

FinCoNet

**Международная организация защиты
прав потребителей финансовых услуг**

**Доклад о дигитализации
краткосрочных потребительских
кредитов по повышенной ставке**

Ноябрь 2017 года

Благодарность

FinCoNet хотела бы поблагодарить постоянный комитет № 2 за работу по разработке и завершению настоящего проекта. Постоянный комитет № 2 состоит из представителей Австралии, Бразилии, Канады, Китая, Германии, Индонезии, Ирландии, Португалии и Соединенного Королевства при поддержке сотрудников Секретариата ОЭСР. В частности, мы хотели бы поблагодарить Председателя Комитета Колма Кинкейда (Colm Kincaid), а также следующих лиц: Филипу Альвес (Filipa Alves), Маттиаса Ауста (Matthias Aust), Шинед Коли (Sinéad Cawley), Матеуса Раубера Корадена (Matheus Rauber Coradin), Давида Мендеса-да-Коста (David Mendes da Costa), Дього Хоце да Силва (Diogo José da Silva), Педро Диаса (Pedro Dias), Леонардо Ногейра Феррейра (Leonardo Nogueira Ferreira), Антонио Маркоса Фонте Гимареса (Antônio Marcos Fonte Guimarães), Худиянто (Hudiyanto), Джефферсона Ранжеля Буэно Муниса (Jefferson Rangel Bueno Muniz), Алди Фирмансья Рубини (Aldi Firmansyah Rubini), Жуана Сантоса (João Santos), Йони Симхона (Yoni Simhon), Мелани Спон (Melanie Spong), Сэма Стоукса (Sam Stoakes), Руди Салеха Сусетьо (Rudi Saleh Susetyo), Энтони Томпсона (Anthony Thompson), Стива Трайтса (Steve Trites), Дженнифер Вонг (Jennifer Wong) и Агуса Фахри Зама (Agus Fajri Zam) за их работу в подготовке и публикации исследования и доклада.

Международная организация защиты прав потребителей финансовых услуг (FinCoNet) была создана в 2003 году в качестве сети органов регулирования и надзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг для обсуждения вопросов в отношении защиты прав потребителей, которые представляют общий интерес. Данная организация признана Советом по финансовой стабильности (СФС) и Группой 20 (G20).

В ноябре 2013 г. организация FinCoNet была официально зарегистрирована в качестве новой международной организации, занимающейся регулированием и надзором в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

Целью FinCoNet является поддержание и распространение этичного поведения на рынке и усиление защиты прав потребителей путем эффективного и результативного надзора за практиками на финансовом рынке. При этом приоритетными направлениями являются розничные банковские и потребительские кредиты.

Участники считают FinCoNet ценной площадкой для обмена информацией об инструментах надзора и лучших практиках регулирующих органов в области защиты прав потребителей в секторе финансовых услуг.

СОДЕРЖАНИЕ

Благодарность	2
СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	4
ОРИЕНТИРЫ ДЛЯ ОРГАНОВ НАДЗОРА	5
ГЛАВА 1: ВВЕДЕНИЕ.....	8
Предпосылки.....	8
Общий обзор Исследования	9
Обзор литературы.....	9
Структура доклада.....	10
Контекстуальные вопросы.....	11
ГЛАВА 2: ОСНОВА И ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО ДОКЛАДА.....	12
Ключевые моменты	12
Ответственное кредитование: Краткий обзор	12
Что такое потребительский кредит?	13
Что такое краткосрочный потребительский кредит по повышенной ставке (КПКПС)? ..	13
ГЛАВА 3: ДИГИТАЛИЗАЦИЯ.....	15
Ключевые моменты	15
Феномен дигитализации	15
Что такое «Цифровые финансовые услуги»?	15
ГЛАВА 4: НОРМАТИВНАЯ БАЗА.....	24
Ключевые моменты	24
ГЛАВА 5: РИСКИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТРУДНОСТИ ДЛЯ ОРГАНОВ НАДЗОРА.....	40
Ключевые моменты	40
ГЛАВА 6: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ.....	54
Приложение 2: Картирование Принципов высокого уровня Группы 20 с привязкой к действующим рискам и проблем, связанными с дигитализацией краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке.....	57
Приложение 3: Обзор вариантов состава и определений краткосрочного потребительского кредита по повышенной ставке в выборке исследуемых юрисдикций	60
Глоссарий	62
Перечень источников информации.....	64

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В настоящем докладе организации FinCoNet по Дигитализации краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке («КПКПС») представлены результаты подробного исследования, проведенного органами регулирования в 25 юрисдикциях, а также анализ уже опубликованной к настоящему времени международной литературы по этому вопросу. Настоящий доклад подготовлен в рамках постоянной работы организации FinCoNet по ответственному кредитованию и дигитализации и опирается на ранее опубликованные доклады организации FinCoNet по этим вопросам.

В докладе установлено, что при правильном применении технологий дигитализации возможно преобразовать и улучшить доступность кредитов и механизмы их предоставления. Однако в контексте КПКПС дигитализация может также привести к возникновению новых рисков и усугублению уже существующих, связанных с этими типами кредитов. В докладе также отмечаются конкретные поведенческие риски, вытекающие из удобства и доступности дигитализированных (цифровизованных) КПКПС, а также из того, что в связи с дигитализацией при получении КПКПС пропадает необходимость в непосредственном личном взаимодействии.

В докладе отмечается наличие в различных юрисдикциях значительного разнообразия доступных в цифровом формате продуктов (по их характеру), а также увеличение количества вопросов, относящихся к защите прав потребителей, в связи с таким разнообразием. Это указывает на то, что дигитализация только начала развиваться как явление. В докладе также подчеркивается польза международного сотрудничества органов надзора по этому вопросу. Эта польза тем более очевидна ввиду того факта (подтвержденного докладом), что большинство нормативно-правовых баз не делают отличий между кредитами, предоставленными посредством цифровых и традиционных каналов. Представляется целесообразным обеспечить единые требования и подходы по защите прав потребителей. Однако это также может свидетельствовать о том, что риски, связанные именно с дигитализированными КПКПС, учтены не полностью.

Будучи международной организацией, объединяющей органы надзора в области защиты прав потребителей, FinCoNet является уникальной площадкой для сотрудничества в данной сфере. Основываясь на приведенной информации, организация FinCoNet будет продолжать свою работу по разработке Рекомендаций для органов надзора по установлению стандартов в области дигитализированных КПКПС. Особое внимание в этой работе будет уделяться обнаруженным и определенным вопросам, указанным на стр. 6 и 7 настоящего доклада. К ним относятся исправление упущений, возникающих в рамках защиты прав потребителей (в том числе в контексте трансграничных услуг), подходы к авторизации и контролю, роль раскрытия информации, доступ потребителей к механизмам защиты, смягчение риска чрезмерной задолженности (включая риски, обусловленные поведенческими отклонениями) и снижение рисков безопасности.

С помощью настоящего доклада организация FinCoNet стремится предоставить органам надзора платформу (под эгидой организации FinCoNet) для обмена мнениями по эффективному решению вопросов, вытекающих из дигитализации КПКПС, и их влиянию на практику ответственного кредитования. Таким образом, настоящий доклад FinCoNet является важным вкладом в развитие защиты прав потребителей во всем мире в этой новой области финансовых услуг.

ОРИЕНТИРЫ ДЛЯ ОРГАНОВ НАДЗОРА

В докладе FinCoNet об ответственном кредитовании от 2014 г.¹ был представлен ряд наблюдений в сфере надлежащей практики по улучшению ответственного кредитования. По итогам изучения надлежащих практик были выделены полезные или общие практики различных юрисдикций, согласующиеся с международными разработками и стандартами или отражающие то, как именно установленные или только формирующиеся надлежащие практики понимаются и соответствуют политике регулирования.

Основываясь на данных настоящего доклада, организация FinCoNet определила ряд вопросов, которые особенно актуальны для органов надзора при создании ими среды («режима») ответственного кредитования по отношению к дигитализации краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке («КПКПС») по результатам изучения надлежащих практик в 2014 г. Настоящие материалы сообщают о разработке организацией FinCoNet Рекомендаций для органов надзора по установлению стандартов в области дигитализации и КПКПС, с целью дальнейшего поощрения этичного поведения на рынке и усиления защиты прав потребителей посредством эффективного и действенного надзора над рынком цифровых КПКПС.

Определенные в настоящем докладе направления, в отношении которых организация FinCoNet планирует разработать рекомендации, перечислены в таблице ниже для удобства пользования:

Ориентиры для органов надзора		
1	Полномасштабная сфера регулирования (на основе Изучения надлежащей практики №3 от 2014 г.)	<p>А. Способ осуществления надзора за всеми поставщиками цифровых кредитов, включая новых игроков, которые могут выйти за рамки традиционной нормативно-правовой базы, органом надзора и объем такой деятельности.</p> <p>В. Способ снижения органом надзора возникающего риска пробелов в нормативно-правовом регулировании (в том числе в контексте трансграничных услуг) и обеспечения защиты прав потребителей независимо от поставщика или канала, к которым они прибегают для использования кредита, и объем действий по такому снижению риска и обеспечению защиты.</p>
2	Соответствующие инструменты надзора (на основе Изучения надлежащей практики №4 от 2014 г.).	Инструменты надзора, которые орган надзора должен использовать для эффективного выявления и снижения рисков, связанных с цифровыми КПКПС.

¹ Доклад об ответственном кредитовании FinCoNet от 2014 г.

3	Надлежащее раскрытие ключевой информации (на основе Изучений надлежащей практики №№ 7 и 8 от 2014 г.)	<p>Роль и эффективность раскрытия ключевой информации в случае предоставления КПКПС по цифровому каналу, включая:</p> <p>(i) способ наложения органом надзора требований о применении компаниями дигитализации с целью улучшения способа раскрытия информации потребителям для улучшения понимания потребителей, а также объем таких требований и действий; и</p> <p>(ii) способ определения органом надзора того, необходимы ли дополнительные обязательства по разглашению или рекомендации по существующим обязательствам для КПКПС, предоставляемым посредством цифровых каналов, и объем такого определения.</p>
4	Доступ потребителей к механизмам правовой защиты (на основе Изучения надлежащей практики №23 от 2014 г.)	Способ обеспечения органом надзора того, что компании, пользующиеся цифровыми каналами для предоставления КПКПС, четко определяют обязанности по рассмотрению жалоб и урегулированию споров и надлежащим образом предоставляют такую информацию потребителям (включая случаи, когда в предоставлении услуги участвуют несколько сторон), а также объем деятельности органа надзора по такому обеспечению.
5	Целевое предотвращение чрезмерной задолженности потребителей (на основе Изучения надлежащей практики №15 от 2014 г.)	Способ учета органом надзора возможности того, что дигитализация не только упростит процесс получения КПКПС потребителями, но и увеличит риск чрезмерной задолженности, уже связанный с КПКПС, и объем такого учета.
6	Использование поведенческих исследований (на основе Изучений надлежащей практики №№ 4 и 21 от 2014 г.)	Способ использования органом надзора опыта и результатов поведенческих исследований при разработке подхода к регулированию и контролю дигитализации КПКПС, и объем такого использования.
7	Обоснованные оценки интересов потребителя (на основе Изучений надлежащей практики №№ 12, 13 и 14 от 2014 г.)	Способ обеспечения органом надзора соответствия товаров и услуг потребностям и финансовому положению потребителей, вне зависимости от канала, по которому предоставляется КПКПС, а также объем такого обеспечения. Сюда входит рассмотрение степени способности автоматизированных систем оценок кредитоспособности полностью учесть конкретные обстоятельства каждого потребителя или предоставить необходимые механизмы оценки таких обстоятельств за рамками того, что указано в письменной документации (т.е., оценить, насколько потребитель действительно понимает ситуацию, или

		насколько представленная информация достоверна).
8	Необходимость непосредственного взаимодействия (на основе Изучений надлежащей практики №№ 7, 8, 9, 12, 13 и 14 от 2014 г.)	Способ определения органом надзора случаев, в которых при использовании потребителем КПКПС по цифровым каналам необходимо непосредственное личное взаимодействие в целях обеспечения адекватного и надлежащего раскрытия информации, понимания ситуации потребителем и целесообразности продукта или услуги, а также объем такого определения.
9	Снижение рисков, связанных с нарушением безопасности (на основе Изучения надлежащей практики №3 от 2014 г.)	Способ обеспечения органом надзора того, что распространение новых технологий в связи с дигитализацией КПКПС не создает для потребителей необоснованных рисков нарушения безопасности, и объем такого обеспечения.
10	Требования к получению разрешений (на основе Изучения надлежащей практики №17 от 2014 г.)	Способ обеспечения органом надзора того, что дигитализация КПКПС и ее конкретные инновационные особенности не оказывают негативного влияния на требования, которые необходимо соблюдать для получения разрешения на предоставление КПКПС, и не приводят к качественному снижению уровня защиты прав потребителей, а также объем такого обеспечения.
11	Сотрудничество с органами надзора и отраслью (на основе Изучений надлежащей практики №№ 4 и 21 от 2014 г.)	Способ и объем необходимого сотрудничества между органами надзора, а также поддержания связи с представителями отрасли и техническим новаторами для получения информации о новых и устанавливаемых рисках и надлежащих практиках регулирования цифровых КПКПС.

ГЛАВА 1: ВВЕДЕНИЕ

Предпосылки

Инициативы в области ответственного кредитования

В глобальных обсуждениях, начавшихся в контексте недавнего мирового финансового кризиса, особое внимание уделяется защите прав потребителей и недостаткам в регулировании и надзоре, связанным с потребительским кредитом, - то есть, с кредитом, предоставляемым для личных или жилищно-бытовых целей. В частности, в ответ на эти проблемы возникла концепция ответственного кредитования - с точки зрения делового поведения и уместности продукта.

Организация FinCoNet располагает уникальными возможностями для определения вопросов ответственного кредитования в отношении всего спектра потребительских кредитных продуктов, предоставляемых различными поставщиками кредитов и кредитными посредниками, с точки зрения защиты прав потребителей и поведения на рынке.

Таким образом, в 2013 году организация FinCoNet создала Постоянный комитет по ответственному кредитованию, основное внимание которого уделяется выявлению инструментов регулирования и надзора для поддержки надлежащей практики потребительского кредитования. Целью работы Постоянного комитета по ответственному кредитованию является оказание помощи юрисдикциям в обмене информацией о текущих тенденциях в отношении инструментов надзора и ответственной практики кредитования. Благодаря этому, юрисдикции могут анализировать адекватность своих механизмов ответственного кредитования. Предполагаемым результатом этой работы является улучшение разработки и использования инструментов надзора, направленных на сдерживание неуместного или безответственного кредитования, в результате того, что юрисдикции получают помощь в выявлении существующих пробелов и слабых мест в режимах регулирования, включая возможности надзора и обеспечения соблюдения требований.

После Ежегодного общего собрания в 2016 г., организация FinCoNet согласилась с тем, что этот Постоянный комитет сосредоточит свою работу на основных проблемах надзора, связанных с дигитализацией КПКПС. Это решение стало результатом предшествующей работе FinCoNet в области ответственного кредитования, включая публикацию доклада FinCoNet об ответственном кредитовании от 2014 г. и доклада о мерах стимулирования продаж и ответственном кредитовании от 2016 г.². После общественного обсуждения, организация FinCoNet также опубликовала в 2016 году «Рекомендации для органов надзора по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования»³.

Работа FinCoNet по дигитализации и ответственному кредитованию в области КПКПС является частью ее более широкого внимания к новым технологиям и их значению для защиты прав потребителей финансовых услуг. Организация FinCoNet начала решать эти вопросы, фокусируясь на онлайн-платежах и мобильных платежах⁴, и в настоящее время расширяет свою сферу анализа для более широкого надзора, основанного на управлении рисками, в эпоху цифровых технологий.

² FinCoNet, 2016 г., Доклад о мерах стимулирования продаж и ответственном кредитовании

³ FinCoNet, 2016 г., Рекомендации для органов надзора по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования

⁴ В 2016 г. FinCoNet опубликовала «Доклад об онлайн-платежах и мобильных платежах: Задачи надзора в сфере уменьшения рисков нарушения безопасности», и продолжает работать в этом направлении для выявления эффективных и потенциально новаторских подходов к надзору относительно смягчения рисков нарушения безопасности в цифровой экосистеме.

Общий обзор Исследования

В 2017 году FinCoNet провела и опубликовала «Исследование FinCoNet о дигитализации краткосрочного кредитования по повышенной ставке: Задачи надзора по повышению уровня ответственности перед потребителями при кредитовании». В ходе этого исследования была собрана информация о маркетинге и продажах продуктов КПКПС через цифровые каналы в различных юрисдикциях. Также была собрана информация о соответствующих методах, инструментах и механизмах поощрения внедрения принципов ответственного кредитования и снижения возникающих рисков, связанных с дигитализацией КПКПС.

Характерные особенности исследования

Цель исследования заключалась в определении следующих аспектов:

- a. Типы и особенности КПКПС в каждой юрисдикции;
- b. Риски, связанные с дигитализацией КПКПС;
- c. Основы регулирования и надзора для КПКПС, предоставляемых через цифровые каналы.

В исследовании также были собраны конкретные практические примеры, которые определили проблемы надзора, связанные с дигитализацией КПКПС, и методические рекомендации в этой сфере.

Ответы участников опроса

Анкеты исследования были выданы большому количеству юрисдикций и представительных органов, включая членов, партнеров и наблюдателей FinCoNet. В общей сложности, было получено 25 ответов от различных юрисдикций (см. Приложение 1: Финансовые органы-респонденты). Все данные должны рассматриваться в контексте объяснения вышеуказанного исследования и содержащихся в нем предостережений. В настоящем докладе термин «юрисдикция» означает одну из юрисдикций, которые дали ответы на вопросы, содержащиеся в анкете исследования.

Обзор литературы

Для подготовки доклада также использовался широкий спектр литературы на тему КПКПС и дигитализации в более широком смысле. Целый ряд организаций, работающих в этих сферах, руководствовалось и продолжает использовать большое количество научных исследований и работ. В настоящем докладе содержатся ссылки лишь на небольшую ту часть имеющейся литературы, содержание которой считается наиболее уместным.

Принципы высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг

Принципы высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг⁵ применяются на всех финансовых рынках (рынках банковских, кредитных, страховых услуг, а также рынках ценных бумаг и пенсий) и предназначены для оказания помощи в повышении уровня защиты прав пользователей финансовых услуг как странам Группы 20, так и другим заинтересованным странам в рамках их собственных юрисдикций. В рамках своего исследования в ходе подготовки настоящего доклада организация FinCoNet проанализировала риски, связанные с дигитализацией КПКПС, в контексте Принципов высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг и обрисовала

⁵ Группа 20/ОЭСР, 2011 г., Принципы высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг.

предварительное распределение по регионам для иллюстрации этого вопроса (см. Приложение 2).

Зачем исследовать дигитализацию краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке?

FinCoNet признает, что рынок КПКПС может представлять особые проблемы для органов надзора в силу существования значительного риска того, что ненадлежащая практика кредитования может толкать заемщиков к созданию чрезмерных задолженностей. Развитие дигитализации на этом рынке и связанная с этим доступность кредитов привели к возникновению новых проблем и задач для органов надзора во всем мире. Хотя инновации дают много преимуществ, они также могут создавать новые риски для потребителей финансовых услуг. В частности, для таких потребителей могут возникнуть такие риски, как риск ненадлежащей практики кредитования, недостаточного разглашения информации и запутанного процессов разрешения споров.

Цель доклада

Подготовка и публикация настоящего доклада организации FinCoNet должна помочь органам надзора выявить имеющиеся недостатки в режимах регулирования по вопросам предоставления КПКПС через цифровые каналы. Доклад также направлен на предоставление органам надзора примеров регуляторных подходов, на которые им следует опираться для улучшения внутренних инструментов надзора, направленных на сдерживание ненадлежащего или безответственного кредитования, а также для выявления областей, на которые необходимо обратить больше внимания. Соответственно, признавая преимущества дигитализации (при ее правильном использовании), в настоящем докладе FinCoNet уделяет особое внимание пониманию нормативных рисков и проблем с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг.

Помимо ответов участников опроса, настоящий доклад опирается на существующий опыт, относящийся к дигитализации КПКПС, включая опыт международных органов, устанавливающих стандарты⁶, органов надзора в различных юрисдикциях, органов по защите прав потребителей, а также на научную литературу.

Целью доклада не является разработка исчерпывающей нормативной базы для регулирования КПКПС, предоставляемых через цифровые каналы. Целью скорее является привлечение внимания к существующему в различных юрисдикциях спектру текущих и развивающихся нормативных практик, направленных на поощрение ответственного кредитования в этой области. Будущая работа FinCoNet в области ответственного кредитования и дигитализации финансовых услуг также будет опираться на настоящий доклад, включая предоставление органам надзора платформы для обсуждения этих вопросов под эгидой FinCoNet. Кроме того, настоящий доклад также предоставит базу для будущей работы FinCoNet и Целевой группы G20/ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг, и Международной сети ОЭСР по финансовому образованию, с которой FinCoNet тесно сотрудничает в отношении этих вопросов.

Структура доклада

В докладе изложены основные результаты исследования (включая конкретные практические примеры, выявленные в ходе исследования), а также учтено развитие международной обстановки и имеющийся опыт. Целью доклада является повышение информированности и понимания рисков, связанных с дигитализацией КПКПС, а также выявление практик для поощрения ответственного кредитования в этой области.

⁶ Например, Совет по финансовой стабильности (СФС) и Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

Для иллюстрации конкретных пунктов в докладе был выбран целый ряд конкретных практических примеров. Включение конкретных примеров не означает, что респондент, упомянутый в используемых конкретных примерах, является единственным ответчиком, который определил конкретный вопрос или корректирующие меры.

В докладе содержатся ссылки на ряд поставщиков кредитов и продуктов. Эти ссылки никоим образом не считаются одобрением со стороны организации FinCoNet. Также они не являются заключением о статусе описываемого продукта или услуги: вместо этого они указаны в качестве наглядного примера новых бизнес-моделей и новых технологий, которые рассматриваются или предлагаются в настоящее время.

Контекстуальные вопросы

Не все инструменты и механизмы, которые могут использоваться органами надзора и контроля, а также представителями правительственных структур для поощрения ответственного кредитования в области цифровых КПКПС, будут полезными или уместными для той или иной страны или юрисдикции.

Контекстуальные вопросы, которые влияют на полезность или уместность меры или подхода для той или иной страны или юрисдикции, зависят от целого ряда факторов политики, включая:

- Форму и искушенность рынка - например, является ли КПКПС растущим рынком;
- Правовую базу юрисдикции;
- Экономические условия, такие как доступность кредита, условия процентной ставки, вопросы производительности и роста, а также проблемы финансовой стабильности;
- Общую, математическую и финансовую грамотность населения - например, разглашение информации может быть менее полезным в случае, когда общая грамотность соответствующих потребителей является ограниченной; и
- Желание содействовать финансовой интеграции в целом или среди определенных групп потребителей.

Целью настоящего доклада не является анализ параметров политики или эффективности конкретной меры или предложения. Однако доклад может определить контекстуальную справочную информацию, в которой определены или признаны полезными конкретные механизмы, а также те, в отношении которых их полезность может быть ограничена.

ГЛАВА 2: ОСНОВА И ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО ДОКЛАДА

Ключевые моменты

Краткосрочные потребительские кредиты по повышенной ставке (КПКПС) могут называться по-разному в различных юрисдикциях: например, кредитование до зарплаты, кредитные договоры на небольшую сумму или соглашения о кредитовании.

Исследование показало, что, хотя в некоторых юрисдикциях законодательство определяет конкретные формы КПКПС, большинство юрисдикций не имеют конкретного юридического определения или конкретной классификации КПКПС как такового.

Однако исходя из ответов исследования, можно сделать вывод, что КПКПС, как правило, относится к практике предоставления потребителям в кредит:

- (i) сумм денежных средств, которые считаются незначительными по сравнению с другими формами кредитования на рынке,
- (ii) на короткий период времени, чаще всего на период до 12 месяцев,
- (iii) по ставке, которая считается высокой по сравнению с другими продуктами на рынке.

Ответственное кредитование: Краткий обзор

В докладе FinCoNet от 2014 г. отмечается следующее: тогда как потребительский кредит является неотъемлемой частью глобальной экономики, занимает центральную роль в экономике большинства стран, и аргументация в пользу нормативного вовлечения является сильной, международное внимание к ответственному кредитованию для потребительского кредита является относительно новым явлением. Международные инициативы ответственного кредитования демонстрируют тенденцию к развитию или в ответ на конкретные опасения, или в контексте вопросов усиления защиты прав потребителей (в отличие от конкретных вопросов именно ответственного кредитования). В то время, как потребители, поставщики кредитов и кредитные посредники играют центральную роль в обеспечении ответственного принятия решения о предоставлении заемных средств или заключении кредитного договора или соглашения, не менее важную роль также играет нормативное вовлечение для поощрения и обеспечения применения принципов ответственного кредитования. Изучение литературы, научных исследований, недавних событий и международной ситуации указывает на существование трех оснований, на которых необходимо строить нормативное вовлечение для поощрения ответственного кредитования и которые в значительной степени взаимодействуют и дополняют друг друга:

- повышение экономической эффективности - для устранения рыночной неэффективности: такой, как «информационная асимметрия» между поставщиками кредита и потребителями;
- защита прав потребителей - принимая во внимание принципы равенства и справедливости, особенно в преодолении дисбаланса сил между поставщиком кредита и потребителем, что приводит к противозаконным действиям; и
- вопросы финансовой стабильности (пруденциальные) - для предотвращения системных рисков на рынке⁷.

⁷См., например, цитату из Руководства по применению Основных принципов эффективного банковского надзора в сфере регулирования и надзора за деятельностью учреждений, имеющих отношение к расширению доступа к финансовым услугам Базельского комитета по банковскому надзору, которая гласит, что «распространение формальных, неформальных, регулируемых и нерегулируемых микрокредиторов с

Что такое потребительский кредит?

В настоящем докладе используется определение «потребительский кредит», которое использовалось в докладах FinCoNet от 2014 и 2016 гг.:

Потребительский кредит означает «кредит, предоставляемый физическим лицам для личных или жилищно-бытовых, а не для коммерческих целей».

Сюда входят как обеспеченные кредиты (например, ипотечные кредиты и кредиты частным лицам), так и необеспеченные кредиты (например, кредитные линии, кредитные карты, кредит по овердрафту, кредитование до зарплаты и микрокредиты)⁸.

Однако обратите внимание, что, учитывая конкретный предмет настоящего доклада (краткосрочные потребительские кредиты по повышенной ставке), в дальнейшем ссылка на потребительский кредит будет обозначать только необеспеченные потребительские кредиты, поскольку потребительские кредитные продукты, которые могут быть классифицированы как КПКПС, являются, как правило, необеспеченными кредитами.

Что такое краткосрочный потребительский кредит по повышенной ставке (КПКПС)?

В анкете исследования респондентам было предложено определить и охарактеризовать основные особенности КПКПС в их соответствующих юрисдикциях. Результаты исследования по характеристикам этого типа кредита в соответствии с определениями в различных юрисдикциях упоминаются в тексте доклада и подробнее описаны в Приложении 3. Настоящий доклад не предназначен для определения всех типов КПКПС, равно как и не предназначен для установления общего определения данного термина. В любом случае, по итогам исследования было выявлено множество вариантов технических параметров продуктов и решений, которые в различных юрисдикциях считаются КПКПС. Целью настоящего доклада скорее является отметить общим образом различные подходы и определения в юрисдикциях в отношении того, что рассматривается как «краткосрочный, кредит по повышенной ставке», возникающий нормативный риск, и регулятивные подходы, чтобы помочь органам надзора в регулировании цифрового предоставления данного вида кредита в их собственной юрисдикции.

В общем, КПКПС означает практику предоставления потребителям в кредит:

- сумм денежных средств, которые считаются незначительными по сравнению с другими формами кредитования на рынке,
- на короткие периоды времени (согласно данным исследования, срок таких кредитов, как правило, не превышает 12 месяцев),
- по ставке, которая считается высокой по сравнению с другими продуктами на рынке.

В зависимости от юрисдикции, КПКПС может называться по-разному: например, кредитование до зарплаты, договоры о кредитовании на незначительную сумму или соглашения о кредитовании. Исследование показало, что в некоторых юрисдикциях законодательство определяет конкретные формы КПКПС, тогда как другие юрисдикции не имеют конкретного юридического определения или конкретной классификации КПКПС.

Респонденты отметили широкий спектр различных видов продуктов КПКПС, которые обычно предоставляются в рамках их юрисдикций. Например, в некоторых юрисдикциях респонденты расценивали возобновляемые кредитные продукты, такие как кредитные

различными бизнес-моделями приводит к дальнейшим опасениям по поводу долгового стресса и возможных системных последствий чрезмерной задолженности в некоторых юрисдикциях» (стр. 23)

⁸ FinCoNet, 2016 г., Доклад о мерах стимулирования продаж и ответственном кредитовании, стр. 16-17

карты или кредиты по овердрафту, как продукты КПКПС. В Ирландии было решено отнести продукты КПКПС к конкретной нормативной категории «соглашений о кредитовании по завышенным ставкам», при которых кредит, как правило, принимает форму кредита наличными, но может также включать предоставление товаров в кредит от продавца или покупку товаров из каталога.

ГЛАВА 3: ДИГИТАЛИЗАЦИЯ

Ключевые моменты

Новое явление - дигитализация финансовых услуг - повлияло на рынок КПКПС.

Цифровой КПКПС отличается от КПКПС, предоставляемого через традиционные каналы, тремя ключевыми направлениями: это быстро, автоматизировано и удаленно.

Дигитализированный потребительский кредит можно разделить для целей КПКПС на модели стандартного, равноправного и частного кредитования.

Как и в других финансовых услугах, в КПКПС можно найти и партнерские отношения между финтех-компаниями и традиционными поставщиками кредитов.

Правильно осуществленная дигитализация КПКПС может предложить потребителям некие преимущества. Такие преимущества могут включать расширение доступа к регулируемым финансовым услугам, более эффективные оценки кредитоспособности, повышение удобства и сокращение затрат.

Феномен дигитализации

В последние годы мир столкнулся с дигитализацией и ее значительным распространением в повседневной жизни. Дигитализация влияет на способ общения и взаимодействия людей в социальной, коммерческой и финансовой сфере. Такое продвижение цифровых технологий приводит к значительным изменениям в глобальной экономике и в обществе, в целом⁹. Оно также меняет способ предоставления финансовых услуг наряду с общей глобальной позитивной динамикой в освоении цифровых финансовых услуг. Ожидается, что освоение цифровых финансовых услуг будет продолжать расти в ближайшие годы, выступая в качестве катализатора для дальнейшего развития и инноваций¹⁰. По данным группы Ассоциации специальной группы мобильных технологий (АСГМТ)¹¹, торговой организации, представляющей интересы мобильных операторов по всему миру, цифровые финансовые услуги теперь широко доступны более 60% населения мира. Дигитализация позволила большему числу потребителей, ранее не обслуживаемых банком, получить доступ к финансовым услугам, особенно по каналам мобильной связи. Число этих каналов растет, в т.ч. на формирующихся рынках и в развивающихся странах. В 2016 году АСГМТ сообщила, что количество мобильных денежных счетов численно превзошло количество банковских счетов на нескольких формирующихся рынках и в развивающихся странах¹².

Что такое «Цифровые финансовые услуги»?

Организация экономического сотрудничества и развития (Международная сеть по финансовому образованию) считает, что цифровые финансовые услуги (ЦФУ) можно определить как *«финансовые операции с использованием цифровых технологий, включая электронные деньги, мобильные финансовые услуги, финансовые услуги онлайн, видеointерфейс и дистанционный банкинг, посредством банковских учреждений или без их участия. ЦФУ могут охватывать различные денежные операции, такие как внесение, снятие, отправка и получение денежных средств, а также иные финансовые продукты и услуги, включая оплату, кредитование, сбережения, пенсии и страхование. ЦФУ могут также включать нетранзакционные услуги, такие как просмотр личной финансовой*

⁹ ОЭСР, 2015 г., Перспективы цифровой экономики

¹⁰ ОЭСР, 2017 г., Группа 20/ОЭСР, Доклад Международной сети по финансовому образованию об обеспечении финансового образования и защиты прав всех потребителей в эпоху цифровых технологий

¹¹ АСГМТ, 2017 г., Отраслевой доклад о мобильных деньгах за 2016 г.

¹² АСГМТ, 2016 г., Отраслевой доклад о мобильных деньгах за 2015 г.

информации через цифровые устройства»¹³. На рынке цифровых финансовых услуг присутствует большое количество различных участников. В докладе Международной сети ОЭСР по финансовому образованию указано, что банки являются крупнейшими участниками рынка цифровых финансовых услуг, за которыми с небольшим отрывом идут телекоммуникационные компании. Другие участники, указанные в докладе, включают, среди прочего, поставщиков кредитов, государственные органы, страховые или пенсионные компании, почтовые отделения, банковских агентов, общества взаимопомощи, финансово-технологические компании, учреждения, занимающиеся операциями с электронным деньгами, инвестиционные банки и компании, осуществляющие операции фондовыми ценностями.

Дигитализация КПКПС

Дигитализация финансовых услуг оказывает влияние на рынок КПКПС. Все больше провайдеров предлагают свои услуги через цифровые каналы, поэтому потребительский спрос на цифровой кредит продолжает расти. Интернет- и мобильные компании являются привлекательными для поставщиков кредитов и потребителей: у них небольшие накладные расходы по сравнению с традиционными кредитными учреждениями, и они дают быстрый и удобный доступ к кредитам. Например, онлайн-рынок КПКПС в Австралии значительно вырос в последние годы; один крупный кредитор, предоставляющий договоры о кредитовании на незначительную сумму (ДКНС), указал в своей отчетности за 2017 год объемы онлайн-кредитования, которые впервые превысили объемы стандартного кредитования¹⁴. Такое ускорение роста популярности цифрового кредитования проявляется также на формирующихся рынках, где кредитные услуги на основе мобильных технологий (таких, как M-Shwari в Кении) быстро распространились в течение короткого периода времени¹⁵.

Продукты и каналы

Респонденты исследования указали, что некоторые из или все продукты КПКПС, предлагаемые в их юрисдикциях, доступны через цифровые каналы (преимущественно веб-каналы). В некоторых случаях поставщики могут частично использовать цифровые каналы при оформлении кредита, но, по-прежнему, нуждаются в личном общении на некоторых этапах. В других случаях все действия - от кредитной заявки до одобрения, выплаты и погашения - осуществляются через цифровой канал без личного контакта. В Индонезии поставщики могут использовать цифровые каналы для оказания помощи в оценке заемщиков. В Ирландии лицензированные ростовщики использовали онлайн-приложения для регистрации жалоб, а «каталожные фирмы» предоставляют возможность заимствовать средства онлайн одновременно с покупкой продукта из их каталога. В ходе исследования рынка КПКПС в Великобритании¹⁶, проведенного Управлением по защите конкуренции и рынкам, было выявлено, что около 40% потребителей услуг кредитования до зарплаты, которые подавали заявки на получение кредита у онлайн-кредиторов, использовали веб-сайт лидогенератора. Лидогенераторы - это компании, которые заключают договоры с кредиторами, предоставляющими кредиты до зарплаты, с целью передачи заявок потенциальных клиентов (или «лидов») в обмен на вознаграждение за каждый предоставленный лид. Онлайн-клиенты, которые не подают заявки через

¹³ ОЭСР, 2017 г., Группа 20/ОЭСР, Доклад Международной сети по финансовому образованию об обеспечении финансового образования и защиты прав всех потребителей в эпоху цифровых технологий, стр. 14

¹⁴ Кэш Конвертерс (Cash Converters), 2017 г., Финансовые результаты за полгода за период, закончившийся 31 декабря 2016 г.

¹⁵ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2016 г., Распространение использования цифрового кредитования

¹⁶ Управление по защите конкуренции и рынкам, 2015 г., Исследование рынка услуг кредитования до зарплаты: Итоговый доклад.

лидогенератор, могут подать заявку непосредственно на сайте кредиторов или с помощью других средств, включая использование поисковой системы, через веб-сайты связанных маркетинговых компаний и с использованием веб-сайтов сравнения цен (в меньшей мере).

В своем анализе цифровых кредитных продуктов¹⁷ Группа по исследованиям и анализу политики школы Эванс (ГИАПЭ) определила 68 продуктов, предлагаемых в цифровом виде в Индии, Кении, Нигерии, Танзании и Уганде. И хотя их исследование не было ограничено исключительно КПКПС, многие из выявленных продуктов были краткосрочными (со сроком до 30 дней) и могли считаться предоставляемыми по повышенной ставке, поскольку имели относительно высокие процентные ставки и множество комиссий. Большинство выявленных продуктов были сформированы между 2012 г. и 2015 г. (36 продуктов), и еще 16 были созданы меньше года назад или же еще находятся на стадии планирования развития. Большинство продуктов были предложены исключительно в одной стране - из 68 определенных продуктов только два предлагаются в нескольких странах: L-Pesa в Кении, Танзании и Уганде и Mkoro Rahisi (Тала) в Кении и Танзании. ГИАПЭ отметила, что эта географическая концентрация может быть обоснована партнерствами или требованиями к проверке личности.

Интернет был определен в качестве наиболее распространенного цифрового канала - он используется 37 продуктами, тогда как 27 продуктов работают с мобильных приложений (некоторые из этих продуктов также имеют Интернет-платформу). Однако смартфоны из-за своей стоимости не так широко используются в странах с низкими доходами; как результат, ряд продуктов (18) работают на простых мобильных телефонах без доступа к мобильному Интернету – вместо этого используются сервисы текстовых сообщений (SMS), инструментарий SIM-карты или неструктурированные дополнительные сервисные данные (НДСД). Ни один из респондентов в рамках исследования FinCoNet не отметил традиционные мобильные телефоны как часто используемый цифровой канал для доступа к КПКПС в их юрисдикции.

Бизнес-модели

Можно сказать, что цифровые КПКПС отличаются от КПКПС, предоставляемых через традиционные каналы, три ключевых аспекта¹⁸:

1. **Быстрота:** использование цифровых каналов позволяет утверждать заявление на предоставление кредита в очень короткие сроки, часто в течение меньше 24-х часов, а в некоторых случаях - почти мгновенно.
2. **Автоматизация:** решения о кредитоспособности и утверждении заявления на предоставление кредита определяются посредством автоматизированных процессов, которые позволяют сервисам работать быстрее.
3. **Удаленность:** операции выполняются удаленно, а при личном присутствии, избавляя от необходимости физически посещать финансовое учреждение для того, чтобы получить доступ к финансовым услугам.

ГИАПЭ определила три основные категории бизнес-моделей, используемых для продажи цифровых кредитных продуктов¹⁹. Среди них:

¹⁷ Группа по исследованиям и анализу политики школы Эванс (ГИАПЭ), 2017 г., Анализ цифровых кредитных продуктов в Индии, Кении, Нигерии, Танзании и Уганде.

¹⁸ Чэнь и Мазер, 2016 г., Быстро, автоматизировано и удаленно: Ключевые атрибуты цифрового кредита

¹⁹ Они, конечно, являются вариациями, которые явно не вписываются в другие определенные модели. Например, Окоа Stima (Кения) является продуктом, который предлагается коммуникационной компанией Safaricom в партнерстве с Kenya Power, и который позволяет потребителям оплачивать свои счета за электричество, используя кредит. Что касается двух других продуктов, то работодатель клиента должен подписаться на услугу, которая затем позволяет погашать кредиты путем вычета из заработной платы. Эти

1. Стандартная модель

Продукты в этой модели могут варьироваться в зависимости от платформы, условий кредитования и целевого рынка, но имеют три основные черты:

- a. Кредиты предоставляются в виде электронных денег (на банковский счет или мобильные кошельки);
- b. Кредиты являются необеспеченными; и
- c. Кредиты предоставляются банками, операторами мобильной связи или другими крупными кредиторами (но не физическими лицами).

2. Модель кредитов для физических лиц

Эта модель позволяет потребителям обратиться за кредитом для покупки розничных продуктов. Некоторые цифровые кредитные продукты, использующие эту модель, позволяют потребителям покупать продукты своих розничных партнеров непосредственно через их веб-сайт. Потребители подают заявку на кредит во время просмотра продукта и могут получить положительный ответ мгновенно. Поставщик цифрового кредита затем координирует поставку этого товара и управляет погашением кредита. Другие кредитные продукты позволяют клиентам подать заявку на кредит, и затем использовать этот кредит для покупки розничных продуктов на сайтах своих партнеров. К примеру, ГИАПЭ определила один продукт поставщика кредита в партнерстве с большим интернет-магазином. Продавец обеспечивает условия для совершения розничных покупок, в то время как поставщик кредита управляет утверждением, выплатой и погашением кредита.

ПРИМЕР А - Ирландия

В Ирландии «лицензированные ростовщики» (нормативная категория КПКПС), работающие как «каталожные фирмы», предоставляют товары в кредит, с использованием модели розничного кредита. Этот кредит предоставляется в виде текущего счета, который работает аналогично счету кредитной карты. Потребитель получает выписку, в которой излагается сумма заемных средств и непогашенная сумма (включая любые проценты) и минимальная сумма, которую они должны погасить в течение месяца. На остальную часть непогашенной суммы продолжают начисляться проценты, а вся непогашенная сумма (или ее часть) может быть погашена в любое время.

Выплаты могут производиться с помощью целого ряда различных вариантов, включая денежный почтовый перевод, оплату по счету, через банк, по чеку, онлайн, или с помощью кредитной или дебетовой карты. В настоящее время существуют две каталожные компании, работающие в Ирландии в качестве лицензированных ростовщиков. Последние данные Центрального банка Ирландии свидетельствует о том, что потребители, которые пользуются кредитом, предоставленным этими компаниями, составляют приблизительно 43% от всех потребителей на рынке лицензированных кредиторов в Ирландии.

Каталожные компании порождают опасения, отличные от тех, которые присущи стандартным коллекторным компаниям КПКПС. Такие опасения включают, среди прочего, легкость доступа к кредитам. Существует даже возможность того, что потребитель может непреднамеренно подать заявку на получение кредита по повышенной ставке (учитывая его близость к возможности покупки и оплаты на веб-сайте), или делает

продукты могут также использовать данные, предоставляемые работодателем для оценки кредитоспособности. Другой продукт (Mjajigi в Кении) требует уплаты клиентами разовой комиссии для начала использования продукта, но позволяет им заработать небольшие суммы за рекомендации клиентов.

это, не изучив всю информацию на момент проведения транзакции, или не подумав настолько серьезно, как если бы подавал заявку на оформление кредита в другом учреждении.

Модель

Согласно Международной организации комиссий по ценным бумагам (МОКЦБ)²⁰, краудфандинг - это *«собираемый термин, описывающий использование небольших сумм денег, полученных от большого числа отдельных лиц или организаций, для финансирования проекта, бизнеса, персонального кредита и других потребностей через онлайн-платформу»*. МОКЦБ предлагает четыре подкатегории краудфандинга: пожертвование, вознаграждение, равноправное кредитование и паевой краудфандинг. В отношении краудфандинга настоящий доклад будет уделять внимание модели равноправного кредитования.

В общих чертах равноправное кредитование можно определить как использование электронной платформы, которая подходит кредиторам/инвесторам и заемщикам/эмитентам для цели предоставления необеспеченных кредитов, включая потребительское и бизнес кредитование, а также кредитование под залог недвижимости. Эти услуги, как правило, предоставляются новыми участниками рынка, известными значительной дигитализацией своих процессов, включая технологическую поддержку для кредитного анализа, урегулирование платежей и, в некоторых случаях, управление инвестициями.

В этой модели продукт является платформой, в рамках которой в соответствии с нуждами заемщиков находятся/определяются те или иные кредиторы, которые обеспечивают финансирование. Для большинства продуктов, проанализированных ГИАПЭ, риск дефолта возлагается на отдельных кредиторов. Один продукт, определенный в анализе ГИАПЭ (Faircent в Индии), требует, чтобы кредит финансировался несколькими кредиторами для снижения уровня риска для одного кредитора. Время, необходимое для выдачи кредита, зависит от взаимодействия между кредитором и заемщиком, и оба они должны быть согласны с условиями кредита.

Модель равноправного кредитования создает для потребителей преимущества и риски. Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения считает основными преимуществами этой модели для потребителей удобность, эффективность и возможность улучшения доступа к кредитам малообеспеченными слоями населения²¹. СФС отметил²², что платформы равноправного кредитования могут быть более, чем банки, уязвимы к некоторым операционным рискам, таким как кибер-риск, в силу своей зависимости от относительно новых цифровых процессов. Как и в случае с любым цифровым поставщиком, степень подверженности таким рискам, скорее всего, зависит от уровня сложности платформы, механизмов, используемых для хранения данных клиентов и надежности их режимов кибер-безопасности. Она также может определяться уровнем зависимости от сторонних поставщиков, к услугам которых прибегают, и качеством этих поставщиков. Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения также выявила риск того, что потребители могут быть менее защищены при

²⁰ Международная организация комиссий по ценным бумагам, 2014 г., Краудфандинг: Быстрый рост неокрепшей отрасли, стр. 4.

²¹ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения (CGAP), 2017 г., Краудфандинг и расширение доступа к финансовым услугам.

²² СФС, 2017 г., Финансово-технологическое кредитование: Структура рынка, бизнес-модели и последствия для финансовой стабильности.

использовании платформ равноправного кредитования, которые могут выходить за рамки традиционной нормативно-правовой базы²³.

Финтех-компании в сотрудничестве с регулируемыми финансовыми учреждениями

На формирующихся рынках есть несколько примеров финтех-компаний²⁴, которые сотрудничают с традиционными финансовыми учреждениями в предоставлении цифровых кредитных продуктов. В некоторых случаях этого можно достичь путем использования существующего разрешения традиционного финансового учреждения. ГИАПЭ установила, например, что почти половина из цифровых кредитных продуктов, включенных в их анализ, функционируют в партнерстве с Операторами сотовой связи, или предоставляются компаниями, предоставляющими услуги мобильных денег, которыми руководят Операторы сотовой связи (ОСС). Многие из этих цифровых кредитных продуктов могут рассматриваться как кредитные продукты по повышенной ставке, поскольку они имеют относительно высокие процентные ставки и множество комиссий. Небольшое количество респондентов в рамках Исследования (12%) указали, что финтех-компании обязаны сотрудничать с традиционными учреждениями в рамках их юрисдикций.

Преимущества дигитализации КПКЗС

Дигитализация кредита при должной реализации открывает множество потенциальных преимуществ для потребителей. Новые технологии могут быть ключевым фактором финансовой интеграции, при которой цифровые каналы могут стать доступными для большего числа потребителей, нежели традиционные финансовые услуги, включая население сельской местности и население с низким уровнем дохода. Таким образом, дигитализация может привести к расширению возможности доступа к кредитам для потребителей, которые в ином случае были бы не допущены из-за обстоятельств, помимо кредитоспособности (например, такие факторы, как уровень их дохода или географическое расположение, которые не позволили бы им попасть на целевой рынок традиционного кредитования). Согласно данным Международной сети Группы 20/ОЭСР по финансовому образованию, цифровые финансовые услуги *«открывают новые возможности для улучшения общего уровня расширения доступа к финансовым услугам, предоставляя первую точку входа в формальную финансовую систему для населения, не обслуживаемого банками, бедных слоев населения, а также населения, признанного финансово неблагополучными»*²⁵. Это особенно распространено в странах с низкими доходами и на формирующихся рынках, где расширение цифровых каналов предоставило всем слоям населения доступ к кредитным и другим финансовым услугам, которые они раньше не могли себе позволить. В некоторых развивающихся странах количество взрослых, использующих мобильные деньги, выше, чем взрослых, использующих традиционные банковские счета²⁶, что говорит о популярности этих услуг²⁷. Цифровые

²³ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2017 г., Краудфандинг и расширение доступа к финансовым услугам

²⁴ В Исследовании термин «финтех-компании» определяется как компании, которые отображают инновационные, основанные на технологиях бизнес-модели и новые технологии, которые могут иметь преобразующее воздействие на индустрию финансовых услуг.

²⁵ ОЭСР, 2017 г., Группа 20/ОЭСР, Доклад Международной сети по финансовому образованию об обеспечении финансового образования и защиты прав всех потребителей в эпоху цифровых технологий, стр. 19

²⁶ Европейский парламент, 2015 г., Аспекты защиты прав потребителей мобильных платежей.

²⁷ И хотя расширение доступа к финансовым услугам очевидно является ключевым преимуществом дигитализации кредита, следует отметить, что особое внимание настоящего доклада уделяется проблемам защиты прав потребителей для органов надзора в контексте КПКЗС, а не расширению доступа к финансовым услугам.

каналы также могут увеличить доступ в развитых странах, где они вытесняют старые каналы и предлагают более удобный доступ к кредитам.

ПРИМЕР В – M-Shwari

M-Shwari - это мобильный кредитный и сберегательный продукт, который был запущен в Кении в 2012 году с помощью партнерства между Коммерческим банком Африки (КБА) и кенийской коммуникационной компанией Safaricom. M-Shwari предлагает потребителям необеспеченные кредиты через платформу M-Pesa компании Safaricom, денежный перевод через мобильное устройство, услуги финансирования и микрофинансирования. Рост M-Shwari был удивительным и предлагал доступ к кредитам для большого числа потребителей, которые могли ранее быть не допущены к традиционным финансовым услугам. В 2015 году, один из пяти кенийских взрослых являлся активным клиентом M-Shwari, и Центральный банк Африки предоставлял в среднем 50 000 кредитов каждый день²⁸.

Открытие счета M-Shwari является быстрым и легким процессом с минимальными барьерами для доступа. Клиенту необходимо только иметь традиционный мобильный телефон и зарегистрированный счет в M-Pesa. Как только клиент открывает счет в M-Shwari, он сразу же может получить доступ к кредиту, даже не имея при этом предыдущей банковской истории. Фактически больше половины счетов M-Shwari открываются клиентами, которые не имеют банковских счетов другого типа (Кук и Маккей, 2015 г.). Оценки кредитоспособности проводятся с использованием алгоритма, основанного на использовании клиентом услуг Safaricom (включая M-Pesa). В случае положительного ответа на заявку на получение кредита, средства мгновенно и удаленно выплачиваются, позволяя потребителю получить доступ к кредитам в любое время и в любом месте.

Для того чтобы иметь возможность получить кредит, потребители должны быть активными пользователями M-Pesa на протяжении минимум 6 месяцев, регулярно хранить средства на своем счете M-Shwari и непрерывно пользоваться другими услугами компании Safaricom²⁹. Сумма, которую потребитель может заимствовать, зависит от их использования определенных услуг компании Safaricom и их кредитной истории. Кредиты предоставляются под 7,5% и погашаются в течение 30 дней. Если потребитель погашает кредит меньше чем за 30 дней, его кредитный лимит увеличится. Если потребитель не погашает кредит в течение 30 дней, срок погашения будет продлен еще на 30 дней, а на оставшуюся непогашенную сумму будет начислено еще 7,5%. Если кредит не погашается на протяжении 62 дней, Центральный банк Африки имеет право удержать средства, хранящиеся клиентом на счете M-Shwari, в качестве обеспечения непогашенной суммы кредита. Последнее напоминание о том, что информация о клиенте будет направлена в кредитное бюро в случае непогашения кредита, направляется после истечения 90 дней, и информация о клиенте предоставляется в кредитное бюро после истечения 30 дней с момента направления такого напоминания³⁰.

Дигитализация также меняет технологии оценки кредитоспособности, поскольку кредиторы имеют доступ к большему объему данных о потребителях, чем когда-либо прежде. В своем анализе цифровых кредитных продуктов, ГИАПЭ обнаружила, что общие данные, используемые для оценки заемщиков, ранее включали данные о предыдущих цифровых кредитах, сделках с мобильными деньгами и информацию о балансе, данные из социальных сетей и данные о действиях с мобильного телефона. Использование нетрадиционных данных, таких как данные из социальных сетей и данные

²⁸ Кук и Маккей, 2015 г., Топ 10 вещей, которые следует знать о M-Shwari.

²⁹ Safaricom, Часто задаваемые вопросы о M-Shwari, <https://www.safaricom.co.ke/faqs/faq/273>

³⁰ Кук и Маккей, 2015 г., Как работает M-Shwari: Достижения.

о действиях с мобильного телефона, добавляет еще один аспект оценки кредитоспособности и позволяет потребителям, которые не были допущены согласно традиционным оценкам, получить доступ к кредитам. Использование этих новых технологий и альтернативных данных может также позволить проведение более точной и комплексной оценки заемщика и улучшить общее управление кредитными рисками. Филиал поставщика цифровых кредитов (в Кении) утверждал, что даже едва уловимые особенности поведения, такие как принятие решения добавить фамилии в список контактов на телефоне, может свидетельствовать об увеличении вероятности погашения кредита³¹. В другом примере компания EFL Global использует систему искусственного интеллекта для предоставления глобального альтернативного механизма оценки для лиц, которые ранее не были охвачены банковской системой, сосредоточив внимание на малых предприятиях.

Для потребителей, которые уже используют широкий спектр традиционных финансовых услуг, дигитализация по-прежнему предлагает множество преимуществ, таких как более легкий и быстрый доступ к кредитам. Потребители могут взять кредит в такое время и в таком месте, где они захотят, и управлять погашением кредита более удобным образом. ГИАПЭ отметила несколько продуктов, которые автоматически продлевают период погашения, когда платеж был пропущен, давая потребителям еще один шанс сделать оплату вовремя и устраняя необходимость связываться с их финансовым учреждением или физически идти в отделение. Цифровые каналы также предоставляют потребителям доступ к трансграничным услугам - более легкий и доступный, чем через традиционные каналы.

Дигитализация может улучшить конкуренцию путем сокращения расходов и расширения вариантов для поиска подходящего продукта. Использование онлайн-каналов или мобильных каналов позволяет компаниям сэкономить на издержках и накладных расходах, в то время как автоматизация может привести к сокращению необходимого персонала. В принципе, такое сокращение затрат может быть перенесено на потребителей в форме снижения комиссий и сборов, по меньшей мере, в контексте достаточно конкурентного рынка. Также потребителям будет проще присматриваться и сравнивать продукты онлайн, что может привести к дальнейшей экономии. Появление платформы равноправного кредитования (при правильной работе) может, например, предложить потребителям средство доступа к кредиту в секторах с недостаточным финансированием или секторах, в которых стоимость традиционных методов финансирования слишком высока. В этих аспектах кредитование при помощи этих платформ может обеспечить альтернативный рынок для кредитов по завышенным ставкам, предоставляемых традиционными банками через цифровые каналы. Согласно данным МОКЦБ, равноправное кредитование «разработано как средство, при помощи которого заемщики могут получать кредиты по более низкой процентной ставке, чем кредиты, предоставляемые банками с помощью традиционных путей»³². В Докладе МОКЦБ также отмечена способность онлайн-платформ равноправного кредитования работать при относительно низких затратах на инфраструктуру, что делает их экономически более эффективными по сравнению с традиционными кредиторами, которые требуют физического присутствия и человеческих ресурсов.

Очевидно, конечно же, что все эти вопросы (будь то автоматическое продление или трансграничный бизнес) должны осуществляться в наилучших интересах потребителей, с риском того, что услуги такого рода могут нанести ущерб потребителям (например, в

³¹ Двоскин, 2015 г., Кредитные стартапы интересуются использованием заемщиками своих телефонов для оценки кредитоспособности

³² Международная организация комиссий по ценным бумагам, 2014 г., Краудфандинг: Быстрый рост неокрепшей отрасли, стр. 14

случаях, когда автоматическое продление маскирует лежащую в основе невозможность погашения, что должно урегулироваться самими сторонами).

ГЛАВА 4: НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Ключевые моменты

Исследование показало, что, в целом, цифровые КПКПС регулируются теми же правилами и требованиями, что и КПКПС, предоставляемые через традиционные каналы.

Нормативные требования по КПКПС включают правила, характерные для потребительского кредита (такие, как, например, требования к получению разрешения) и для обязательств по ответственному кредитованию (такие, как раскрытие информации, прозрачность, пригодность и оценки кредитоспособности).

Однако нормативные требования по КПКПС также включают примеры более конкретных интервенций в отношении повышенной стоимости (включая максимальную процентную ставку), ограничения на неустойку, ограничения на повторные займы/продление срока кредитования путем выдачи нового для погашения существующего, запреты на некоторые виды КПКПС и требования к предупреждающему уведомлению.

Хотя, в целом, инициативы по дигитализации и были отмечены, ни один из респондентов в рамках исследования не сообщил об инструментах надзора, используемых исключительно для контроля цифровых КПКПС. Скорее, органы надзора используют при проведении надзора за такими кредиторами те же инструменты, что и при надзоре за кредиторами потребительского кредита.

Большинство респондентов в рамках исследования не считают вероятным, что краудфандинг является или станет источником КПКПС. Однако несколько респондентов предприняли шаги для регулирования краудфандинга или изучают тему краудфандинга и его регулирования.

Исследование показало, что, в целом, юрисдикции не проводят различия в своих нормативно-правовых базах между КПКПС и другими видами потребительского кредита. Юрисдикции также не проводят различия между потребительским кредитом, предоставляемым через цифровые каналы, и потребительским кредитом, предоставляемым через иные каналы. Вместо этого, правила, которые применяются к предоставлению КПКПС через традиционные каналы, применяются также к предоставлению КПКПС через цифровые каналы.

Нормативные требования

Общие требования к потребительскому кредиту

Респонденты в рамках исследования отметили, что, в общих чертах, КПКПС регулируется теми же правилами и требованиями в их юрисдикции, что и другие типы потребительского кредита. Такие правила включают требования к получению разрешения и обязательства по ответственному кредитованию, такие как раскрытие информации, прозрачность, пригодность и оценки кредитоспособности. Большинство респондентов (64%) также имеют правила, касающиеся периодов обдумывания (время для размышления) до заключения соглашения о потребительском кредите, или периодов отказа после заключения кредитного договора. В некоторых юрисдикциях кредиты, предоставляемые через цифровые каналы, могут также регулироваться законодательством об удаленном маркетинге.

Требования, характерные для КПКПС

Некоторые юрисдикции имеют нормативные правила и требования, которые характерны для КПКПС. Эти правила и требования предназначены для смягчения рисков, вытекающих из особенностей КПКПС, которые могут нанести ущерб интересам потребителей. Ниже приведены некоторые примеры характеристик, которые создают

риски для потребителей, о чем свидетельствует исследование, и образец нормативных требований, имеющихся в юрисдикциях респондентов для устранения этих рисков:

1. Высокая стоимость
2. Пролонгация
3. Многократные кредиты
4. Перекрестные продажи
5. Прочие вопросы

Результаты исследования показали, что эти требования применяются к КПКПС независимо от того, предоставляются ли они с помощью цифровых или традиционных каналов.

1. Высокая стоимость

Эти виды кредитов являются дорогостоящими для потребителей и обычно связаны с высокими процентными ставками. КПКПС могут быть выгодны для потребителей, если они используются в качестве источника финансирования в единичных случаях или в случае крайней необходимости для покрытия чрезвычайных или единовременных расходов. И хотя стоимость этих кредитов является высокой относительно альтернативных источников финансирования, в чрезвычайной ситуации преимущества наличия доступа к кредитам могут перевесить относительно высокую стоимость. Однако исследования, проведенные в Великобритании³³ и Канаде³⁴, показали, что значительная часть потребителей используют эти кредиты для покрытия обычных повседневных расходов. Исследования, проведенные в Ирландии, показали, что клиенты лицензированных ростовщиков в большинстве случаев берут кредиты на покупку предметов личного обихода (товары/одежду), а также для семейных мероприятий. Использование КПКПС для покрытия периодических повседневных расходов вызывает особую обеспокоенность, поскольку потребителям может быть трудно погасить такой кредит и оплачивать свои повседневные расходы в будущем.

Лимиты по процентным ставкам

В некоторых юрисдикциях используют фиксированные максимумы процентных ставок по потребительским кредитам для устранения рисков, связанных с высокой стоимостью кредитов. В таблице 1 приведены некоторые примеры. Ни один из респондентов в рамках Исследования не сообщил о различиях в этом отношении между потребительским кредитом, предоставляемым через цифровые каналы, и потребительским кредитом, предоставляемым через традиционные каналы.

Таблица 1: Пример фиксированной максимальной ставки для потребительского кредита в юрисдикциях респондентов

Страна	Фиксированная максимальная ставка
Армения	Номинальная процентная ставка не может превышать базовую ставку Центрального банка больше чем в два раза.
Австралия	Для всех кредитных договоров (за исключением тех, которые предлагаются уполномоченным кредитным учреждением) существует национальный фиксированный максимум стоимости. Фиксированный

³³ Научно-исследовательский центр потребительского кредитования, Бристольский университет, 2013 г., Влияние фиксированного максимума общей стоимости кредита на бизнес и потребителей.

³⁴ Моментум, 2014 г., Реальная стоимость кредитования до зарплаты.

	<p>максимум зависит от срока действия договора и суммы кредита.</p> <p>Фиксированный максимум включает в себя фиксированный максимум процентной ставки в размере 48% годовых, включая все сборы и платежи; в случае кредитов на меньшую сумму применяются два следующих фиксированных максимума:</p> <ul style="list-style-type: none"> • для кредитов в размере 2 001 - 5 000 австралийских долларов, срок которых составляет от 16 дней до двух лет, фиксированный максимум составляет 48% плюс разовая комиссия в размере 400 австралийских долларов; и • для кредитов в размере меньше 2 480 австралийских долларов, срок которых составляет от 16 дней до 1 года, разрешенная комиссия составляет 20% от суммы кредита плюс ежемесячная плата в размере 4% от суммы кредита.
Германия	<p>В общем, договоры о потребительских кредитах могут быть признаны судами ростовщическими, если процентная ставка вдвое превышает среднюю процентную ставку аналогичных потребительских кредитов плюс комиссия за оформление в размере 2,5% (на текущий момент). Тот же принцип действует, если разница в процентных ставках составляет 12%.</p>
Корея	<p>Потребительские кредиты не могут превышать максимальную процентную ставку 27,9% годовых.</p>
Латвия	<p>Для кредитов сроком до 30 дней общая стоимость кредита должна составлять: не более 0,55% в день с 1-го по 7-й день, не более 0,25% с 8-го по 14-й день и не более 0,20% с 15-го дня. Для кредитов сроком больше 30 дней фиксированный максимум цены должен составлять 0,25% в день в течение всего срока; эта норма также применяется в случае пролонгации краткосрочных кредитов.</p>
Нидерланды	<p>Годовая процентная ставка по всем видам кредитов в настоящее время зафиксирована на уровне максимум 14%³⁵.</p>
Португалия	<p>Фиксированный максимум определяется в годовом исчислении для каждого вида кредитного продукта (кредиты частным лицам, автокредиты, автоматически возобновляемый кредит) и на каждый квартал, на основе средней процентной ставки в годовом исчислении новых соглашений о потребительском кредите в течение предыдущего квартала. Определение максимального значения процентной ставки в годовом исчислении определяется и оглашается каждый календарный квартал Банком Португалии. Например, максимальная процентная ставка в годовом исчислении на возобновляемый кредит (самый дорогой тип потребительского кредита в Португалии) в 3-м квартале 2017 года составляла 16,4%.</p>
Южная Африка	<p>Фиксированный максимум применяется к вступительным взносам,</p>

³⁵ Этот фиксированный максимум основывается на «законной процентной ставке» (устанавливаемой правительством на ежегодной основе; с 2015 года законная процентная ставка составляет 2%) плюс фиксированных 12%.

	комиссионным вознаграждением за услуги, процентным ставкам и длительности кредита. Максимальная процентная ставка для необеспеченных кредитов составляет 28% в год; максимальная процентная ставка для краткосрочных кредитов составляет 5% в месяц на первый кредит и 3% в месяц на последующие кредиты в течение календарного года.
Испания	Испанский закон о ростовщичестве разрешает судье объявить кредитный договор недействительным, если процентная ставка значительно выше, чем обычные процентные ставки, и явно несоразмерна в силу анализируемых конкретных обстоятельств конкретного дела.
Соединенное Королевство	<p>Фиксированный максимум цены, которую могут установить кредиторы, предоставляющие КПКПС, состоит из трех компонентов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Фиксированный максимум первоначальной стоимости - 0,8% от суммы долга в день на все проценты и комиссии на протяжении срока действия кредита и при рефинансировании. 2) Фиксированный максимум для допустивших просрочку должников в размере 15 фунтов стерлингов по фиксированным сборам. Проценты могут продолжать начисляться, но не по более высоким ставкам, чем фиксированный максимум первоначальной стоимости (рассчитывается посуточно по непогашенной основной сумме кредита и фиксированной неустойке). 3) Фиксированный максимум общей стоимости 100% от одолженной суммы применяется ко всем процентам, комиссиям и сборам. Таким образом, максимальная сумма процентов, комиссий и сборов, которую потребитель может когда-либо заплатить по каждому конкретному кредиту, составляет 100% от первоначальной основной суммы кредита.

Согласно Закону о потребительском кредите от 1995 г. Ирландии требуется, чтобы ростовщики продлевали свои лицензии каждый год, при этом Центральный банк Ирландии вправе отклонять заявки на получение лицензии, если он считает, что сумма кредитных сборов является чрезмерной. Например, модели кредитования до зарплаты не были разрешены на ирландском рынке лицензированных ростовщиков. В Канаде максимально допустимая комиссия за кредитование до зарплаты варьируется в разных провинциальных юрисдикциях, но, как правило, составляет от 15 канадских долларов за заимствованные 100 канадских долларов до 25 канадских долларов за заимствованные 100 канадских долларов.

Перуанская нормативно-правовая база не устанавливает фиксированные максимумы на процентные ставки для потребительского кредита, предоставляемого через цифровые каналы, или потребительского кредита, предоставляемого через более традиционные каналы. Основная причина этого заключается в том, что считается, что свобода в установлении процентных ставок действует в интересах беднейших слоев населения страны, давая им возможность доступа и использования финансовых услуг.

Лимиты по суммам, которые можно заимствовать

Другие юрисдикции устанавливают лимиты на сумму, которую можно заимствовать. Например, в Канаде максимальная сумма кредитования до зарплаты составляет 1 500 канадских долларов. Недавно некоторые канадские провинции дополнительно ограничили максимальную сумму кредитования до 50% от получаемой на руки суммы или чистого дохода, который будет получен в течение срока кредита. В отношении заключения кредитных договоров на незначительную сумму, Австралийское законодательство о кредитовании установило лимит в размере 2 480 австралийских долларов (если плата за предоставление кредита и первая ежемесячная плата также финансируются).

Дополнительные комиссии

Несколько стран отметили, что с потребителей могут удерживать дополнительные комиссии в случае непогашения кредита или продлении срока кредитования, что также влияет на повышение стоимости кредитов и может увеличить бремя задолженности потребителя. Это связано с тем, что сумма, которую потребитель должен погасить, будет выше, что сокращает излишки доходов потребителя и увеличивает необходимость в последующем займе для покрытия недополученных доходов³⁶. При изучении кредитования до зарплаты в Северной Дакоте (США) Центр по ответственному кредитованию обнаружил, что почти половина всех заемщиков нарушают условия погашения кредита в течение первых двух лет заимствования³⁷. В Австралии были примеры кредиторов, предоставляющих кредиты до зарплаты, которые устанавливали многочисленные комиссии за неисполнение обязательств, например комиссию за неуплату в размере 38,50 австралийских долларов (за каждую неуплату), комиссию за просроченный платеж в размере 38,50 австралийских долларов (разовая комиссия), комиссию за уведомление/письмо о неуплате в размере 10,00 австралийских долларов (за каждую неуплату по состоянию на 7, 14, 21 и 30 день) и комиссию за управление задолженностью в размере 50 австралийских долларов (разовая комиссия). Однако кредиторы не могут взыскать больше, чем 200% от суммы займа, даже в обстоятельствах, когда потребитель не погашает кредит.

Ответы в рамках исследования показали ряд положений, направленных на урегулирование этого аспекта КПКПС. Например, в Ирландии лицензированным ростовщикам законодательно запрещено применять какие-либо дополнительные проценты или комиссии (за исключением судебных издержек, назначенных судом) в случае непогашения кредита или просроченных выплат. Таким образом, потребитель ни в коем случае не заплатит больше, чем «общая сумма к погашению», указанная в кредитном соглашении, независимо от срока, в течение которого кредит фактически погашается (за исключением случаев, когда суд присуждает выплату судебных издержек). Португальское законодательство устанавливает лимиты на суммы, которые кредитные учреждения могут взимать со своих клиентов в результате просрочки платежа. В случае задолженности кредитные учреждения могут требовать только следующие платежи:

- Процент за просрочку платежа, который состоит из максимальной годовой надбавки в размере 3% + договорной процент по кредиту.
- Комиссия за взыскание недоимки, которая может взиматься только один раз за каждый просроченный частичный платеж и не может превышать 4% от суммы частичного платежа (минимум 12 евро и максимум 150 евро).

³⁶ Министерство финансов, 2015 г., Анализ законов о кредитных договорах на незначительную сумму - Промежуточный доклад

³⁷ Центр по ответственному кредитованию, 2015 г., SOS - Кредитование до зарплаты: Видимые и невидимые неисполнения обязательств по кредитованию до зарплаты

- Расходы, которые кредитное учреждение может оплатить третьим сторонам от имени клиента после даты просрочки, в зависимости от представления подтверждающих документов.

В канадской провинции Британская Колумбия кредиторы, предоставляющие кредит до зарплаты, вправе взимать комиссию за непогашение кредита в размере максимум 30% и разовую комиссию в размере 20 канадских долларов за неоплату чека или неосуществление предварительно авторизованного списания средств.

2. Пролонгация (продление срока кредитования)

Исследование показало, что продление срока возможно во многих странах; более того, пролонгация является обычным явлением. Например, хотя стандартный срок «краткосрочного» кредита в Латвии не превышает 30 дней, обычной практикой является пролонгация такого кредита, иногда даже больше трех раз.

В некоторых странах могут применяться нормативные положения для сокращения вероятности пролонгации. Например, в Литве пролонгация краткосрочных кредитов встречалась довольно часто до принятия законодательных поправок, целью которых являлось ограничение общей суммы, выплачиваемой потребителем. В Соединенном Королевстве компаниям запрещено проводить рефинансирование или пролонгацию кредита больше двух раз. Большинство провинций в Канаде запрещают кредиторам, предоставляющим кредиты до зарплаты, выдавать заемщику больше одного кредита за раз или выдавать новый кредит в счет оплаты предыдущего, взимая при этом новые комиссии. В 2013 году в Австралии были введены дополнительные гарантии и обязательства для устранения риска повторяющихся кредитов. Эти гарантии включают презумпцию непригодности (неуместности), согласно которой кредитные договоры на незначительную сумму признаются непригодными (неуместными), если потребитель не погасил другой кредит по кредитному договору на незначительную сумму, или если потребитель заключил больше двух кредитных договоров на незначительную сумму в течение последних 90 дней³⁸. Также был введен запрет на взимание платы за предоставление кредита, если один кредит на небольшую сумму выдается для рефинансирования другого кредита.

3. Многократные кредиты

Когда потребитель берет больше одного кредита КПКПС за один раз, на их погашение может идти большая часть доходов на протяжении более длительного периода, что становится все больше не по карману. Когда значительная часть поступлений используется для покрытия выплат, может возникнуть необходимость в оформлении еще большего количества кредитов для покрытия расходов на проживание (или даже на погашение существующих кредитов), что ограничивает способность потребителя улучшить свое финансовое положение с течением времени.

Управление по защите конкуренции и рынкам Соединенного Королевства в своем докладе выявило, что около 75% потребителей, которые берут кредиты до зарплаты, берут больше одного такого кредита в год, а также что, в среднем такие потребители оформляют примерно шесть кредитов до зарплаты в год³⁹. В докладе отмечается, что повторное заимствование, как правило, занимает значительную долю бизнеса кредиторов: 80% всех

³⁸ Правительство Австралии поддерживает рекомендации, полученные вследствие проведенного в 2016 году независимого анализа законов о кредитах по завышенным ставкам, согласно которым необходимо отменить презумпцию непригодности (неуместности), и вместо этого применить требования к сумме гарантированных доходов по кредитам на незначительную сумму для всех потребителей и снизить ее до 10% от чистого дохода потребителя. Продвижение законопроектов ожидается в 2017 году.

³⁹ Управление по защите конкуренции и рынкам, 2015 г., Исследование рынка кредитования до зарплаты: Итоговый доклад.

договоров КПКПС в 2012 году были заключены с потребителями, которые раньше уже брали кредиты у тех же кредиторов.

Аналогичным образом в Австралии в последние годы увеличилась доля потребителей с несколькими кредитами до зарплаты. Исследования аналитиков цифровых финансов⁴⁰ показали, что количество заемщиков, оформляющих больше одного кредита до зарплаты в течение предшествующих 12 месяцев, возросло с 17,2% в 2005 году до 38% в 2015 году.

Исследования, проведенные в Ирландии в 2013 году в секторе ростовщичества⁴¹, обнаружили, что 15% опрошенных клиентов, пользующихся услугами ростовщиков, погашали не меньше двух кредитов, заимствованных у ростовщика, при этом 1% таких клиентов имеют не меньше четырех непогашенных кредитов. Один из пяти клиентов (22%) погашают кредиты как минимум двум отдельным ростовщикам, тогда как 2% клиентов сообщили, что брали, как минимум, по одному кредиту от не менее чем четырех разных ростовщиков.

ПРИМЕР С – Россия

В России существуют конкретные правила, которыми должны руководствоваться микрофинансовые организации (МФО) при взаимодействии с потребителями.

Эти правила стали обязательными для всех МФО в России с 1 июля 2017 года.

Для того, чтобы уменьшить бремя совокупного долга заемщика и предотвратить практику перекредитования, МФО запрещено использовать новые краткосрочные (до 30 дней) потребительские микрокредиты, пока предыдущий кредит не будет полностью погашен.

Для дальнейшего ограничения бремени задолженности потребителей, которые оформляют кредиты в МФО, был введен запрет на предоставление заемщику больше десяти (а с 1 января 2019 г. – больше девяти) краткосрочных микрокредитов (со сроком до 30 дней) от одного МФО в течение года. Кроме того, МФО не сможет продлевать такие договоры больше семи раз (а с 1 апреля 2018 г. – больше шести раз, с 1 января 2019 г. – больше пяти раз) по одному договору.

4. Перекрестные продажи

Ущерб также может быть нанесен потребителю в случаях перекрестных продаж. Перекрестные продажи для этой цели включают случаи, когда другой финансовый продукт продается в сочетании с продуктом КПКПС, и потребитель обязан принять другой продукт (обязательство), или же такой продукт предоставляется по желанию. Согласно данным ответов в рамках Исследования, наиболее распространенным типом продукта, который может быть продан вместе с КПКПС, является страховка. В Перу страхование жизни, как правило, является обязательным для получения любого вида кредита, включая КПКПС.

Перекрестные продажи не всегда производятся в наилучших интересах потребителей, особенно в случае, когда механизмы оплаты разрабатываются на основе объемов продаж⁴² и могут привести к неправильной продаже. В канадской провинции Британская Колумбия связанные продажи запрещены для кредитов до зарплаты: кредитор, предоставляющий кредит до зарплаты, не вправе ставить предоставление кредита в зависимость от приобретения других товаров или услуг; соглашение о предоставлении кредита до зарплаты не должно включать положения или условия, касающиеся поставки других

⁴⁰ Аналитики цифровых финансов, 2015 г., Анализ данных о реалиях стрессовых финансов, стр. 15.

⁴¹ Центральный банк Ирландии, 2013 г., Доклад о секторе лицензированных ростовщиков.

⁴² См. результаты Доклада FinCoNet о мерах стимулирования продаж и ответственном кредитовании за 2016 г.

товаров или услуг; соглашение о предоставлении кредита до зарплаты должно включать заявление о том, что предоставление товаров или услуг является отдельным и необязательным. Такое навязывание также запрещено для кредитных продуктов в Португалии.

ПРИМЕР D – Австралия

В Австралии Страхование потребительского кредита (СПК) является наиболее распространенным финансовым продуктом, продаваемым вместе с кредитами на небольшую сумму (КНС). В 2013 году Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям (АКЦБИ) предъявила судебный иск против организатора и поставщика кредита КНС. В этом вопросе АКЦБИ утверждала, что СПК было продано клиенту тогда, когда возможность того, что клиент требовал бы компенсации от страховой согласно полису, была маловероятной. Большинство клиентов получали низкий доход или пособия по социальному обеспечению. Из больше чем 182 000 проданных страховых полисов потребительского кредита, только 43 клиента получили выплаты.

Суд поддержал мнение АКЦБИ и присудил организатору и поставщику кредита КНС выплатить рекордные штрафы на общую сумму 18,975 млн. долл.

5. Прочие вопросы

В ходе исследования также были выявлены другие положения для регулирования КПКПС. В Ирландии лицензированные ростовщики также руководствуются конкретными нормативными требованиями, содержащимися в «Кодексе защиты прав потребителей для лицензированных ростовщиков», который включает в себя правила в отношении предоставления информации, раскрытия информации, нежелательных контактов, ошибок и жалоб, ведения записей, взыскания долгов и работы с просроченной задолженностью. В канадской провинции Британская Колумбия, если кредитор дает заемщику три кредита в течение 62 дней, погашение кредита распределяется минимум на три периода. Некоторые провинции приняли также меры по защите прав потребителей для кредиторов, предоставляющих кредиты до зарплаты, в качестве обеспечения полного и точного разглашения условий договора, что позволяет заемщикам аннулировать новые займы без уплаты штрафных санкций в течение рабочего дня, требуя при этом отдельный механизм независимого урегулирования жалоб и конфликтов и принятие практики взыскания задолженности.

В дополнение к упомянутым выше фиксированному минимуму цены и лимитам на пролонгацию, Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках Соединенного Королевства в 2014 году ввел для КПКПС специальные правила, в соответствии с которыми:

- требуется, чтобы реклама о КПКПС включала предупреждение о риске;
- требуется, чтобы компании предоставляли заемщикам КПКПС информационный лист с подробной бесплатной консультацией по поводу задолженности при рефинансировании или пролонгации кредита; и
- компаниям запрещается делать больше двух попыток добиться оплаты с использованием механизма непрерывной выплаты, а также запрещается использовать механизм непрерывной выплаты для взыскания частичных платежей.

Поставщики КПКПС в Соединенном Королевстве также руководствуются дополнительными конкретными требованиями к отчетности сверх тех, которые применяются к другим кредиторам. Помимо требования, согласно которым реклама о КПКПС должна включать предупреждение о риске, в 2015 году Комитет рекламных

стандартов (КРС) и Комитет рекламной практики (КРП) опубликовали рекомендации по предотвращению тривиализации в рекламе о КПКПС⁴³. Рекомендации берут свое начало из анализа реклам продуктов кредитования до зарплаты, главная цель которых - обеспечить социально ответственную рекламу о КПКПС, которая не будет тривиализировать серьезность оформления кредита данного типа.

В Рекомендациях содержится четкое предупреждение о том, что рекламный риск нарушает правило, согласно которому реклама несет ответственность перед аудиторией и обществом, если она:

- предлагает кредиты, исходя из позиции, что они являются подходящим средством решения текущих финансовых проблем;
- оправдывает несущественные или необоснованные расходы; или
- недопустимо искажает серьезный характер продуктов кредитования до зарплаты⁴⁴.

ПРИМЕР Е - Австралия

Австралия имеет обширные нормативные правила и требования конкретно для кредиторов КНС. На КНС не могут начисляться проценты, а максимальные комиссии, которые могут взиматься, включают:

- Разовую комиссию за предоставление кредита в размере 20% от суммы кредита; и
- Ежемесячную комиссию за ведение счета в размере 4% от суммы кредита.

С потребителей, которые не погашают КНС, запрещено взимать сумму, которая суммарно вдвое превышает сумму кредита. Может также взиматься компенсация за расходы на обеспечение исполнения. Австралийский закон также запрещает заключать договоры краткосрочного кредитования. Такие договоры определяются как кредитные, если они:

- a) не являются возобновляемыми кредитными договорами и являются необеспеченными;
- b) предоставляются неуполномоченным депозитным учреждением;
- c) имеют кредитный лимит в размере не больше 2 000 австралийских долларов; и
- d) имеет срок действия не больше 15 дней.

Австралийское законодательство также обязывает кредиторов КНС разглашать заявление о предупреждении, которое информирует потребителей об альтернативах КНС. Это заявление о предупреждении должно предоставляться независимо от того, каким образом потребитель заключает договор с кредитором, будь то через Интернет, телефон или магазин. При принятии разумных мер для проверки финансового положения потребителей, кредиторы КНС обязаны также получить и рассмотреть в течение 90 дней выписки из банковского счета, на который пользователь получает доход.

Существует презумпция непригодности (неуместности) по отношению к КНС, согласно которой КНС признается неуместным, если:

- a) потребитель не погасил другой КНС (презумпция непогашения); или
- b) потребитель получил больше двух КНС в течение последних 90 дней (презумпция нескольких кредитов).

Презумпция непригодности (неуместности) не является запретом. Однако кредиторы

⁴³ КРП, 2015 г., Тривиализация в рекламах краткосрочных кредитов по завышенной ставке: Рекомендации по рекламе (вещательной и не вещательной)

⁴⁴ КРП, 2015 г., Новые рекомендации по рекламированию кредитов до зарплаты

КНС, вступая в кредитные отношения с потребителем, который инициирует презумпцию, должны иметь возможность опровергнуть эту презумпцию и показать, что кредит является уместным. Кредиторы КНС должны также соблюдать гарантированную сумму доходов, которая применяется к потребителям, которые получают не меньше 50% своего дохода в виде государственных выплат пособий по социальному обеспечению - для такой категории потребителей погашение КНС зафиксировано на уровне максимум 20% от валового дохода потребителя⁴⁵.

⁴⁵ Правительство Австралии поддерживает рекомендации, полученные вследствие проведенного в 2016 году независимого анализа законов о кредитах по завышенным ставкам, согласно которым необходимо применить требования к сумме гарантированных доходов по кредитам на незначительную сумму ко всем потребителям и снизить ее до 10 % от чистого дохода потребителя. Продвижение законопроектов ожидается в 2017 году.

Требования, характерные для цифровых кредитов

Многие юрисдикции планируют внедрять общие нормативные правила и требования, которые охватывали бы цифровые финансовые услуги, включая цифровой кредит. Например, Бразилия в своем ответе в рамках исследования отметила введение конкретного положения для снижения рисков нарушения безопасности, связанных с использованием цифровых каналов. Финансовые учреждения, предлагающие цифровые финансовые услуги, должны обеспечивать законность и соответствие их продуктов и услуг, а также должны информировать потребителей о рисках, с которыми они могут столкнуться при использовании этих продуктов.

Если говорить о кредите более конкретно, Индонезия отмечает, что Положение о кредитовании с использованием информационных технологий от 2016 г., которое применяется у финтех-услугам по равноправному кредитованию и поставщикам, но не применяется к традиционным кредиторам, содержит аспект защиты прав потребителей. Поставщики должны соблюдать пять принципов защиты прав потребителей: прозрачность; беспристрастное обращение; надежность; секретность и безопасность данных и/или информации потребителя; простая, быстрая обработка жалоб потребителей и урегулирование споров по доступным ценам. Поставщики равноправного кредитования обязаны предоставить четкую и честную информацию об услугах, избегать использования слов, которые могут создать ложную информацию, и обратить внимание на потребности и возможности пользователей для обеспечения уместности предлагаемых услуг. Поставщики должны поддерживать осуществление мер по образованию, которые направлены на повышение финансовой грамотности и расширение доступа к финансовым услугам. Они также обязаны ежемесячно сообщать о жалобах пользователей и о статусе их решения в Управление по финансовому регулированию и надзору (ОJK).

В Соединенном Королевстве кредиторы, предоставляющие кредиты до зарплаты, обязаны как минимум единожды опубликовать информацию обо всех продуктах, проданных онлайн, на сайте сравнения цен, одобренном Инспекцией по контролю за деятельностью финансовых организаций, а также они должны разместить на своем сайте ссылку на этот сайт сравнения цен.

Требования, характерные для «финтех-компаний»

В исследовании термин «финтех-компания» определяется как «компания, которые применяют инновационные, основанные на технологиях бизнес-модели и новые технологии, которые могут иметь преобразующее воздействие на индустрию финансовых услуг».

В целом, исследование показало, что в отношении нормативной базы юрисдикций респондентов между финтех-компаниями и другими поставщиками кредитов нет никакого различия, поскольку на финтех-компаниях распространяются те же правила, что и на иных кредиторов.

Большинство респондентов (76%) сообщили, что у них нет информации о финтех-компаниях, которые бы предоставляли КПКПС в их юрисдикции.

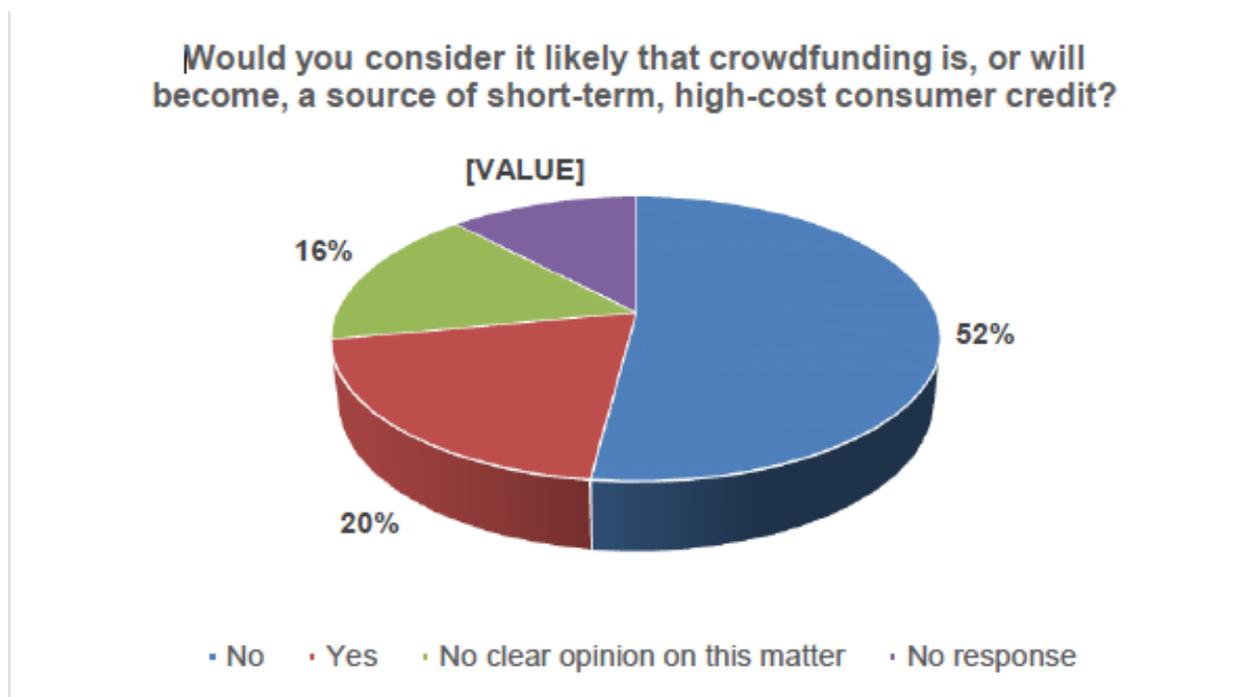
Требования, характерные для равноправного кредитования

Большинство респондентов (52%) в рамках исследования не считают вероятным, что краудфандинг может являться или в будущем станет источником КПКПС (см. рис. 1). В частности, наиболее часто приводится следующее логическое обоснование (его привели 30% респондентов, которые не считают, что краудфандинг является или станет источником КПКПС): платформы краудфандинга, основанные на кредитовании, скорее всего, предложат более долгосрочные кредитные операции. В некоторых случаях респонденты придерживались мнения, что эти платформы, скорее всего, предложат своим

потребителям более низкую стоимость по сравнению с традиционными платформами, если, конечно, они хотят функционировать как жизнеспособные альтернативы традиционных банковских услуг для физических лиц. Между тем, некоторые респонденты (12% от общего количества) отметили, что этим платформам придется предложить своим потребителям кредитные операции по заниженной ставке в рамках своих юрисдикций в силу правовых ограничений (включая фиксированные максимумы цен или сумм, которые могут быть одолжены отдельным пользователям).

Рисунок 1 - Краудфандинг как потенциальный источник краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке

(Эта диаграмма отражает ответы на вопрос о вероятности того, что краудфандинг станет источником краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке)



Would you consider it likely that crowdfunding is, or will become, a source of short-term, high-cost consumer credit?	Считаете ли вы вероятным, что краудфандинг может являться или стать в будущем источником краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке?
VALUE	ЗНАЧЕНИЕ
No	Нет
Yes	Да
No clear opinion on this matter	Нет четкого мнения по этому вопросу
No response	Ответ отсутствует

Тем не менее, некоторые юрисдикции в рамках исследования выразили обеспокоенность по поводу общего отсутствия конкретных положений или инструментов надзора для решения вопросов, вытекающих из ненадлежащей работы платформ краудфандинга. В Перу, например, где краудфандинг еще не регулируется, одной из основных задач, поставленных перед органами регулирования, является создание надлежащих требований, которые обеспечивают безопасные условия осуществления операций без значительного увеличения расходов. Между тем, Латвия, Ирландия, Россия и Маврикий заявили, что в настоящее время они изучают краудфандинг как вопрос, который подразумевает осуществление мониторинга тенденций рынка, и через какое-то время могут ввести конкретные положения по кредитам, в зависимости от выводов, в конечном итоге

принятых в их юрисдикции. В Бразилии на постоянной основе ведутся обсуждения с общественностью вопроса о платформах равноправного кредитования, чтобы помочь органу регулирования принять конкретные положения по этому конкретному вопросу, включая упрощенные процессы получения разрешения и требования в отношении пропорционального смягчения рисков.

По данным недавнего исследования, разработанного СФС⁴⁶, некоторые органы власти пользовались уже существующими общими положениями для решения вопросов, вытекающих из порядка функционирования платформ равноправного кредитования, тогда как другие утверждали конкретные правила для регулирования этих платформ. В некоторых случаях на государственном уровне были установлены дополнительные правила (например, налоговая политика) для того, чтобы поощрить равноправное кредитование.

В исследовании СФС отмечается, что в Германии, Нидерландах, Гонконге и Сингапуре платформы равноправного кредитования регулируются тем же набором правил по защите прав инвесторов, управлению рисками и требованиями к капиталу и/или ликвидности, что и другие посредники финансовых услуг. В исследовании отмечается, что в Германии платформы должны получить банковскую лицензию для того, чтобы участвовать в кредитной деятельности. Также отмечено, что в Нидерландах платформы, которые предоставляют кредитные продукты для потребителей, требуют стандартной лицензии для предоставления кредита, а платформы, которые предоставляют кредиты для малых и средних предприятий (МСП), освобождаются от этого обязательства. По данным документа Европейской службы банковского надзора, представленного для обсуждения вопроса о подходе ЕСБН к финтех-компаниям⁴⁷, восемь государств-членов ЕС установили режимы получения разрешения для онлайн-платформ для осуществления переводов в рамках краудфандинга/равноправного кредитования.

В Соединенном Королевстве Инспекция по контролю за деятельностью финансовых организаций ввела в отношении платформ равноправного кредитования ряд положений, которыми уже руководствовались другие виды финансовых посредников, включая правила в отношении стандартов суммы минимального капитала и отмывания денег⁴⁸. Один из респондентов в рамках исследования (Индонезия) отметил особые правила для финтех-поставщиков услуг равноправного кредитования, содержащиеся в Положении о кредитовании с использованием информационных технологий от 2016 г.

Ориентир № 1 для органов надзора: Полномасштабная сфера регулирования

А. Способ осуществления надзора за всеми поставщиками цифровых кредитов, включая новых игроков, которые могут выйти за рамки традиционной нормативно-правовой базы, органом надзора и объем такой деятельности.

В. Способ снижения органом надзора возникающего риска пробелов в нормативно-правовом регулировании (в том числе в контексте трансграничных услуг) и обеспечения защиты прав потребителей независимо от поставщика или канала, к которым они прибегают для использования кредита, и объем действий по такому снижению риска и обеспечению защиты.

⁴⁶ СФС, 2017 г., Финансово-технологическое кредитование: Структура рынка, бизнес-модели и последствия для финансовой стабильности

⁴⁷ ЕСБН, 2017 г., Документ Европейской службы банковского надзора, представленный для обсуждения вопроса о подходе к финансовой технологии (финтеху)

⁴⁸ Оксера, 2016 г., Экономика равноправного кредитования

Инструменты надзора

Ни один из респондентов в рамках исследования не сообщил об инструментах надзора, используемых исключительно для контроля цифровых КПКПС. Скорее, органы надзора используют при проведении надзора за такими кредиторами те же инструменты, что и при надзоре за кредиторами потребительского кредита. Ниже приведены некоторые примеры используемых респондентами инструментов надзора:

- Оценка заявлений на получение разрешения
- Инспекции – выездные и невыездные
- Секторальные или тематические оценки
- Анализ опубликованной информации, такой как годовые отчеты и финансовая отчетность
- Анализ обязательной отчетности
- Мониторинг рекламы
- Анализ жалоб потребителей
- Изучение потребительского спроса и мониторинг тенденций
- Мониторинг социальных сетей

ПРИМЕР F - Ирландия

Центральный банк Ирландии использует мониторинг социальных сетей, чтобы получать больше информации в рамках своей работы по защите прав потребителей. Мониторинг социальных сетей является мощным инструментом для понимания опыта и опасений потребителей в отношении финансовых услуг и продуктов в режиме реального времени. Такой мониторинг предоставляет данные для анализа рисков и формирования политики Центральным банком, поддерживая при этом надзор отдельных компаний.

Публично доступные платформы социальных сетей, блоги и онлайн-контент (например, веб-страницы и форумы), отслеживаются в режиме реального времени с помощью специального программного обеспечения по списку ключевых слов, и упоминание фиксируется при совпадении ключевых слов. Список ключевых слов обновляется на регулярной основе и включает ссылки на различные финансовые продукты и услуги, в дополнение к перечню компаний, предоставляющих финансовые услуги, которые активно работают на ирландском рынке. Затем полученная информация используется для подготовки отчетов, классифицированных по теме, названию компании, секторам продуктов и каналам социальных сетей. Инструмент мониторинга также может использоваться для определения того, выражалось ли в разговоре недовольство, или же он носил более общий характер.

Одним из примеров мер по надзору, принятых в результате раскрытия информации с помощью этого инструмента, был случай, когда мониторинг социальных сетей выявил кредитора, который, как отказалось, работал на ирландском рынке без разрешения. После дополнительного расследования Центральный банк перешел к защите прав потребителей, выдавая предупреждения и публикуя наименования компаний. После этого не были предприняты меры в отношении этой компании.

Некоторые респонденты отметили, что они приняли или разрабатывают инициативы по устранению или снижению рисков, связанных с дигитализацией кредитов в целом. К примеру, французский Орган пруденциального надзора и регулирования (ОПНР) издал

Рекомендации по использованию социальных сетей для коммерческих целей⁴⁹. Эти Рекомендации способствуют снижению рисков, связанных с дигитализацией в целом.

ПРИМЕР G – Португалия

Португалия использует режим максимальной ставки для потребительского кредитования (т.е. кредитные соглашения, регулируемые законодательным декретом № 133/2009, который не распространяется на ипотечные кредиты и, например, кредитные соглашения с суммой ниже 200 евро или выше 75 000 евро⁵⁰). Для того, чтобы оценить соблюдают ли кредитные учреждения такой режим, Банк Португалии проводит систематический мониторинг фиксированного максимума ставки по потребительскому кредиту. Для этой цели все кредитные учреждения должны ежемесячно подавать в Банк Португалии информацию обо всех новых кредитных соглашениях, заключенных в предыдущем месяце.

Один респондент (Индонезия) заявил, что в настоящее время они разрабатывают правила, которые будут включать инициативы по снижению рисков, связанных с дигитализацией КПКПС. Другие юрисдикции, такие как Бразилия и Перу, отметили, что в настоящий момент они оценивают адекватность своей нормативно-правовой базы в контексте дигитализации финансовых услуг и могут внедрить инициативы по снижению связанных рисков в будущем, в то время как Испания работает над своим подходом к надзору в рамках существующей нормативно-правовой базы.

ПРИМЕР H – Бразилия

Центральный банк Бразилии (ЦББ) использует «Систему кредитной информации» (СКИ), которая представляет собой базу данных, содержащую широкий спектр информации, ежемесячно предоставляемой финансовыми учреждениями относительно (среди прочего) предоставляемых кредитных продуктов, включая данные об обеспечении и кредитных лимитах. СКИ в настоящее время является наиболее известным инструментом надзора, который использует ЦББ для отслеживания кредитных портфелей финансовых учреждений, что позволяет производить мониторинг и контроль пруденциальных рисков и рисков, связанных с поведением должностных лиц, которые характерны для кредитных портфелей. Кроме того, этот инструмент позволяет производить оценку соблюдения финансовыми учреждениями нескольких нормативных стандартов, действующих на данный момент в этой юрисдикции. Например, информацию, содержащуюся в СКИ по кредитным соглашениям, можно объединить с данными о кредитной переносимости, чтобы оценить то, насколько финансовые учреждения соблюдают правила, установленные резолюцией № 4292/2013 (она определяет, что финансовые учреждения должны предоставить потребителю право сменить поставщика кредитов в любой момент времени, что дает возможность досрочно погасить кредит при передаче средств другим учреждением). Для защиты прав потребителей, которые отказываются от чрезмерной задолженности, и чтобы убедиться в том, что такой отказ основан на сравнении процентных ставок на два продукта, резолюция включает ограничение на пролонгацию новым кредитором срока займа или предоставление дополнительного кредита.

Еще одним надлежащим инструментом надзора, который используется на данный момент, является «Система жалоб Центрального банка», основанная на претензиях и жалобах потребителей, зарегистрированных ЦББ. Эта система сделала возможной реализацию

⁴⁹ <https://acpr.banque-france.fr/en/authorisation/fintech-and-innovation/fintech-and-innovation-files/data-and-social-media>

⁵⁰ Как и в других странах ЕС, кредитные соглашения, сумма которых составляет от 200 до 75 000 евро, регулируются требованиями, содержащимися в Директиве о потребительских кредитах от 2008 г.

индекса, который классифицирует каждое финансовое учреждение на основе реальных зарегистрированных жалоб и количества критериев клиентов. Она поддерживает работу процесса наблюдения, что облегчает осуществление мер по определению нормативных нарушений и недостатков продуктов и услуг, предлагаемых финансовыми учреждениями. Этот особый рейтинг публикуется также ежеквартально на веб-сайте ЦББ, что, в результате, мотивирует финансовые учреждения улучшить свои внутренние процессы, включая механизмы рассмотрения жалоб (ради поддержания хорошей репутации).

Ориентир № 2 для органов надзора: Соответствующие инструменты надзора

Инструменты надзора, которые орган надзора должен использовать для эффективного выявления и снижения рисков, связанных с цифровыми КПКПС.

ГЛАВА 5: РИСКИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТРУДНОСТИ ДЛЯ ОРГАНОВ НАДЗОРА

Ключевые моменты

Дигитализация при неправильном ее применении может привести к объединению рисков, присущих КПКПС, предоставляемым через традиционные каналы, таких как чрезмерная задолженность, неуместные продажи, недостаточная прозрачность и раскрытие информации.

По словам респондентов, такой результат достигается ввиду следующих факторов: отсутствие информации и прозрачности, отсутствие финансовой и цифровой грамотности потребителей, новые участники и технологии, а также проблемы в надзоре.

Существуют также конкретные поведенческие аспекты, связанные с дигитализацией КПКПС, которые также могут увеличить риск чрезмерной задолженности: дигитализация делает такие виды кредитов более удобными, доступными и простыми. Потребителей также привлекают анонимность и безличный характер заимствования через цифровые каналы.

Дигитализация КПКПС создает особые задачи для органов надзора. Эти задачи включают необходимость идти в ногу с новыми технологиями и инновациями и обеспечивать наличие у органов надзора достаточных ресурсов и знаний.

Нормативные пробелы или арбитражные сделки могут также возникнуть при трансграничном предоставлении цифрового кредита в силу различий в правовых и нормативных базах в разных юрисдикциях.

Очень важно, чтобы органы надзора сотрудничали друг с другом, а также поддерживали связь с представителями и техническими новаторами отрасли для получения информации о новых и развивающихся рисках и надлежащей практике для регулирования цифрового КПКПС.

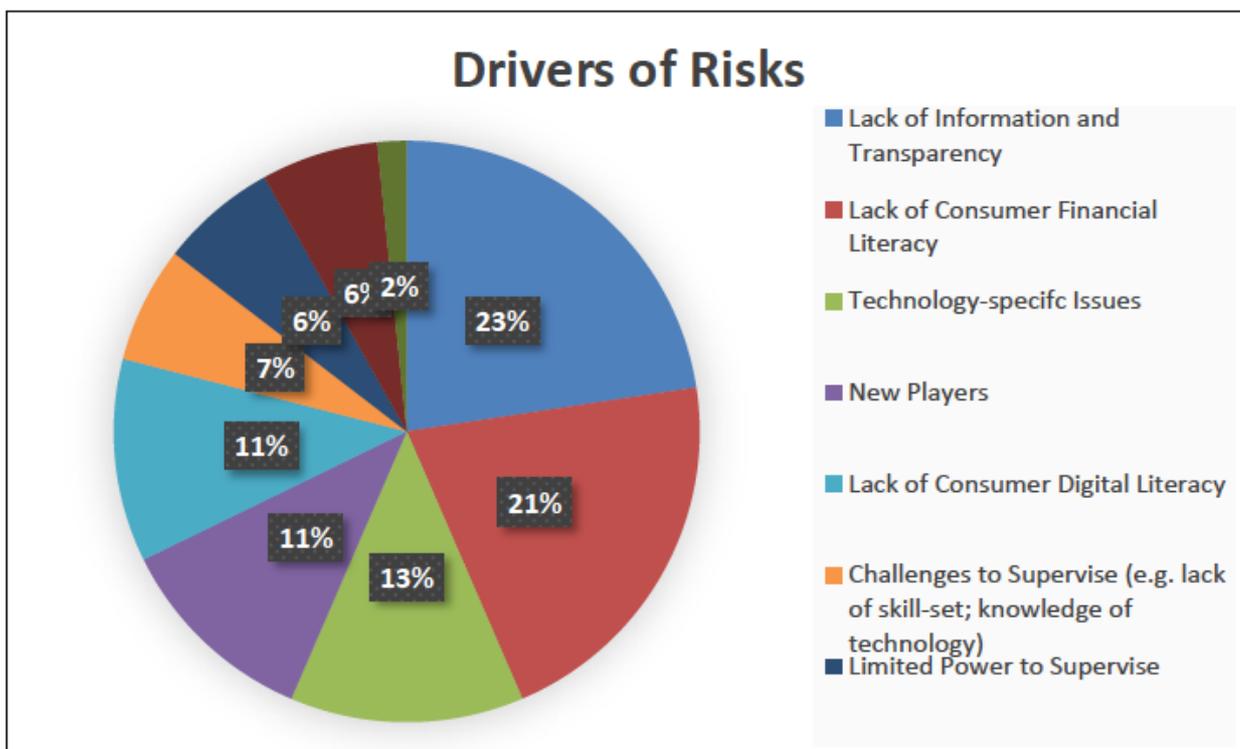
Респонденты в рамках исследования отметили ряд рисков, вытекающих из дигитализации КПКПС. Эти проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг были распространены в разных юрисдикциях, где основными выявленными рисками являлись чрезмерная задолженность, неуместные продажи, недостаточная прозрачность и разглашение информации. Респонденты также отметили, что большую озабоченность вызывают риски нарушения безопасности и реклама.

Факторы рисков

В ходе исследования респондентов попросили оценить в порядке важности основные факторы рисков, которые они выявили. На Рисунке 2 показан процент респондентов, которые оценили каждый фактор в их списке «ТОП 3»⁵¹.

⁵¹ Обратите внимание, что небольшое количество респондентов оценили больше трех факторов в своем списке «ТОП 3».

Рисунок 2: Рейтинг наиболее распространенных факторов рисков, связанных с дигитализацией КПКПС



Drivers of Risks	Факторы рисков
Lack of Information and Transparency	Отсутствие информации и прозрачности
Lack of Consumer Financial Literacy	Отсутствие финансовой грамотности потребителей
Technology-specific Issues	Вопросы, связанные с технологиями
New Players	Новые участники
Lack of Consumer Digital Literacy	Отсутствие цифровой грамотности потребителей
Challenges to Supervise (e.g. lack of skill-set; knowledge of technology)	Проблемы и задачи, требующие надзора (например, отсутствие набора навыков; знание технологии)
Limited Power to Supervise	Ограниченная способность осуществлять надзор

Факторы рисков можно разделить на следующие категории: Отсутствие информации и прозрачности, отсутствие финансовой и цифровой грамотности потребителей, новые участники и технологии, а также проблемы в надзоре.

1. Отсутствие информации и прозрачности

Одним из ключевых вопросов, выявленных респондентами в рамках исследования, был риск недостаточного раскрытия информации и отсутствие прозрачности при предоставлении КПКПС через цифровые каналы. Доклад FinCoNet об онлайн-платежах и мобильных платежах от 2016 г. ранее выделил обеспечение прозрачности комиссий и раскрытие информации в качестве ключевых проблем с точки зрения защиты прав потребителя, когда речь идет о цифровом предоставлении услуг. Он подчеркнул необходимость технологически нейтральной базы защиты прав потребителей, которая гарантировала бы получение потребителями высокого уровня защиты, независимо от

платформы, которую они используют, включая легкий доступ ко всем условиям посредством раскрытия четкой, прозрачной и полной информации.

В частности, предоставление КПКПС через цифровые каналы сводит на нет необходимость для потребителя взаимодействовать с живым посредником во время процесса кредитования. Все действия, от подачи заявки и до утверждения и выплаты кредита, можно осуществить через цифровой канал. Отсутствие контакта с посредником при предоставлении КПКПС в частности может привести к сложности определения целесообразности кредита, ответственности перед кредитором за предоставление кредита, а также обеспечения полного информирования потребителя о высокой стоимости кредита и условиях, связанных с продуктом, и, конечно же, о механизмах правовой защиты и конфликтах интересов.

Органы надзора должны обратить особое внимание на Принципы высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг №3 («Беспристрастное и справедливое отношение к потребителям») и №4 («Раскрытие информации и прозрачность»). Эти принципы гласят, что ко всем потребителям финансовых услуг следует относиться равноправно, честно и справедливо на всех стадиях их отношений с поставщиками финансовых услуг, и что потребителям необходимо предоставить всю необходимую информацию о продукте или услуге, при этом консультирование должно быть максимально объективным и основываться на индивидуальных обстоятельствах, потребностях и склонности потребителя к риску.

Альянс за расширение доступности финансовых услуг подчеркнул, что уровень раскрытия информации относительно ограничен для многих текущих цифровых кредитных продуктов на рынке⁵². Например, с продуктами M-Shwari и M-Pawa потребители должны прервать сеанс ввода данных и зайти на отдельную страницу веб-сайта Коммерческого банка Африки (ЦБА), чтобы просмотреть соответствующие условия⁵³. Если клиент использует традиционный простой мобильный телефон (то есть телефон, с которого нет возможности зайти в Интернет), он не сможет просмотреть условия на своем устройстве. В своей обзорной статье под названием «Правильное осуществление цифрового финансирования: Аргументация в пользу смягчения рисков потребителей» Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения также отметила, что многие пользователи не имеют доступа к сети Интернет и, таким образом, сразу же теряют возможность просматривать условия. Для тех, кто имеет доступ к сети Интернет, необходимость прервать сеанс и посетить отдельную страницу представляет неудобство – и потребители не желают искать и получать необходимую информацию. Ситуация может еще больше усугубиться, если потребитель не знает, как использовать данную технологию. В результате потребители имеют ограниченное представление об условиях, связанных с продуктом, что может привести к причинению ущерба на более позднем этапе.

ПРИМЕР I - Ирландия

Исследование, проведенное в 2017 году Центральным банком Ирландии в отношении сектора лицензированного ростовщичества⁵⁴, выявило, что 71% клиентов не знают о том, какую процентную ставку с них взимают. Для улучшения понимания потребителями соглашений о ростовщичестве по завышенным ставкам, в 2009 году в Кодекс защиты прав

⁵² Альянс за расширение доступности финансовых услуг (AFI), 2015 г., Предоставляемый в цифровом виде кредит - Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования

⁵³ Фиорийо и Мазер, 2013 г., Цифровой кредит: Защита прав потребителей для пользователей M-Shwari и M-Pawa

⁵⁴ Финансовый регулятор Ирландии (теперь Центральный банк Ирландии), 2007 г., Доклад о секторе лицензированных ростовщиков

потребителей для лицензированных ростовщиков было внесено положение, которое обязывает ростовщиков объяснить потребителю все связанные процентные платежи, комиссии и сборы за каждые 100 одолженных евро. Новое исследование сектора ростовщичества, проведенное в 2013 году⁵⁵, выявило, что 65% клиентов знали о процентной ставке, которую взимали с них по текущему/самому последнему кредиту, - из этого следует, что принятые меры способствовали улучшению потребительского понимания.

Проблемы и неопределенности в сфере раскрытия информации при использовании цифрового канала могут также привести к неосведомленности потребителей в отношении расходов, связанных с их продуктом, что, в свою очередь, может способствовать повторному заимствованию и возникновению чрезмерной задолженности. Это вызывает особую озабоченность при работе с дорогостоящими продуктами, особенно когда потребитель в спешке ищет источник финансирования, что часто встречается в случае с КПКПС.

Ориентир № 3 для органов надзора: Надлежащее раскрытие ключевой информации

Роль и эффективность разглашения ключевой информации в случае предоставления КПКПС по цифровому каналу, включая:

- (i) способ наложения органом надзора требований о применении компаниями дигитализации с целью улучшения способа раскрытия информации потребителям для улучшения понимания потребителей, а также объем таких требований и действий; и
- (ii) способ определения органом надзора того, необходимы ли дополнительные обязательства по разглашению или рекомендации по существующим обязательствам для КПКПС, предоставляемым посредством цифровых каналов, и объем такого определения.

Механизмы правовой защиты также могут быть не ясны в случае цифрового КПКПС. Важное значение здесь имеет Принцип высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг №9 («Рассмотрение жалоб и возмещение»), в котором говорится, что потребители должны иметь доступ к адекватным механизмам рассмотрения жалоб и возмещения, которые являются достижимыми, доступными, независимыми, справедливыми, подотчетными, своевременными и эффективными. Когда в предоставлении цифрового кредита участвуют несколько сторон, потребители могут не знать, куда направлять свои жалобы. Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения сообщила, что даже тогда, когда потребители знают, как и где жаловаться, они часто сталкиваются с трудностями в разрешении своих жалоб, что, в свою очередь, делает менее вероятным, что они будут сообщать о таких вопросах в будущем⁵⁶. Альянс за расширение доступности финансовых услуг порекомендовал, чтобы взаимоотношения и обязанности тех, кто участвует в предоставлении кредита через цифровые каналы, были четко разъяснены всем сторонам, а процедуры подачи жалоб и механизмы правовой защиты должны быть разглашены потребителям⁵⁷. ЕСБН также рассмотрела этот вопрос, заявив, что распределение ответственности между всеми

⁵⁵ Центральный банк Ирландии, 2013 г., Доклад о секторе лицензированных ростовщиков

⁵⁶ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2015 г., Правильное осуществление цифрового финансирования: Аргументация в пользу смягчения рисков потребителей

⁵⁷ Альянс за расширение доступности финансовых услуг, 2015 г., Предоставляемый в цифровом виде кредит - Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования

сторонами, участвующими в предоставлении финтех-услуг, должно быть понятным обеим сторонам и потребителю⁵⁸.

Ориентир № 4 для органов надзора: Доступ потребителей к механизмам правовой защиты

Способ обеспечения органом надзора того, что компании, пользующиеся цифровыми каналами для предоставления КПКПС, четко определяют обязанности по рассмотрению жалоб и урегулированию споров и надлежащим образом предоставляют такую информацию потребителям (включая случаи, когда в предоставлении услуги участвуют несколько сторон), а также объем деятельности органа надзора по такому обеспечению.

2. Отсутствие финансовой и цифровой грамотности потребителей

По своему определению, КПКПС является дорогостоящей формой заимствования, которая сопряжена с высоким риском чрезмерной задолженности. Потребители могут не понимать истинную стоимость такого кредита или не знать о существовании более дешевых альтернатив. Опрос 1 500 канадцев, которые являются пользователями услуг кредитования до зарплаты, проведенный Ведомством по защите прав потребителей финансовых услуг Канады, показал, что меньше половины респондентов (43%) понимает, что кредит до зарплаты является более дорогим, чем имеющиеся альтернативы⁵⁹. ГИАПЭ обнаружила, что проанализированные цифровые кредитные продукты часто имеют относительно высокие процентные ставки и множественные комиссии.

Дигитализация КПКПС при неправильном ее применении может усугубить эту проблему, особенно в случае комбинации плохой финансовой и цифровой грамотности. Если информация о продукте плохо представлена в цифровом формате, потребитель может пропустить ключевые моменты или утратить желание читать такой большой объем данных в целом. В случае отсутствия физического лица, выступающего посредником при заключении кредитной сделки, будет еще сложнее убедиться в том, что потребитель прочитал и понял условия и ключевую информацию о продукте. Также у пользователя может отсутствовать возможность направления дополнительных запросов на получение информации в случае, когда ему не совсем понятны условия, равно как и возможность получить дополнительные экспертные советы по предлагаемому кредиту.

Поведенческие аспекты

Респонденты в рамках исследования отметили, что существуют конкретные аспекты дигитализации КПКПС, которые могут привести к изменению поведения потребителя по сравнению с обычным процессом заимствования и увеличить риск чрезмерной задолженности. Для органов надзора важно знать о таких поведенческих аспектах, чтобы помочь снизить риски, связанные с дигитализацией КПКПС.

Импульсивные решения

В исследовании удобство было определено как ключевая причина того, почему потребителей привлекает КПКПС: его намного легче оформить и получить, чем многие иные кредитные продукты. Дигитализация может еще больше усилить такое удобство. По сравнению с традиционным процессом заимствования, который может быть длительным и обременительным, когда кредит предоставляется через цифровой канал, потребитель может пройти весь процесс оформления, не выходя из собственного дома или не отрываясь от своей деятельности (например, с помощью мобильного телефона во время

⁵⁸ ЕСБН, 2017 г., Документ Европейской службы банковского надзора, представленный для обсуждения вопроса о подходе к финансовой технологии (финтеху)

⁵⁹ Ведомство по защите прав потребителей финансовых услуг Канады, 2016 г., Кредиты до зарплаты: Тенденция рынка.

поездки из одного места в другое). Для многих цифровых кредитных продуктов время от подачи заявки до утверждения и выдачи кредита минимально, а в некоторых случаях этот процесс может проходить практически мгновенно⁶⁰. К примеру, компания Aella Credit в Нигерии имеет доступ к данным, предоставляемым работодателем клиента, и использует алгоритм для мгновенного принятия кредитных решений. Погашение кредита в таком случае производится с помощью вычетов из заработной платы.

Удобство, предоставляемое цифровыми каналами, ведет к очевидным и существенным преимуществам в плане потребительского опыта и качества обслуживания. Однако с точки зрения регулирования риска, это может подтолкнуть потребителей к принятию более импульсивных решений вместо неспешного обдумывания вопроса о целесообразности продукта для своих конкретных нужд. Как отмечено в докладах FinCoNet об ответственном кредитовании от 2014 г. и 2016 г., потребительский кредит отличается от других финансовых продуктов, поскольку он связан с возможностью вернуть долг поставщику кредита, вместо использования существующих средств потребителя для инвестирования или покупки финансовых продуктов. В данном случае актуально понятие «нынешнего смещения», поскольку потребитель ощущает преимущества заблаговременного заимствования, но несет расходы на более позднем этапе. «Нынешнее смещение» заставляет потребителей осуществлять действия, направленные на немедленное удовлетворение своих желаний, и, таким образом, ценить настоящее больше, чем будущее, что приводит к побуждению заимствования и повышенному риску проблем с задолженностью⁶¹. Дигитализация кредита может обострить потребительские тенденции смещения в сторону настоящего, так как становится еще быстрее и проще получить кредит в любое время и в любом месте, которые удобны потребителю. Возможность мгновенно получить заем при использовании цифровых каналов может привести к тому, что потребителю станет еще труднее устоять перед искушением снова и снова оформлять кредиты.

Было также отмечено⁶², что некоторым пользователям цифровое заимствование кажется менее серьезным, о чем свидетельствует количество использующих M-Shwari заемщиков, которые оформляли кредиты, несмотря на отсутствие конкретной цели. Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения также подчеркнула, что некоторые потребители могут согласиться на нежелательные предложения по цифровому кредитованию просто для проверки продукта или потому, что боятся, что подобные предложения в будущем, когда им действительно понадобится кредит, им не поступят⁶³.

Ориентир № 5 для органов надзора: Целевое предотвращение чрезмерной задолженности потребителей

Способ учета органом надзора возможности того, что дигитализация не только упростит процесс получения КПКПС потребителями, но и увеличит риск чрезмерной задолженности, уже связанный с КПКПС, и объем такого учета.

⁶⁰ Группа по исследованиям и анализу политики школы Эванс (ГИАПЭ), 2017 г., Анализ цифровых кредитных продуктов в Индии, Кении, Нигерии, Танзании и Уганде.

⁶¹ Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках, 2013 г., Применение поведенческой экономики в Органе по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках

⁶² Фиорийо и Мазер, 2013 г., Цифровой кредит: Защита прав потребителей для пользователей M-Shwari и M-Pawa.

⁶³ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2017 г., Защита прав потребителей при цифровом кредитовании.

Анонимность

Потребители могут также оценить анонимность и безличный характер заимствования через цифровые каналы⁶⁴. Мнения пользователей M-Shwari и M-Pawa показывают, что потребители считают, что использование частных, цифровых каналов, которые не требуют взаимодействия потребителя с живым посредником, позволяет им избежать преследований, коррупции и социального давления⁶⁵. Для потребителя, который уже находится в долгах, доступ к дополнительному кредиту через цифровой канал позволяет избежать потенциально неудобных ситуаций, которые могут возникнуть при использовании традиционных каналов. Отсутствие взаимодействия с другими людьми может привести к тому, что некоторые потребители отдадут предпочтение погашению традиционных кредитов, нежели цифровых кредитов⁶⁶. Использование цифровых каналов позволяет потребителю оформлять кредит без какого-либо вмешательства, тогда как при традиционном заимствовании взаимодействие с живым посредником может натолкнуть потребителей на мысль о влиянии на их финансовые решения, в случае чего потребитель может более тщательно обдумывать свое решение или даже вести себя по-другому.

Ориентир № 6 для органов надзора: Использование поведенческих исследований

Способ использования органом надзора опыта и результатов поведенческих исследований при разработке подхода к регулированию и контролю дигитализации КПКПС, и объем такого использования.

Целесообразность и уместность

Ответы в рамках исследования показывают опасения, вызываемые тем, как отсутствие взаимодействия с живым посредником в ходе процесса продажи может повлиять на целесообразность/уместность кредитного продукта, продаваемого потребителям, особенно в тех случаях, когда уровень цифровой или финансовой грамотности потребителя на тот момент может быть низким. Как отмечалось ранее, продукты КПКПС связаны с повышенным риском чрезмерной задолженности из-за расходов и удобства для потребителей. Важно, чтобы потребители знали о масштабных финансовых последствиях оформления таких кредитов и полностью понимали их. Однако компания может и не знать об общей финансовой ситуации потребителя при принятии кредитного решения без участия живого посредника, который мог бы объяснить возможности и стоимость продукта, а возможно даже предложить более подходящее средство для оценки понимания и общего настроения потребителя погашать свои обязательства. Кроме того, потребителю может потребоваться собственное исследование, которое может дезинформировать его или оказаться неполным, или же потребитель вообще может не иметь желания проводить такие исследования. Дигитализация, при правильном использовании, предлагает очевидные преимущества для оценки кредитного риска. Однако выдача самого кредита в цифровой форме может строго определять список документов, предоставляемых для оценки кредитного риска, а также уровня и качества ключевых аспектов оценки кредитоспособности, которые присутствуют при живом взаимодействии (например, опытный консультант, осуществляющий оценку того, насколько предоставляемая информация является достоверной, или насколько потребитель уверен в своем финансовом положении).

⁶⁴ Научно-исследовательский центр потребительского кредитования, Бристольский университет, 2013 г., Влияние фиксированного максимума общей стоимости кредита на бизнес и потребителей.

⁶⁵ Фиорийо и Мазер, 2013 г., Цифровой кредит: Защита прав потребителей для пользователей M-Shwari и M-Pawa.

⁶⁶ МикроСейв, 2017 г., Когда приходит время погашать кредит - опыт потребителей цифрового кредита в Кении.

ПРИМЕР J – Австралия

В 2016 году АКЦБИ инициировала иск против кредитора, предоставляющего услуги кредитования до зарплаты, после возникновения опасения, что компания не подавала необходимые запросы на получение информации о доходах и расходах потребителей, особенно в ситуациях, когда, согласно законодательству, КНС был неуместен. Кроме того, АКЦБИ обеспокоена тем, что компания не предприняла разумных мер для проверки расходов потребителей в соответствии с обязательствами ответственного кредитования. Вместо оценки фактических расходов, указанных в выписке из счета, компания применяла созданное внутри компании эталонное значение, которое не имело отношения к реальным расходам отдельных потребителей.

Компания взяла на себе обязательство перед АКЦБИ, согласно которому компания должна выплатить возмещение комиссий в размере 10,8 млн. австралийских долларов примерно 55 000 потребителям КНС, которые подали заявку на получение КНС через веб-сайт компании. Они также уплатили штрафы на общую сумму 1,35 млн. долл.

Дигитализация может применяться для обработки заявки путем запрашивания у потребителя конкретной информации или рекомендации занять определенную (значительную) сумму. Конечно же, такие противозаконные действия присущи не только дигитализации, но она обеспечивает новые возможности для инициации таких действий.

ПРИМЕР K - Латвия

В Латвии наблюдались случаи, когда кредиторы рекомендовали потребителям указать в цифровых каналах более высокий доход, чем у них был. Если доход, указанный потребителем при подаче заявки на кредит, считается слишком низким, система задаст еще один вопрос, а именно: указал ли потребитель все свои источники доходов. Это подталкивает потребителей указывать более высокий доход, чем у них есть на самом деле, чтобы получить кредит. Исследование, проведенное в 2015 году, показало, что около 20% людей, которые брали кредит, считают, что это кредитные компании предложили им указать более высокий доход, чем на самом деле.

Ориентир № 7 для органов надзора: Обоснованные оценки интересов потребителя

Способ обеспечения органом надзора соответствия товаров и услуг потребностям и финансовому положению потребителей, вне зависимости от канала, по которому предоставляется КПКПС, а также объем такого обеспечения. Сюда входит рассмотрение степени способности автоматизированных систем оценок кредитоспособности полностью учесть конкретные обстоятельства каждого потребителя или предоставить необходимые механизмы оценки таких обстоятельств за рамками того, что указано в письменной документации (т.е., оценить, насколько потребитель действительно понимает ситуацию, или насколько представленная информация достоверна).

Ориентир № 8 для органов надзора: Необходимость непосредственного взаимодействия

Способ определения органом надзора случаев, в которых при использовании потребителем КПКПС по цифровым каналам необходимо непосредственное личное

взаимодействие в целях обеспечения адекватного и надлежащего раскрытия информации, понимания ситуации потребителем и целесообразности продукта или услуги, а также объем такого определения.

3. Новые участники и технологии

Респонденты в рамках исследования также отметили быстрый рост новых (и, возможно, еще не полностью понятных) технологий в качестве факторов возникновения рисков, связанных с цифровыми КПКПС. Это может привести к возникновению проблем с обеспечением безопасности и подвергнуть потребителей повышенному риску мошенничества или неправильного использования личных данных. Это соответствует выводам, содержащимся в Докладе Международной сети Группы 20/ОЭСР по финансовому образованию «Обеспечение финансового образования и защиты прав потребителей для всех в эпоху цифровых технологий», которые гласят, что цифровые финансовые услуги могут подвергнуть потребителей «более новым» угрозам, включая, в частности, риск цифрового мошенничества и злоупотребления, неправильного использования личных финансовых данных, отсутствия прозрачности и надлежащей информации о продуктах и механизмов возмещения, уязвимости безопасности и конфиденциальности данных, кибер-преступности и т.д.⁶⁷.

FinCoNet ранее опубликовала обширный доклад о рисках нарушения безопасности, связанных с онлайн-платежами и мобильными платежами, и продолжает проводить исследования в этой области. В докладе FinCoNet об онлайн-платежах и мобильных платежах от 2016 г. установлено, что наиболее важной проблемой безопасности среди респондентов в рамках исследования было предотвращение мошенничества, поскольку схемы стали более сложными из-за использования технологий. Защита данных и конфиденциальность также были определены как области, в которых может возникнуть вероятность причинения ущерба потребителям. Эти риски были также выделены Консультативной группой по оказанию помощи беднейшим слоям населения, которая сообщила об озабоченности среди потребителей относительно безопасности, конфиденциальности и использования их данных при использовании цифровых каналов⁶⁸. Один из респондентов в рамках исследования, проведенного для настоящего доклада, из рассказов узнал о кредиторах, продающих потребительские данные другим кредиторам, если потребитель не соответствует их критериям кредитования (например, если Кредитор А не предоставляет кредиты получателям социального обеспечения, а Кредитор Б предоставляет). Кредиторам необходимо использовать все данные, включая данные социальных сетей и мобильные данные, для четкого информирования потребителей, а также для обеспечения защиты от неправильного использования этих данных⁶⁹.

Ориентир № 9 для органов надзора: Снижение рисков, связанных с нарушением безопасности

Способ обеспечения органом надзора того, что распространение новых технологий в связи с дигитализацией КПКПС не создает для потребителей необоснованных рисков нарушения безопасности, и объем такого обеспечения.

⁶⁷ ОЭСР, 2017 г., Группа 20/ОЭСР, Доклад Международной сети по финансовому образованию об обеспечении финансового образования и защиты прав всех потребителей в эпоху цифровых технологий, стр. 26.

⁶⁸ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2015 г., Правильное осуществление цифрового финансирования: Аргументация в пользу смягчения рисков потребителей.

⁶⁹ Альянс за расширение доступности финансовых услуг, 2015 г., Предоставляемый в цифровом виде кредит - Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования.

Рост количества новых и инновационных участников на рынке также повышает шансы моделей КПКПС, которые выходят за рамки традиционной нормативно-правовой базы, равно как и риск того, что органы надзора не понимают цифровой аспект услуги в степени, достаточной для выявления рисков, которые они представляют для потребителей и/или соблюдения ими нормативных требований. Далее обсуждаются вопросы знаний о надзоре и его ресурсах, а также недостатках в регулировании. Однако очевидно, что одним из ключевых механизмов надзорного контроля и потенциальным выводом для органов надзора является оценка новых моделей на этапе, на котором органы надзора оценивают кандидатов на получение разрешения. Такая перспектива, к примеру, наблюдается в обсуждениях вопроса использования центров инноваций и сред регулирования, включая такие видимые инициативы, как средства для органов надзора по улучшению их понимания особенностей дигитализированных услуг и рисков, которые они представляют.

Ориентир № 10 для органов надзора: Требования к получению разрешений

Способ обеспечения органом надзора того, что дигитализация КПКПС и ее конкретные инновационные особенности не оказывают негативного влияния на требования, которые необходимо соблюдать для получения разрешения на предоставление КПКПС, и не приводят к качественному снижению уровня защиты прав потребителей, а также объем такого обеспечения.

4. Проблемы в сфере надзора

80% респондентов в рамках исследования также отметили конкретные проблемы для органов надзора в сфере регулирования цифровых КПКПС. К ним относятся ограниченные полномочия, ресурсы, знания и навыки. Если орган надзора не владеет необходимым пониманием новых поставщиков, технологий и предлагаемых продуктов, а также не владеет возможностью выявить и смягчить новые и возникающие риски, уровень регулирования может оказаться недостаточным, а в результате потребители могут получить более низкую степень защиты. Органы надзора должны обратить особое внимание на Принцип высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг №2 («Роль органов надзора»), который гласит, что должны существовать органы надзора, которые отвечали бы за защиту прав потребителей финансовых услуг и имели бы надлежащие полномочия, ресурсы и возможности для выполнения их функций, а также что следует поощрять международное сотрудничество между органами надзора и уделять внимание вопросам защиты прав потребителей, вытекающих из трансграничных сделок.

Знания и ресурсы

Помимо устранения ранее описанных рисков, респонденты в рамках исследования отметили, что дигитализация КПКПС создает особые задачи для органов надзора, связанные с их способностью подстраиваться под темпы перемен и идти в ногу с новыми технологиями и инновациями. Респонденты отметили трудности, с которыми они столкнулись при регулировании цифровых финансовых услуг, такие как нехватка ресурсов с необходимыми знаниями о новых технологиях и поставщиках. Дигитализация финансовых услуг быстро развивается, и важно, чтобы регулирование и практика регулирования могли идти в ногу с этим развитием. Органы надзора должны пытаться найти решение проблемы обеспечения надлежащего баланса между необходимостью поддержания существующих стандартов защиты прав потребителей и снижением рисков для потребителей, создавая при этом среду для изучения научно-технического прогресса такими методами, которые обеспечивают защиту прав потребителей.

Пробелы в системе регулирования

В ответах в рамках исследования было также указано, что, если система регулирования не идет в ногу с развитием цифровых финансовых услуг, есть риск возникновения пробелов в нормативно-правовой базе, о которых органы надзора не знают или для борьбы с которыми они не имеют достаточных ресурсов. Многие цифровые кредитные продукты предлагаются новыми типами поставщиков или в рамках партнерства между традиционными финансовыми учреждениями и другими нетрадиционными компаниями. Эти нетрадиционные поставщики и бизнес-модели могут выходить за рамки регулирования в некоторых юрисдикциях, или могут регулироваться в иной степени, чем традиционные кредиторы. Альянс за расширение доступности финансовых услуг, например, отметил, что некоторые банки жалуются на разницу в режиме, применяемом к банкам и операторам мобильной связи с точки зрения требований в соответствии с процедурой «знай своего клиента»⁷⁰. Такие пробелы в регулировании могут подвергнуть потребителей повышенному риску ненадлежащего поведения или безответственного кредитования при использовании КПКПС через цифровые каналы.

Такие пробелы в регулировании могут даже принять форму технического соответствия правилу, оформленного в традиционном контексте услуги кредитования, что в результате, по существу, приведет как раз к невыполнению соответствующего правила. Примером этого может быть раскрытие условий или иной информации, требуемой согласно такому правилу, в виде очень длинного текста (такого, который, например, содержится в традиционном пакете документов) в случаях, когда сервис используется через смартфон (в таком случае пользователю может быть неудобно читать такой текст на своем телефоне в таком формате).

Вопрос трансграничного сотрудничества

Ряд респондентов, таких, как Нидерланды, Соединенное Королевство и Литва, в рамках исследования сослались в своих ответах на примеры цифровых КПКПС, предлагаемых в их юрисдикции из других юрисдикций. Кроме того, некоторые респонденты отметили, что возможные вопросы трансграничного сотрудничества такого типа станут более распространенными, поскольку использование цифровых каналов продолжает расти. Цифровые каналы позволяют предлагать потребителям сами КПКПС и/или доступ к КПКПС из одной юрисдикции в другой более легким способом, чем когда-либо прежде.

Однако пробелы в регулировании могут возникнуть при трансграничном предоставлении цифровых КПКПС в силу различий в правовых и нормативных базах в разных юрисдикциях. Регуляторный арбитраж может возникнуть в случае, когда компании пытаются обойти правила, касающиеся предоставления КПКПС в одной юрисдикции, путем переезда в другую юрисдикцию, но по-прежнему предлагая свои услуги по трансграничным каналам. В своем ответе Нидерланды отметили это явление: был введен фиксированный максимум в размере 14% годовых, что привело к тому, что кредиторы, предоставляющие кредиты до зарплаты, перенесли свою деятельность в другие государства-члены ЕС, в которых они продолжают предлагать кредиты до зарплаты для голландских потребителей через цифровые каналы. Во Франции ОПНР признал повышенный риск возникновения проблем трансграничного сотрудничества с предоставлением кредитов через цифровые каналы, и в настоящее время разрабатывает инструменты для наиболее раннего выявления таких проблем. ЕСБН отметила, что в результате дигитализации количество компаний, предоставляющих трансграничные услуги, может увеличиться и что различия в режимах регулирования между государствами-членами могут привести к регуляторному арбитражу, поскольку

⁷⁰ Альянс за расширение доступности финансовых услуг (AFI), 2015 г., Предоставляемый в цифровом виде кредит - Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования.

некоторые финтех-компании могут выбрать государства-члены, в которых режим регулирования воспринимается как менее обременительный, чем в их родном государстве⁷¹.

Сотрудничество

Из полученных ответов следует, что респонденты признали существование конкретных рисков, порождаемых дигитализацией КПКПС, которые могут причинить ущерб крупным потребителям, но которые есть лишь в нескольких юрисдикциях, а также существование конкретных правил и требований к КПКПС, представляемым через цифровые каналы. Кроме того, результаты исследования и данные литературы, имеющейся по этому вопросу, указывают, что некоторые рынки являются более развитыми, чем другие, в отношении доступности цифровых КПКПС и что практика и характер возникающих проблем, связанных с защитой прав потребителей, могут варьироваться от одной юрисдикции к другой. Наконец, стало ясно, что дигитализация позволяет данной модели КПКПС быстро мигрировать из одного рынка или юрисдикции в другой(-ую). Все эти факторы свидетельствуют о том, что органам надзора выгодно обмениваться опытом по дигитализации КПКПС; таким образом, органы надзора смогут узнать о нововведениях и опыте регулирования в других юрисдикциях до того, как сами столкнутся с конкретной проблемой.

Сотрудничество между органами надзора и участниками отрасли в области цифрового кредитования может также помочь повысить уровень знаний и понимания рынка, предлагаемых продуктов и степень регулирования, требуемого для обеспечения лучшей защиты для потребителей. В своем руководстве Альянс за расширение доступности финансовых услуг рекомендует органам надзора регулярно взаимодействовать с поставщиками и новаторами цифровых кредитных продуктов и новых технологий, чтобы лучше понять особенности продукта, модели распространения, маркетинговые стратегии и другую соответствующую информацию⁷². Это поможет улучшить способность органов надзора выявлять пробелы в своей нормативной базе (в том числе в контексте трансграничных услуг) и области, которые могут представлять риск для текущих или будущих потребителей. Некоторые страны уже инициировали официальные обсуждения и взаимодействие в отрасли и установили процессы координации⁷³. Одна из таких стран - Кения, где орган надзора организует регулярные форумы для заинтересованных лиц с целью обсуждения проблем и текущих тенденций рынка. Другим примером является инициатива Modelo Perú - название, данное партнерству между финансовыми учреждениями Перу, телекоммуникационными компаниями, крупными плательщиками и получателями платежей, в тесном сотрудничестве с органами регулирования, которые имеют общую цель - разработать общую платформу мобильных платежей и увеличить доступ к финансовым услугам⁷⁴. Некоторые органы надзора, такие как Инспекция по контролю за деятельностью финансовых организаций и Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям, создали центры инноваций, где они помогают и поддерживают отрасль с помощью управления нормативно-правовой базой и сред регулирования, в которых поставщики могут протестировать свои новые продукты и услуги в реальных условиях. Цель этих инициатив заключается в поощрении инноваций, а также обеспечении должной защиты потребителей. В Соединенном Королевстве

⁷¹ ЕСБН, 2017 г., Документ Европейской службы банковского надзора, представленный для обсуждения вопроса о подходе к финансовой технологии (финтеху)

⁷² Альянс за расширение доступности финансовых услуг, 2015 г., Предоставляемый в цифровом виде кредит – Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования

⁷³ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2015 г., Правильное осуществление цифрового финансирования: Аргументация в пользу смягчения рисков потребителей

⁷⁴ Боуэр, 2015 г., Modelo Perú: Уникальный подход к расширению доступа к финансовым услугам

Инспекция по контролю за деятельностью финансовых организаций предлагает прямую поддержку через свой центр инноваций, который помогает регулируемым и нерегулируемым предприятиям разрабатывать и приносить инновационные идеи, продукты или бизнес-модели на рынок финансовых услуг, на котором они служат интересам потребителей. Регулируемая площадка Инспекции по контролю за деятельностью финансовых организаций позволяет учрежденным компаниям и стартапам протестировать инновационные предложения на рынке при одновременном обеспечении наличия механизмов защиты прав потребителей. Агентство финансовых услуг Японии предлагает услугу «Служба финтех-поддержки» для получения универсальных консультаций и обмена информацией с финтех-компаниями. С 2015 года Управление Нидерландов по финансовым рынкам (УФР) использует Программу инноваций и финансовых технологий, которая фокусируется на:

- Создании обзора инновационных и финтех-концепций и их влияния на сектор и УФР;
- Размещении инновационных участников путем решения проблем и сокращения ненужных барьеров;
- Создании надлежащей законодательной основы и юридического толкования;
- Подготовке УФР к быстро развивающимся рыночным условиям.

В рамках этой программы представители УФР посещают собрания участников отрасли, которые вводят новаторские инициативы, организуют семинары и приглашают новых участников обсудить свои бизнес-модели.

Как и следовало ожидать, эти инициативы сами по себе не являются характерными для КПКПС и/или возможно были задуманы для других видов финансовых услуг. Тем не менее, такие инициативы представляют собой примеры, которым должны следовать органы надзора при рассмотрении вопроса относительно того, как структурировать взаимодействие с отраслью по вопросу дигитализации КПКПС.

Являясь международной организацией, FinCoNet предлагает органам надзора с полномочиями по защите прав потребителей уникальную возможность сотрудничества и взаимодействия по общим проблемным вопросам. Это может быть особенно полезным в отношении дигитализации кредитных и других финансовых услуг, где органы надзора смогут существенно выиграть от взаимного обучения и обмена информацией о новых и возникающих рисках и передовым опытом.

Ориентир № 11 для органов надзора: Сотрудничество с органами надзора и отраслью

Способ и объем необходимого сотрудничества между органами надзора, а также поддержания связи с представителями отрасли и техническим новаторами для получения информации о новых и устанавливающихся рисках и надлежащих практиках регулирования цифровых КПКПС.

Прочие риски

Реклама

Некоторые респонденты (20%) отметили, что манера, в которой КПКПС рекламируется для потребителей, может также привести к потенциальному ущербу. КПКПС часто агрессивно рекламируют с помощью милых сообщений, которые подрывают серьезность заключения кредитного договора и отвлекают потребителей от высокой стоимости. Основное внимание уделяется легкости и скорости получения кредита. Реклама часто

нацелена на потребителей, которым отказано в предоставлении кредита из-за низких доходов, или уязвимых потребителей и включает такие фразы, как: «Мы предоставим вам кредит тогда, когда все остальные откажут». Органы надзора могут ввести положения по решению конкретных проблем, связанных с рекламой КПКПС. Например, как упоминалось ранее, в 2015 году в Соединенном Королевстве было опубликовано Руководство, целью которого было предотвращение тривиализации в рекламе КПКПС⁷⁵.

ПРИМЕР L – Австралия

В 2012 году Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям выпустила Руководство по регулированию №234 «Реклама финансовых продуктов и услуг (включая кредит): Руководство по надлежащей практике», чтобы помочь поставщикам кредита в соблюдении их законных обязательств, которые заключаются в отсутствии со стороны поставщиков кредита ложных или вводящих в заблуждение заявлений или участия во вводящих в заблуждение или мошеннических действиях. Это руководство предупреждает поставщиков кредитов о запрете на использование рекламно-пропагандистских утверждений, которые отражают практики, не соответствующие обязательствам по ответственному кредитованию.

В 2014 году кредитор, предоставляющий кредиты до зарплаты, выплатил штраф в размере 30 600 австралийских долларов после того, как АКЦБИ инициировала иск в ответ на использование на их веб-сайте таких утверждений, как «мгновенное принятие решения» и утверждение кредита «в считанные минуты».

Цифровые каналы делают процесс прямой продажи потребителю дешевле и проще для кредиторов в широком диапазоне контекстов (например, в сочетании с сайтами, где потребители могут рассматривать возможность совершения покупки). Один из респондентов в рамках исследования отметил, что дигитализация также предоставляет кредиторам большую возможность поиска и достижения определенных целевых потребительских сегментов, что, очевидно, может как положительно, так и негативно влиять на интересы потребителей, в зависимости от того, как используется такой выбор. Эта простота целевой рекламы через цифровые каналы может увеличить риск приобретения потребителями кредитов, которые могут быть нецелесообразны для удовлетворения их потребностей, и далее приводить к созданию чрезмерной задолженности. КГПБ отметила, что индивидуальная продажа цифрового кредита потребителям может побуждать их брать кредит без реальной цели или намерения⁷⁶.

ПРИМЕР M – Португалия

В рамках своих полномочий и обязанностей по защите прав потребителей, Банк Португалии проводит систематический мониторинг рекламы банковских продуктов и услуг независимо от канала, через который предоставляются продукты или услуги.

Таким образом, Банк Португалии имеет целевую группу по осуществлению надзора за соблюдением рекламными кампаниями в отношении банковских продуктов и услуг применимых правил касательно точности, прозрачности и сбалансированности информации.

Основные функции:

- (i) В основном фактический надзор;

⁷⁵ См. стр. 31 настоящего доклада.

⁷⁶ Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2017 г., Защита прав потребителей при цифровом кредитовании

- (ii) Смешанное регулирование на основе принципов и правил;
- (iii) Подход, основанный на оценке риска;
- (iv) Все различные средства коммуникации находятся под пристальным вниманием (ТВ, наружная реклама, почтовые рассылки, Интернет, буклеты и т.д.).

Системы вознаграждения

Некоторые цифровые кредитные продукты могут предлагать привлекательные программы вознаграждения, которые способствуют постоянному заимствованию потребителями. Использование вознаграждения в качестве стимула для побуждения потребителей оформлять кредиты по завышенным ставкам может способствовать дальнейшим неуместным продажам и созданию чрезмерной задолженности. ГИАПЭ определила 32 продукта, которые рекламируют программы вознаграждения, стимулирующие определенное поведение потребителей. Например, M-Pesa в Кении вознаграждает клиентов при использовании ими продукта, начисляя баллы, которые могут затем использоваться для увеличения их будущих кредитных лимитов. Один респондент (Канада) отмечает другие виды нерегулируемых цифровых кредитных продуктов по завышенным ставкам, продаваемые через акции, которые предлагают заемщикам свободный доступ к их кредитным отчетам и кредитным оценкам. Эти акции предназначены для стимулирования заемщиков использовать кредиты для восстановления своей кредитной оценки.

Есть основания испытывать особую обеспокоенность по поводу эффективности вознаграждения в цифровой среде КПКПС. Существуют определенные поведенческие характеристики потребителя, связанные с цифровым кредитом, такие как влияние «нынешнего смещения». Кроме того, потребитель может считать цифровое заимствование «менее серьезным», чем традиционные средства заимствования. Эти характеристики могут привести к оказанию огромного влияния на потребителя со стороны мгновенной возможности, предоставляемой схемой вознаграждения с цифровым продуктом КПКПС.

Актуальными в данном случае являются Рекомендации FinCoNet для органов надзора по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования от 2016 г. Согласно Рекомендациям, процесс надзора органами надзора должен включать рассмотрение выгоды рекламных стимулов, предлагаемых потребителям, по сравнению со стоимостью кредитного продукта. В ходе надзора следует рассматривать следующие вопросы:

- Значительно ли стоимость кредита перевешивает выгоду от его использования, в том числе с учетом того, как такая стоимость кредита сопоставляется с другими эквивалентными кредитными продуктами;
- Требуется ли раскрытие конкретной информации или предупреждения;
- Сроки и характер представления рекламных стимулов и то, как такие сроки и представление могут повлиять на решение покупателя; и
- Когда следует ограничить или запретить эту практику, на том основании, что явная выгода рекламных стимулов на самом деле является иллюзорной.

ГЛАВА 6: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

При правильном применении дигитализация может изменить использование и предоставление кредита в лучшую сторону. Однако в контексте КПКПС дигитализация может также создавать новые риски и усугублять уже существующие риски, связанные с

этими типами кредитов. Помимо присутствия новых участников и технологий, к факторам этих рисков относятся нехватка информации и прозрачности, а также отсутствие финансовой и цифровой грамотности потребителей. Существуют также конкретные поведенческие риски, связанные с тем, как дигитализация повышает удобство КПКПС и устраняет необходимость живого взаимодействия.

Выводы, сделанные в настоящем докладе, также показывают, что органы надзора сталкиваются с конкретными проблемами в отношении дигитализации КПКПС. Органы надзора должны работать в рамках своих юрисдикций и взаимодействовать для обеспечения наличия знаний и понимания соответствующих практик дигитализированных КПКПС, а также для того, чтобы в нормативно-правовой базе для КПКПС не возникали пробелы в результате дигитализации.

Доклад показывает значительные различия в том, что страны подразумевают под КПКПС, а также в характере продуктов, доступных в цифровом виде в их юрисдикции. Он также показывает разнообразие возникающих в результате проблем в регулировании. Он подчеркивает, что сотрудничество органов надзора между собой, а также их взаимодействия с отраслью по этому вопросу принесет очень четко определенные плоды. FinCoNet предлагает органам надзора из разных стран мира, обязанностью которых является защита прав потребителей, уникальную возможность такого сотрудничества и взаимодействия. С этой целью FinCoNet будет продолжать работать с этим вопросом, чтобы разработать рекомендации для органов надзора по установлению стандартов в области дигитализированных КПКПС и дальнейшего поощрения надлежащего поведения на рынке и высокой степени защиты прав потребителей.

Приложение 1: Финансовые органы-респонденты

ЮРИСДИКЦИЯ	Финансовые органы респонденты
Армения	Центральный банк Армении
Австралия	Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям
Бразилия	Центральный банк Бразилии
Канада	Ведомство по защите прав потребителей финансовых услуг Канады
Франция	Банк Франции
Германия	Федеральное управление финансового надзора Германии (BaFin)
Индонезия	Управление по финансовому регулированию и надзору (ОJK)
Ирландия	Центральный банк Ирландии
Италия	Центральный банк Италии
Япония	Агентство финансовых услуг
Корея	Комиссия по финансовым услугам
Латвия	Комиссия по финансовым рынкам и рынкам капитала
Литва	Банк Литвы
Люксембург	Комиссия по надзору за финансовым сектором
Маврикий	Банк Маврикия
Нидерланды	Управление финансовых рынков Нидерландов
Норвегия	Управление по финансовому надзору
Пакистан	Государственный банк Пакистана
Перу	Управление банковских услуг, страхования и администраторов пенсионного фонда (SBS)
Португалия	Центральный банк Португалии
Россия	Банк России
Саудовская Аравия	Валютное агентство Саудовской Аравии
Южная Африка	Совет по финансовым услугам
Испания	Центральный банк Испании
Соединенное Королевство	Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках

Приложение 2: Картирование Принципов высокого уровня Группы 20 с привязкой к действующим рискам и проблем, связанными с дигитализацией краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке

<i>Принципы высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг</i>	Соответствующие риски/проблемы дигитализации краткосрочных потребительских кредитов по повышенной ставке
1. Правовой, регуляторный и надзорный механизм	<ul style="list-style-type: none"> • Новые бизнес-модели предоставления кредитов через цифровые каналы могут не вписываться в традиционное представление о регулируемых видах деятельности. • Риск пробелов в регулировании, возникших из-за отсутствия понимания возникающих рисков/последствий для защиты прав потребителей или медленной реакции на них, создаваемых новыми участниками рынка, предоставляющими кредиты через новые каналы. • Регуляторный механизм может создать барьер для входа на рынок новых участников с новаторскими идеями, которые могли бы предложить потребительские выгоды.
2. Роль органов надзора	<ul style="list-style-type: none"> • Повышенный риск трансграничных проблем из-за легкости, с которой могут осуществляться трансграничные сделки через цифровые каналы. Отсутствие международного сотрудничества может усугубить эти проблемы. • Нехватка персонала с соответствующими знаниями/пониманием относительно последствий оформления кредитов для потребителей через цифровые каналы
3. Беспристрастное и справедливое отношение к потребителям	<ul style="list-style-type: none"> • Часто кредиты предоставляются через цифровые каналы непосредственно клиенту без живого посредника. Это создает проблемы с обеспечением: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Справедливого отношения к потребителям ➤ Уместности и пригодности продуктов для нужд потребителя ➤ Понимания потребителем информации • Повышенного риска исключения некоторых групп, например, престарелых
4. Раскрытие информации и прозрачность	<ul style="list-style-type: none"> • Цифровые платформы могут оказаться вне сферы применения существующих требований к раскрытию информации • Трудности в эффективной презентации раскрываемой информации, например, на небольших экранах и т.д. • Трудности в определении того, что потребитель

	<p>прочитал и понимает информацию</p> <ul style="list-style-type: none"> • Потребитель может быть не осведомлен о том, кто предоставляет услугу и какие конфликты интересов могут существовать • Простота целевой рекламы/нежелательных сообщений через цифровые каналы увеличивает риск приобретения кредитов, которые не подходят для нужд потребителей • Потребители могут быть не осведомлены о более дешевых кредитных альтернативах
5. Финансовое образование и осведомленность	<ul style="list-style-type: none"> • Потребители могут приобретать кредиты через цифровые каналы более импульсивно • Трудности в определении того, понимает ли потребитель продукт • Трудности в определении того, осведомлен ли потребитель о своих правах и обязанностях при приобретении кредита • Потребители могут не понимать последствия приобретения краткосрочных кредитов по повышенной ставке
6. Ответственное поведение в ведении коммерческой деятельности поставщиков финансовых услуг и уполномоченных агентов	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие живого посредника при предоставлении кредитов через цифровые каналы делает менее ясным вопрос относительно того, кто несет ответственность за защиту прав потребителя • Автоматизированные оценки потребностей потребителей представляют проблему в обеспечении уместности продукта • Развитие цифровых финансовых услуг может выполняться нерегулируемыми организациями или лицами, которые не имеют соответствующих финансовых знаний и понимания • Конфликты интересов могут быть не очевидными в случае предоставления кредита через цифровые каналы
7. Защита активов потребителей от мошенничества и неправомерного использования	<ul style="list-style-type: none"> • Цифровые каналы создают новые возможности для мошеннических действий • Характер мошенничества через цифровые каналы может усложнить процесс отслеживания источника • Потребители/регуляторы могут быть не осведомлены о новых методах мошенничества/махинаций
8. Защита персональных данных и личной информации потребителей	<ul style="list-style-type: none"> • Риски, связанные с хранением данных на цифровых платформах • Потребителю может быть неясно, кто имеет доступ к

	<p>его данным, к каким данным есть доступ у него или кому данные разглашаются при использовании цифровых финансовых услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> • Использование данных потребителя финансовыми учреждениями для принятия решений и ценообразования может повлиять на доступ потребителей к продуктам/услугам
<p>9. Рассмотрение жалоб и возмещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Потребители могут быть не осведомлены о процедурах рассмотрения жалоб и возмещения при использовании цифровых каналов • Отсутствие живого посредника может привести к тому, что потребителям будет труднее получить доступ к эффективным механизмам рассмотрения их жалоб • Потребителю может быть неясно, кто несет ответственность за ущерб и возмещение, например, в случае сбоя базового алгоритма
<p>10. Конкуренция</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Риск отсутствия равных правил и условий для всех в случае, если к новым участникам не применяются нормативные требования • Риск того, что нормативные требования могут создать барьер для новых участников или препятствовать инновационным подходам

Приложение 3: Обзор вариантов состава и определений краткосрочного потребительского кредита по повышенной ставке в выборке исследуемых юрисдикций

В некоторых юрисдикциях в законодательстве определены конкретные формы КПКПС. Например, в Канаде Федеральный уголовный кодекс от 1985 г. определяет кредит до зарплаты как краткосрочный долларовый кредит на незначительную сумму до 1 500 канадских долларов на срок до 62 дней. Он выдается в обмен на чек, датированный будущим числом, предварительное одобрение списания средств или будущие платежи аналогичного характера. В Австралии «кредитный договор на незначительную сумму» (КНС, но, как правило, этот вид кредита называют «кредит до зарплаты») определен в Законе о национальной защите потребительского кредита от 2009 г. как договор, который:

- a) не является возобновляемым кредитным договором и является необеспеченным;
- b) предоставляется неуполномоченным депозитным учреждением;
- c) имеют кредитный лимит в размере не больше 2 000 австралийских долларов; и
- d) имеет срок от 16 дней до одного года.

В Ирландии для предоставления услуг «ростовщика», при которых Процентная ставка в годовом исчислении составляет не ниже 23%, необходима лицензия. Соглашения о ростовщичестве определены в законодательстве и, как правило, являются краткосрочными (наиболее распространенный срок кредита - 9 месяцев).

Однако исследование показало, что большинство юрисдикций не имеют каких-либо юридических определений или конкретных классификаций КПКПС. Органы надзора могут иметь свои собственные критерии в отношении того, что они считают КПКПС. Например, в Индонезии, Управление по финансовому регулированию и надзору определяет кредит по повышенной ставке как кредит, где начисляемая ставка превышает средний процент, используемый на рынке. В Латвии существует разграничение потребительских кредитов на сумму до 289 евро и потребительских кредитом на сумму выше 289 евро для статистических целей, причем кредиты ниже этой суммы, как правило, предоставляются по более высокой ставке и их срок гораздо меньше.

В Соединенном Королевстве Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках определяет КПКПС как регулируемое кредитное соглашение:

- a) которое является соглашением между заемщиком и кредитором или соглашением о равноправном кредитовании;
- b) по отношению к которому процентная ставка в годовом исчислении составляет не меньше 100%;
- c) один из следующих вариантов:
 - a. по отношению к которому финансовая реклама указывает (прямо или косвенно), что кредит должен предоставляться на любой период до максимум 12 месяцев, или иным образом указывает (прямо или косвенно), что кредит предоставляется на короткий срок; или
 - b. согласно которому кредит должен быть погашен или погашен в большей степени в течение 12 месяцев, начиная с даты выдачи кредита;
- d) который не обеспечивается залогом; и
- e) который не является:
 - a. кредитным соглашением, по отношению к которому кредитор является общественной кредитной организацией; или

в. кредитным соглашением на приобретение жилья, кредитным соглашением с залогом или соглашением между заемщиком и кредитором, которые позволяют заемщику превысить лимит по текущему счету, или которые возникают в случае, когда владелец текущего счета превышает лимит по счету без предварительно оговоренного овердрафта или превышает предварительно оговоренный лимит овердрафта.

Некоторые респонденты отметили, что они не знают о существовании чего-либо, что могло бы считаться КПКПС, в их юрисдикции. В Италии, к примеру, это объясняется наличием нормативных положений, которые существенно ограничивают возможность законно продавать такие продукты. В Нидерландах был введен фиксированный максимум в размере 14%, что сделало деятельность кредиторов, предоставляющих кредиты до зарплаты, незаконной на голландской территории. Однако кредиторы, предоставляющие кредиты до зарплаты, из других государств-членов ЕС освобождаются от действия Голландского закона о финансовых услугах и могут предлагать кредиты по процентным ставкам (в годовом исчислении), которые превышают национальные лимиты.

Другие респонденты сообщили, что, по их мнению, возобновляемые кредиты, такие как овердрафты и кредитные карты, являются КПКПС в их юрисдикции. В Бразилии средняя процентная ставка по кредитной карте составляет 484% в годовом исчислении. В Испании средняя годовая процентная ставка по потребительским кредитам, предоставляемым финансовыми учреждениями, под надзором Банка Испании, составляет меньше 10%, тогда как годовые процентные ставки по потребительским кредитам, предоставляемым через возобновляемые карты, могут превышать 20%. Банк Испании отмечает, что, согласно наблюдениям, некоторые частные предприятия, которые находятся вне рамок его надзора⁷⁷, предлагают краткосрочные кредиты (например, со сроком от 15 дней) по очень высокой годовой процентной ставке (например, свыше 1 000%). Сообщается, что возобновляемые кредитные продукты являются самым дорогим видом потребительского кредита, продаваемым в Португалии, при котором максимальная годовая процентная ставка по возобновляемому кредиту в третьем квартале 2017 года составляла 16,4%⁷⁸.

⁷⁷ Эти частные компании не являются финансовыми учреждениями и, таким образом, не регулируются Банком Испании.

⁷⁸ В Португалии фиксированный максимум определяется в годовом исчислении для каждого вида продукта и на каждый квартал, на основе средней годовой процентной ставки новых соглашений о потребительском кредите в течение предыдущего квартала.

Глоссарий

Аббревиатура	Значение
ОПНР	Орган пруденциального надзора и регулирования Франции
АРДФУ	Альянс за расширение доступности финансовых услуг
УФР	Управление Нидерландов по финансовым рынкам
ПСГИ	Процентная ставка в годовом исчислении
КРС	Комитет рекламных стандартов
АКЦБИ	Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям
ЦББ	Центральный банк Бразилии
БКБН	Базельский комитет по банковскому надзору
КРП	Комитет рекламной практики
КБА	Коммерческий банк Африки
СПК	Страхование потребительского кредита
КГПБ	Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения
ЦФУ	Цифровые финансовые услуги
ЕСБН	Европейская служба банковского надзора
ГИАПЭ	Группа по исследованиям и анализу политики школы Эванс
ЕС	Европейский Союз
ОКСНПФР	Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках
FinCoNet	Международная организация защиты прав потребителей финансовых услуг
СФС	Совет по финансовой стабильности
G20	Группа 20
АСГМТ	Ассоциация специальной группы мобильных технологий
Международная сеть по финансовому образованию	Международная сеть ОЭСР по финансовому образованию

МОКЦБ	Международная организация комиссий по ценным бумагам
МФО	Микрофинансовая организация
ОМС	Оператор мобильной связи
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
УФРНИ	Управление по финансовому регулированию и надзору Индонезии
Равноправный (P2P):	Peer-to-peer (равноправный)
СЖЦБ	Система жалоб Центрального банка (Бразилия)
КНС	Кредитный договор на незначительную сумму
СКИ	Система кредитной информации (Бразилия)
МСП	Малые и средние предприятия
КПКПС	Потребительские кредиты по повышенной ставке
НДСД	Неструктурированные дополнительные сервисные данные

Перечень источников информации

Альянс за расширение доступности финансовых услуг (AFI), 2015 г., *Предоставляемый в цифровом виде кредит - Основные руководящие указания и результаты исследования органов регулирования*, доступно по ссылке: http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/guidelinenote-17_cemc_digitally_delivered.pdf

Базельский комитет по банковскому надзору, 2016 г., *Руководство по применению Основных принципов эффективного банковского надзора в сфере регулирования и надзора за деятельностью учреждений, имеющих отношение к расширению доступа к финансовым услугам*, доступно по ссылке: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d383.htm>

Боуэр, 2015 г., *Modelo Perú: Уникальный подход к расширению доступа к финансовым услугам*, доступно по ссылке: <https://www.betterthancash.org/news/blogs-stories/modelo-peru-a-unique-approach-to-financial-inclusion>

Cash Converters, 2017 г., *Финансовые результаты за полгода за период, закончившийся 31 декабря 2016 г.*, доступно по ссылке: <http://www.aspecthuntley.com.au/asxdata/20170228/pdf/01833454.pdf>

Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2017 г., *Защита прав потребителей при цифровом кредитовании*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Consumer-Protection-in-digital-Credit-Aug-2017.pdf> <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Consumer-Protection-in-digital-Credit-Aug-2017.pdf>

Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2017 г., *Краудфандинг и расширение доступа к финансовым услугам*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Crowdfunding-and-Financial-Inclusion-Mar-2017.pdf>

Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2015 г., *Правильное осуществление цифрового финансирования: Аргументация в пользу смягчения рисков потребителей*, доступно по ссылке: <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Doing-Digital-Finance-Right-Jun-2015.pdf>

Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения, 2016 г., *Распространение использования цифрового кредитования*, доступно по ссылке: https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Proliferation-of-Digital-Credit-Deployments-Mar-2016_1.pdf

Центральный банк Ирландии, 2013 г., *Доклад о секторе лицензированных ростовщиков*, доступно по ссылке: <https://www.centralbank.ie/docs/default-source/publications/consumer-protection-research/gns4-2-1-1-rep-on-licensed-moneyldg-ind-112013.pdf?sfvrsn=6>

Центр по ответственному кредитованию, 2015 г., *SOS - Кредитование до зарплаты: Видимые и невидимые неисполнения обязательств по кредитованию до зарплаты*, доступно по ссылке: http://www.responsiblelending.org/sites/default/files/nodes/files/research-publication/finalpaydaymayday_defaults.pdf

Чэнь и Мазер, 2016 г., *Быстро, автоматизировано и удаленно: Ключевые атрибуты цифрового кредита*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/blog/instant-automated-remote-key-attributes-digital-credit>

Комитет рекламной практики, 2015 г., *Новые рекомендации по рекламированию кредитов до зарплаты*, доступно по ссылке: <https://www.asa.org.uk/news/new-guidance-for-payday-loan-ads.html>

Комитет рекламной практики, 2015 г., *Тривиализация в рекламах краткосрочных кредитов по повышенной ставке: Рекомендации по рекламе (вещательной и не вещательной)*, доступно по ссылке: <https://www.asa.org.uk/resource/trivialisation-in-short-term-high-cost-credit-advertisements.html>

Управление по защите конкуренции и рынкам, 2015 г., *Исследование рынка кредитования до зарплаты: Итоговый доклад*, доступно по ссылке: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/54ebb03bed915d0cf7000014/Payday_investigation_Financial_report.pdf

Кук и Маккей, 2015 г., *Как работает M-Shwari: Достижения*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/sites/default/files/Forum-How-M-Shwari-Works-Apr-2015.pdf>

Кук и Маккей, 2015 г., *Топ 10 вещей, которые следует знать о M-Shwari*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/blog/top-10-things-know-about-m-shwari>

Министерство финансов, 2015 г., *Анализ законов о кредитных договорах на незначительную сумму - Промежуточный доклад*, доступно по ссылке: <https://consumercredit.treasury.gov.au/content/downloads/Review-of-SACC-laws/Interim-doklade-SACC.pdf>

Аналитики цифровых финансов, 2015 г., *Анализ данных о реалиях стрессовых финансов*, доступно по ссылке: <https://goodshepherdmicrofinance.org.au/assets/files/2016/06/The-Stressed-Financial-Landscape-данных-Analysis.pdf>

Двоскин, 2015 г., *Кредитные стартапы интересуются использованием заемщиками своих телефонов для оценки кредитоспособности*, доступно по ссылке: <https://www.wsj.com/articles/lending-startups-look-at-borrowers-phone-usage-to-assess-кредитоспособности-1448933308>

ЕСБН, 2017 г., *Документ Европейской службы банковского надзора, представленный для обсуждения вопроса о подходе к финансовой технологии (финтеху)*, доступно по ссылке: <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+Discussion+Paper+on+Fintech+%28EB+A-DP-2017-02%29.pdf>

Европейский парламент, 2015 г., *Аспекты защиты прав потребителей мобильных платежей*, доступно по ссылке: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/564354/EPRS_BRI\(2015\)564354_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/564354/EPRS_BRI(2015)564354_EN.pdf)

Группа по исследованиям и анализу политики школы Эванс (ГИАПЭ), 2017 г., *Анализ цифровых кредитных продуктов в Индии, Кении, Нигерии, Танзании и Уганде*, доступно по ссылке: https://evans.uw.edu/sites/default/files/EPAR_UW_351a_Review%20of%20Digital%20Credit%20Products_4.12.17.PDF

Орган по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках, 2013 г., *Применение поведенческой экономики в Органе по контролю за соблюдением норм поведения на финансовых рынках*, доступно по ссылке: <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf>

Ведомство по защите прав потребителей финансовых услуг Канады, 2016 г., *Кредиты до зарплаты: Тенденция рынка*, доступно по ссылке: <https://www.canada.ca/content/dam/fcac-acfc/documents/programs/research-surveys-studies-reports/payday-loans-market-trends.pdf>

Финансовый регулятор (теперь Центральный банк Ирландии), 2007 г., *Доклад о секторе лицензированных ростовщиков*, доступно по ссылке: <https://www.centralbank.ie/docs/default-source/publications/consumer-protection-research/gns4-2-1-1-rep-on-licd-moneyldg-ind-0307.pdf?sfvrsn=6>

Совет по финансовой стабильности, 2017 г., *Финтех-кредит: Структура рынка, бизнес-модели и последствия для финансовой стабильности*, доступно по ссылке: http://www.bis.org/publ/cgfs_fsb1.pdf

FinCoNet, 2016 г., *Рекомендации для органов надзора по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования*, доступно по ссылке: http://www.finconet.org/Guidance_SS_Sales_Incentives_Responsible_Lending.pdf

FinCoNet. 2016 г., *Доклад об онлайн-платежах и мобильных платежах: Задачи надзора в отношении уменьшения рисков нарушения безопасности*, доступно по ссылке: http://www.finconet.org/FinCoNet_Report_Online_Mobile_Payments.pdf

FinCoNet, 2014 г., *Доклад об ответственном кредитовании*, доступно по ссылке: <http://www.finconet.org/FinCoNet-Responsible-Lending-2014.pdf>

FinCoNet, 2016 г., *Доклад о мерах стимулирования продаж и ответственном кредитовании*, доступно по ссылке: http://www.finconet.org/Report_Sales_Incentives%20Responsible_Lending.pdf

Фьюрио и Мазер, 2013 г., *Цифровой кредит: Защита прав потребителей для пользователей M-Shwari и M-Pawa*, доступно по ссылке: <http://www.cgap.org/blog/digital-credit-consumer-protection-m-shwari-and-m-pawa-users>

Группа 20/ОЭСР, 2011 г., *Принципы высокого уровня Группы 20 по защите прав потребителей финансовых услуг*, доступно по ссылке: <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>, 2011

АСГМТ, 2016 г., *Состояние отраслевого доклада о мобильных деньгах за 2015 г.*, доступно по ссылке: https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/04/SOTIR_2015.pdf

АСГМТ, 2017 г., *Состояние отраслевого доклада о мобильных деньгах за 2016 г.*, доступно по ссылке: https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money_2016.pdf

МикроСейв, 2017 г., *Когда приходит время погашать кредит - опыт потребителей цифрового кредита в Кении*, доступно по ссылке: http://www.microsave.net/files/pdf/Where_Credit_Is_Due_Customer_Experience_of_Digital_Credit_In_Kenya.pdf

Моментум, 2014 г., *Реальная стоимость кредитования до зарплаты (мини-кредитования)*, доступно по ссылке: <https://www.momentum.org/files/Publications/Real-Cost-Payday-Lending.pdf>

Международная организация комиссий по ценным бумагам, 2014 г., *Краудфандинг: Быстрый рост неокрепшей отрасли*, доступно по ссылке: <https://www.iosco.org/research/pdf/swp/Crowd-funding-An-Infant-Industry-Growing-Fast.pdf>

ОЭСР, 2015 г., *Перспективы цифровой экономики*, доступно по ссылке: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/42577/3222224/Digital+economy+outlook+2015/>

ОЭСР, 2017 г., *Группа 20/ОЭСР, Доклад Международной сети по финансовому образованию об обеспечении финансового образования и защиты прав всех потребителей в эпоху цифровых технологий*, доступно по ссылке: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>

Оксеры, 2016 г., *Экономика равноправного кредитования*, доступно по ссылке: <http://www.oxera.com/Latest-Thinking/Publications/Reports/2016/economics-of-peer-to-peer-lending.aspx>

Научно-исследовательский центр потребительского кредитования, Бристольский университет, 2013 г., *Влияние фиксированного максимума общей стоимости кредита на бизнес и потребителей*, доступно по ссылке: <http://www.bris.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc1302.pdf>

Сафариком, *Часто задаваемые вопросы о M-Shwari*, доступно по ссылке: <https://www.safaricom.co.ke/faqs/faq/273> [последний вход 15 августа 2017 г.]