



**Конференция Организации
Объединенных Наций
по торговле и развитию**

Distr.: General
6 May 2022
Russian
Original: English

Совет по торговле и развитию
Комиссия по торговле и развитию
Межправительственная группа экспертов
по законодательству и политике в области
защиты прав потребителей
Шестая сессия
Женева, 18 и 19 июля 2022 года
Пункт 7 предварительной повестки дня

**Защита прав потребителей финансовых услуг,
включая финансовое образование и грамотность**

Записка секретариата ЮНКТАД

Резюме

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей содержат конкретные рекомендации по защите потребителей финансовых услуг. Хорошо функционирующая финансовая система требует надежной правовой и политической базы, которая определяет четкие цели, направленные на защиту доступа потребителей к финансовым услугам, регулируя при этом поведение поставщиков услуг. Для обеспечения того, чтобы здоровые финансовые рынки работали на благо потребителей, необходимы надзорные и правоприменительные институты. В данной записке обсуждаются новые приоритетные для государств области, а именно: доступность финансовых услуг, образование и грамотность, денежные переводы, чрезмерная задолженность и цифровизация. Кроме того, предлагаются рекомендации по политике, а также вопросы для обсуждения на шестой сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей.



I. Введение

1. Потребительские финансовые услуги включают в себя широкий спектр розничных финансовых продуктов и услуг (таких, как текущие и сберегательные счета, платежные услуги, денежные переводы, кредитные карты, ипотека, страхование и инвестиционные продукты), которые финансовые учреждения, будь то банки, страховые компании или финансовые посредники, предлагают потребителям¹. Глобальный финансовый кризис 2008–2009 годов привел к тому, что защита прав потребителей финансовых услуг, управление финансовыми рисками и регулирование финансовых услуг оказались в центре внимания политиков во всем мире. В своей резолюции о защите интересов потребителей от 22 декабря 2015 года Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций признала, «что потребительская уверенность и доверие в условиях нормального функционирования рынка финансовых услуг способствуют укреплению финансовой стабильности, активизации роста, повышению эффективности и развитию инновационной деятельности в долгосрочной перспективе и что в связи с недавним финансовым кризисом на передний план вновь выдвигается задача обеспечения защиты интересов потребителей, для решения которой в финансовом секторе требуется создать эффективные регулирующие, надзорные и правоприменительные механизмы в целях содействия повышению благосостояния потребителей»². Генеральная Ассамблея постановила утвердить пересмотренные Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, включая новый раздел о финансовых услугах, и рассмотреть такие новые вопросы, как финансовое регулирование, правоприменение и надзор, просвещение и грамотность потребителей, раскрытие информации, ответственное ведение бизнеса, защита данных и обеспечение доступности финансовых услуг (вставка 1)³. Руководство ЮНКТАД по защите прав потребителей направлено на поддержку развивающихся стран в выборе политики, предоставляет практические инструменты для реализации руководящих принципов и включает главу о финансовых услугах⁴.

Вставка 1

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, глава V, раздел J: Финансовые услуги

66. Государствам-членам, действуя сообразно обстоятельствам, следует:

- a) разработать политику в области нормативного регулирования вопросов, касающихся защиты интересов потребителей финансовых услуг, и соответствующую правоприменительную политику;
- b) создать надзорные органы, обладающие полномочиями и ресурсами, необходимыми для эффективного решения поставленных перед ними задач;
- c) создать надлежащие контрольные и страховые механизмы для обеспечения защиты активов потребителей, в том числе их депозитов;
- d) разработать более эффективные стратегии в области финансового просвещения в целях повышения финансовой грамотности населения или содействовать разработке таких стратегий;
- e) обеспечить справедливый режим и надлежащее раскрытие информации, с тем чтобы финансовые учреждения также несли ответственность и были подотчетны

¹ A/RES/70/186; см. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/consumer-financial-services-policy_en.

Примечание: Ссылки на все веб-сайты, указанные в сносках, были проверены в апреле 2022 года.

² A/RES/70/186.

³ <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-for-consumer-protection>.

⁴ UNCTAD, 2017, *Manual on Consumer Protection* (United Nations publication, Geneva), URL: <https://unctad.org/webflyer/manual-consumer-protection>.

за действия своих полномочных представителей. Поставщикам финансовых услуг надлежит иметь нормативный документ, касающийся конфликта интересов, для использования в качестве подспорья при выявлении случаев потенциального конфликта интересов. Обо всех случаях возможного конфликта интересов между поставщиком услуг и третьей стороной должно сообщаться потребителю для недопущения причинения ему возможного ущерба в результате такого конфликта интересов;

f) поощрять ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе ответственное кредитование, а также реализацию финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям;

g) создать надлежащие механизмы контроля в целях защиты финансовой информации потребителей, в том числе от ее использования в мошеннических целях и другого неправомерного использования;

h) обеспечить принятие нормативных положений, способствующих снижению стоимости и повышению прозрачности услуг по переводу денежных средств и, в частности, обеспечивающих предоставление потребителям четкой информации о стоимости и сроках перечисления средств, подлежащих переводу, обменных курсах, всех комиссиях и сборах и других расходах, связанных с предлагаемым переводом денег, а также о средствах правовой защиты в случае, если денежные средства не будут переведены.

67. Государствам-членам следует принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики в вопросах обеспечения общедоступности финансовых услуг, вопросах финансового просвещения и вопросах защиты интересов потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании.

68. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся финансовых услуг, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Группой 20 Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг («High-level Principles on Financial Consumer Protection») и разработанные Группой 20 Принципы инновационного обеспечения доступности финансовых услуг («Principles for Innovative Financial Inclusion»), а также руководство Всемирного банка, озаглавленное «Good Practices for Financial Consumer Protection» («Передовая практика в области защиты интересов потребителей финансовых услуг»).

Источник: A/RES/70/186.

2. В 2015 году Генеральная Ассамблея приняла Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года, включающую 17 Целей в области устойчивого развития⁵. Расширение доступа к финансовым услугам является одной из задач в рамках Целей, которые были разработаны как план для достижения лучшего и устойчивого будущего для всех. Финансовые услуги играют важную роль в повышении экономического благосостояния потребителей, тем самым способствуя достижению Целей. Расширение доступа потребителей к безопасным средствам платежей и денежных переводов, сбережениям и кредитам, страхованию и инвестициям способствует достижению Целей 1–5 и 10. Другими соответствующими международными документами в этой области, упомянутыми в руководящих принципах Организации Объединенных Наций, являются Принципы инновационного

⁵ A/RES/70/1; A/RES/71/313.

обеспечения доступности финансовых услуг Группы 20, изданные в 2010 году, Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг Группы 20, разработанные ОЭСР в 2011 году, и Передовая практика в области защиты интересов потребителей финансовых услуг Всемирного банка, последний раз пересмотренная в 2017 году⁶.

3. Пандемия коронавирусного заболевания (COVID-19) вновь подчеркнула актуальность защиты потребителей финансовых услуг в связи с повсеместным переходом к цифровым финансовым услугам, ростом инноваций в сфере финансовых услуг⁷ и повышением значимости денежных переводов и риском чрезмерной задолженности и банкротства среди потребителей. В этой связи Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей на своей пятой сессии обратилась к секретариату ЮНКТАД с просьбой подготовить доклад о защите прав потребителей финансовых услуг, в том числе о финансовом просвещении и грамотности, в качестве справочного документа для шестой сессии.

4. В настоящей записке представлен обзор международных рекомендаций по защите прав потребителей финансовых услуг, основанный на информации, предоставленной в ответ на вопросник ЮНКТАД⁸. Существующие механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в главе II, включая законы и политику, институциональные механизмы и ведение предпринимательской деятельности; в главе III определены пять новых приоритетов для правительств в решении вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, а именно: финансовая доступность, просвещение и грамотность, денежные переводы, чрезмерная задолженность и цифровизация; а в главе IV предлагаются рекомендации и вопросы для обсуждения.

II. Рамочные программы по защите прав потребителей финансовых услуг

5. На основе рекомендаций, содержащихся в руководящих принципах Организации Объединенных Наций, можно определить наиболее важные требования к политике защиты прав потребителей финансовых услуг: принятие законодательной и политической базы, создание институциональных механизмов и обеспечение правоприменения и надлежащей деловой практики.

A. Законы и политика

6. Мировой финансовый кризис 2008–2009 годов продемонстрировал отсутствие эффективной защиты прав потребителей в финансовом секторе, побудив правительства создать или укрепить законы, политику и правоприменительные органы по защите прав потребителей. Защита прав потребителей финансовых услуг должна быть неотъемлемой частью правовой, нормативной и надзорной базы, и должны существовать эффективные правовые и судебные или надзорные механизмы для защиты потребителей от финансового мошенничества, злоупотреблений и ошибок и

⁶ <https://www.gpfi.org/publications/g20-principles-innovative-financial-inclusion-executive-brief>; <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>; <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/2017-good-practices-for-financial-consumer-protection>.

⁷ См., например, URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/515771621921739154/Consumer-Risks-in-Fintech-New-Manifestations-of-Consumer-Risks-and-Emerging-Regulatory-Approaches-Policy-Research-Paper>.

⁸ Ответы на вопросник представили: Алжир; Аргентина; Босния и Герцеговина; Бразилия; Германия; Замбия; Испания; Италия; Канада; Кения; Колумбия; Коста-Рика; Мексика; Намибия; Польша; Республика Корея; Российская Федерация; Соединенные Штаты Америки; Турция; Швейцария; Швеция; Япония; Институт политики и права в отношении потребителей, Бразилия; Университет политических наук и права, Китай; ОЭСР.

применения санкций в отношении них⁹. Соответственно, страны должны принять законы, недвусмысленно признающие права и законные потребности потребителей (вставка 2).

Вставка 2

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, глава III: Общие принципы

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

- a) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости;
- b) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;
- c) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность;
- d) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей;
- e) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- f) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений;
- g) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей;
- h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы;
- i) содействие формированию рациональных моделей потребления;
- j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли;
- k) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

Источник: A/RES/70/186.

7. Особое значение для финансовых услуг имеют руководящие принципы, в которых говорится, что государства-члены должны разработать политику защиты прав потребителей, поощряющую, в частности, добросовестную деловую практику; четкое и своевременное информирование о поставщиках услуг; включение в договоры четких, лаконичных и легких для понимания формулировок условий, не являющихся недобросовестными; прозрачность процедур подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения; и создание безопасных расчетных механизмов. В руководящих принципах указывается также, что государствам-членам следует создать или поощрять надлежащие контрольные и страховые механизмы для обеспечения защиты активов потребителей, в том числе их депозитов¹⁰.

8. По состоянию на декабрь 2021 года 146 стран внедрили механизмы страхования депозитов для своих банковских систем¹¹. Однако в отношении финансовых

⁹ <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>.

¹⁰ A/RES/70/186, пп. 14 и 66.

¹¹ <https://www.iadi.org/en/about-iadi/deposit-insurance-systems/dis-worldwide/>.

кооперативов между странами существует значительный разрыв; 88 % стран Группы 20 имеют страхование депозитов кредитных союзов, а в 80 % стран, не входящих в Группу 20, такое страхование отсутствует¹².

9. Правовые способы достижения адекватной защиты потребителей финансовых услуг в разных странах различны. Всемирная карта защиты прав потребителей ЮНКТАД показывает, что 96 % государств-членов, ответивших на вопросник, имеют общие законы о защите прав потребителей, 56 % из которых касаются финансовых услуг¹³. Некоторые государства, включая Австралию, Багамские Острова, Вьетнам, Гватемалу, Израиль, Индию, Индонезию, Колумбию, Кыргызстан, Панаму, Сербию, Соединенные Штаты, Тунис, Турцию и Японию, имеют специальные законы или нормативные акты для защиты потребителей финансовых услуг. Может существовать целый ряд законов о защите прав потребителей финансовых услуг, предназначенных для конкретных учреждений или финансовых продуктов и услуг. Независимо от подхода целью является обеспечение эффективной защиты без каких-либо лазеек, для чего должны быть созданы эффективные институциональные механизмы.

В. Институциональные механизмы

10. В руководящих принципах Организации Объединенных Наций говорится, что государства-члены должны создавать или поощрять политику регулирования и правоприменения в области защиты прав потребителей финансовых услуг и надзорные органы, обладающие необходимыми полномочиями и ресурсами для выполнения своей миссии¹⁴. В этой области существуют различные институциональные механизмы.

11. В некоторых странах принята структура регулирования двумя ответственными органами в рамках финансового сектора, где один орган отвечает за проявление финансовыми учреждениями должной осмотрительности, а другой — за надлежащее поведение на рынке и защиту потребителей. Например, в Южной Африке в 2018 году была введена модель двойного регулирования, в которой Орган пруденциального надзора при Резервном банке отвечает за финансовую стабильность, а на Орган по надзору за поведением в финансовом секторе возложена защита потребителей финансовых услуг. В Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии Орган пруденциального регулирования при Банке Англии отвечает за стабильность финансовой системы, а Орган по надзору за поведением — за поведение на рынке и защиту потребителей.

12. Некоторые страны распределяют обязанности между органами регулирования финансового сектора и органами по защите прав потребителей. В Перу Кодекс о защите прав потребителей и специальные законы наделяют Государственный институт по защите конкуренции и охране интеллектуальной собственности (ИНДЕКОПИ) и Орган по управлению банками, страховыми компаниями и частными пенсионными фондами совместными полномочиями по защите прав потребителей финансовых услуг. Последний отвечает за регулирование и надзор за финансовой системой и за информацией, которую финансовые учреждения должны предоставлять потребителям, и способом ее предоставления. ИНДЕКОПИ обеспечивает соблюдение прав потребителей, изложенных в Кодексе защиты прав потребителей. Для устранения конфликта интересов, связанного с двойной функцией Органа по управлению, а именно задачей по сохранению стабильности финансовой системы и контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, ИНДЕКОПИ было разрешено возбуждать *ex officio* судебные дела против финансовых учреждений, даже если они работают под надзором Органа по управлению¹⁵. В Республике Корея

¹² <https://blogs.worldbank.org/psd/need-extend-deposit-insurance-financial-cooperatives>.

¹³ <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>.

¹⁴ A/RES/70/186, п. 66.

¹⁵ ЮНКТАД, 2020 год, *Добровольный экспертный обзор законодательства и политики в области защиты прав потребителей в Перу* (издание Организации Объединенных Наций, Женева).

Комиссия по справедливой торговле, Агентство по защите прав потребителей и Комиссия по финансовым услугам обладают одновременной юрисдикцией по защите потребителей финансовых услуг, причем Комиссия по справедливой торговле и Агентство по защите прав потребителей наделены полномочиями по защите потребителей финансовых услуг в рамках общей системы защиты прав потребителей¹⁶.

13. В некоторых странах созданы специальные учреждения по защите потребителей финансовых услуг. В США в соответствии с законом Додда-Фрэнка о реформе «Уолл-стрит» и защите потребителей в 2010 году было создано Бюро по финансовой защите потребителей в качестве независимого бюро в рамках Федеральной резервной системы, которое предоставляет потребителям информацию, необходимую для принятия финансовых решений в их интересах.

14. Наконец, для решения вопросов защиты потребителей финансовых услуг некоторые страны полагаются на органы по защите прав потребителей. Например, в Коста-Рике орган по защите прав потребителей отвечает за регулирование поведения на рынке в секторе финансового посредничества¹⁷.

С. Ведение предпринимательской деятельности

15. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций содержат набор принципов добросовестной деловой практики, направленных на то, чтобы предприятия беспристрастно и честно обслуживали потребителей на всех этапах их взаимоотношений и чтобы защита интересов потребителей стала неотъемлемой частью культуры предпринимательской деятельности. Эти принципы включают рекомендации, касающиеся справедливого и равноправного обращения, коммерческого поведения, раскрытия информации и прозрачности, просвещения и повышения осведомленности, защиты частной жизни, а также жалоб и споров потребителей¹⁸. Коммерческим предприятиям надлежит не применять в отношении потребителей незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую как использование агрессивных методов маркетинга и взимания долгов, либо иную неправомерную практику, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб. Кроме того, в Общих принципах защиты прав потребителей финансовых услуг Группы 20 говорится, что поставщики финансовых услуг и уполномоченные агенты должны работать в интересах своих клиентов и нести ответственность за защиту прав потребителей финансовых услуг¹⁹.

16. Важную роль в обеспечении ответственного поведения поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей играет саморегулирование. Всемирная карта защиты прав потребителей ЮНКТАД показывает, что некоторые государства, такие как Аргентина, Бразилия, Новая Зеландия, Перу, Тринидад и Тобаго, Швеция и Южная Африка, поощряют инициативы по саморегулированию в финансовом секторе. В 2020 году в Бразилии стартовала инициатива по саморегулированию «Не звоните с кредитными предложениями», которую курирует Национальный секретариат по делам потребителей²⁰. В Кении Управление по вопросам конкуренции провело тренинг по защите прав потребителей для предприятий сектора финансовых услуг²¹.

17. Кроме того, «агрессивные и вводящие в заблуждение реклама и практика продаж со стороны поставщиков финансовых услуг и низкий уровень финансовой

¹⁶ Ответ Республики Корея на вопросник ЮНКТАД.

¹⁷ Ответ Коста-Рики на вопросник ЮНКТАД; см. URL: <https://www.oecd.org/finance/Costa-Rica-Review-of-Financial-System-2020.pdf>.

¹⁸ A/RES/70/186, п. 11.

¹⁹ <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>.

²⁰ TD/RBP/CONF.9/2; см. URL: <https://www.naomeperturbe.com.br>.

²¹ Ответ Кении на вопросник ЮНКТАД.

грамотности могут приводить к неправильному выбору со стороны потребителей»²². Справедливый подход и надлежащее раскрытие информации, в том числе о конфликте интересов между поставщиками финансовых услуг и третьими лицами, обеспечение того, чтобы финансовые учреждения также несли ответственность и были подотчетны за действия своих полномочных представителей, являются основой основ добросовестной деловой практики²³. В Бангладеш, Гане, Индии, Кении, Кот-д'Ивуаре, Мьянме, Объединенной Республике Танзания, Пакистане, Руанде и Уганде существуют правила в отношении идентификации агента, имени руководителя (часто и номера телефона), а также сборов и платы за различные продукты и услуги²⁴.

18. Однако раскрытие информации часто оказывается неэффективным из-за присущей финансовым продуктам сложности и используемого языка, а также избытка информации и даже размера шрифта. Таким образом, хорошо продуманные сообщения с изложением ключевых фактов являются важными инструментами для повышения прозрачности и раскрытия информации о финансовых продуктах²⁵. В таких сообщениях используется стандартизированный формат, предназначенный для передачи информации в простой и понятной форме, что облегчает клиентам сравнение финансовых продуктов, предлагаемых различными поставщиками. В 2011 году в Австралии было введено требование к кредитным организациям предоставлять информацию о ключевых фактах по кредитам на покупку жилья и кредитным картам²⁶. Эфиопия в 2014 году в рамках национальной стратегии по обеспечению доступности финансовых услуг ввела требование о представлении сообщений о ключевых фактах. В 2017 году Гана выпустила шаблон сообщения о ключевых фактах по стандартизированным кредитам, при разработке которого использовались результаты тестирования со стороны потребителей²⁷. В Мексике Центральный банк предоставляет онлайн компаратор ставок по различным кредитным продуктам, обеспечивая пользователей информацией о стоимости продуктов, процентных ставках, платежах, квалификационных требованиях и — на отдельном экране — название поставщика кредита²⁸.

19. Что касается конфликта интересов, то в 2018 году Европейская организация потребителей приступила к проведению кампании под названием «Цена плохой рекомендации» с онлайн-картой случаев неудачных продаж за последние 20 лет, связанных с некачественными консультациями в сфере финансовых услуг, которая показывает, что большинство таких случаев было связано с системами комиссионного вознаграждения²⁹. В своем ответе на вопросник ЮНКТАД Польша подчеркнула, что финансовые агенты не проявляют открытости при информировании о рисках или дополнительных затратах на финансовые продукты. Учитывая ограничения в раскрытии информации в контексте конфликта интересов, Нидерланды и Соединенное Королевство в 2013 году запретили комиссии третьих лиц; консультантам больше не разрешается получать комиссионные от поставщиков продуктов, вместо этого они обязаны взимать отдельную плату за стоимость консультаций для потребителей³⁰.

20. Поставщики финансовых услуг должны применять справедливый подход к потребителям, однако серьезные опасения по-прежнему вызывают несправедливые условия договоров. В Кении Управление по вопросам конкуренции, обладающее параллельной юрисдикцией в области защиты прав потребителей финансовых услуг, провело расследование несправедливых условий в банковских и микрофинансовых контрактах, в которых несколько положений были признаны необоснованными,

²² <https://documents1.worldbank.org/curated/es/284281527836970187/pdf/126773-WB-TechNote-KeyFctsCredit-WEB.pdf>.

²³ A/RES/70/186, п. 66.

²⁴ <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30275>.

²⁵ <https://blogs.worldbank.org/psd/key-facts-statements-simple-way-protect-consumers>.

²⁶ <https://www.legislation.gov.au/Details/C2019C00053>.

²⁷ <https://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/can-key-facts-statements-outperform-financial-education>.

²⁸ <https://www.oecd.org/finance/financial-education/digital-delivery-of-financial-education-design-and-practice.htm>.

²⁹ <https://www.thepriceofbadadvice.eu>.

³⁰ <https://www.beuc.eu/blog/the-price-of-bad-advice/>.

и потребовало от соответствующих учреждений пересмотреть эти несправедливые положения³¹. В Республике Корея были пересмотрены условия договоров банков, и Комиссии по финансовым услугам было предложено исправить девять видов несправедливых положений, включая, помимо прочего, запрет для потребителей подавать в суд, одностороннее аннулирование или расторжение договоров банками и чрезмерный сбор и использование личной информации потребителей³². В США в 2016 году Бюро по финансовой защите потребителей и Министерство юстиции объявили о совместном иске против одного из банков за дискриминационную практику ипотечного кредитования, и, согласно решению суда, банк, в частности, должен был выплатить «2,78 млн долл. США афроамериканским потребителям, которым было незаконно отказано в кредите или завышена цена за кредит, а также штраф в размере 3 млн долл. США»³³.

III. Приоритеты

21. Финансовые услуги играют ключевую роль в жизни потребителей, оказывая далеко идущее воздействие, и освещение всех связанных с этим вопросов выходит за рамки данной записки. ЮНКТАД в Руководстве по защите прав потребителей рассматривает соответствующие аспекты защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, включая потребительский кредит и микрокредитование, страхование, периоды обдумывания и переговоров, условия договора, прозрачность и понятность, рекламу, процентные ставки и кредитование до зарплаты. В данной главе основное внимание уделяется новым областям, представляющим интерес и имеющим приоритет для директивных органов во всем мире, а именно: доступности финансовых услуг, просвещению и повышению грамотности, денежным переводам, чрезмерной задолженности и цифровизации.

A. Доступность финансовых услуг

22. Еще до пандемии доступность финансовых услуг была одной из ключевых проблем, связанных с развитием. В 2017 году только 63 % взрослых в развивающихся странах имели счет в банке или другом финансовом учреждении, что значительно ниже показателя в развитых странах, составляющего 94 %, а у бедных, менее образованных, женщин и молодежи уровень охвата финансовыми услугами еще ниже³⁴. В 2017 году доля женщин, имевших счет в банке, составила 65 % по сравнению с 72 % для мужчин³⁵. Экономическая и социальная комиссия для Азии и Тихого океана отмечает, что в глобальном масштабе «женщины составляют наибольшую часть беднейшего населения, имеют самые высокие показатели неграмотности и чаще всего заняты в неформальном секторе» и что «устранение гендерного разрыва и более существенное расширение экономических прав и возможностей посредством вовлечения в финансовую деятельность может привести к значительным положительным изменениям в жизни женщин, а также их семей и более широких сообществ»³⁶.

23. С 2009 года Специальный советник Генерального секретаря по вопросам обеспечения общедоступности финансовых услуг ставит своей целью содействие всеобщему доступу к доступным, эффективным и безопасным финансовым услугам и их ответственному использованию. В 2011 году 86 регулирующих учреждений

³¹ Ответ Кении на вопросник ЮНКТАД.

³² Ответ Республики Корея на вопросник ЮНКТАД.

³³ <https://www.consumerfinance.gov/enforcement/actions/united-states-america-and-consumer-financial-protection-bureau-v-bancorpsouth-bank/>.

³⁴ UNCTAD, 2021a, *Financial Inclusion for Development: Better Access to Financial Services for Women, the Poor and Migrant Work* (United Nations publication, Geneva).

³⁵ <https://globalindex.worldbank.org/>.

³⁶ Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2022, *Policy Guidebook: Harnessing Digital Technology for Financial Inclusion in Asia and the Pacific* (United Nations publication, Bangkok).

из 80 стран одобрили ряд принципов обеспечения доступности финансовых услуг в Декларации Майя³⁷. В 2016 году Группа 20 одобрила восемь принципов высокого уровня для расширения доступа к цифровым финансовым технологиям³⁸. С 2010 года более 50 стран разработали, запустили и/или внедрили стратегии обеспечения доступности финансовых услуг³⁹. Например, Бутан в 2018 году запустил Национальную стратегию обеспечения финансовой доступности и Национальный план действий по обеспечению финансовой доступности на 2019–2023 годы⁴⁰. Кот-д’Ивуар в рамках Национальной стратегии обеспечения финансовой доступности на 2019–2024 годы стремится достичь уровня финансовой доступности в 60 % к 2024 году⁴¹. В 2020 году Индонезия запустила Национальную стратегию обеспечения финансовой доступности для женщин — первую в мире стратегию обеспечения финансовой доступности, предназначенную для женщин⁴². Соломоновы Острова в 2021 году приступили к реализации Национальной стратегии обеспечения финансовой доступности на 2021–2025 годы вместе с оценочной карточкой инклюзивной цифровой экономики — инструментом, разработанным Фондом капитального развития Организации Объединенных Наций для содействия разработке государственной политики путем выявления барьеров, препятствующих развитию инклюзивной цифровой экономики, с шестью стратегическими целями, включающими вовлечение женщин, молодежи и взрослого сельского населения в формальный финансовый сектор⁴³. В Того приоритетное внимание в Национальной стратегии обеспечения финансовой доступности на 2021–2025 годы уделено вопросам цифровизации⁴⁴.

24. Важным средством обеспечения финансовой доступности является просвещение и повышение финансовой грамотности потребителей.

В. Просвещение и повышение грамотности

25. Просвещение потребителей является приоритетным направлением всей политики защиты прав потребителей, о чем можно судить по всеобъемлющему рассмотрению этого вопроса в руководящих принципах Организации Объединенных Наций, требующих участия правительств, деловых кругов и групп потребителей. В руководящих принципах также говорится, что государствам-членам следует принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики в вопросах обеспечения доступности финансовых услуг, вопросах финансового просвещения и вопросах защиты интересов потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании⁴⁵.

26. Несколько государств, таких как Австралия, Бразилия, Замбия, Индия, Индонезия, Португалия, Северная Македония, Сингапур, США, Уганда и Чили, внедрили национальные стратегии и программы финансового просвещения и повышения грамотности⁴⁶. Бразилия показала пример взаимодействия многих

³⁷ <https://www.afi-global.org/publications/a-quick-guide-to-the-maya-declaration-on-financial-inclusion/>.

³⁸ <https://www.gpfi.org/publications/g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion>.

³⁹ <https://www.unsgsa.org/publications/unsgsa-2021-annual-report-secretary-general>.

⁴⁰ <https://www.afi-global.org/publications/member-series-bhutan-the-kingdom-of-bhutans-financial-inclusion-journey/>.

⁴¹ <https://apif.finances.gouv.ci/publications/17-strategie-nationale-d-inclusion-financiere>.

⁴² <https://www.oecd.org/finance/financial-education/2019-financial-education-in-apec-economies.pdf>; <https://www.womenworldbanking.org/insights-and-impact/report-womens-economic-empowerment-and-financial-inclusion-in-indonesia/>.

⁴³ <https://www.uncdf.org/article/6713/solomon-islands-launches-third-national-financial-inclusion-strategy>.

⁴⁴ См. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/1098/6/34996>.

⁴⁵ A/RES/70/186, п. 67.

⁴⁶ Ответы Замбии и Чили на вопросник ЮНКТАД. См. URL: <https://asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/reports/rep-563-national-financial-literacy-strategy-annual-highlights-report-2016-17/>, <https://www.vidaedinheiro.gov.br/en/quemsomos/>, <https://www.ncfe.org.in/reports/nsfe/nsfe2025>, <https://www.ojk.go.id/en/berita-dan-kegiatan/siaran>

заинтересованных сторон: при участии различных надзорных органов (включая Центральный банк и органы страхового надзора), министерств (в том числе юстиции, финансов и образования) и отраслевых ассоциаций была разработана Национальная стратегия финансового просвещения. В США Комиссия по повышению финансовой грамотности и просвещению, в состав которой входят Министерство финансов, Бюро по финансовой защите потребителей и еще 19 федеральных государственных структур, в 2011 году подготовила Национальную стратегию по повышению финансовой грамотности; эта стратегия была обновлена в 2016 и 2020 годах⁴⁷.

27. Финансовое просвещение и повышение грамотности все чаще ориентированы на уязвимых потребителей, включая малоимущих и сельских потребителей, женщин и пожилых людей. Проведенное в 2020 году международное исследование финансовой грамотности взрослого населения показало, что в среднем женщины и лица в возрасте 60 лет и старше имеют более низкий уровень финансовой грамотности⁴⁸. В Аргентине разработан курс самообразования для женщин, который проводится с помощью онлайн-платформы⁴⁹. Канада использует поведенческие науки для удовлетворения потребностей различных сегментов уязвимых и обездоленных потребителей, включая людей, не имеющих возможности свести концы с концами; не располагающих достаточными или стабильными доходами; у которых отсутствует опыт работы с финансовыми продуктами и услугами; у которых низкий уровень грамотности и способности считать; у которых отсутствует цифровая грамотность или доступ; которые сталкиваются с системными барьерами, обусловленными полом, расой или другими причинами; и испытывают на себе неблагоприятные последствия пандемии COVID-19⁵⁰. Индия выпустила фильм о простоте банковского обслуживания для пожилых людей, в котором разъясняются доступные возможности, такие как банковское обслуживание на дому⁵¹. В Гонконге (Китай) Совет по просвещению инвесторов и финансовому просвещению разработал аудиопрограмму по денежным вопросам на пенсии, адаптированную к потребностям пожилых людей и пенсионеров, которые могут испытывать трудности с чтением⁵².

28. Поставщики финансовых услуг обязаны регулярно участвовать в программах финансового просвещения и повышения финансовой грамотности. В Многонациональном Государстве Боливия Закон № 393 о финансовых услугах предписывает финансовым организациям разрабатывать, организовывать и проводить программы финансового просвещения для потребителей⁵³. В Колумбии финансовые учреждения и ассоциации финансовой индустрии должны предоставлять потребителям программы финансового просвещения в отношении предлагаемых ими продуктов и услуг⁵⁴. В Гондурасе в Положении об укреплении прозрачности, финансовой культуры и обслуживания финансовых клиентов в поднадзорных учреждениях говорится, что все учреждения национальной финансовой системы должны выделять бюджетные средства на проведение кампаний по финансовому

[pers/Pages/Press-Release-SNLKI-Revised-to-Achieve-Target-Financial-Literacy-and-Inclusion-Indices-Faster.aspx](https://www.nbrm.mk/ns-newsarticle-soopstenie-08072021-en.nspk), <https://www.todoscontam.pt/pt-pt>, https://unctad.org/system/files/non-official-document/cicplp3rd_p_BOP_cpifs_en.pdf, <https://www.moneysense.gov.sg>, <https://www.bou.or.ug/bou/bouwebsite/FinancialInclusion/literacy.html> и <https://home.treasury.gov/news/press-releases/sm1120>.

⁴⁷ <https://home.treasury.gov/policy-issues/consumer-policy/financial-literacy-and-education-commission>.

⁴⁸ <https://www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracy-surveyreport.htm>.

⁴⁹ <https://www.oecd.org/finance/financial-education/supporting-financial-resilience-and-transformation-through-digital-financial-literacy.htm>.

⁵⁰ Ответ Канады на вопросник ЮНКТАД.

⁵¹ <https://www.ncfe.org.in/regulators-initiatives>.

⁵² <https://www.ifec.org.hk/web/en/other-resources/multimedia/audio/learn-money-matters-in-retirement.page>.

⁵³ <https://www.afi-global.org/publications/financial-education-in-latin-america-and-the-caribbean/>.

⁵⁴ https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/14374.

просвещению⁵⁵. Однако даже грамотные потребители могут оказаться в неблагоприятной экономической ситуации, то есть иметь чрезмерную задолженность.

С. Денежные переводы

29. Денежные переводы — это переводы мигрантами денежных средств в страны происхождения, включая переводы от временных рабочих-мигрантов, оказывающих услуги в стране назначения. Во многих случаях мигранты считаются уязвимыми потребителями из-за незнания национальных законов и практики или возможного более низкого экономического потенциала. Потоки международных денежных переводов были значительными и росли до 2019 года, особенно в развивающиеся страны, и представляют собой крупный источник внешнего финансирования. Денежные переводы являются основным источником дохода для более чем 800 млн человек⁵⁶. В 2019 году глобальные потоки денежных переводов оценивались в 714 млрд долл. США, причем 554 млрд долл. США приходятся на страны с низким и средним уровнем дохода⁵⁷.

30. Для улучшения положения потребителей в руководящих принципах Организации Объединенных Наций рекомендуется, чтобы нормативные положения способствовали снижению стоимости и повышению прозрачности услуг по переводу денежных средств и, в частности, чтобы они обеспечивали предоставление потребителям четкой информации о стоимости и сроках перечисления средств, обменных курсах, всех комиссиях и сборах и других расходах, связанных с предлагаемым переводом денег, а также о средствах правовой защиты в случае, если денежные средства не будут переведены⁵⁸. Эти меры призваны повысить конкуренцию на рынке и в конечном итоге снизить стоимость денежных переводов. Это признано в задаче 10.с ЦУР — к 2030 году сократить операционные затраты, связанные с переводом денежных средств, и сокращение на 5–10 % было согласовано на таких форумах, как Группа 8 и Группа 20⁵⁹. В третьем квартале 2020 года 5-процентное сокращение расходов на денежные переводы могло бы обеспечить экономию более 15 млрд долл. США в год⁶⁰.

Д. Чрезмерная задолженность

31. Экономический спад, последовавший за мировым финансовым кризисом 2008–2009 годов, привел к повсеместной безработице и экономическим трудностям из-за значительных долгов, которые накопились еще до кризиса⁶¹. Центральные банки во всем мире смягчили денежно-кредитные условия после кризиса, а цифровизация позволила упростить и ускорить процесс получения кредита⁶². Потеря доходов, снижение процентных ставок, легкий доступ к кредитам и плохо регулируемая практика потребительского кредитования быстро привели к накоплению долгов среди потребителей⁶³.

32. Микрокредитование расширило доступ к кредитам в некоторых развивающихся странах, однако в других странах, таких как Кения и Объединенная Республика Танзания, большое количество заемщиков не смогли выплатить кредиты из-за

⁵⁵ <https://www.afi-global.org/publications/financial-education-in-latin-america-and-the-caribbean/>.

⁵⁶ <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/remittances-matter.html>.

⁵⁷ <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33634>.

⁵⁸ A/RES/70/186, п. 66.

⁵⁹ См. URL: <https://www.un.org/en/observances/remittances-day/background>.

⁶⁰ <https://remittanceprices.worldbank.org/en/about-remittance-prices-worldwide>.

⁶¹ <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9817&langId=en>.

⁶² См. URL: <https://unctad.org/osgstatement/international-monetary-and-financial-committee-and-development-committee-0>.

⁶³ См. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33495>

и <https://www.eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2015/10/Policy-Paper-Over-Indebtedness.pdf>.

безответственной практики кредитования⁶⁴. В Аргентине одной из основных проблем, с которыми сталкиваются власти, является чрезмерная задолженность потребителей⁶⁵. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций свидетельствуют о широкой озабоченности проблемой задолженности; в них указывается, что государствам-членам следует обеспечивать, чтобы коллективные процедуры урегулирования споров были оперативными, прозрачными, справедливыми, не сопряженными со значительными расходами и доступными как для потребителей, так и для коммерческих предприятий, в том числе процедуры, связанные со случаями чрезмерной задолженности и банкротства⁶⁶.

33. Для преодоления чрезмерной задолженности потребители должны иметь возможность мобилизовать имеющиеся ресурсы и иметь доступ к кредитам по приемлемым ставкам и к процедурам индивидуального банкротства. Кроме того, важно иметь достаточный уровень финансового образования и грамотности, включая знания и навыки для разработки стратегий бюджетирования, понимания того, как не попасть в долговую ловушку, и умения предвидеть будущие риски и непредвиденные расходы. Важную положительную роль также играют консультации по вопросам задолженности, которые помогают прояснить ситуацию должников, определить приоритетность необходимых действий, облегчить переговоры с кредиторами и помочь им лучше управлять своими средствами и составить график погашения задолженности. Например, в 2013 году в Португалии была создана сеть помощи потребителям с задолженностью для поддержки потребителей, сталкивающихся с трудностями при выполнении обязательств по кредитным соглашениям, задача которой заключается в информировании, консультировании и оказании помощи потребителям, находящимся под угрозой дефолта или уже имеющим задолженность по кредитным платежам (с бесплатным доступом к организациям, входящим в сеть), и оказании им поддержки в анализе предложений, представленных кредитными учреждениями, а именно на предмет того, соответствуют ли они финансовому положению, целям и потребностям клиентов; сопровождении их во время переговоров с кредитными организациями; и оказании им поддержки в оценке возможности привлечения заемных средств⁶⁷. В 2013 году Европейская комиссия опубликовала исследование о чрезмерной задолженности европейских домохозяйств, в котором был сделан вывод о том, что индивидуальные консультации по вопросам задолженности являются одним из наиболее эффективных инструментов для решения проблемы чрезмерной задолженности домохозяйств⁶⁸. В плане действий в области потребительских финансовых услуг, подготовленном в 2017 году, Европейская комиссия заявила, что будет «стремиться к введению общих стандартов и принципов оценки кредитоспособности при кредитовании потребителей и работать над созданием минимального набора данных, которыми будут обмениваться кредитные регистры при трансграничной оценке кредитоспособности»⁶⁹.

34. В Аргентине чрезмерная задолженность и ответственное кредитование — это те области, в которых потребители сталкиваются с наиболее серьезными проблемами, и в ответ на это в социальных сетях были проведены кампании по повышению осведомленности о мошенничестве и вводящей в заблуждение и нечестной деловой практике в финансовом секторе и по предотвращению чрезмерной задолженности, направленные на уязвимых потребителей, таких как пожилые люди⁷⁰. В 2021 году Бразилия утвердила Федеральный закон № 14.181/21 о чрезмерной задолженности, направленный на защиту наиболее уязвимых потребителей, таких как пожилые люди, посредством ответственной практики кредитования и содержащий

⁶⁴ <http://documents.worldbank.org/curated/en/515771621921739154/Consumer-Risks-in-Fintech-New-Manifestations-of-Consumer-Risks-and-Emerging-Regulatory-Approaches-Policy-Research-Paper>.

⁶⁵ Ответ Аргентины на вопросник ЮНКТАД.

⁶⁶ A/RES/70/186, п. 40.

⁶⁷ https://www.consumidor.gov.pt/consumidor_4/rede-de-apoio-ao-consumidor-endividado.aspx и <https://cliente bancario.bportugal.pt/en/assistance-network-indebted-consumers>.

⁶⁸ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings_december2013_en.pdf.

⁶⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0139&from=EN>.

⁷⁰ Ответ Аргентины на вопросник ЮНКТАД.

требования относительно информации, которая должна быть раскрыта до заключения договора. Закон также устанавливает «механизмы контроля за рекламой и борьбы с притеснениями потребителей в сфере кредитования, особенно пожилых, неграмотных, больных или тех, кто находится в состоянии повышенной уязвимости»⁷¹.

35. Решению проблемы чрезмерной задолженности после экономических потрясений, таких как пандемия COVID-19, может способствовать сочетание следующих инструментов: снижение стоимости доступа к кредитным услугам; неприменение санкций за неуплату долгов, например, включающих принудительное взыскание долгов и снижение кредитных рейтингов, включая мораторий на ипотеку без повторной классификации кредитных рейтингов; установление надлежащей деловой практики ответственного кредитования; проведение кампаний по финансовому просвещению и повышению грамотности потребителей, ориентированных на уязвимых и малообеспеченных потребителей; и усиление правоохранительных мер против недобросовестной деловой практики, такой как предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации.

Е. Цифровизация

36. Цифровизация на финансовых рынках несет в себе большой потенциал для повышения благосостояния потребителей, предоставляя им более широкие возможности доступа к финансовым услугам. Она также расширила спектр поставщиков финансовых услуг за счет новых участников, способствуя развитию конкуренции и облегчая сравнение торговых предложений и переход от одного продукта к другому.

37. В 2007 году крупнейший оператор мобильной связи в Кении запустил первую в стране услугу мобильных денег M-PESA, которая позволяет проводить финансовые операции через телефон, исключая затраты на проезд и другие расходы. Теперь эта услуга расширена и включает в себя мобильное кредитование, страхование, трансграничные денежные переводы, оплату счетов, пополнение счета и сбережения. Доступность финансовых услуг в Кении благодаря использованию мобильных денег выросла с 27 % в 2006 году до более 75 % в 2016 году, и ожидается, что количество новых абонентов на рынке мобильной связи в Африке будет стремительно расти, достигнув примерно 140 млн в период с 2019 по 2025 год⁷². Более 10 % взрослых в странах Африки к югу от Сахары имеют счета мобильных денег, что является самым высоким показателем в мире, и этот показатель растет в Западной Африке и за ее пределами⁷³.

38. Однако цифровизация также создает угрозы для потребителей, такие как новые виды мошенничества, отсутствие безопасности или конфиденциальности, а также отсутствие или неадекватность регулирования и надзора. Отвечая на вопросник ЮНКТАД, Замбия, Италия, Канада и Кения назвали аферы и мошенничество на цифровых финансовых рынках одной из основных проблем, с которыми сталкиваются потребители, а Польша указала, что цифровизация подвергает большие группы потребителей воздействию сложных финансовых продуктов, которые стали легко доступны в Интернете. В связи с этим Германия отслеживает потенциальные риски для потребителей, возникающие в сфере финансовых технологий и криптовалют⁷⁴. Эта тенденция может усугубляться отсутствием цифровой грамотности, что приводит к новым видам финансовой изоляции. Например, пожилые потребители могут отставать от молодых потребителей в уровне цифровых возможностей из-за сочетания факторов, связанных со здоровьем и когнитивными способностями, а также продолжающейся быстрой цифровизации финансовых рынков. В совокупности эти

⁷¹ Ответ Бразилии на вопросник ЮНКТАД; см. URL: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=fc8b9aa8-5672-4167-8768-69b810c15c7b>.

⁷² ЮНКТАД, 2021а.

⁷³ <https://unctad.org/news/mobile-money-holds-key-financial-inclusion-africa-experts-say>.

⁷⁴ Ответ Германии на вопросник ЮНКТАД.

факторы делают пожилых людей более уязвимыми⁷⁵. Существует также значительный гендерный разрыв внутри стран. В Индонезии 45 % мужчин готовы к использованию цифровых технологий, т. е. имеют смартфон и могут использовать его для загрузки приложений и доступа к веб-сайтам, но такую готовность демонстрируют лишь 38 % женщин⁷⁶.

39. В Лаосской Народно-Демократической Республике центральный банк заявил, что цифровые инструменты являются эффективными и действенными только для потребителей, которые овладели такими технологиями, отметив увеличивающийся цифровой разрыв⁷⁷. ЮНКТАД в Докладе о цифровой экономике за 2021 год отметила, что только 20 % людей в наименее развитых странах пользуются Интернетом, причем с относительно низкой скоростью загрузки и по относительно высокой цене⁷⁸. Кроме того, внутри стран существуют значительные различия между сельскими и городскими районами, а также между мужчинами и женщинами⁷⁹. ЮНКТАД заявила о необходимости обеспечить доступ по приемлемым ценам к открытому и безопасному интернету с учетом потребностей пожилых людей и потребителей с инвалидностью, которые могут быть в меньшей степени знакомы с цифровыми инструментами и испытывать трудности с их использованием и поэтому в большей степени подвержены цифровому мошенничеству⁸⁰.

40. В Гане, Малави и Уганде под руководством правительства проводится кампания по повышению цифровой финансовой грамотности под названием «Эй, сестра! Покажи мне мобильные деньги!», начатая в 2020 году и направленная на обучение женщин навыкам, необходимым для уверенного использования цифровых финансовых услуг⁸¹. Малайзия приняла меры по содействию повышению уровня цифровой финансовой грамотности среди пожилых людей во время кризиса COVID-19, проводя ежемесячные вебинары для пожилых потребителей, имеющих доступ к Интернету, на тему цифрового доступа к продуктам и услугам рынка капитала и повышения осведомленности о цифровом мошенничестве⁸². В Объединенной Республике Танзания в рамках программы по расширению прав и возможностей девочек-подростков и молодых женщин через образование 400 девочкам-подросткам и молодым женщинам были предоставлены смартфоны, которые дали им возможность развивать цифровую грамотность и навыки общения и взаимодействия в Интернете⁸³.

41. Для того чтобы не поставить под угрозу преимущества цифровизации, странам следует направлять больше ресурсов на повышение цифровой финансовой грамотности, уделяя особое внимание уязвимым потребителям, таким как пожилые люди, женщины и инвалиды, с учетом уникальных особенностей, преимуществ и рисков цифровых финансовых услуг и каналов.

⁷⁵ <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Consumer-Protection-and-Ageing-Populations.pdf>.

⁷⁶ <https://www.povertyactionlab.org/blog/11-23-20/improving-womens-digital-literacy-avenue-financial-inclusion>.

⁷⁷ <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-consumer-protection-and-financial-literacy-in-asia-in-response-to-covid-19.pdf>.

⁷⁸ ЮНКТАД, 2021b, *Доклад о цифровой экономике за 2021 год: Международные потоки данных и развитие: кому служат потоки данных* (издание Организации Объединенных Наций, в продаже под № R.21.II.D.18, Женева).

⁷⁹ Там же.

⁸⁰ TD/B/C.I/CPLP/23.

⁸¹ <https://www.siaedge.com/show-me-the-mobile-money>.

⁸² <https://www.oecd.org/finance/financial-education/supporting-financial-resilience-and-transformation-through-digital-financial-literacy.htm>.

⁸³ <https://en.unesco.org/news/adolescent-girls-and-young-women-tanzania-expand-digital-literacy-and-skills>.

IV. Рекомендации по политике и вопросы для обсуждения

42. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей содержат конкретные рекомендации по защите потребителей финансовых услуг. Хорошо функционирующая финансовая система требует надежной правовой и политической базы, которая определяет четкие цели, направленные на защиту доступа потребителей к финансовым услугам, регулируя при этом поведение поставщиков услуг. В этой связи приоритетными областями для государств-членов в настоящее время являются доступность финансовых услуг, просвещение и повышение грамотности, денежные переводы, чрезмерная задолженность и цифровизация. На основе руководящих принципов Организации Объединенных Наций, Руководства ЮНКТАД по защите прав потребителей и ответов, полученных на вопросник ЮНКТАД, можно сформулировать следующие рекомендации по политике в области защиты прав потребителей финансовых услуг, включая финансовое просвещение и грамотность:

- a) принять и регулярно обновлять надлежащую законодательную базу для защиты прав потребителей финансовых услуг;
- b) создать и укреплять правоохранительные и надзорные органы, наделив их необходимыми полномочиями и ресурсами для выполнения своей миссии;
- c) укреплять и обеспечивать добросовестную деловую практику с акцентом на справедливый и равноправный подход; этическое поведение; раскрытие и прозрачность информации; просвещение и повышение осведомленности; защиту частной жизни потребителей; и обеспечение возможностей для разрешения споров;
- d) разработать и осуществлять стратегии с участием многих заинтересованных сторон для расширения доступа к финансовым услугам, обеспечения охвата, просвещения и повышения грамотности;
- e) проводить эффективную политику по решению проблем денежных переводов, чрезмерной задолженности потребителей и банкротства;
- f) использовать потенциал цифровизации в сфере финансовых услуг, защищая потребителей от возникающих угроз.

43. На шестой сессии Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, возможно, решит рассмотреть следующие вопросы:

- a) С какими новыми проблемами сталкиваются потребители на финансовых рынках?
- b) Как усовершенствовать законодательство и политические инструменты защиты прав потребителей, чтобы лучше удовлетворять их потребности?
- c) Каковы наиболее эффективные средства повышения уровня финансового образования и грамотности?
- d) Как ЮНКТАД может оказать более действенную поддержку государствам-членам в улучшении защиты прав потребителей финансовых услуг?