

Утверждено
постановлением Правления
Национального банка Таджикистана
от «08» июля 2022 г. за №88

**СТРАТЕГИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА
ТАДЖИКИСТАНА ПО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ
МЕХАНИЗМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА 2022-2025гг.**

Оглавление

СОКРАЩЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Общие положения	
1.1. ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ В СФЕРЕ ЗППФУ В РЕСПУБЛИКЕ ТАДЖИКИСТАН.....	7
<i>§1. Прогресс в сфере доступа и использования финансовых услуг в Республике Таджикистан</i>	<i>7</i>
<i>§2. Важность ЗППФУ</i>	<i>9</i>
<i>§3. Основные пробелы системы ЗППФУ в Республике Таджикистан.....</i>	<i>10</i>
1.2. Цели и задачи Стратегии	11
<i>§1. Основные цели и задачи.....</i>	<i>11</i>
<i>§2. Принципы реализации Стратегии</i>	<i>12</i>
2. ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ ПОЛИТИКИ ЗППФУ	13
<i>§1. Укрепление мандата НБТ.....</i>	<i>13</i>
<i>§2. Нормативно-правовая база в сфере ЗППФУ</i>	<i>15</i>
<i>§3. Надзор и правоприменение.....</i>	<i>16</i>
<i>§4. Раскрытие информации и обеспечение прозрачности.....</i>	<i>17</i>
<i>§5. Справедливое отношение и деловая практика.....</i>	<i>19</i>
<i>§6. Рассмотрение обращений</i>	<i>21</i>
<i>§7. Цифровые финансовые услуги</i>	<i>23</i>
<i>§8. Финансовое образование</i>	<i>25</i>
3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ	27
<i>§1. Основное направление по совершенствованию нормативной правовой базы в сфере</i>	<i>27</i>
<i>§2. Создание системы надзора и осуществление надзора за поведением на рынке финансовых услуг.....</i>	<i>32</i>
<i>§3. Меры по повышению эффективности процесса рассмотрения обращений</i>	<i>34</i>
<i>§4. Меры по повышению финансового образования</i>	<i>37</i>
4. Обеспечение кадровыми и финансовыми ресурсами.....	39
<i>§4. Кадровые ресурсы.....</i>	<i>39</i>
<i>§5. Финансирование</i>	<i>40</i>

5. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ.....	41
<i>§1. План действий.....</i>	<i>41</i>
<i>§2. Мониторинг и оценка эффективности процесса реализации</i>	
<i>Стратегии.....</i>	<i>41</i>

СОКРАЩЕНИЯ

НБТ	Национальный банк Таджикистана
АСПРТ	Антимонопольная служба при Правительстве РТ
МФ РТ	Министерство финансов Республики Таджикистан
ВБ	Всемирный банк
G20	Группа двадцати
ВВП	Валовой внутренний продукт
ГЭПС	Годовая эффективная процентная ставка
МРВС	Механизмы разрешения внешних споров
ВСРС	Внутренние системы разрешения споров
НПС	Национальная платежная система «Корти милли»
«Корти милли»	Цифровые финансовые услуги
ЦФУ	Защита прав потребителей финансовых услуг
ЗППФУ	Кредитная финансовая организация
КФО	
МФО	Микрофинансовая организация
МСФО	Международная сеть по финансовому образованию
СКФ	Справка о ключевых фактах
ОМС	Оператор мобильный сетей
НСФО	Национальная стратегия по финансовому образованию
НСФИ	Национальная стратегия по финансовой инклюзии
ОЭСР	Организация по экономическому сотрудничеству и развитию

ВВЕДЕНИЕ

Расширение доступа к финансовым услугам является одним из приоритетов развития для большинства стран. В связи с этим, Национальная стратегия финансовой инклюзивности (НСФИ) становится распространенным инструментом для определения национальных целей в области доступа, использования и качества финансовых услуг.

В данном контексте, защита прав потребителей финансовых услуг (ЗППФУ) и финансовая грамотность рассматриваются в качестве ключевых составляющих, необходимых для ответственного и всеохватывающего доступа к финансовым услугам. Важность ЗППФУ широко признана на международном уровне. В 2011 году группа G20 приняла Принципы высокого уровня в области защиты прав потребителей финансовых услуг и создала Рабочую группу G20/ОЭСР по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Национальные банки, как регуляторы финансового рынка многих стран, играют ведущую роль в определении и реализации политики по расширению доступа к финансовым услугам и ЗППФУ, осуществляют надзор за деятельностью кредитных финансовых организаций на рынке и координируют мероприятия по разработке национальных стратегий и программ по финансовому образованию.

Правительство Республики Таджикистан признало важность ЗППФУ и финансовой грамотности, что нашло свое отражение в Стратегии развития банковской системы на 2010–2015 годы.¹ Национальная стратегия развития Республики Таджикистан на период до 2030 года (НСР РТ) также признаёт необходимость дальнейшего совершенствования нормативно - правовой базы финансового сектора для повышения уровня прозрачности и надежности кредитных финансовых организаций и ЗППФУ.

Кроме того, НСР РТ также предусматривает разработку и реализацию Государственной программы по повышению уровня финансовой грамотности и определяет цели в отношении доступа к финансовым услугам (не менее 50 процентов домохозяйств должны быть охвачены банковскими услугами) и безналичными платежами (не менее 50 процентов розничных торговых операций).

Начиная с 2014 года, в Республике Таджикистан ведётся работа по созданию необходимых условий для развития ЗППФУ.² Так, в соответствии с поправками, внесенными в июле 2014г. в Закон Республики Таджикистан «О

¹ Стратегия была принята постановлением Правительства Республики Таджикистан за №261 от 8 мая 2010 года

² В 2012 году, по просьбе НБТ Группа Всемирного банка (ВБ) провела обзор защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности в Таджикистане (Диагностический обзор защиты прав потребителей и финансовой грамотности от 2013 года²) с целью укрепления механизма и нормативно-правовой базы в области ЗППФУ.

Национальном банке Таджикистана», в задачи НБТ было включено создание благоприятных условий для защиты прав потребителей услуг банковской системы и не кредитных финансовых организаций, а также расширены полномочия НБТ по применению оперативных исправительных мер и мер воздействия за нарушение прав потребителей финансовых услуг.

С целью укрепления защиты прав потребителей в 2015 году в структуре НБТ был создан самостоятельный отдел по защите прав потребителей, преобразованный в 2017 году в управление (управление ЗППФУ). С целью определения политики НБТ в сфере ЗППФУ в 2017 году НБТ разработал и принял документ «Стратегические приоритеты НБТ по развитию механизма защиты прав потребителей финансовых услуг Республики Таджикистан на 2017–2019 гг.», направленный на развитие механизма ЗППФУ и повышение уровня финансового образования населения.

В 2018 году были приняты изменения и дополнения к законам «О банковской деятельности» и «О защите прав потребителей», которые создали благоприятные условия для дальнейшего развития правовых основ потребителей финансовых услуг по усовершенствованию нормативной базы. В 2019 году НБТ приступил к разработке НСФИ для Республики Таджикистан. В 2020 году НБТ принял ряд нормативно-правовых актов по ЗППФУ, в частности о порядке раскрытия информации, о банковских услугах и опубликовании информации кредитными финансовыми организациями.

Учитывая значительные изменения на финансовом рынке Республики Таджикистан и международную передовую практику, в 2019 году ВБ в рамках своей программы по усилению финансового сектора в Таджикистане провёл обновленный диагностический обзор ЗППФУ и финансовой грамотности в Таджикистане, используя новые данные и показатели по состоянию на 2019 год. Цели обзора заключались в сравнении действующей правовой и нормативной базы, институциональных структур и соответствии ЗППФУ с международной передовой практикой, а также в предоставлении рекомендаций по дальнейшему развитию системы ЗППФУ в Таджикистане.

Основываясь на заключениях обновленного диагностического обзора ВБ и учитывая необходимость в дальнейшем развитии и совершенствовании системы ЗППФУ, НБТ подготовил «Стратегию Национального банка Таджикистана по усовершенствованию механизма защиты прав потребителей финансовых услуг на 2022-2025 годы» для определения дальнейших направлений и мероприятий в сфере ЗППФУ. Данная Стратегия разработана на основании статьи 6 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» и Национальной стратегии развития Республики Таджикистан на период до 2030 года.

Стратегия включает актуальные вопросы в сфере ЗППФУ, особенно основные направления и меры, реализация которых будет способствовать усовершенствованию системы ЗППФУ в Таджикистане. План действий, который является неотъемлемой частью Стратегии, предусматривает

конкретные мероприятия по совершенствованию системы ЗППФУ и сроки их исполнения, принимая за основу приоритеты по всем основным направлениям.

ГЛАВА 1. ОЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 1.1. ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ В СФЕРЕ ЗППФУ В РЕСПУБЛИКЕ ТАДЖИКИСТАН

§1. Прогресс в сфере доступа и использования финансовых услуг в Республике Таджикистан

1. В течение последних лет Республика Таджикистан достигла значительного прогресса в повышении уровня доступа к финансовым услугам. Согласно статистическим данным в 2021 году на каждые 100 человек взрослого населения приходилось 95,7 банковских счетов, открытых физическими лицами в кредитных финансовых организациях Республики Таджикистан. Данный показатель составил в 2014 и 2017 годах – 40,8 и 54,3 банковских счетов соответственно. Такой значительный прогресс, в частности, рост количества банковских счетов и использование электронных платёжных средств обусловлен усилиями Правительства Республики Таджикистан и НБТ по увеличению доли безналичных платежей и продвижению цифровых финансовых услуг (ЦФУ).

2. Услуги розничных платежей в Республике Таджикистан демонстрируют рост благодаря эффективной реализации Стратегии развития платёжной системы Республики Таджикистан на 2015-2025 годы (СРПС), которая будет способствовать продвижению безналичных платежей. В 2013 году заработала Национальная платёжная система «Корти милли» (НПС «Корти милли»), целью которой является обеспечение платёжной системы Таджикистана автономной, независимой от внешних контрагентов платформы для розничных платежей, минимизация рисков влияния внешних факторов на платёжную систему Республики Таджикистан. На базе НПС «Корти милли» была реализована программа по зачислению пенсионных выплат, заработных плат государственных служащих и других государственных пособий и выплат через банковскую систему на национальные платёжные карты НПС «Корти милли».

3. Также в направлении развития безналичных расчетов, финансовые кредитные организации, используя современные платёжные технологии, обеспечивают населению легкую и удобную возможность оплаты товаров и услуг безналичным способом, предоставляют ряд дистанционных банковских услуг, таких как мобильный банкинг, интернет-банкинг, успешно реализуют платежи через QR-коды и электронные кошельки. Кроме того, финансовые кредитные организации регулярно реализуют меры по стимулированию

клиентов, в том числе предоставление «кэшбэк»-ов, то есть возврат определенной суммы клиенту за безналичный расчет, акции, бонусы, начисление процентов на остаток средств на счетах платежных карт и другие необходимые меры. Анализы показывают, что принимаемые финансовыми кредитными организациями меры, в целом способствуют расширению доступа населения к финансовым услугам, широкому использованию электронных платежных средств и увеличению безналичных расчетов.

4. В течение 2021 года посредством электронных платежных средств (банковских платежных карт и электронных кошельков) в целом было совершено 29,3 млн. безналичных операций на сумму более 3,7 млрд. сомони. Данный показатель составлял в 2017 году 0,7 млн. по количеству на сумму 387,6 млн. сомони и в 2014 году 1,0 млн. на сумму 195,3 млн. сомони по объему проведенных операций.

5. На конец 2021 года соотношение операций по снятию наличных денег и безналичной оплаты товаров и услуг электронными платежными средствами (платежными картами и электронными кошельками) составило 90,0% к 10,0%, что на 5,3 процентных пункта и 5,6 процентных пунктов больше, чем в 2014 и 2017 годах.

6. Количество привлеченных депозитов выросло с 5304,7 тыс. в 2014 году до 8457,9 тыс. в 2021 году, увеличившись на 59,4% по сравнению с 2014 годом. Количество выданных кредитов в течение 2014-2021 гг. составило 6,8 млн. единиц и с 563,5 тыс. единиц в 2014 году достигло 2303,8 тыс. единиц в 2021 году, увеличившись по сравнению с 2014 годом в 4,1 раза.

7. Основные показатели страхового сектора страны все еще являются небольшими с точки зрения размера и значимости. Общие активы страховых организаций по состоянию на 31 декабря 2021 года составили 527,3 млн. сомони, что по сравнению с 2017 годом больше на 232,6 млн. сомони (78,9%). В целом доля активов страховой системы по отношению к общим активам финансовой системы страны в 2021 году достигла 2,1 процента, составив к ВВП 0,6 процентов, что по сравнению с 2017 годом больше на 0,7 и 0,1 процентного пункта соответственно. Собственные средства (капитал) страховой системы страны в 2021 году составили 320,5 млн. сомони, увеличившись по сравнению с 2017 годом на 174,9 млн. сомони (в 2,2 раза).

Поступления от страховых премий (страховых взносов) являются одним из основных источников доходов страховых организаций, общий объем которых в 2021 году достиг 287,0 млн. сомони, увеличившись на 51,2 млн. сомони (21,7 раза) по сравнению с 2017 годом.

Страховые выплаты (компенсации) в 2021 году имели тенденцию к увеличению и составили 91,8 млн. сомони, что на 80,3 млн. сомони больше (8,0 раза) по сравнению с 2017 годом.

В целях реформирования финансовой системы Республики Таджикистан вопросы надзора и регулирования деятельности страхового рынка были возложены на Национальный банк Таджикистана (на основании

постановления Правительства Республики Таджикистан от 1 октября 2016 года №408 «О вопросах Государственной службы страхового надзора» и Указа Президента Республики Таджикистан от 13 марта 2017 года №851 «О возложении на Национальный банк Таджикистана полномочий страхового надзора»). В связи с этим, Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 01 мая 2017 года в структуре НБТ было образовано новое подразделение - Управление страхового надзора.

8. Несмотря на значительный прогресс в сфере доступа к финансовым услугам, есть определенные пробелы и существует необходимость в дальнейшем совершенствовании доступа к финансовым услугам, особенно в части использования и качества предоставления финансовых услуг.

§2. Важность ЗППФУ

9. Более низкий уровень доверия населения в отношении финансового сектора и страховых услуг является одним из основных препятствий для развития финансовых рынков в Республике Таджикистан. Недостаточный уровень прозрачности в работе финансовых организаций по предоставлению финансовых услуг и отсутствие исчерпывающей информации об их деятельности оказывают негативное влияние на развитие финансовых услуг. Кроме того, низкий уровень финансовых навыков, в частности, недостаток осведомленности о финансовых продуктах, имеют отрицательное воздействие на использование финансовых услуг. Ввиду этого, улучшение механизма ЗППФУ и повышение уровня финансовой грамотности влияют на развитие отдельных сегментов экономики. Учитывая это, НБТ продолжит реформы в направлении дальнейшего развития системы ЗППФУ.

§3. Основные пробелы системы ЗППФУ в Республике Таджикистан

10. Согласно обновленному ВБ диагностическому обзору 2019г., несмотря на ряд важных мер, принятых для укрепления системы ЗППФУ в Таджикистане, она нуждается в дальнейшем развитии и совершенствовании по всем основным направлениям, в том числе по усилению мандата НБТ и развитию системы надзора и надзорного потенциала, укреплению нормативно-правовой базы в сфере и ЗППФУ.

11. В 2018 году были внесены соответствующие изменения и дополнения в законы РТ «О банковской деятельности» и «О защите прав потребителей» с целью укрепления правового мандата НБТ в сфере ЗППФУ и создания юридической основы для принятия дополнительных нормативных требований. Тем не менее, есть необходимость в дальнейшем разъяснении и укреплении мандата НБТ в сфере ЗППФУ. Необходимо наращивание надзорного и правоприменительного потенциала НБТ в сфере ЗППФУ, в том

числе по обеспечению выполнения требований ЗППФУ со стороны МФО, а также по анализу рынка.

12. В 2020 году нормативно-правовая база по ЗППФУ была дополнена двумя нормативными правовыми актами о раскрытии и опубликовании информации со стороны кредитных финансовых организаций. Предусматривается дальнейшее развитие нормативно-правовой базы путём подключения страховых организаций к действующей новой нормативной базе.

13. Принимаются конкретные меры в направлении более широкого доступа к информации о финансовых услугах для потребителей с целью обеспечения возможности сравнения условий предоставляемых финансовых продуктов и осведомленности потребителей о своих правах и действующих механизмах ЗПП. В более долгосрочной перспективе требуется рассмотреть возможность создания внешнего механизма рассмотрения споров между КФО и потребителями (финансовый омбудсмен). Необходимы комплексные и последовательные меры, направленные на повышение уровня финансовых навыков потребителей, в том числе принятие национальной стратегии по финансовому образованию.

ГЛАВА 1.2. Цели, задачи и принципы реализации Стратегии

§1. Основные цели и задачи Стратегии

14. Первостепенной целью Стратегии является повышение доверия населения к финансовому сектору и наделение потребителей финансовых услуг более широкими правами, развитие финансовых навыков путем усиления более эффективной системы ЗППФУ.

15. Основными показателями более улучшенной системы ЗППФУ являются:

- улучшение раскрытия информации потребителям финансовых услуг и повышение прозрачности деятельности КФО;
- улучшение деловой практики КФО в сфере ЗППФУ;
- улучшение и повышение доступности механизма разрешения жалоб потребителей финансовых услуг;
- адаптация режима ЗПП для развития ЦФУ и защита потребителей финансовых услуг от рисков, связанных с использованием ЦФУ;
- повышение уровня финансовой грамотности и финансовых навыков населения.

16. Достижение поставленных целей и установленных показателей предусматривает создание необходимых институтов, систем и инструментов

для защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения уровня финансового образования и финансовых навыков потребителей, посредством:

- совершенствования нормативно-правовой базы по ЗППФУ;
- создания эффективной системы надзора и мониторинга в сфере ЗППФУ;
- создания эффективных механизмов разрешения споров (внутренних и внешних);
- в соответствии с Планом реализации и совместно с заинтересованными сторонами создание и реализация инструментов и программ по повышению уровня финансовой грамотности и навыков потребителей финансовых услуг.

§2. Принципы реализации Стратегии

17. При реализации данной Стратегии НБТ будет руководствоваться следующими основными принципами:

- использование ведущей мировой практики в сфере ЗППФУ, с учётом особенностей финансового рынка, путем изучения соответствующих материалов, консультаций с представителями международных организаций и обмена опытом со странами, в которых эффективно функционирует механизм ЗППФУ;
- широкое сотрудничество с заинтересованными сторонами, в том числе с другими государственными органами, международными финансовыми организациями, партнерами по развитию, донорами, КФО и ассоциациями КФО в реализации Стратегии, проведении совместных мероприятий;
- оценка и мониторинг, а также корректировка Стратегии на основе результатов мониторинга.

18. Система ЗППФУ, прежде всего, направлена на защиту прав потребителей финансовых услуг - физических лиц, что продиктовано тем фактом, что они не обладают необходимыми ресурсами для защиты своих прав и интересов, а также необходимыми знаниями для более ответственного использования финансовых услуг. Бенефициарами ЗППФУ являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, а также все другие потребители финансовых услуг, в том числе потенциальные потребители.

19. Законодательство Таджикистана на данный момент не выделяет разные группы потребителей, т.е. понятия потребителя/клиента или заёмщика в соответствующих нормативных актах включают как физические, так и юридические лица. Учитывая это обстоятельство, НБТ предусматривает широкий охват по основным сферам ЗППФУ, в частности по раскрытию сведений.

20. Национальная стратегия по финансовому образованию определит приоритетные целевые группы с низким уровнем финансовых знаний для

программ по повышению уровня финансовой грамотности. Такие группы, в частности, будут включать женщин и молодежь (школьников и студентов), население, проживающее в небольших городах и сельской местности, мигрантов и членов их семей, другие группы.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ ПОЛИТИКИ ЗППФУ

21. Для определения основных направлений реформ и мероприятий по реализации Стратегии необходимо проведение анализа и определение пробелов, постановка целей и приоритетов по всем основным сферам политики ЗППФУ. В целях данной Стратегии основными сферам политики по ЗППФУ являются:

- нормативно - правовая база и надзор;
- раскрытие информации потребителям финансовых услуг и обеспечение прозрачности;
- справедливое отношение и деловая практика КФО;
- рассмотрение жалоб потребителей финансовых услуг;
- финансовая грамотность.

§1. Укрепление мандата НБТ

22. В соответствии со статьей 6 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» одной из основных целей НБТ является создание благоприятных условий для защиты прав потребителей банковских услуг и не кредитных финансовых организаций, чётко разъясняющее основы мандата НБТ в сфере ЗППФУ.

23. В соответствии с «Порядком применения срочных корректирующих мер и мер воздействия по отношению к кредитным финансовым организациям со стороны Национального банка Таджикистана», утверждённым Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 03 мая 2016 г. №60, НБТ может применять соответствующие исправительные меры и меры воздействия к кредитным финансовым организациям в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг.

24. На основании Постановления Правительства Республики Таджикистан от 1 октября 2016 года №408 «О вопросах Государственной службы страхового надзора» и Указа Президента Республики Таджикистан от 13 марта 2017 года №851 «О возложении на Национальный банк Таджикистана полномочий страхового надзора»), Государственная служба страхового надзора была передана от МФ РТ в ведение НБТ.

25. В 2018 году были приняты поправки в Закон РТ «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми НБТ является уполномоченным органом по защите прав потребителей финансовых услуг (статья 39.1 настоящего закона). На основе этого мандата НБТ предпринял действия по

созданию институциональной структуры и базы, необходимой для укрепления системы ЗППФУ в Республике Таджикистан.

26. В связи с этим, есть необходимость в дальнейшем укреплении мандата НБТ по ЗППФУ. Необходимо отметить, что НБТ является уполномоченным органом во всех сферах ЗППФУ и в отношении всех поднадзорных организаций, в том числе и страховых организаций, необходимо дополнить соответствующие надзорные и правоприменительные полномочия НБТ для разработки и осуществления эффективной политики.

27. В частности, для укрепления надзорного мандата и регулирования сферы рекламы финансовых услуг со стороны НБТ необходимо предпринять определенные меры по совершенствованию законодательства сферы. Реализация данных мер исключает дублирование мандатов между НБТ и АСПРТ надзору за деятельностью в сфере рекламы финансовых услуг и её регулированию.

§2. Нормативно-правовая база в сфере ЗППФУ

28. Для эффективного функционирования системы ЗППФУ необходима соответствующая нормативно-правовая база, в том числе ясный и комплексный институциональный мандат, а также необходимые надзорные механизмы и ресурсы. Поскольку для эффективного решения вопросов ЗППФУ согласно передовой практике необходимо укрепление нормативно-правовой базы в данной сфере.

29. Нормативно-правовая база должна применяться в равной мере ко всем видам КФО и охватывать все основные сферы и вопросы политики по ЗППФУ. Нормативные требования должны применяться по видам продуктов или видам деятельности, а не по типам КФО с целью единого нормативного правового регулирования. Регулирование должно охватывать все ключевые вопросы ЗППФУ, т.е. прозрачность, раскрытие и опубликование информации, справедливое отношение и деловое поведение, рассмотрение и разрешение жалоб и обращений потребителей финансовых услуг.

30. В Республике Таджикистан отсутствовала отдельная нормативно-правовая база в сфере ЗППФУ. Закон РТ «О защите прав потребителей» включает ограниченные положения касательно финансовых услуг. Действующие законы и нормативные акты НБТ, регулирующие банковскую деятельность и деятельность микрофинансовых организаций, платёжные услуги и страховую деятельность, содержали ряд положений о защите прав потребителей финансовых услуг, в том числе о раскрытии и опубликовании информации, правил деятельности кредитных финансовых организаций, рассмотрении обращений потребителей и т.д. Тем не менее, эти требования не являлись комплексными и согласованными среди различных видов КФО и не содержали необходимых деталей.

31. В 2020 году были приняты два нормативных правовых акта НБТ: Инструкция №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах

потребителям кредитных финансовых организаций», утвержденная Постановлением Правления НБТ от 25 июня 2020 года, №79 и зарегистрированная в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 14 июля 2020 года за №1026 и Инструкция №242 «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями», утверждённая Постановлением Правления НБТ от 10 сентября 2020 года, №120 и зарегистрированная в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 30 сентября 2020 года за №1039.

32. Вышеуказанные нормативные правовые акты определяют единые и комплексные требования для всех КФО по раскрытию и опубликованию информации, и обеспечению прозрачности. Требуется дальнейшее развитие нормативной правовой базы, в том числе по справедливому отношению, деловой практике и рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг со стороны КФО. В частности, необходимо принятие отдельных, более детальных требований по рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг со стороны КФО. Кроме того, после принятия необходимых поправок в нормативно-правовые акты необходимо подключить страховой сектор к уже действующим нормативно-правовым актам НБТ о раскрытии и опубликовании информации.

§3. Надзор и право-применение

33. Надзор за исполнением требований по ЗППФУ, наличие необходимых надзорных полномочий, механизмов и ресурсов являются важнейшим компонентом эффективной системы ЗППФУ. В 2015 году НБТ создал отдельное подразделение по ЗПП - отдел защиты прав потребителей банковских услуг. В 2017 году подразделение было реорганизовано в управление защиты прав потребителей финансовых услуг НБТ.

34. Были утверждены внутренние положения Управления ЗППФУ для определения структуры и функций, а также должностных обязанностей сотрудников.

35. Мандат Управления ЗППФУ включает:

- разработку и совершенствование нормативно-правовой базы по ЗППФУ;
- создание и реализацию системы надзора, также осуществление мониторинга в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
- усовершенствование системы рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг;
- проведение мероприятий по повышению уровня финансового образования совместно с международными организациями и донорами, а также содействие разработке и внедрению национальных программ в области финансового образования.

36. Управление ЗППФУ должно начать реализацию надзорных функций в более полном объеме и обеспечить контроль за исполнением нормативных требований по ЗППФУ по всем типам финансовых услуг и КФО, включая страховые и розничные платежные услуги. Для реализации надзора Управлению ЗППФУ необходимо разработать и использовать набор инструментов, в том числе руководства по надзору. Управление ЗППФУ должно на регулярной основе проводить оценку своих надзорных подходов, инструментов и техник, а также поддерживающих информационных систем. Кроме того, динамичное развитие финансовых рынков, включая рынок ЦФУ, требует постоянного наращивания институционального потенциала наравне с возникающими рисками.

§4. Раскрытие информации и обеспечение прозрачность

37. Недостаточная прозрачность на рынке финансовых услуг и слабая осведомленность потребителей о финансовых услугах в Таджикистане являются одной из причин недостаточно высокого уровня финансовой грамотности и доверия к финансовому сектору.

38. Потребители нуждаются в простой, доступной и легко воспринимаемой информации для принятия обоснованных решений при выборе финансовых услуг.

39. Внедрение дополнительных, более комплексных требований к раскрытию информации может содействовать построению рынков с более информированными потребителями и способствовать расширению доступа к финансовым услугам. Раскрытие информации, в частности, в рамках предконтрактного раскрытия информации, также способствует сравнению финансовых продуктов. Это особенно важно для потребителей с низким уровнем финансовых навыков и в отношении инновационных финансовых услуг (как например, электронные деньги).

40. Соответствующие правила предварительного раскрытия информации, в том числе в отношении рекламы финансовых услуг, также могут иметь положительное воздействие на конкуренцию путем обеспечения равных условий для поставщиков продуктов.

41. При определении требований по раскрытию информации следует учитывать особенности ЦФУ. Эти особенности включают в себя специфичную природу большей части электронных платежных продуктов, (как например, электронные деньги), и единовременный характер других продуктов (как например, денежные переводы). Рост объема ЦФУ требует адаптации требований учитывая, как технические особенности и ограничения, так и возможные пробелы в финансовой грамотности, особенно для определенных групп населения.

42. С другой стороны, требования не должны препятствовать инновации, в том числе допускать раскрытие информации в электронном виде. Акцент

должен ставиться на легко воспринимаемую и позволяющую сравнение форму раскрытия информации.

43. Действующая нормативно правовая база в Республике Таджикистан уже содержала некоторые положения по раскрытию информации и прозрачности, в частности заёмщикам на основе Инструкции №186 «О порядке предоставления кредита и начисления процента в кредитных организациях», утвержденной Постановлением Правления НБТ от 28 апреля 2011г., №73 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 10 июня 2011 года за №612 и Инструкции №199 «О порядке предоставления микрокредитов в микрофинансовых организациях», утвержденной Постановлением Правления НБТ от 29 ноября 2012г., №308 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 28 февраля 2013 года за №705. Тем не менее, действующие требования были недостаточно комплексными для потребителей финансовых услуг. Требования в отношении языка, формата и способа раскрытия информации в рамках стандартизированного справочного документа/справки о ключевых фактах были ограничены. Описание или справка о ключевых фактах (СКФ) требовалась только в отношении кредитов, и нормативно-правовая база не определяла стандартизированного формата, содержания и критерии для такой справки. От банков, МФО и других КФО не требовалось обеспечивать потребителей финансовых услуг регулярными выписками по счетам. Требования по опубликованию информации со стороны КФО не были идентичны для разных типов КФО, например, банков и МФО. Большинство банков и МФО имеют интернет-сайты, но информация на данных сайтах не однородна как по содержанию, так и по форме представления, что затрудняет поиск и получение нужной информации.

44. Нормативно-правовая база также не содержала достаточных деталей по раскрытию информации в маркетинговых материалах и рекламе.

45. Имелась необходимость установления единых правил для различных поставщиков услуг (банков, МФО и страховых организаций) по всему перечню предоставляемых ими услуг (кредитов, депозитов, страховых услуг и т.д.) и внедрения комплексных положений о принципах и формате раскрытия информации потребителям финансовых услуг на разных этапах взаимоотношений с потребителями, опубликованию информации для общественности и потенциальных потребителей разными каналами а также требований к рекламе и маркетинговым материалам.

46. Поправки в Закон Республики Таджикистан «О банковской деятельности», принятые в 2018 года, определили основные требования по раскрытию информации и прозрачности, создав базу для принятия более детальных норм посредством принятия дополнительных нормативных актов. В последующем необходимо подключение страхового сектора к уже действующему режиму раскрытия информации и прозрачности, также

внесение соответствующих поправок к нормативным правовым актам НБТ в этой сфере.

§5. Справедливое отношение и деловая практика

47. Анализ существующих нормативных актов и практики предоставления финансовых услуг в Таджикистане показал, что имеются определенные пробелы в сфере деловой практики КФО. Законы и Инструкции НБТ не содержат конкретных требований о соответствии продуктов потребностям потребителя. Несмотря на то, что существующие нормативные правовые акты определили ряд общих принципов и требований относительно деловой практики банков и МФО, однако требуется разработка и принятие дальнейших мер в этой сфере, в частности относительно вопросов ответственного кредитования, практики взимания задолженности и группирования финансовых продуктов.

48. Ключевым вопросом в области защиты прав потребителей финансовых услуг является обеспечение того, чтобы КФО, их сотрудники и другие посредники не вели ненадлежащую деловую/коммерческую практику. Конкретные вопросы в данном контексте включают в себя вопросы справедливого отношения и надлежащей деловой практики, в том числе запрет на несправедливые условия договоров:

- соответствие финансовых продуктов потребностям потребителей финансовых услуг и стандартам ответственного кредитования;
- надлежащие процедуры продаж и обучение сотрудников и других посредников;
- ограничение на группирование и привязку финансовых продуктов;
- период на рассмотрение и досрочное расторжение договора;
- практика взимания задолженности;
- регулирование и контроль за банковскими платежными агентами;
- операционная надежность и защита активов потребителей финансовых услуг.

49. КФО должны соблюдать высокие стандарты этики и профессионализма в ходе деловых отношений с потребителями. Любая практика, которая может считаться несправедливой и недобросовестной, должна быть запрещена.

50. КФО должны документировать внутренние политики по продажам финансовых продуктов, и осуществлять контроль над соблюдением процессов и процедур продаж.

51. КФО должны внедрять надлежащие и обоснованные процедуры оценки потребностей и финансовых возможностей потребителей финансовых услуг, чтобы предлагать финансовые продукты.

52. КФО должны исключить неэтичную практику взыскания долгов, в том числе третьими лицами, действующими от имени КФО.

53. Потребителям финансовых услуг должен быть предоставлен разумный период «обдумывания», который дает время на рассмотрение и расторжение договора после его подписания, в частности, в отношении отдельных финансовых продуктов. КФО не должны необоснованно ограничивать возможности потребителя отказаться от финансового продукта или услуги.

54. КФО должны гарантировать, чтобы все сотрудники и третьи лица, действующие от их имени, отвечали требованиям принципов добросовестности и компетентности.

55. КФО должны осуществлять процедуры комплексной предварительной оценки благонадежности банковских платежных агентов.

56. НБТ должен иметь полномочия по лицензированию и оценке деятельности банковского платежного агента КФО, и принимать необходимые меры по соблюдению ими требований законодательства РТ и требований нормативных правовых актов НБТ.

§6. Рассмотрение обращений

57. Действенные механизмы рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг являются одним из основных элементов эффективной системы ЗППФУ. Потребители финансовых услуг должны иметь доступ к справедливому и своевременному разрешению споров и рассмотрению обращений.

58. Все организации в Республике Таджикистан, независимо от их формы собственности (т.е., государственные или частные), а также все КФО должны принимать и рассматривать заявления и обращения физических и юридических лиц Республики Таджикистан в соответствии с требованиями Закона РТ «Об обращениях физических и юридических лиц». Поскольку настоящий закон устанавливает детальные требования в отношении принципов представления и рассмотрения обращений и жалоб.

59. Несмотря на наличие вышеуказанного закона, указанного в пункте 58 Стратегии, пока что нет достаточной последовательности в применении процессов рассмотрения обращений по всему финансовому сектору. На практике многие КФО осуществляют определенные внутренние механизмы получения обращений. Зачастую, на территории КФО есть закрытый ящик для потребителей для представления обращений или жалоб. В большинстве КФО действуют информационно-справочные службы, через которые потребители могут направлять свои вопросы и обращения.

60. Закон Республики Таджикистан «О платежных услугах и платёжной системе» ссылается на процесс рассмотрения обращений (в случае предоставления платежных услуг) и обязывает КФО уведомить потребителя о

способах подачи обращения и процедуре его рассмотрения, в том числе контактной информации для подачи жалоб. Несмотря на то, что некоторые КФО сообщают о проведении анализа звонков, поступивших через информационно-справочную службу, у большинства КФО нет комплексных баз данных и статистики по обращениям. КФО на данный момент не обязаны представлять НБТ отчеты по статистике обращений потребителей финансовых услуг.

61. Таким образом, несмотря на детальную нормативно-правовую базу по рассмотрению обращений, уровень осведомленности и использования механизмов рассмотрения жалоб потребителями финансовых услуг остаётся на низком уровне. Растущее количество обращений, поступающих в НБТ, также может свидетельствовать о недостаточной эффективности действующих механизмов рассмотрения жалоб в КФО. В данный момент есть необходимость в определении более конкретных дополнительных требований и механизмов для рассмотрения жалоб, и обращений со стороны КФО, для анализа и мониторинга обращений, а также предоставления отчетности по обращениям в НБТ, так как статистические данные по обращениям являются важным источником информации для НБТ для проведения анализа рынка и разработки политик.

62. НБТ предпринял значительные меры для совершенствования доступа к подаче обращений потребителей финансовых услуг в НБТ. НБТ имеет общую обязанность получать обращения от граждан в соответствии с нормативным правовым актом. Кроме того, НБТ внедрил горячую линию для потребителей.

63. В 2018 году НБТ принял Инструкцию №235 «О рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг», которая была утверждена Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 16 марта 2018 года, №37. Ввиду этого Управление ЗППФУ получило возможность начать сбор и анализ статистических данных об обращениях.

64. В Республике Таджикистан нет отдельного независимого механизма разрешения споров для потребителей финансовых услуг. НБТ вынужден играть роль внешнего механизма по разрешению споров, не имея соответствующих полномочий и ресурсов.

65. На данный момент подавляющее большинство споров между КФО и потребителями финансовых услуг направляются в судебные органы. Большинство случаев обращения в суды связано с взысканием задолженности, изъятием заложенного имущества, и другими спорами, инициированными банками и МФО. Согласно данным КФО процессы в судах протекают медленно, обходятся дорого, и решаются судьями с ограниченными знаниями в вопросах финансового сектора. В этом контексте, независимый механизм рассмотрения споров является эффективным инструментом для разрешения споров между КФО и потребителями финансовых услуг и может повысить уровень доверия общественности к финансовому сектору. НБТ, другие

участники финансовой системы и заинтересованные лица должны рассмотреть возможность создания такого механизма.

§7. Цифровые финансовые услуги

66. Цифровые технологии все больше интегрируются в экономику и оказывают существенное воздействие на сектор финансовых услуг через новые продукты, услуги, модели доставки и поставщиков. Однако, доступ к финансовым услугам должен быть комбинирован с надлежащей защитой прав потребителей финансовых услуг. Изменения в сфере ЦФУ подчеркивают потребность в действенных политиках по ЗППФУ, финансовому образованию и финансовой инклюзии, которые адаптируются к такой переменчивой среде.

67. Несмотря на прогресс в отношении ЦФУ, весь потенциал цифровых финансовых услуг еще не реализован. Национальная стратегия развития Республики Таджикистан на период до 2030 года ссылается на широкое использование современных инновационных методов банковского обслуживания, включая электронные платежные средства, как одно из мероприятий по повышению эффективности финансового сектора и повышению качества финансовых услуг.

68. В период 2012-2020 годов Республика Таджикистан достигла значительного прогресса в развитии своей платёжной системы и инфраструктуры.

69. Банковская система Республики Таджикистан также использует «регулятивную песочницу» по ЦФУ, которые представляет собой продвинутый подход к политике регулирования. Законодательство Республики Таджикистан уже позволяет использовать определенные формы ЦФУ, как например, дистанционное банковское обслуживание, перевод электронных денег и деятельность банковского платежного агента.

70. Риски ЗПП, представляющие угрозу цифровым финансовым услугам, следующие:

- возможное злоупотребление незнакомыми продуктами (или новыми типами продуктов) со стороны неосведомленных потребителей;
- быстрый доступ к высоко затратным/краткосрочным кредитам или в основном спекулятивным продуктам;
- новые типы мошенничества, зачастую, злоупотребляющие неуверенностью потребителей финансовых услуг в цифровой среде;
- недостаточность безопасности конфиденциальности данных;
- отсутствие достоверной информации или возможности исправления данных по причине растущего использования данных и цифрового профилирования;
- криминальная деятельность, как например, фишинговые схемы, взлом счетов и кража данных.

71. Кроме того, развитие цифровых услуг может привести к новым формам исключения из финансовой доступности. Без надлежащей защиты, определенные слои населения (например, взрослое население и группы населения с низким уровнем доходов) могут быть лишены доступа ввиду отсутствия навыков, необходимых для использования новых цифровых продуктов и услуг.

72. В контексте цифровых финансовых услуг возникают новые сложности для раскрытия информации. Такие аспекты цифровых финансовых услуг, как использование банковских платежных агентов, сложных интерфейсов, ограниченного пространства на цифровых устройствах, или непрозрачные условия, положения и сборы, особенно в отношении сложных цифровых продуктов, представляют новые вызовы для защиты прав потребителей финансовых услуг.

§8. Финансовое образование

73. Правовая база для ЗППФУ и институциональные структуры являются необходимыми, но недостаточными условиями для эффективной ЗПП. Финансовые навыки являются главным и решающим фактором для эффективности системы ЗППФУ.

74. Повышение финансовой грамотности позволяет потребителям финансовых услуг использовать свои финансовые средства эффективно и целенаправленно, при этом получать экономическую выгоду от финансовых услуг, противостоять финансовым рискам и финансовым мошенничествам.

75. Возрастающий консенсус и осведомленность о важности финансового образования привели к ряду международных инициатив и масштабных реформ в разных странах в сфере финансового образования. Многие страны уже приняли и реализуют национальные стратегии по финансовому образованию населения.

76. В марте-апреле 2020 года НБТ провел национальное исследование для оценки основных областей, связанных с использованием финансовых продуктов и финансовой грамотностью населения Таджикистана. Исследование проводилось среди домашних хозяйств, были опрошены 1500 человек, из которых 49,3% составляют женщины и 50,7% мужчин. Только 10 процентов взрослых в Республике Таджикистан достигли минимальной целевой оценки по базовому уровню финансовых знаний.

77. Женщины с меньшей вероятностью достигают минимальной целевой оценки чем мужчины. Из числа всех респондентов 78,6 процента достигли минимальной целевой оценки по финансовому поведению. Доля респондентов в Республике Таджикистан, которые были не осведомлены о как минимум пяти типах финансовых продуктов составляет 18,4 процента.

78. В течение последних лет Таджикистан начал предпринимать меры, направленные на повышение уровня финансовой грамотности. 238 пилотных

программ повышения уровня финансовой грамотности населения на протяжении 2015-2020 гг. были реализованы при поддержке доноров, в том числе программа финансового образования для школьников, при поддержке Фонда сберегательных касс Германии по международному сотрудничеству, «Глобальная неделя денег» (Global money week), Всемирный день сбережений (World Savings Day) и программу финансового образования для мигрантов со стороны Международной организации по миграции и Министерства труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан.

79. Кредитные финансовые организации по своей инициативе также осуществляли ряд инициатив, направленных на повышение уровня финансового образования потребителей финансовых услуг, в том числе бесплатные тренинги для отдельных групп (женщины, школьники, студенты), которые потом получили возможность получить старт-ап кредиты.

80. Управление ЗППФУ НБТ уже реализует определенные инициативы по повышению финансовой грамотности, в частности:

- поддержание веб-страницы на вебсайте НБТ и официальных страниц в социальных сетях с информацией для потребителей финансовых услуг;
- поддержка Viber чат-бота по финансовой грамотности, с информацией для потребителей финансовых услуг;
- поддержка работы телефона доверия для потребителей финансовых услуг, через которую они могут задавать вопросы о финансовых услугах;
- проведение мероприятий в рамках «Глобальной недели денег», Всемирный день сбережений и др.;
- проведение образовательных мероприятий для школьников и студентов и т.д.

ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ

81. Для достижения целей и задач Стратегии, направленных на её практическую реализацию, необходимы скоординированные действия всех заинтересованных сторон по ряду взаимосвязанных направлений. Основными направлениями развития механизма ЗППФУ в целях реализации Стратегии являются:

- совершенствование нормативной правовой базы в сфере ЗППФУ;
- развитие системы осуществления надзора в сфере ЗППФУ;
- развитие и создание эффективных механизмов рассмотрения жалоб (внутренних и внешних);
- разработка и осуществление программ по финансовому образованию;
- другие мероприятия.

82. В рамках Стратегии определяются приоритетные мероприятия по всем основным направлениям на период действия Стратегии. Конкретные мероприятия и сроки их исполнения отражены в Плане действий Стратегии, который является неотъемлемой частью Стратегии.

§1. Основное направление усовершенствования нормативной правовой базы в сфере ЗППФУ

83. Основным направлением усовершенствования нормативной правовой базы в сфере ЗППФУ является дальнейшее развитие институционального мандата НБТ, а также принятие дополнительных и отдельных нормативно-правовых актов для определения конкретных требований по ЗППФУ в отношении:

- раскрытия информации и обеспечения прозрачности;
- справедливого отношения и делового поведения;
- рассмотрения жалоб и обращений потребителей финансовых услуг со стороны КФО.

84. Новые требования будут идентичны и применимы ко всем видам КФО, включая банки, МФО и страховые организации.

85. Нормативная база будет развиваться и корректироваться, учитывая практику применения, новые риски, финансовые продукты и международную практику. Будет проводиться регулярная оценка нормативно-правовой базы ЗППФУ в целях ее адаптации к ЦФУ.

86. С целью укрепления полномочий НБТ в сфере ЗППФУ, принимаются следующие меры:

- принятие соответствующих нормативных правовых актов;
- реализация, надзор и применение нормативно-правовой базы и нормативной базы в сфере ЗПП в отношении финансовых услуг, в том числе применение мер воздействия;
- при необходимости, с целью обеспечения вышеуказанного мандата будут внесены изменения и дополнения в соответствующие законы Республики Таджикистан, в частности в законы «О банковской деятельности», «О микрофинансовых организациях», «О страховой деятельности»;
- рассмотрение изменений и дополнений в Закон РТ «О рекламе» или соответствующие нормативные акты для назначения НБТ в качестве уполномоченного органа, несущего ответственность за реализацию Закона РТ «О рекламе» в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, устранения дублирования мандата между АСП РТ и НБТ в сфере регулирования и надзора за рекламной деятельностью;

- обеспечение координации между НБТ и другими органами Республики Таджикистан, которые также имеют потенциальную роль в сфере ЗПП, включая органы, находящиеся за пределами финансового сектора (АСПРТ, Служба связи при Правительстве Республики Таджикистан, и т.д.), посредством подписания меморандума о сотрудничестве.

87. В целях улучшения раскрытия информации со стороны КФО для потребителей финансовых услуг принимаются следующие меры:

- внесение необходимых поправок в нормативные правовые акты и Инструкцию №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций», утвержденной Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 25 июня 2020 года, №79 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 14 июля 2020 года за №1026, для включения страхового сектора в режим раскрытия информации, определенный в Инструкции;

- рассмотрение принятия стандартных форм СКФ по отдельным видам кредитов и другим наиболее распространенным видам розничных продуктов, после внедрения стандартной формы СКФ для кредитов и депозитов в соответствии с Инструкцией №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций», утвержденной Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 25 июня 2020 года за №79 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 14 июля 2020 года за №1026;

- анализ практики раскрытия информации в сфере ЦФУ и в случае необходимости, принятие отдельных требований или рекомендаций по раскрытию информации для ЦФУ.

88. Для повышения прозрачности в финансовом секторе принимаются следующие меры:

- внесение необходимых поправок в законодательные акты и Инструкцию №242 «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями», утвержденную Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 10 сентября 2020 года за №120 и зарегистрированную в Министерстве юстиции Республики Таджикистаном от 30 сентября 2020 года за №1039, для включения страхового сектора в режим опубликования информации, определенный в Инструкции;

- внедрение дополнительных требований к рекламным и маркетинговым материалам КФО. Рекламные и маркетинговые материалы, агитирующие финансовые услуги, должны, как минимум быть общепонятными, ясно и чётко указывать свойства финансового продукта или услуги, и избегать неправильной презентации или преувеличения выгод от продукта. Любые рекламные или маркетинговые материалы, которые ссылаются на процентные ставки по кредиту или стоимость финансового продукта также должны содержать информацию о ГЭПС/полной стоимости.

89. Для улучшения деловой практики кредитных финансовых организаций осуществляются следующие меры:

- установление дополнительных требований/рекомендаций определяющих практику, которая может считаться несправедливой или недобросовестной, в том числе установление требований/рекомендаций о несправедливых условиях в договорах, в дополнение к общим требованиям установленным Инструкцией №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций», утвержденной Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 25 июня 2020 года, №79 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 14 июля 2020 года за №1026.

- принятие дополнительных требований/рекомендаций о практике группирования и привязывания финансовых продуктов и услуг. Практики, которые недобросовестно ограничивают выбор потребителя или мешают конкуренции должны быть запрещены.

- установление дополнительных требований/рекомендаций, определяющих требования по соответствию финансовых продуктов, в том числе установление требований/рекомендаций по ответственному кредитованию, в дополнение к общим требованиям, установленным Инструкцией №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций», утвержденной Постановлением Правления Национального банка Таджикистана от 25 июня 2020 года, №79 и зарегистрированной в Министерстве юстиции Республики Таджикистан от 14 июля 2020 года за №1026;

- внедрение дополнительных стандартов в отношении практики взыскания задолженности. Нормативно-правовая база должна определить и запретить недобросовестные практики взыскания и минимальные стандарты

поведения при работе с заёмщиками. Также должно быть ясно указано, что кредиторы несут ответственность за действия коллекторов, привлеченных в рамках аутсорсинга.

90. Меры по улучшению практики рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг со стороны КФО:

- принятие отдельного нормативно-правового акта НБТ по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг со стороны КФО. Документ должен требовать от КФО внедрение отдельных структур, а также письменных политик в отношении своих процедур и систем рассмотрения обращений. Дополнительные правила как минимум должны включать наличие ряда каналов (к примеру, телефон, электронная почта, социальная сеть для подачи обращений), публикацию ясной информации о том, как потребитель может подать обращение, и о имеющихся для этих целей каналах, обеспечение достаточных ресурсов для рассмотрения обращений и функции по рассмотрению жалоб, которая должна быть независима от других операционных подразделений, обеспечение мониторинга процесса рассмотрения обращений со стороны руководства.

- установление стандартной формы отчётности по обращениям для КФО и определение частоты отчётности. Система обработки и база данных КФО по рассмотрению обращений должны позволять предоставлять детальную информацию о поступивших обращениях в НБТ.

§2. Создание системы надзора и осуществление надзора за поведением на рынке финансовых услуг

91. Система ЗППФУ, наряду с соответствующим регулированием, основана на эффективном надзоре за деятельностью КФО и соблюдением установленных требований.

92. Функция надзора в сфере ЗППФУ возложена на Управление ЗППФУ НБТ, которое должно разработать и внедрить необходимые механизмы и инструменты надзора, а также развить соответствующие ресурсы для эффективного осуществления надзора.

93. Осуществление надзора должно быть нацелено на достижение следующих задач:

- соблюдение требований законов и других нормативных правовых актов со стороны КФО;

- выявление и оценка рисков для потребителей финансовых услуг и разработка соответствующей политики.

94. Надзор должен быть комплексным и упреждающим, нацеленным на выявление возникновения случаев ненадлежащей практики. Для достижений

целей надзора Управление ЗППФУ должно также тесно сотрудничать с другими структурными подразделениями НБТ, в частности департаментом банковского надзора, управлениями страхового надзора и платежных систем.

95. Меры, принимаемые по развитию системы надзора за деятельностью КФО:

- обеспечение четкого разделения функций пруденциального надзора и надзора за поведением на рынке в НБТ для исключения конфликта интересов и дублирования функций между департаментом банковского надзора, управлениями страхового надзора и платежных систем НБТ с одной стороны, и Управлением ЗППФУ НБТ – с другой стороны, через принятие соответствующих внутренних документов НБТ;
- обеспечение эффективной координации и сотрудничества между вышеуказанными структурами, включая обмен информацией и, при необходимости, использование ресурсов;
- реализация надзора за установленными регулятивными положениями со стороны Управления ЗППФУ, в том числе внедрение надзора над рынком страхования в сфере ЗППФУ;
- разработка и утверждение набора инструментов и механизмов надзора Управлением ЗППФУ осуществления, в том числе по дистанционному или документарному надзору (off-site)³, проверкам на местах (on-site), процедуре «Тайный покупатель» и применению мер воздействия в соответствии с законодательством;
- разработка системы сбора и использования высококачественных и своевременных данных для эффективной реализации функций надзора со стороны Управления ЗППФУ. Управление может осуществлять сбор и мониторинг данных посредством обязательных отчетов от КФО, а также источников информации от третьих лиц, в том числе других структурных подразделений НБТ.

96. Управление ЗППФУ должно осуществлять надзор за поведением на рынке на основе рисков для оптимизации надзорных ресурсов и повышения действенности. Риск-ориентированный надзор подразумевает определение и фокусирование на финансовых продуктах, услугах и практиках, которые являются предметом существенных рисков для потребителей.

97. Для укрепления ресурсного потенциала ЗППФУ НБТ следует принять следующие меры:

- несмотря на то, что Управление имело доступ к определенной технической поддержке, необходимо дальнейшее наращивание

³ Порядок проведения дистанционной проверки опубликованной информации кредитных финансовых организаций был утвержден 26 октября 2020 г., №141.

потенциала Управления ЗППФУ параллельно с наращиванием функций и объема деятельности;

- динамичное развитие финансовых рынков, включая рынка ЦФУ, требует постоянного развития институционального потенциала наравне с возникающими рисками и внедрениями новых технологий. Управление ЗППФУ может применять различные методы развития знаний относительно ЦФУ. Такие методы могут включать проведение оценки рынка или исследования для понимания разработок в области новых финансовых продуктов или услуг, каналов распространения и поставки услуг, активное и регулярное сотрудничество с сектором (как новыми, так и существующими игроками) относительно инновационных продуктов, услуг, каналов, инновационных разработок и тенденций, упреждающее и регулярное вовлечение в работу с потребителями для обеспечения надлежащего понимания вопросов и опыта с точки зрения потребителей.

§3. Меры по повышению эффективности рассмотрения обращений

98. Наличие эффективных и доступных механизмов рассмотрения жалоб и восстановления прав потребителей является важной составляющей системы ЗППФУ, средством реализации и защиты потребителями своих прав. Основными механизмами рассмотрения жалоб являются внутренние системы разрешения споров (ВСРС) и механизмы внешнего разрешения споров (МВРС).

99. КФО должны быть основной инстанцией для рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг и должны иметь стандарты в отношении справедливого, действенного и быстрого рассмотрения жалоб и разрешения споров. Как только системы ВСРС КФО достигнут зрелости, в идеале, большая часть обращений потребителей финансовых услуг будут успешно разрешены без необходимости перехода к схеме МВРС. Тем не менее, остается потребность в независимой схеме МВРС для рассмотрения обращений, которые не могут быть разрешены через систему ВСРС. Следовательно, важно внедрить как ВСРС, так и МВРС как взаимосвязанные элементы эффективной и полноценной системы разрешения споров по обращениям потребителей финансовых услуг.

100. Внутренние системы рассмотрения обращений КФО:

- НБТ установит отдельные нормативные требования по рассмотрению обращений со стороны КФО;
- процедуры КФО по рассмотрению обращений должны быть доступны потребителям финансовых услуг, а детали того, как подать жалобу, должны быть частью информации, подлежащей раскрытию потребителям

финансовых услуг на разных стадиях взаимоотношений, а также на веб-сайте, местах деятельности и предоставления услуг и т.д.

101. Для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, НБТ необходимо осуществлять следующие работы:

- усовершенствование и повышение эффективности процесса рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. На данный момент НБТ рассматривает значительное количество обращений, число которых в 2021 году составило 2100. По всей вероятности, следует ожидать дальнейший рост числа обращений. Для более эффективного рассмотрения обращений и использования ресурсов Управления ЗППФУ необходимо дальнейшее развитие и улучшение процесса, в том числе системы регистрации обращений, каналов подачи обращений, коммуникации с потребителями финансовых услуг и КФО в целях возможных мер направленных на разрешение обращений и т.д. Есть необходимость также в совершенствовании функционирования линии телефона доверия НБТ, в том числе, разработка часто задаваемых вопросов и ответов, разработка механизма взаимодействия внутри Управления с другими структурными подразделениями НБТ для быстрого и эффективного реагирования на вопросы и обращения потребителей финансовых услуг;

- должен разработать систему ведения статистики и анализа полученных обращений, так как обращения могут служить важным источником информации для анализа существующей практики и пробелов в ЗПП, рисков для потребителей финансовых услуг и разработки дальнейших действий на основе сделанных выводов (предложения по внедрению новых нормативных требований или поправок к действующим требованиям, проведение надзорных мероприятий, разработка обучающих материалов или мероприятий по финансовому образованию и т.д.). НБТ также может рассмотреть возможность опубликования суммарной статистики по обращениям, с целью информирования рынка и потребителей финансовых услуг;

- необходимо распространение информации о действующем порядке рассмотрения обращений со стороны НБТ, роли и полномочиях НБТ. Разработка механизма рассмотрения обращений со стороны КФО способствует снижению количества обращений в НБТ и Управление ЗППФУ будет направить свои ресурсы на другие функции, в том числе регулирование, анализ рынка и надзор.

102. Внешний механизм разрешения споров реализуется путем проведения следующих операций:

- учитывая затратность процесса разрешения споров посредством судебных органов, особенно для потребителей с низким уровнем дохода, а также учитывая тот факт, что разрешение споров, касающихся финансовых услуг, часто требует специализированных знаний, в долгосрочной перспективе необходимо рассмотреть возможность создания альтернативного механизма разрешения споров и рассмотрения обращений для финансового сектора - финансового посредника или омбудсмена.

- необходимо провести исследование и институциональную оценку для принятия решения о структуре и организации системы, с учётом вопросов независимости и устойчивости, и учитывая успешный международный опыт. Независимо от институциональной структуры, схема должна соблюдать принципы организации финансового омбудсмена и альтернативных органов по разрешению споров, принятые на международном уровне. Ключевыми принципами деятельности финансового омбудсмена являются независимость, доступность и эффективность. Кроме того, важны такие факторы, как высокий уровень профессионализма и независимость сотрудников, отчетность и прозрачность деятельности, публичность и широкое распространение информации о механизме и правилах рассмотрения жалоб, сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами;

- разработка схемы МВРС должна осуществляться в тесной консультации со всеми заинтересованными сторонами, в том числе с финансовым сектором. Наряду с потребителями финансовых услуг, финансовый сектор должен являться основным бенефициаром системы.

§4. Меры по повышению финансового образования

103. Повышение уровня финансовой грамотности потребителей о финансовых продуктах и услугах, дающее им возможность принимать информированные решения и нести ответственность за руководство своими финансами, имеет ключевое значение для эффективности системы ЗППФУ, повышения уровня доступа к финансовым услугам и уровня экономического благосостояния населения.

104. С целью повышения финансовой грамотности различных слоев населения предпринимаются следующие шаги:

- Управление ЗППФУ продолжит реализацию определенных действующих инициатив по повышению финансовой грамотности, таких как:

координацию проведения ежегодных международных недель финансовой грамотности среди детей и молодежи, организацию и проведение семинаров и тренингов для учителей средних общеобразовательных школ, размещение информационных и видеоматериалов на официальном веб-сайте НБТ, участие в разъяснительных теле и радиопередачах и др.;

- будут разработаны дополнительные меры и программы по финансовому образованию, в частности, разработка и распространение материалов по ключевым финансовым продуктам и услугам с учётом их особенностей и рисков для потребителей финансовых услуг, разработка и распространение информационных видеоматериалов через сайты НБТ в социальных сетях и т.д.;

- запуск и дальнейшее ведение единого сайта/портала по финансовой грамотности;

- проведение исследований и опросов по финансовым навыкам и публикация результатов таких исследований.

105. НБТ является инициатором разработки Национальной стратегии по финансовому образованию в Республике Таджикистан (НСФО РТ). НСФО РТ разработана в сотрудничестве со всеми заинтересованными сторонами и станет эффективной платформой для координации усилий различных государственных органов, и выработки систематизированного подхода к предоставлению финансового образования посредством различных средств и инициатив. Финансовое образование будет составной частью НСФИ, которая также находится в стадии разработки.

106. К реализации НСФО РТ должны быть подключены все заинтересованные стороны. Необходима разработка и реализация системы оценки и мониторинга НСФО РТ.

107. Кроме основных направлений, для эффективной реализации Стратегии предусматриваются следующие дополнительные меры:

1) Следующие меры для обеспечения доступа к информации для финансового рынка и потребителей финансовых услуг:

- размещение сравнительной информации о процентных ставках на депозиты и кредиты на веб-сайте НБТ или отдельном сайте в целях создания здоровой конкуренции среди КФО, и обеспечения лёгкого доступа к информации о стоимости основных розничных продуктов. Для кредитов должны быть опубликованы ГЭПС, чтобы позволить потребителям финансовых услуг сравнить полную стоимость кредита;

- опубликование информации об анализе рынка, исследованиях и опросах по финансовой грамотности, статистике обращений и другой информации на веб-сайте НБТ;

- опубликование информации об основных правах потребителей финансовых услуг и другой полезной информации для потребителей, в том числе ссылки на веб-сайты КФО, другие полезные ссылки на веб-сайте НБТ.

2) Сотрудничество с КФО и их ассоциациями, в том числе:

- содействие в рамках полномочий НБТ созданию и развитию ассоциаций КФО;

- создание действенного механизма сотрудничества с профессиональными ассоциациями КФО в вопросах разработки и постоянного совершенствования нормативно-правовой базы в сфере ЗППФУ, внедрения надзора и право применения;

- разработка программы сотрудничества и обмена информации с КФО в сфере ЦФУ;

- разработка и реализация различных кампаний по осведомленности населения о финансовых услугах и программ по финансовой грамотности.

3) Международное сотрудничество включает:

- эффективную реализацию текущих проектов и инициатив с международными партнерами, в том числе с донорами;

- налаживание и расширение эффективных связей с международными организациями, которые работают в сфере ЗППФУ;

- разработку проектов для потенциального финансирования и сотрудничества с международными организациями и донорами.

ГЛАВА 4. Обеспечение кадровыми и финансовыми ресурсами

§1. Кадровые ресурсы (штат работников)

108. Предусмотрено укрепление структуры Управления ЗППФУ и привлечение профессиональных и высоко квалифицированных кадров исходя из расширения функций и задач Управления, в частности надзорных функций.

109. Для оптимизации некоторых процессов или осуществления конкретных задач Управление ЗППФУ может сотрудничать с работниками других структурных подразделений (департамента банковского надзора, управления страхового надзора, управления платёжных систем, научно-исследовательского института и т.д.). Управление может привлекать в свою работу студентов и волонтеров, в частности для проведения массовых

мероприятий по повышению финансовой грамотности, проведения исследований, опросов и т.д.

110. При наличии технической или финансовой поддержки, Управление ЗППФУ может при необходимости привлекать другие компании для оказания специализированных услуг, таких как:

- мероприятия «Тайный покупатель»;
- социальные опросы и исследования;
- разработка веб-сайтов;
- подготовка материалов, видеороликов, буклетов и других источников информации.

111. Управление ЗППФУ также может использовать потенциал внешних источников (международные организации, доноры и другие заинтересованные стороны), для выполнения конкретных проектов и задач, в том числе для повышения квалификации сотрудников Управления.

112. Управление ЗППФУ должно на постоянной основе вести работу и предпринимать меры, направленные на улучшение навыков своих работников, в том числе надзорного потенциала Управления.

§2. Финансирование

113. Реализация Стратегии требует привлечения определенных финансовых ресурсов. Своевременное обеспечение необходимых ресурсов будет содействовать эффективной реализации намеченных мероприятий и минимизации возможных рисков в процессе их осуществления.

114. Финансовые ресурсы могут быть предоставлены непосредственно как со стороны НБТ, так и заинтересованными международными организациями или донорами. За счёт средств международных организаций и доноров в рамках технической помощи предполагается финансирование отдельных мероприятий Стратегии и Плана действий, таких как:

- разработка нормативно-правовых актов НБТ;
- разработка методических руководств по надзору;
- техническая поддержка по развитию веб-страницы по ЗППФУ на официальном веб-сайте НБТ;
- разработка и внедрение образовательных программ и учебных материалов по финансовому образованию для целевых групп;
- изучение международной практики и внедрение независимого механизма по рассмотрению споров, на примере финансового омбудсмана;
- изучение передового опыта других стран и формирование подходов по совершенствованию системы ЗППФУ в Таджикистане.

ГЛАВА 5. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ

§1. План действий

115. План действий является неотъемлемой частью данной Стратегии и включает классифицированные по направлениям мероприятия, а также сроки их реализации и ответственные лица.

116. Для мониторинга реализации Стратегии и Плана действий по инициативе НБТ будет создана внутренняя рабочая группа. Рабочая группа будет включать представителей Управления ЗППФУ.

§2. Мониторинг и оценка эффективности процесса реализации Стратегии

117. Рабочая группа ежегодно проводит мониторинг эффективности реализации Стратегии и предоставляет отчёт руководству НБТ.

118. На основе оценки хода реализации и эффективности Стратегии, и в случае необходимости, Рабочая группа будет предоставлять руководству НБТ предложения о включении, исключении или уточнении отдельных её пунктов или мероприятий Стратегии.

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

Приложение к Стратегии Национального банка Таджикистана по усовершенствованию механизма защиты прав потребителей финансовых услуг на 2022 – 2025 годы

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ по реализации Стратегии Национального банка Таджикистана по усовершенствованию механизма защиты прав потребителей финансовых услуг на 2022 – 2025 годы					
№	Цели	Наименования мероприятий	Сроки	Ответственные	Примечание
1.	Нормативно-правовая база и регулирование				
1.1.	Укрепление институционального мандата НБТ в сфере ЗППФУ.	Необходимые поправки в законы РТ «О банковской деятельности», «О микрофинансовых организациях», «О страховой деятельности», для создания необходимой правовой основы для принятия дополнительных нормативных правовых актов НБТ по ЗППФУ.	2021-2025 гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	Управление ЗППФУ осуществляет пересмотр соответствующих законопроектов, вносит поправки и представляет на рассмотрение другим структурным подразделениям НБТ, Правлению НБТ. Правление НБТ представит поправки Правительству и Парламенту.
		Поправки в закон РТ «О рекламе» и/или соответствующие нормативные акты для назначения НБТ в качестве уполномоченного органа ответственного за реализацию закона в отношении	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	Управление ЗППФУ вносит соответствующие поправки и представит на рассмотрение другим структурным подразделениям НБТ, Правлению НБТ. Правление

		финансовых услуг, устраняя дублирование с мандатом АСПРТ.			НБТ представит поправки Правительству и Парламенту.
1.2.	Совершенствование режима раскрытия сведений потребителям со стороны КФО.	На основе анализа, принятие требований и стандартных форм СКФ по наиболее распространенным типам кредитов и других розничных продуктов.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	В дополнение к СКФ установленным Инструкцией №241 по кредитам и депозитам следует рассмотреть необходимость принятия СКФ по отдельным типам кредитов, основываясь на анализе практики применения общей СКФ по кредитам.
		Исследование практики раскрытия информации в отношении ЦФУ и адаптация нормативных требований для ЦФУ и электронных платежей через принятие отдельных нормативных требований или рекомендаций.	2022-2023гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	Управление ЗППФУ инициирует проведение исследования (с привлечением технической помощи) практики раскрытия информации в отношении ЦФУ и на основе результатов исследования разработает рекомендации.
		Включение сектора страхования в режим раскрытия сведений через принятие соответствующих поправок в	2022-2024гг.	Управление ЗППФУ, Управление	Управление ЗППФУ совместно с Управлением страхового надзора предпримут необходимые

		Инструкцию НБТ «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций».		страхового надзора	меры для включения страхового сектора в общий режим раскрытия информации потребителям, установленный Инструкцией №241.
1.3.	Повышение уровня прозрачности в финансовом секторе.	Разработка и принятие дополнительных нормативных требований к рекламе финансовых услуг в действующие НПА НБТ.	2022-2023гг.	Управление ЗППФУ	Требования будут приняты после принятия соответствующих поправок в нормативные акты.
		Включение сектора страхования в режим опубликования сведений через принятие соответствующих поправок в Инструкцию №242 «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями».	2022-2024гг.	Управление ЗППФУ, Управление страхового надзора	Управление ЗППФУ совместно с Управлением страхового надзора предпримут необходимые меры для включения страхового сектора в общий режим опубликования сведений, установленный Инструкцией №242.
1.4.	Дальнейшее усовершенствование нормативных требований и улучшение деловой практики КФО.	Внедрение дополнительных нормативных требований/рекомендаций о практике группирования и привязывания финансовых продуктов и услуг.	2022-2024гг.	Управление ЗППФУ	После детального исследования практики. С привлечением технической помощи.
		Внедрение дополнительных нормативных требований/рекомендаций в отношении практики взыскания	2023-2025гг.	Управление НБТ ЗППФУ	После детального исследования практики.

		задолженности, запрещающей недобросовестную практику взыскания долгов, в том числе в случае привлечения третьих лиц.			С привлечением технической помощи.
1.5.	Совершенствование механизмов рассмотрения обращений потребителей в КФО	Принятие нормативного акта НБТ по рассмотрению обращений со стороны КФО.	2022-2024гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	Проект нормативно-правового акта будет рассмотрен после внесения соответствующих изменений и дополнений в действующие законы.
		Установление стандартной формы отчетности по обращениям потребителей в КФО.	2022-2024гг.	Управление ЗППФУ	Форма отчетности будет принята как часть нормативного акта по рассмотрению обращений.
2.	2. Надзор в сфере ЗППФУ				
2.1.	Развитие системы надзора за деятельностью КФО в сфере ЗППФУ.	Разработка и принятие инструментов и механизмов для осуществления надзора, в том числе руководства по проверкам на местах (on-site).	2022-2023гг.	Управление ЗППФУ	Проект руководства по проверкам на местах разработан и представлен для согласования.

		<p>Разработка и внедрение соответствующих механизмов для обеспечения равноправия письменных и электронных обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в частности через «центры поддержки», «чат-боты», социальные сети.</p>	2023-2024гг.	Управление ЗППФУ, соответствующие структурные подразделения НБТ	
		<p>Разработка и внедрение Порядка «Контрольные закупки» (Mystery Shopping) с целью выявления существующих ошибок и недостатков в деятельности КФО по соблюдению прав и интересов потребителей.</p>	2022-2023	Управление ЗППФУ	Проект порядка разрабатывается в рамках технической помощи
2.2.	Усовершенствование мер воздействия и надзора в сфере ЗППФУ	<p>Разработка и принятие методологии право применения в сфере ЗППФУ (мер воздействия).</p>	2022-2023гг.	Управление ЗППФУ	После детального исследования практики. С привлечением технической помощи.
		<p>Внедрение надзора за ЗПИ на рынке страхования.</p>	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ, Управление по страховому надзору.	После включения сектора страхования в общий режим правового регулирования раскрытия и опубликования сведений со стороны страховых организаций.
3.					

Рассмотрение обращений потребителей					
3.1.	Создание эффективных механизмов для рассмотрения обращений потребителей и споров между потребителями и КФО.	Проведение тренинга, институциональной оценки структуры и организации независимого механизма рассмотрения обращений, с учетом вопросов независимости и устойчивости и учитывая успешный международный опыт.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ с привлечением, финансового сектора, ассоциации КФО, Национальной ассоциация страховых организаций Таджикистана, ВБ и доноров	Данное мероприятие будет проведено в случае достижения консенсуса и принятия решения о необходимости создания независимого механизма рассмотрения обращений потребителей. С привлечением технической помощи
		Проведение круглого стола/публичного обсуждения на тему независимого механизма рассмотрения споров в финансовом секторе.	2024-2025гг.	Управление ЗППФУ, с привлечением, финансового сектора, ассоциации КФО, Национальной ассоциация страховых организаций Таджикистана, ВБ и доноров	Финансовый сектор должен быть заинтересован и проявить инициативу в создании альтернативного механизма разрешения споров.
4.	Финансовое образование				
4.1.	Повышение уровня финансовой грамотности/навыков	Координация проведения ежегодных международных недель финансовой грамотности, организация и проведение	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	В партнерстве с соответствующими государственными органами,

	потребителей финансовых услуг.	семинаров и тренингов, распространение информационных и видеоматериалов, участие в разъяснительных теле- и радиопередачах и др.			КФО, ассоциациями КФО, международными организациями, и другими партнерами.
		Ведение образовательной деятельности экономических кружков на базе средних школ РТ.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ, КФО	
		Дальнейшее развитие сайта Управления ЗППФУ, разработка и распространение материалов по финансовой грамотности на сайте НБТ, через социальные сети и т.д.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	
		Запуск и дальнейшее ведение сайта/портала по финансовой грамотности	2022-2023гг.	Управление ЗППФУ.	В сотрудничестве с донорами, другими партнерами.
4.2.	Принятие необходимых мер для утверждения и реализации Национальной Стратегии по финансовому образованию.	Координирование процесса разработки и принятия Стратегии по финансовому образованию.	2022-2023гг.	НБТ, с привлечением других государственных органов, ассоциации КФО, Национальной ассоциация страховых	С привлечением технической помощи.

				организаций Таджикистана	
4.3.	Мониторинг в сфере финансовой грамотности.	Внедрение постоянно действующей системы мониторинга уровня финансовой грамотности населения, оценки эффективности мер государственной политики по повышению уровня финансовой грамотности.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	С привлечением технической помощи.
5.	Другие мероприятия				
5.1.	Обеспечение широкого доступа для потребителей и КФО к информации о рынке и финансовых услугах и продуктах.	Создание и размещение сравнительного инструмента для информации о процентных ставках на цифровые финансовые услуги на веб-сайте НБТ или отдельном сайте.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ, департамент информационных технологий, департамент банковского надзора, управление платежной системы	С привлечением технической помощи. После исследования международной практики.
		На основании результатов мониторинга и инспекций, а также анализа обращений, публикация информации об анализе рынка, статистике обращений и другой информации на веб-сайте НБТ.	Ежегодно, начиная с 2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	Или отдельно или в других документах, публикуемых НБТ. С привлечением технической помощи. После исследования международной практики.

5.2.	Развитие ресурсного потенциала Управления ЗППФУ.	Развитие навыков и профессиональной квалификации сотрудников Управления ЗППФУ для более эффективной реализации политики и надзора в сфере ЗПП.			С привлечением технической помощи.
		Участие в программах обучения и повышения квалификации работников Управления ЗППФУ.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	В сотрудничестве с международными партнерами.
		Развитие надзорного потенциала Управления ЗППФУ.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	С привлечением технической помощи.
5.3.	Сотрудничество с ассоциациями КФО	Вовлечение ассоциаций КФО в разработку нормативно-правовой и нормативной базы в сфере ЗПП.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	
5.4.	Взаимосвязь и сотрудничество с партнерами.	Эффективная реализация текущих проектов и инициатив с международными партнерами, в том числе с донорами, которые сотрудничают в сфере ЗПП.	2022-2025гг.	Управление ЗППФУ	В сотрудничестве с международными партнерами