими способами:

- (i) Устно: по телефону или в порядке личного посещения Центрального банка с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней). Устное обращение подается в письменной форме заявителем по установленной форме и подписывается Заявителем. Что касается обращений, переданных по телефону, специалист по рассмотрению обращений должен зарегистрировать обращение с последующим направлением письменного подтверждения, которое должно быть подписано Заявителем;
- (ii) Письменно; или
- (iii) Иными способами: иными способами передачи информации - по электронной почте, письмом или иным способом, допускаемым Центральным банком.

Заявитель может подписать форму обращения, если оно подается заявителем лично. Обращение, поданное устно или с помощью иных способов, считается поданной надлежащим образом, даже если оно не было подписано, и фиксируется в Реестре обращений в установленном порядке.

### 4. ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

При получении обращения сотрудник, получивший его, решает, может ли оно быть разрешено быстро и без затруднений самим сотрудником. Если это возможно, обращение должно быть разрешено, и подробная информация по обращению должна быть зарегистрирована для дальнейшего анализа. В противном случае обращение передается Специалисту по рассмотрению обращений для



незамедлительного рассмотрения. Если обращение подается лично или по телефону, сотрудник, принимающий его, должен решить, требуется ли оформление обращения в письменном виде. Письменное обращение может не потребоваться, если вопрос может быть решен быстро. При необходимости заявителю должна быть оказана помощь в подаче письменного обращения. Обращение должно быть зарегистрировано с указанием даты получения и номера открытого дела, при необходимости.

## 5. ОБОСНОВАННОСТЬ ОБРАЩЕНИЯ

Центральный банк может признать любой из нижеперечисленных факторов в качестве основания обращения:

- (i) При подаче обращения одним из показателей является время;
- (ii) Доказательства;
- (iii) Предоставление полной информации о заявителе; а также
- (iv) Иная информация, связанная с перечисленными выше показателями.

Для эффективного рассмотрения обращения Центральным банком, обращение должно сопровождаться достаточными доказательствами, подтверждающими утверждения о нарушении руководств, регламентов и правил ЗПиПР. При недостаточности доказательств Центральный банк может принять решение об отказе расследования обращения, о чем извещается заявитель.

Доказательства, представленные Центральному банку, остаются у него, в отсутствие иных решений.

## 6. ОТКАЗ ОТ ОБРАЩЕНИЯ

- i. Заявитель может письменно с указанием причин отозвать обращение, ранее поданное в Центральный банк. Центральный банк на свое усмотрение принимает решение об удовлетворении запроса об отказе, принимая во внимание общественные интересы или иные факторы, которые могут быть определены для конкретного случая;
- ii. Центральный банк может отказать в отзыве обращения, если это соответствует общественным интересам. С этой целью Центральный банк рассматривает, имеет ли место общественный интерес, который должен быть соблюден и который перевешивает интересы заявителя в запрашиваемом отказе от обращения. Такой общественный интерес может быть определен в порядке рассмотрения вопроса о том, много ли других заявителей подавали обращения аналогичного или подобного характера против того же ПФУ, или рассматриваемое нарушение оказало или может оказать значительное негативное воздействие на финансовый рынок;

- iii. Если отзыв обращения отклонен, Центральный банк оставляет у себя представленные доказательства по такому обращению для проведения собственного расследования;
- iv. Центральный банк уведомляет заявителя в письменной форме о причинах своего решения.

## 7. ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ

- i. После подачи обращения в Центральный банк, если есть разумные основания полагать, что имеет или может иметь место нарушение положений ЗПиПР, Глава службы ЗПиПР дает разрешение на проведение расследования и присваивает ему регистрационный номер;
- ii. Центральный банк письменно уведомляет ПФУ о расследовании. Целью письменного уведомления является информирование ПФУ о расследовании в отношении его по конкретным подозрениям и также предоставление возможности ответить на такие подозрения в разумные сроки, т. е. в течение 14 дней;
- iii. Центральный банк производит мониторинг обращения (ий) в зависимости от приоритета и важности. Приоритет полученного обращения определяется на основании его оценки и срочности, т.е. требует ли оно исключительного внимания, особого внимания или же обращение общего характера.

## 8. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Важно, чтобы Центральный банк осуществлял регистрацию обращений, полученных от потребителей по отношению к ПФУ. Также необходимо отдельно дублировать регистрацию обращений для учета обращений, получаемых от органов по защите прав потребителей и самих ПФУ. Данный учет важен для контроля соблюдения правил ЗПиПР ПФУ и определения характера и частоты нарушения ЗПиПР. Кроме того, данные сведения используются для проведения работ по планированию надзора за ЗПиПР. Хранение данных учета обращений должно осуществляться с обеспечением конфиденциальности в определенном месте в рамках системы ведения учета Центрального банка так, чтобы при необходимости их можно было легко найти.

В первую очередь, должностное лицо, ответственное за обработку обращений в рамках Центрального банка, должен вести Реестр обращений на бумажном или электронном носителе, в который вносятся записи о полученных обращениях. В реестр вносятся, в том числе, следующие данные:

- > Дата получения обращения;
- > Имя и контактные данные заявителя или уполномоченного представителя;
- > Представители;

- > Краткое описание обращения;
- > ФИО и должность сотрудника, принявшего обращение;
- > Статус решения; а также
- > Дата урегулирования.

### 9. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТА ОБРАЩЕНИЙ<sup>9</sup>

Центральный банк должен определить приоритетность обращения, исходя из серьезности и важности рассматриваемого вопроса. С этой целью получаемые обращения классифицируются по следующим категориям и помечаются символами H.S. для требующих исключительного внимания (Highly Sensitive), S для требующих особого внимания (Sensitive) и G для обращений общего характера (General).

#### ХАРАКТЕР ОБРАЩЕНИЯ

#### КАТЕГОРИЯ

<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Обвинения в подделке документов.</li> <li>&gt; Обвинения, требующие принятия незамедлительных мер, при отсутствии которых заявитель понесет серьезный ущерб.</li> </ul>	Требующие исключительного внимания (HS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Обвинение в оскорбительном поведении или взяточничестве.</li> <li>&gt; Обвинения по отношению к различным приоритетным продуктам банка.</li> </ul>	Требующие особого внимания (S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Прочие типы обращений</li> </ul>	Общего характера (G)

ПФУ должен принять необходимые меры в зависимости от приоритета обращений.

### 10. 10. РЕШЕНИЯ И МЕРЫ<sup>10</sup>

Может потребоваться принятие мер по урегулированию обращения, если было определено, что:

- (i) Была допущена необоснованная задержка;
- (ii) Была предоставлена некомпетентная консультация, объяснение, или причины обращения были объяснены ненадлежащим образом;
- (iii) Не было обеспечено корректное исполнение политик или процедур ПФУ;
- (iv) Была применена несоответствующая или неправильная процедура;
- (v) Была допущена фактическая или юридическая ошибка;
- (vi) Имело место непрофессиональное поведение или ненадлежащее выполнение обязанностей должностным лицом;
- (vii) Действие или решение, в отношении которого направлено обращение, было несправедливым или необоснованным; или

- (viii) Действие или решение было откровенно “неправильным”.

В процессе урегулирования обращения используемые средства правовой защиты должны быть справедливыми и разумными, и их целью должно быть, насколько это возможно, восстановление нарушенных прав и интересов заявителя.

Урегулирование обращений может осуществляться различными способами, в том числе:

- > Признанием факта происшествия;
- > Предоставлением объяснений, помощи или объяснением причин;
- > Предоставлением извинений;
- > Принятием незамедлительных мер в случае задержки;
- > Пересмотром или изменением решения;
- > Внесением изменений в отчетную документацию;
- > Предоставлением финансового возмещения убытков; а также
- > Изменением принципов, процедур или практики.

### 11. ПРАВО ОБЖАЛОВАНИЯ:

ПФУ, не согласный с решением Центрального банка, имеет право обжаловать это решение.

### 12. ПОДГОТОВКА И ФОРМАТ ОТЧЕТА

Консультант рассматривает все заявления, поданные соответствующими сторонами, и использует надлежащие оценочные тесты для завершения расследования и подготовки Отчета о расследовании. Рекомендуется следующий Формат отчета:

- > **Титульная страница:** Указывается наименование подразделения, дата и краткая суть Отчета, например, “Недобросовестная деловая практика в отношении компании с ограниченной ответственностью “ХХ Финансовые Услуги””.
- > **Вводная информация:** Указывается имя заявителя, ПФУ, против которого подано обращение, и информация о предполагаемом нарушении/ обращении.
- > **Исследование и оценка нарушения права:** Приводится выдержка из законодательного акта, которая описывает предполагаемое нарушение; также указываются оценочные тесты, которые должны быть использованы для анализа обращения.
- > **Проведенное расследование:** Указывается, какие методы проведения расследования использовались, например, встречи, телефонные звонки или визит в офис.

<sup>9</sup> Из Руководства по организации службы работы с потребителями и работе с обращениями Банка Бангладеш

<sup>10</sup> [http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document\\_files/document\\_files/427/original/effective\\_complaint\\_handling.pdf?1349121913](http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document_files/document_files/427/original/effective_complaint_handling.pdf?1349121913)

- > **Результаты:** Указывается, какую информацию предоставили соответствующие стороны (заявитель и ПФУ); указываются также другие данные, полученные в результате, например, исследований, предоставления отраслевых документов или документов и/или свидетельств, на которые опиралось расследование; указывается также, проводилось ли ранее расследование в отношении данного ПФУ по аналогичному обвинению.
- > **Анализ предполагаемого нарушения:** Осуществляется анализ обвинения с использованием указанных оценочных тестов. При анализе предполагаемого нарушения обеспечивается максимальное использование представленных или полученных результатов, или доказательств. В ходе каждой оценки должно указываться, нарушил ли ПФУ какой-либо раздел правил ЗПиПР.
- > **Заключение:** Приводится общее заключение по расследованию на предмет того, нарушил ли ПФУ правила ЗПиПР или нет.
- > **Рекомендации:** Предоставляются соответствующие рекомендации в соответствии с заключением по делу для обеспечения принятия решения. rder to facilitate decision-making management.

### 13. 13. РАБОТА С НЕОБОСНОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ<sup>11</sup>

Большинство заявителей действуют адекватно. При этом обращения некоторых заявителей удовлетворить трудно, и иногда работа с обращением может быть осложнена вследствие:

- > Необоснованной настойчивости заявителя;
- > Необоснованных требований;
- > Необоснованных аргументов;
- > Неприемлемого поведения; а также
- > Необоснованного отказа от сотрудничества.

Важно помнить, что, даже если человек ведет себя некорректно, его обращение может быть обоснованным, и работа по нему должна осуществляться соответствующим образом. В случае если заявитель ведет себя не в соответствии в общепринятыми нормами, важно обеспечить справедливое рассмотрение обращения, избегая при этом возложения необоснованных обязанностей на Центральный банк или персонал.

### 14. ИЗВЛЕЧЕНИЕ УРОКОВ ИЗ ОБРАЩЕНИЯ<sup>12</sup>

Хорошо организованный процесс обработки обращений позволяет Центральному банку извлекать опыт из возникающих проблем и принимать меры по совершенствованию внутренних процессов. Поэтому важно создание системы обзора. Получаемые обращения, результаты их рассмотрения и предлагаемые внутренние улучшения должны

быть частью процессов отчетности и планирования Центрального банка. На основе таких данных представители высшего руководства Центрального банка могут идентифицировать системные проблемы, серьезные риски или области, в которых работа может быть усовершенствована, и впоследствии принять соответствующие меры.

11 [http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document\\_files/document\\_files/427/original/effective\\_complaint\\_handling.pdf?1349121913](http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document_files/document_files/427/original/effective_complaint_handling.pdf?1349121913)

12 там же

## МЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ

Меры реагирования, применяемые в отношении ПФУ-нарушителя, предполагают изменение порядка работы или процедур соответствующего ПФУ. Количество и тип корректирующих мер могут сильно различаться в зависимости от страны.

При этом акцент должен ставиться на профилактические меры, как на:

- i. Микроуровне (санкции должны быть достаточными для предотвращения дальнейших нарушений со стороны ПФУ), так и на
- ii. Макроуровне (в качестве сдерживающего фактора для других ПФУ).

Кроме того, меры реагирования должны приниматься с учетом серьезности ситуации. Поэтому важно, чтобы Центральный банк целенаправленно контролировал соблюдение наложенных мер реагирования во время дистанционных и выездных проверок ПФУ.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СВЕДЕНИЙ, ПОЛУЧАЕМЫХ В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЯ НАДЗОРА ЗА ПОВЕДЕНИЕМ НА РЫНКЕ

Информация, получаемая на основании обращений потребителей, помогает защитить других потребителей несколькими способами.

Во-первых, она помогает определить ключевые области по улучшению предоставления услуг, например, системы, продукт и услуги. Она представляет собой важную форму обратной связи и позволяет произвести объективную оценку удовлетворенности потребителей. Во-вторых, она позволяет идентифицировать необходимые улучшения политик и процедур для защиты прав потребителей финансовых услуг. В-третьих, она обеспечивает более эффективную коммуникацию с потребителем. Потребитель помогает выявить важные данные, которые отсутствуют, некорректны или устарели. Наконец, она информирует высшее руководство о проблемах. Благодаря обращениям от потребителей, важная информация часто сразу доводится до сведения высшего руководства. Члены высшего руководства получают возможность быстро узнавать о вопросах, связанных с обслуживанием и являющихся важными для потребителя.

Кроме того, направление обращений потребителями помогает регуляторам идентифицировать области, в которых отсутствует текущее законодательное регулирование и или регламентирование, и в которых требуется принятие соответствующих правовых мер. Ключевым показателем успешных практик защиты потребителей является время, затраченное на урегулирование обращений потребителей. Он демонстрирует уровень и стоимость требуемых ресурсов и наиболее эффективной порядок обработки обращений.

Также необходимо более тесное сотрудничество между сотрудниками, рассматривающими обращения,

и органами надзора, поскольку информация, получаемая в ходе рассмотрения обращений, важна для информирования органов надзора. Орган надзора должен анализировать статистику по данным, получаемым на основании:

- > Обращений, подаваемых в Центральный банк;
- > Обращений, подаваемых в финансовые организации (в рамках обязательных полугодичных отчетов);
- > Обращений, подаваемых через альтернативные механизмы разрешения споров (например, финансового омбудсмена);

Анализ должен идентифицировать основополагающие причины и предлагать меры по сокращению количества наиболее типичных обращений, а также обращений, связанных с причинением наибольшего ущерба потребителям. Центральный банк должен обеспечивать дальнейшее получение информации по обращениям от ПФУ для дистанционного контроля.

Эта информация должны использоваться для:

- > Планирования выездной работы;
- > Совершенствования системы оценки рисков финансовых институтов;
- > Планирования работ по надзору;
- > Разработки или обновления нормативно-правовой базы; а также
- > Идентификации вопросов, в которых совершенствование финансовой грамотности может сократить количество оснований для обращений.

## УЧРЕЖДЕНИЕ ОФИСА ОМБУДСМЕНА

Развивающиеся страны должны постепенно двигаться в направлении учреждения Офиса омбудсмена с учетом наличия ресурсов. Финансовый омбудсмен должен обеспечивать эффективную работу с обращениями потребителей и обычно имеет широкие полномочия по принудительному исполнению решений.

## ВНУТРЕННЕЕ И ВНЕШНЕЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Важно, чтобы Служба и/или Департамент по ЗПиПР тесно сотрудничали со службами пруденциального надзора, так как они часто дополняют друг друга. Кроме того, Центральный банк должен сотрудничать со службами, осуществляющими общую защиту прав потребителей, регуляторами в сфере телекоммуникаций и прочими регуляторами финансового сектора для обеспечения эффективной защиты потребителей финансовых услуг и продуктов от недобросовестных деловых практик ПФУ.

Службы, осуществляющие общую защиту прав потребителей, обеспечивают исполнение общего законодательства о защите прав потребителей путем разрешения проблем и споров между потребителем и организациями, действующих в соответствующих странах. Таким образом, службы, осуществляющие общую защиту прав потребителей, играют важную роль в предоставлении Центральному банку качественной информации в отношении общего количества, характера и результатов рассмотрения обращений, получаемых в отношении ПФУ. Эта информация критически важна для контроля процесса защиты прав потребителей финансовых услуг, так как она используется в составлении профиля потребительских рисков, а также для разработки целевых превентивных мер.

Центральный банк должен на приоритетной основе проводить регулярные встречи и совместные мероприятия со службой общей защиты прав потребителей, направленные на расширение прав и возможностей потребителей, и расследования на основе соответствующего Меморандума о взаимопонимании. Такие встречи будут способствовать обмену информацией между этими двумя организациями, что критически важно для обеспечения надзорной функции. Такая совместная работа Центрального банка и службы, осуществляющей общую защиту прав потребителей, проводится в Перу, где SBS (Центральный банк) и INDECOP (Агентство по общей защите потребителей) заключили Меморандумом о взаимопонимании, содержащий всеобъемлющие положения по

обмену информацией и проведении ежемесячных координационных совещаний.

Кроме того, когда другие регулирующие органы осуществляют контроль защиты прав потребителей финансовых услуг, они работают более эффективно благодаря координации и коммуникации между службами. Например, это относится к координации и обмену информации с регуляторами в сфере телекоммуникаций в отношении цифровых финансовых услуг, что способствует пониманию вопросов связи, стабильности системы, перебоев и общего качества услуг.

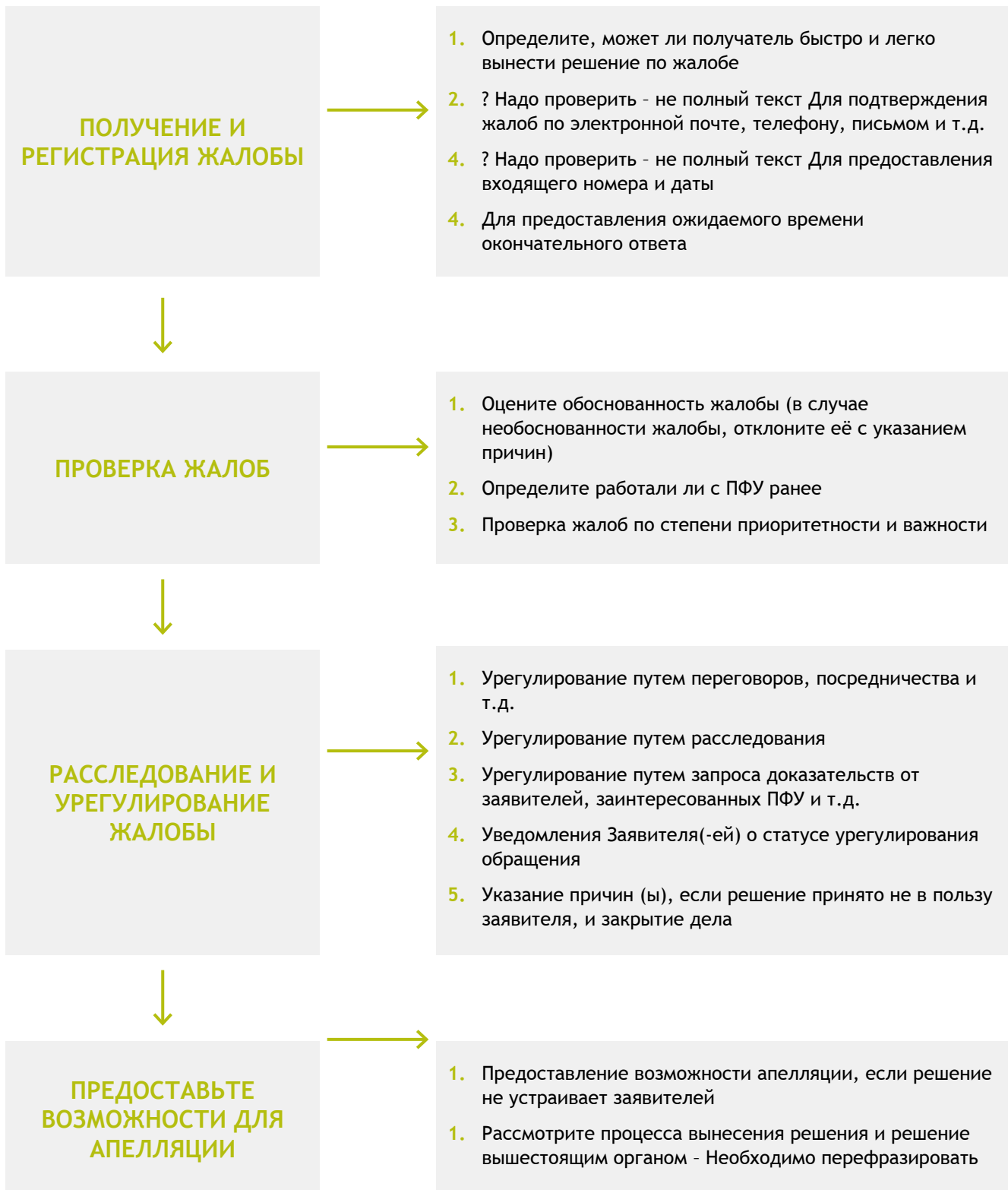
## ССЫЛКИ

1. Техническое руководство для органов банковского надзора Консультативной группы оказания помощи бедным, Дениз Диас (16 августа 2013 г.) Руководящие принципы для служб работы с потребителями и по работе с обращениями - Банк Бангладеш (2014) (A Technical Guide for Bank Supervisors CGAP Denise Dias (16 August 2013) Guidelines for customer services and complaint management - Bangladesh Bank (2014)).
2. Совет по финансовой стабильности - Защита финансов потребителей с особым упором на кредитование, 26 октября 2011 г. (Financial Stability Board-Consumer Finance Protection with particular Focus on Credit, 26th October 2011).
3. [http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document\\_files/document\\_files/427/original/effective\\_complaint\\_handling.pdf?](http://www.ombudsman.parliament.nz/system/paperclip/document_files/document_files/427/original/effective_complaint_handling.pdf?) - Презентация Центра Торонто по принудительному исполнению решений, представленная на Тренинге по защите потребителей и поведению на рынке, 16 - 20 октября 2017 г., г. Лусака, Замбия.
4. Осуществление защиты потребителей в развивающихся странах.
5. Техническая записка: Учреждение службы по надзору за защитой прав потребителей финансовых услуг: основные наблюдения и уроки, полученные в результате тематического исследования пяти стран (Март 2014 г.) (Technical Note: Establishing a Financial Consumer Protection Supervision Department: Key Observations and Lessons Learned in Five Case Study Countries (March, 2014)). Всемирный банк.
6. Международный банк реконструкции и развития / Всемирный банк (2012): Передовой опыт обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, Вашингтон, Округ Колумбия 20433, США (International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank (2012): Good Practices for Financial Consumer Protection, Washington, DC 20433, USA).

## СОКРАЩЕНИЯ

- АРС**      Альтернативное разрешение спора
- АФД**      Альянс за финансовую доступность
- РПиПР**    Расширение прав и возможностей потребителей и Поведение на рынке
- ЗПиПР**    Защита потребителей и Поведение на рынке
- КГОПБ**    Консультативная группа оказания помощи бедным
- ПФУ**      Поставщики Финансовых Услуг

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1: КАРТА ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ





## ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОБЗОР СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЦЕНТРАЛЬНЫМИ БАНКАМИ

### СТРАНЫ, В КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ<sup>13</sup>

Согласно данного опроса 61 стран организаций-членов рабочей группы РПИПР, 77,1 процент респондентов сообщили, что у них присутствует в какой-либо форме государственное учреждение, которое принимает решения и помогает в разрешении обращений потребителей финансовых услуг, в то время как 23 процента респондентов ответили, что у них нет системы для рассмотрения таких обращений (см. диаграмму 1). Региональная разбивка стран организаций-членов включает: Латинскую Америку и страны Карибского бассейна (18 стран), Восточную и Юго-Восточную Азию (6 стран), Восточную Европу и Центральную Азию (6 стран), страны Ближнего Востока и Северной Африки (7 стран), страны Тихоокеанского региона (5 стран), Южной Азии (8 стран) и страны Африки к югу от Сахары (11 стран). *Список опрошенных стран организаций-членов АФД см. в Приложении 1.*

### В СТРАНАХ ВОСТОЧНОЙ И ЮГО-ВОСТОЧНОЙ АЗИИ, ЛАТИНСКОЙ АМЕРИКИ И КАРИБСКОГО БАССЕЙНА ЕСТЬ УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ СИСТЕМЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

На диаграмме 2 ниже показано, что 100 процентов стран Восточной и Юго-Восточной Азии, финансовые регуляторы которых также являются членами Рабочей группы РПИПР, рассматривают обращения потребителей финансовых услуг, за ними следуют 94 процента стран Латинской Америки и Карибского бассейна. В то же время, 45 процентов стран Африки к югу от Сахары не имеют законодательно установленных систем рассмотрения обращений потребителей, в Тихоокеанском регионе таких стран организаций-членов АФД уже 40 процентов.

### ЦЕНТРАЛЬНЫЕ БАНКИ ИЛИ РЕГУЛЯТОРНЫЕ ОРГАНЫ НЕСУТ ОСНОВНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБРАБОТКУ И ВЫНЕСЕНИЕ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Как показано на третьей диаграмме, в 38 процентах стран организаций-членов РПИПР Центральные банки являются ответственными за прием и рассмотрение обращений потребителей. В 33 процентах стран есть государственные учреждения, которые рассматривают и выносят решения по обращениям потребителей, включая: Комиссия по делам потребителей Ямайки, Servicio Nacional Del Consumidor (SERNAC) в Чили, Национальная комиссия по защите пользователей финансовых услуг в Мексике и Агентство по защите прав потребителей в Египте. В равной степени восемь процентов пользуются услугами канцелярии омбудсмена, в то время как 21 процент стран не имеют формальной системы защиты прав потребителей.

### В БОЛЬШИНСТВЕ СТРАН АФРИКАНСКОГО РЕГИОНА К ЮГУ ОТ САХАРЫ НЕТ ОФИЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ (КРОМЕ СУДОВ) ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЗА НИМИ СЛЕДУЮТ ТИХООКЕАНСКИЙ РЕГИОН, ЮЖНАЯ АЗИЯ, ВОСТОЧНАЯ ЕВРОПА И ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ.

На диаграмме 4 показано, что 38 процентов стран Африки к югу от Сахары не имеют законодательно установленного процесса рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, за ними следуют 15 процентов в, соответственно, Тихоокеанском регионе, Южной Азии, Восточной Европе и Центральной Азии. В странах Латинской Америки и Карибского бассейна активно используются услуги омбудсменов (60 процентов) и государственных учреждений (40 процентов), по сравнению с 26 процентами задействования потенциала Центральных банков для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. В странах Тихоокеанского региона, Восточной и Юго-Восточной Азии, Африканского региона к югу от Сахары, а также в Восточной Европе и Центральной Азии отсутствует институт омбудсмена. В странах Восточной и Юго-Восточной Азии существует хорошо отлаженная система обработки обращений потребителей в государственных учреждениях (10 процентов) и Центральных банках (17 процентов).

<sup>13</sup> Обратите внимание, что оцененные данные были взяты с информационного портала АФД

ДИАГРАММА 1: ПРОЦЕНТНАЯ ДОЛЯ ВСЕХ ОЦЕНИВАЕМЫХ СТРАН ОРГАНИЗАЦИЙ-ЧЛЕНОВ РПИПР, Процент

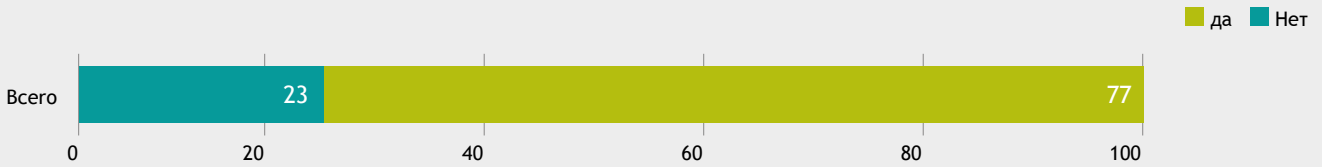


ДИАГРАММА 2: ПРОЦЕНТНАЯ ДОЛЯ СТРАН ОРГАНИЗАЦИЙ-ЧЛЕНОВ РПИПР, РАССМАТРИВАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В РАЗРЕЗЕ РЕГИОНОВ, ПРОЦЕНТ

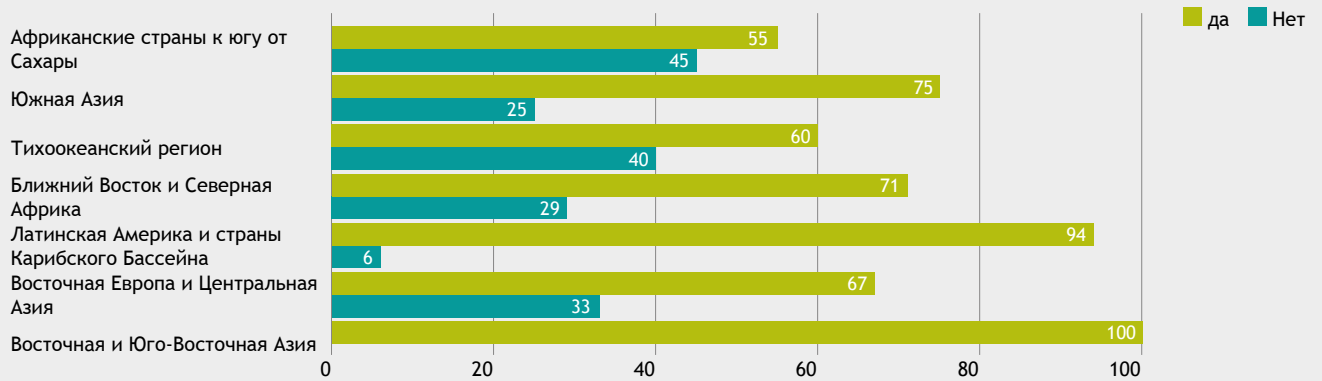
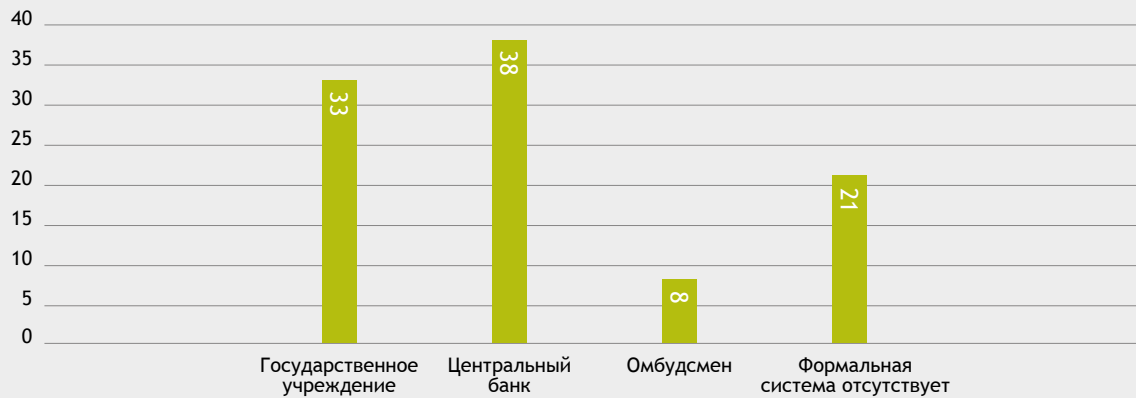


ДИАГРАММА 3: ПРОЦЕНТНАЯ ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, РАССМАТРИВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ, В СТРАНАХ ОРГАНИЗАЦИЙ-ЧЛЕНОВ РПИПР, ПРОЦЕНТ



## ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ПЕРЕЧЕНЬ РАССМОТРЕННЫХ СТРАН

### ВОСТОЧНАЯ ЕВРОПА И ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ

---

Армения  
Беларусь  
Киргизская Республика  
Македония  
Россия  
Таджикистан

### АФРИКАНСКИЕ СТРАНЫ К ЮГУ ОТ САХАРЫ

---

Ангола  
Камерун  
Экваториальная Гвинея  
Кения  
Маврикий  
Мозамбик  
Нигерия  
Бурунди  
Нигер  
Того  
ЮАР

### ЛАТИНСКАЯ АМЕРИКА И СТРАНЫ КАРИБСКОГО БАССЕЙНА

---

Боливия  
Бразилия  
Коста-Рика  
Доминиканская Республика  
Эквадор  
Чили  
Колумбия  
Эль Сальвадор  
Гватемала  
Гондурас  
Ямайка  
Мексика  
Никарагуа  
Панама  
Парагвай  
Перу  
Тринидад и Тобаго

Уругвай

### БЛИЖНИЙ ВОСТОК И СЕВЕРНАЯ АФРИКА

---

Египет  
Тунис  
Турция  
Иордания  
Марокко  
Палестина  
Йемен

### ВОСТОЧНАЯ И ЮГО-ВОСТОЧНАЯ АЗИЯ

---

Китай  
Индонезия  
Малайзия  
Филиппины  
Таиланд  
Монголия

### ЮЖНАЯ АЗИЯ

---

Бангладеш  
Индия  
Мальдивы  
Непал  
Шри-Ланка  
Афганистан  
Бутан  
Пакистан

### ТИХООКЕАНСКИЙ РЕГИОН

---

Фиджи  
Самоа  
Восточный Тимор  
Тонга  
Вануату

**Alliance for Financial Inclusion**

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia  
t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork