



# **Опыт участия Литовской Республики в проекте Всемирного банка по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг**

**Генеральный директор Феликсас Пятраускас**  
Государственная служба защиты прав потребителей Литвы

04.05.2012 – 06.04.2012, Москва



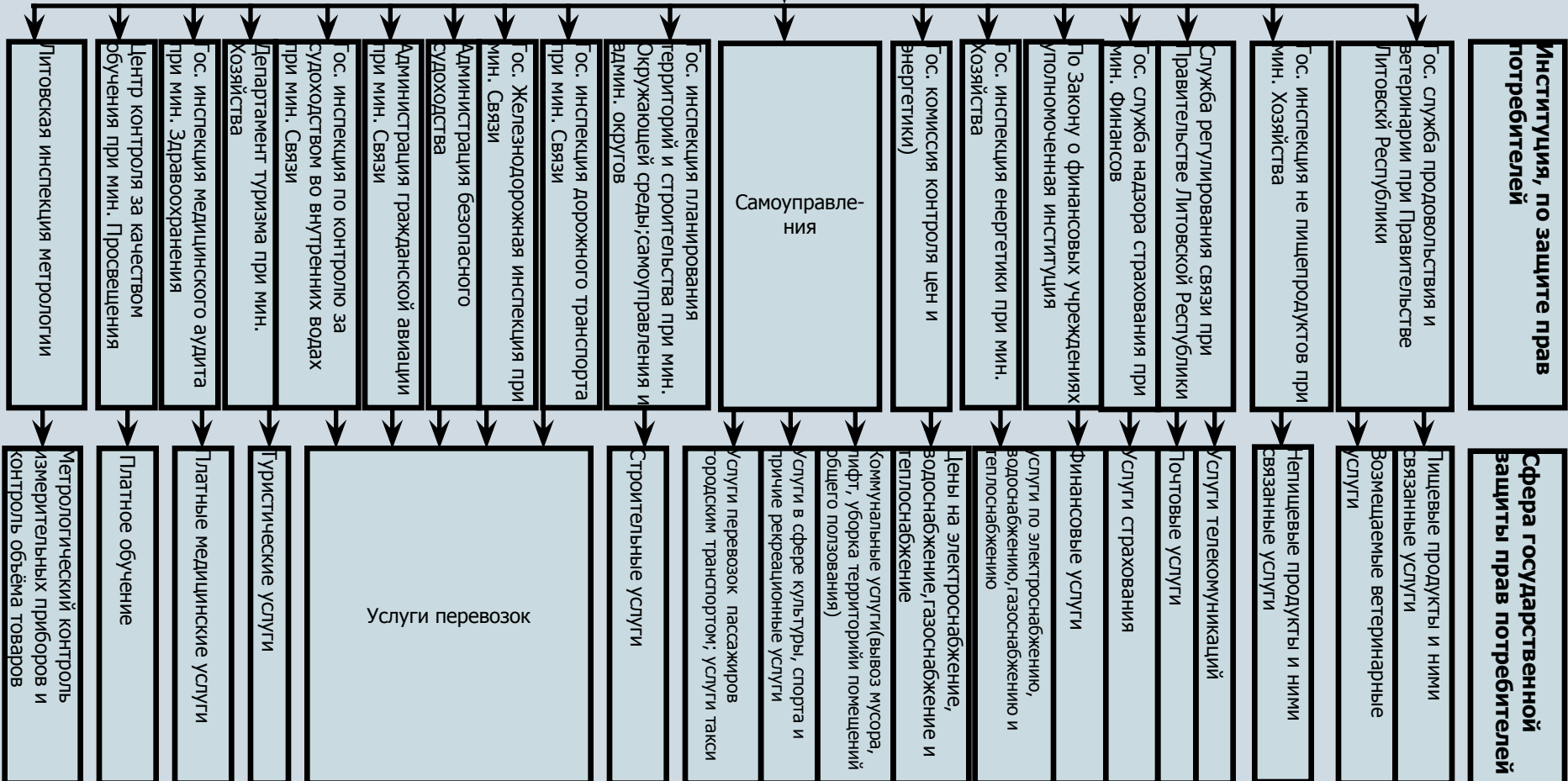
# План доклада:

1. Визитная карточка Службы
2. Проект всемирного банка “защиты прав потребителей и финансового просвещения в Литве”
3. Цели реализации проекта, объём
4. Результаты реализации проекта, рекомендации
5. Методы защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг
6. Значение финансовой грамотности
7. Финансовые услуги и политика защиты прав потребителей в Литве в контексте Европейского Союза
8. Альтернативы учреждений в сфере защиты прав потребителей
9. Реализованные цели

# Государственная институциональная система защиты прав потребителей

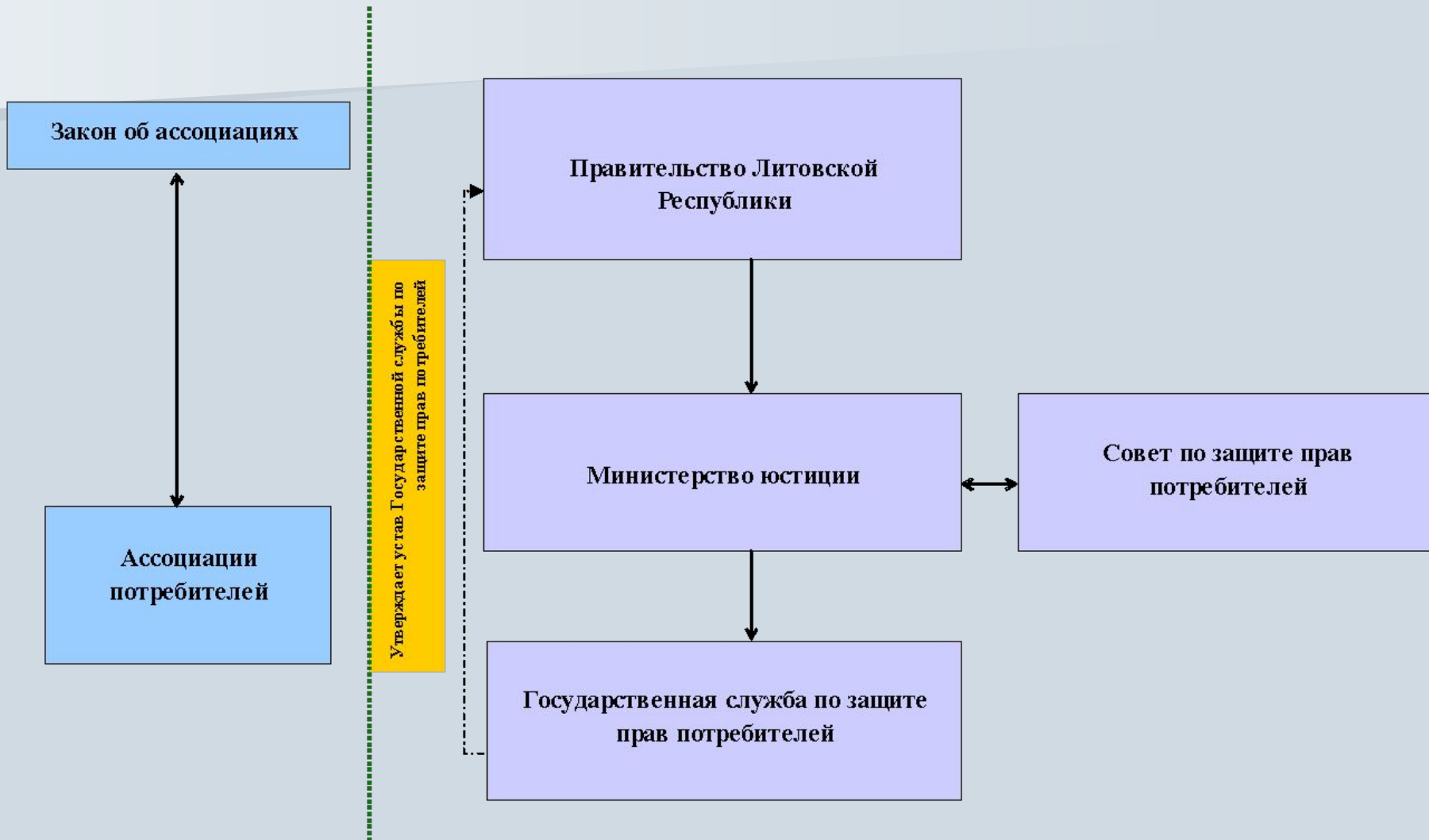


## Государственная служба по защите прав потребителей





# Защиту прав потребителей в Литовской Республике обеспечивают





# ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- В **Конституции** Литовской Республики сказано, что государство защищает интересы потребителя (46 ст., 5 ч.)
- **Гражданский кодекс** Литовской Республики
- **Закон о защите прав потребителей**



# Направления деятельности Службы

- Безопасность товаров и услуг;
- Защита экономических интересов потребителей (недобросовестные условия потребительских договоров, потребительский кредит, указание цен на товары, туристические услуги, анализ статистики проблем и др.);
- Защита экономических интересов потребителей в сфере энергетических и коммунальных услуг;
- Контролирует, как соблюдаются запреты применения рекламы установленные **Законом о рекламе** и **Законом о запрете недобросовестной коммерческой деятельности** в отношении потребителей;
- В рамках установленной компетенции применяет законами предусмотренные **экономические санкции** по отношению к нарушителям Закона о безопасности продуктов, Закона о рекламе и Закона о запрете недобросовестной коммерческой деятельности в отношении потребителей;
- Организует и осуществляет **просвещение** потребителей, лиц, оказывающих услуги, изготовителей и распространителей в области защиты прав потребителей.



# Государственная служба защиты прав потребителей



 INTERNATIONAL NETWORK OF  
**FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN SCHEMES**

04.05.2012 – 06.04.2012, Москва



# Основные правовые акты, регулирующие защиту прав потребителей в сфере финансовых услуг в Литве:

- Гражданский кодекс
- Закон о защите прав потребителей
- Закон о банках
- Закон об оплате
- Закон о превенции по отмыванию денег и финансированию террористов
- Закон о запрете недобросовестной коммерческой деятельности
- Закон о конкуренции
- Закон о ценных бумагах
- Закон о рынке финансовых инструментов
- Закон о страховании





# Эффективная и действующая система по защите прав потребителей должна предоставлять потребителям:

- Достоверную информацию о правах потребителей
- Выбор
- Возмещение убытков
- Конфиденциальность
- Возможность получить основу финансовой грамотности



С целью проанализировать проблемы и причины, связанные с отсутствием достаточного количества информации для потребителей о финансовых услугах, всемирный банк в 2008-2009 г. реализовал проект "Защита прав потребителей и финансового просвещения в Литве"



# Во время диагностического анализа оценивались пять сегментов финансового сектора:

- Банковское дело;
- Ценные бумаги;
- Страхование;
- Частные пенсионные фонды;
- Представители кредитов (исключая банки), т.е. компании и финансовые учреждения, предоставляющие кредиты потребителям.



## Цели реализации проекта

- улучшить регулирование в сфере финансовых услуг;
- повышать доверие потребителей к поставщикам финансовых услуг;
- поощрять использование финансовых услуг;
- обеспечить развитие финансового сектора.



# Во время проекта установлено

Директивы Европейского Союза, связанные с финансовыми услугами в Литве по существу реализованы, в 2011 году принят закон о Потребительском кредите. Тем не менее, на следующем этапе развития следует продолжать укреплять основные институты, ответственные за защиту потребителей в сфере финансовых услуг. Существует также необходимость принятия дополнительных мер по повышению финансовой грамотности и поведения потребителей в сфере финансовых услуг.



# Диагностический обзор по защите прав потребителей и финансовой грамотности

## Рекомендации



# Институциям, осуществляющим защиту прав потребителей (1)

1. Пересмотреть закон о защите прав потребителей;
2. Рассмотреть возможность предоставления более высокого статуса для Службы;
3. Укреплять роль ассоциаций потребителей в сфере рассмотрения жалоб о несоблюдении кодексов в деловой практике;
4. Расширить правовую ответственность юридических лиц в сфере защиты прав потребителей.



# Предоставление информации потребителям (2)

1. Профессиональные ассоциации бизнеса или учреждения контроля должны подготовить обобщение основных фактов жалоб и проблем;
2. Рекомендовать, чтобы финансовые организации размещали стандартные договора на своих сайтах а также и в письменном виде могли их предоставить по просьбе потребителей для сравнения продуктов и услуг.
3. Рекомендовать, чтобы финансовые организации подготовили тесты, акцентирующие основные понятия, такие как процентные ставки, сроки оплат и пени.
4. Служба, основываясь на соглашениях с неправительственными ассоциациями потребителей, должна организовать исследование о сравнении изменения цен обычных финансовых продуктов и услуг, предоставляемых финансовыми компаниями, и опубликовать его;
5. Финансовые учреждения в договорах должны указать регулирующий орган, контролирующий их деятельность.





## Профессиональная деятельность (3)

1. Следует рекомендовать, чтобы профессиональные ассоциации бизнеса подготовили кодексы поведения для различных сегментов финансового сектора;
2. Принять закон о реализации Директивы потребительского кредита;
3. В зависимости от сложности продукции создать программу минимального финансового обучения и поэтапной сертификации для продавцов финансовых услуг;
4. Усилить конкуренцию в предоставлении новых услуг, таких как денежные и платежные переводы;
5. Подготовить закон о банкротстве физических лиц;
6. Подготовить закон о медиации.



## Урегулирование споров (ADR) (4)

1. Рекомендовать, чтобы все финансовые учреждения назначили сотрудника или отдел для работы с жалобами потребителей.
2. Создать бесплатные телефонные линии по принятию жалоб и предложений для рассмотрения Службой и учреждениями по контролю.
3. Служба должна получать копии всех жалоб и запросов, получаемых всеми государственными учреждениями. Служба должна анализировать тенденции жалоб и запросов и публиковать статистическую информацию.
4. Служба, а так же учреждения по надзору и профессиональные ассоциации бизнеса должны предлагать программы по решению проблем, которые связаны с жалобами и запросами.
5. В долгосрочной перспективе рассмотреть вопрос о создании независимой службы омбудсмена, которая рассматривала бы жалобы и запросы в сфере финансовых услуг.



# Методы реализации защиты прав потребителей финансовых услуг

- 1) Регламентный (национальные и ЕС правовые акты)
- 2) Финансовое просвещение

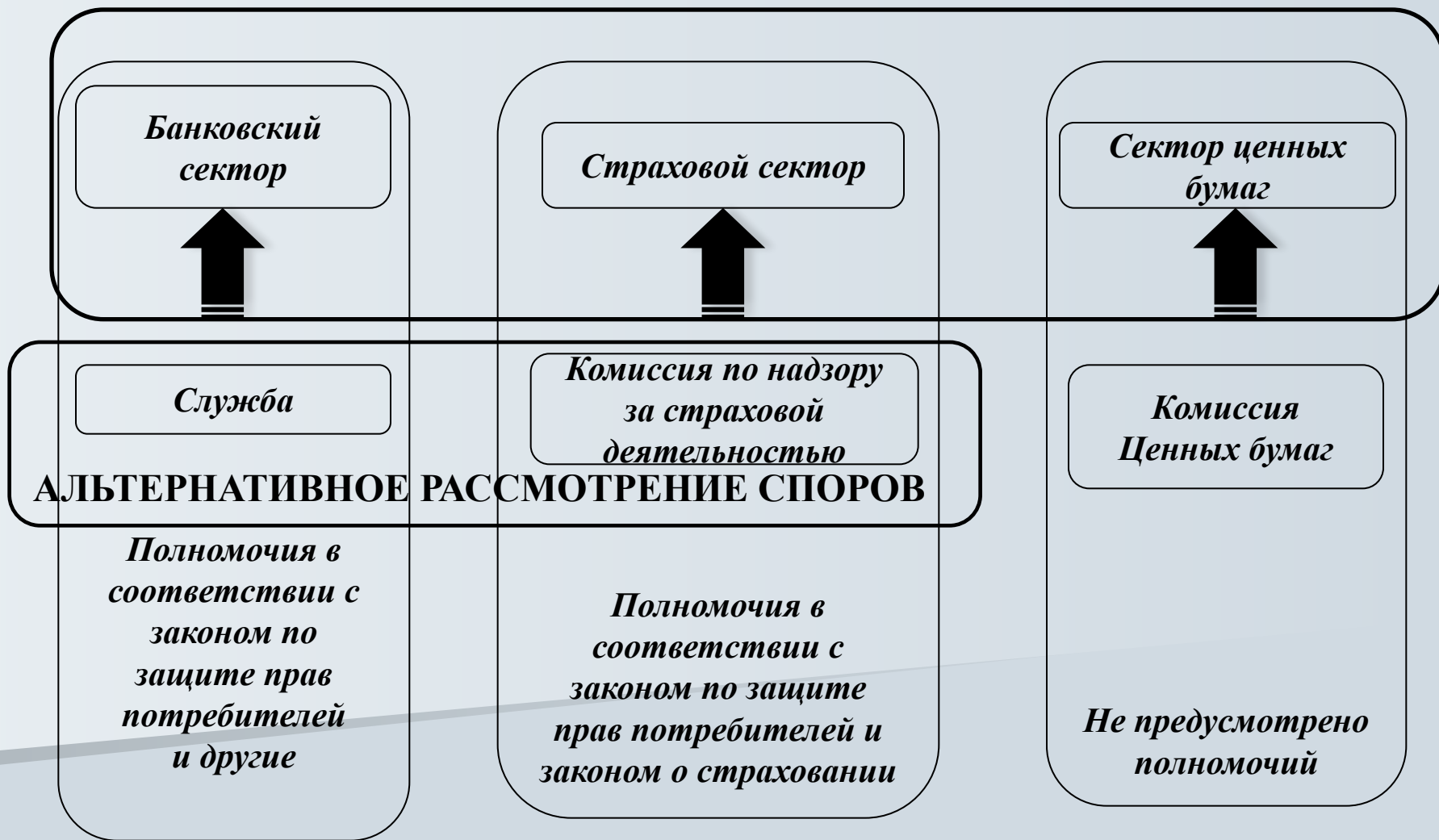
На многих рынках метод Финансового просвещения не является достаточным и необходимо дополнительное нормативное урегулирование

Причины:

- 1) финансовое просвещение всегда отстает от развития финансовых рынков;
- 2) непосредственные расходы, затрачиваемые на программу финансового просвещения, выше по сравнению с нормативными расходами;
- 3) сегодняшние финансовые структуры по управлению рынками не придерживаются соответствующей дисциплине.



# Система защиты прав потребителей





# **ИНСТИТУЦИОННЫЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**I АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей передаются Государственному банку**

**II АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей передаются Службе**

**III АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей в области финансовых услуг передаются новой организации (омбудсмену)**



# **I АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей передаются Государственному банку**

## **■ ПРЕИМУЩЕСТВА**

- Контроль и защита потребителей “в одних руках”
- Компетенция
- Оперативное регулирование решения проблем
- Репутация Государственного банка как учреждения
- Дешевле для государства, потому что будет финансироваться за счет участников контролируемого рынка

## **■ НЕДОСТАТКИ**

- Конфликт интересов между пруденциальным надзором и защитой прав потребителей
  - Риск репутации
  - Развитие компетентности
  - В случае рассмотрения споров возможно “двойное наказание”

## II АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей передаются Службе



### ■ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Горизонтальный подход к защите прав потребителей
- Сильная специализация
- Более объективная интерпретация законов
- Нет конфликта интересов между надзором и защитой прав потребителей

### ■ НЕДОСТАТКИ

- Сложно приобрести и сохранить компетенцию не участвуя в регулировании и контроле.
- Слабая обратная связь с регулированием
- Появление новых контролируемых субъектов (прим., кредиторы потребительского кредита)
- Проблема финансирования
- Статус институции



## III АЛЬТЕРНАТИВА – функции защиты прав потребителей передаются омбудсмену

### ■ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Ясно выраженный подход государства к защите прав потребителей финансовых услуг
- Сильная специализация

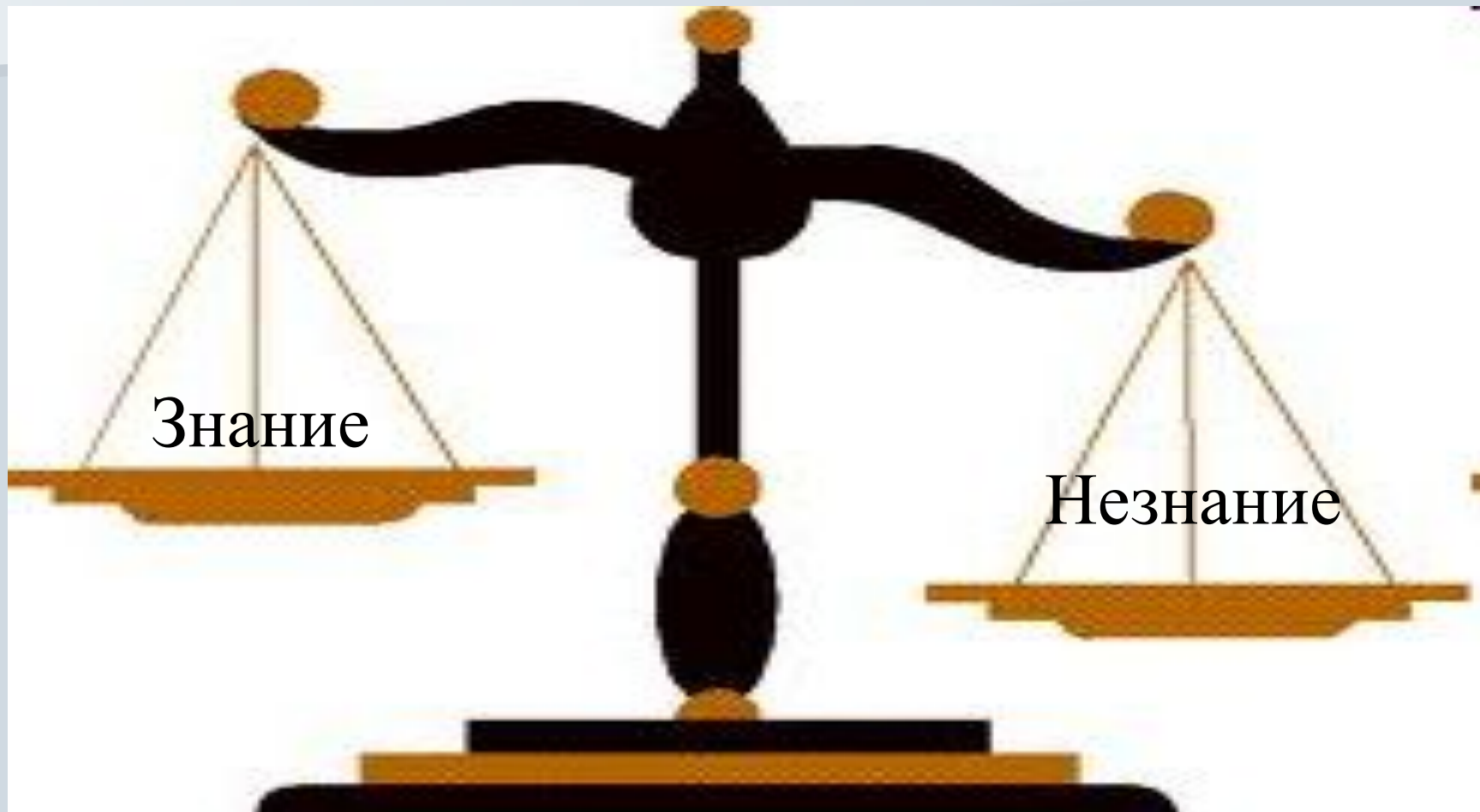
### ■ НЕДОСТАТКИ

- Слишком маленький финансовый рынок
- Сомнительная эффективность с точки зрения общественного администрирования





# Финансовое просвещение



04.05.2012 – 06.04.2012, Москва



# Просвещение потребителей в Литве включает

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ

КОНСУЛЬТАЦИИ

ОБРАЗОВАНИЕ

**Стратегия политики  
потребителей ЕС  
2007 – 2013 г.г**

- 1) укрепление прав потребителей ЕС;
- 2) повышение благосостояния потребителей ЕС с точки зрения цены, выбора, качества, разнообразия и доступности;
- 3) эффективно защитить потребителей, как группу, от серьезных рисков и угроз, с которыми потребители индивидуально не могут справиться.

**Стратегия политики  
потребителей Литвы за  
2011 - 2014 г.г.**

- 1) обеспечить защиту прав потребителей;
- 2) согласование Литовского законодательства, в сфере защиты прав потребителей и надзора за рынком, в соответствии с законодательством ЕС.
- 3) Укрепление институциональной основы Службы и улучшение сотрудничества с государственными учреждениями, муниципальными и неправительственными



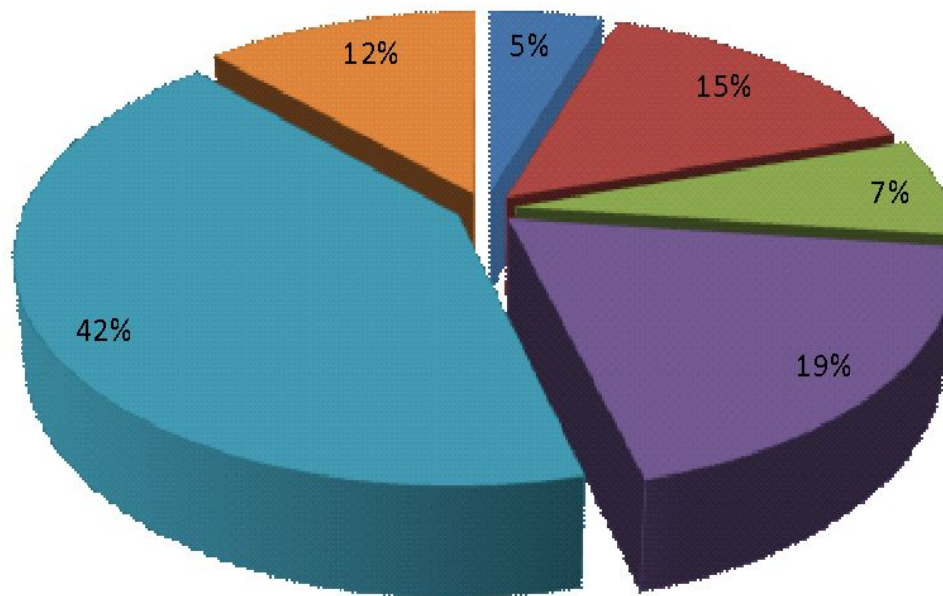
# Финансовое просвещение в программе развития ЕС

В отчете Парламента ЕС указаны шесть мер, необходимых для улучшения финансового просвещения в ЕС:

- 1) основная программа финансового просвещения на уровне ЕС;
- 2) финансовое просвещение в школьных программах обучения;
- 3) методы, предназначенные для целевых групп потребителей;
- 4) сети финансового просвещения;
- 5) программы финансового просвещения для потребителей пенсионного возраста
- 6) бюджет, предназначенный для программ финансового просвещения на уровне ЕС.



# Внесудебное разрешение споров в зависимости от характера финансовых услуг



■ Платежные услуги

■ Вклады

■ Потребительский кредит

■ Платежные карты

■ Ипотека

■ Другое



Спасибо за внимание

**Генеральный директор Феликсас Пятраускас**

Государственная служба защиты прав потребителей Литвы

Vilniaus g. 25, Vilnius

Тел.: (8 5) 262 67 51, факс. (8 5) 279 14 66, e-mail [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt)

[www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)