

СОДЕРЖАНИЕ

Лица FinCoNet	2
Форум по актуальным вопросам	3
Федеральное управление финансового надзора Германии (BaFin) Кредитные ноты – индустрия сертификатов реагирует на объявленный запрет на распределение	3
Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения (CGAP): Три подхода к политике страхования вкладов для цифровых финансовых продуктов	4
Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения (CGAP): Тренинг по поведенческому исследованию для выработки политики, направленной на защиту прав потребителей	5
Центральный банк Ирландии опубликовал консультационный документ по своему Кодексу о защите прав потребителей и цифровизации финансовых услуг	6
Услуги поднадзорных финансовых учреждений по рассмотрению жалоб (Банк Испании - Надзорное производство и подготовка директив)	7
Развитие саморегулирования на российском финансовом рынке	8

Новостное письмо FinCoNet

Перед Вами второй выпуск
новостного письма FinCoNet.

FinCoNet подтвердила место и время
проведения своего очередного ежегодного
заседания: 14-15 ноября 2017 года в Токио,
Япония.

Мы приглашаем членов FinCoNet
и других заинтересованных сторон принять
участие в международном семинаре,
который состоится сразу после
проведения ежегодного заседания
16 ноября 2017 года.

Мы выражаем свою признательность
Агентству финансовых услуг Японии
за организацию данного мероприятия
и с нетерпением ждем встречи с его
участниками в Токио в ноябре.

Представление казначея FinCoNet Жан-Филиппа Баржона



Жан-Филипп Баржон начал свою карьеру в 2003 году, когда пришел в национальное ведомство Франции, которое отвечает за пруденциальный страховой надзор. В кратчайшие сроки он адаптировал свой научный опыт к страховому сектору и стал актуарием. В то время Жан-Филипп осуществлял надзор за страховыми организациями: большими и малыми, связанными и не связанными со страхованием жизни, некоммерческими компаниями и компаниями взаимного страхования, а также организациями, занимающимися «банковским страхованием». Будучи ответственным за выполнение надзорных обязанностей, его команда проводила выездные проверки и осуществляла пруденциальный надзор, в частности регулярно проводила анализ отчетности и организовывала встречи с высшим руководством страховых компаний.

В 2011 году Жан-Филипп стал главой одной из восьми структур, которые осуществляют надзор за страховым рынком Франции, – Государственной комиссии по финансовому регулированию и надзору в сфере банковской деятельности (ACPR). Эта структура была образована в 2010 году после объединения двух органов, ранее отвечавших за пруденциальный надзор в банковском и страховом секторах. В результате объединения ACPR получила новые полномочия – полномочия по защите прав потребителей. С самого начала эта миссия была возложена на Департамент по контролю за коммерческими практиками (Direction du contrôle des pratiques commerciales), в зоне ответственности которого находятся оба сектора. Жан-Филипп принял решение продолжить свою карьеру в новой для него области финансового надзора. В 2014 году он был назначен на пост руководителя подразделения, которое отвечает за рассмотрение жалоб потребителей в ACPR. В течение двух последующих лет Жан-Филипп предпринял все необходимые меры для контроля бизнес-практик с позиции потребителей: оценка жалоб, обмен информацией в социальных сетях, интервью с участием потребительских организаций и т.д.

Большой опыт помог ему получить должность главы подразделения, занимающегося международной деятельностью в области защиты прав потребителей в страховом и банковском секторах. Подразделение в настоящее время принимает участие в различных форумах, посвященных этой теме, в ЕС и за его пределами.

Форум по актуальным вопросам

Кредитные ноты: индустрия сертификатов реагирует на объявленный запрет на их распределение

Докладчик: Федеральное управление финансового надзора Германии (BaFin)

Комитет банковской системы Германии (Deutsche Kreditwirtschaft – DK) и Ассоциация по производным финансовым инструментам Германии (DeutscheDerivate Verband – DDV) предложили Федеральному управлению финансового надзора Германии (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – BaFin) меры, направленные на регулирование рынка кредитных нот, отреагировав на волнение BaFin, связанное с развитием таких продуктов и возникающими вопросами защиты прав инвесторов. Исходя из этого, BaFin пока решило не вводить в действие запланированный запрет на выпуск кредитных нот. По истечении шести месяцев BaFin рассмотрит вопрос об эффективности мер, предложенных отрасли.

В [10 Принципах](#), опубликованных 12 декабря 2016 года, отрасль, представленная DK и DDV, обязывается улучшить прозрачность и защиту интересов инвесторов применительно к выпуску и распределению кредитных нот (прежнее название на немецком - Bonitätsanleihen, будущее - bonitätsabhängige Schuldverschreibungen). Это ограничит продуктовую линейку и распространение данного финансового продукта. Принципы являются ответом отрасли на планы BaFin, объявленные 28 июля 2016 года, о запрете розничного распределения сертификатов, связанных с рисками кредитоспособности. Причины, которыми при этом руководствовалось BaFin, включают сложность финансовых продуктов, непонятное ценообразование и вводящее в заблуждение название (на немецком языке). «В ближайшие шесть месяцев мы будем пристально следить за тем, обеспечивает ли личное участие DK и DDV достаточную защиту интересов розничных инвесторов, которые вкладываются в кредитные ноты», - подчеркнула Элизабет Регеле, главный исполнительный директор, отвечающий за защиту прав потребителей в BaFin. Если такая защита не будет обеспечена, BaFin

снова вмешается. Пока, как заявила Регеле, интервенции со стороны BaFin приостановлены. По словам Регеле, с учетом принятых на себя обязательств отрасли, цель запланированного запрета – существенно улучшить защиту прав инвесторов, может быть достигнута методом сопоставления.

В соответствии с новыми добровольными обязательствами кредитные ноты будут выпускаться только с минимальной стоимостью €10,000 за единицу. Отныне не представляется возможным инвестировать более мелкие суммы, что означает, что кредитные ноты перестают быть стандартным продуктом для розничных инвесторов. Более того, кредитные ноты можно будет продавать только инвесторам из третьей и выше категории рискостойчивости, чтобы только те розничные инвесторы, которые готовы принять риски, могли вкладываться в данный вид продукта. Кроме того, отныне не будет разрешено рекомендовать такие продукты клиентам с нулевым или близким к нулю уровнем рискостойчивости. В связи с этим розничным инвесторам не будут предложены продукты, не отвечающие их профильным рискам. Кроме этого, DK и DDV приняли на себя обязательства по обеспечению качества предоставления основных финансовых инструментов. Кредитные ноты в качестве основных финансовых инструментов могут быть предложены финансовыми организациями, только если они реально могут генерировать распространение риска для клиентов. Отрасль также хочет продать кредитные ноты розничным инвесторам, которые гарантируют достаточную кредитоспособность соответствующих финансовых организаций (шкала инвестиций).

Три подхода к политике страхования вкладов для цифровых финансовых продуктов

Докладчик: CGAP

Во многих странах сегодня обсуждается вопрос понимания финансово неграмотными и малообеспеченными потребителями потенциальных преимуществ и рисков, присущих цифровым финансовым услугам (ЦФУ). Быстрое развитие цифровых продуктов совпадает с устойчивым интересом к созданию или совершенствованию [системы страхования вкладов](#)¹.

Обычно более низкая стоимость цифровых финансовых услуг и продуктов позволяет потребителям переводить и хранить деньги в небольших суммах и помогает им управлять доходами и расходами. Несмотря на предлагаемые цифровыми финансами возможности, развитие ЦФУ несет [ряд рисков](#), которые должны приниматься во внимание руководящими органами.

Ответить на вопрос: «Что такое вклад?» становится все труднее по мере стремительного развития цифровых финансовых услуг и использования по-новому продуктов малообеспеченными потребителями. Появление электронных кошельков, дебетовых пластиковых и виртуальных карт, онлайн-расчетных счетов и других инструментов как средств сбережений создает трудности для потребителей четко идентифицировать, какие финансовые продукты

являются вкладами, а какие выглядят как вклады, в каком случае необходимо рассмотреть вопрос об их страховании.

В настоящее время страны со страхованием вкладов приняли один из трех подходов к [цифровым похожим на вклады продуктам сбережений](#) на основе своей рыночной структуры, юридического и регулятивного механизмов и оценки рисков, связанных с широким принятием таких продуктов:

- подход исключения, при котором такие продукты полностью исключаются из страхования вкладов, хотя другие меры для защиты продуктов сбережений имеются (например, Перу и Филиппины);
- прямой подход, при котором такие продукты напрямую страхуются страховщиком вкладов, а их провайдеры находятся под пруденциальным регулированием и надзором финансовых учреждений, которые уже являются или должны стать членами системы страхования вкладов (например, Колумбия и Мексика);
- сквозной подход, при котором страховое обеспечение вкладов [“проходит через”](#) счет депо в депозитарии, который включен в систему страхования вкладов, к индивидуальному потребителю цифрового продукта провайдера ЦФУ, хотя такой провайдер и не является членом системы страхования (например, Кения и Нигерия).

¹ Краткий обзор CGAP о страховании вкладов и расширении доступа к финансовым услугам был опубликован в октябре 2016 года http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief_Deposit_Insurance_and_Digital_Financial_Inclusion.pdf, и технический рабочий документ готовится к опубликованию в 2017 году.

По мере появления ЦФУ и провайдеров ЦФУ важно, чтобы страховщики вкладов принимали участие в обсуждении механизмов укрепления и развития протекционной политики, которая направлена на защиту цифровых средств пользователей. Уполномоченные органы улучшат свое понимание

потенциальных возможностей и вызовов в отношении использования различных подходов к страховому обеспечению цифровых похожих на вклады продуктов сбережений и сделают грамотный выбор на одном из таких подходов для защиты средств потребителей.

Тренинг CGAP по поведенческому исследованию для выработки политики, направленной на защиту прав потребителей

Докладчик: CGAP

CGAP провела свой третий тренинг 15-18 мая 2017 года на тему: «Изучение поведения для выработки политики по защите прав потребителей» представителей восьми стран Африки и Азии. Вовлеченные в сотрудничество с Инновациями по борьбе с бедностью (IPA), ученые объединили свои усилия с руководящими органами для обмена опытом в области изучения поведения при повышении доступа населения к финансовым услугам и рассмотрению вопросов потенциального партнерства.

На примере нескольких поведенческих моделей в процессе тренинга было изучено, каким образом руководящие органы могут применить результаты поведенческого исследования при совершенствовании системы защиты прав потребителей финансовых услуг. В качестве примера рассматривались Армения (финансовая грамотность), Гана (регрессные системы), Кения (ТЭО ценовой чувствительности), Малайзия (оформление страхования жизни), Мексика (тестирование формата раскрытия), Филиппины (реформа кредитования), Перу («тайные покупки») и Танзания (цифровое страхование и потребительские риски). Методология состоит из следующих этапов: определение проблемы; карта процесса и «узких мест»; поведенческая карта;

развитие положения о благоприятных возможностях; творческое мышление (мозговой штурм); и концептуальное развитие.

Тренинг проводился в течение трех дней. За это время участники должны были идентифицировать проблему на национальных финансовых рынках, описать её и попытаться создать примерный прототип мер по её устранению для тестирования с последующей демонстрацией в лабораторных условиях в центре [Бусара](#). На четвертый день к руководству присоединились исследователи из IPA, которые обсуждали поведенческие исследования по вопросам расширения доступа населения к финансовым, включая вопросы повышения уровня доверия к цифровым платежам в Бангладеш, СМС-оповещения о проведении платежей по дебетовым картам в Бразилии, способы тестирования раскрытий в мировом масштабе, краудфандинг и задолженность физических лиц.

За дополнительной информацией просьба обращаться к Сильвии Баур (sbaur@worldbank.org) или Рафе Мазеру (rmazer@worldbank.org).

Центральный банк Ирландии опубликовал консультационный доклад о Кодексе защиты прав потребителей и цифровизации финансовых услуг

Докладчик: Центральный банк Ирландии

В июне 2017 года Центральный банк Ирландии (Центральный банк) опубликовал доклад для обсуждения Кодекса защиты прав потребителей и цифровизации финансовых услуг. Цель предложенного к обсуждению доклада – инициировать дискуссию на тему рисков, возникающих в связи с цифровизацией финансовых услуг, и определить необходимость совершенствования существующих методов защиты прав потребителей финансовых услуг.

[Кодекс защиты прав потребителей 2012 года](#) (Кодекс) накладывает обязательства на организации, предоставляющие регулируемые финансовые услуги во всех сферах взаимодействия потребителя с организацией. Центральный банк оценивает, насколько защищены потребители в условиях быстро развивающихся цифровых финансовых услуг, и уделяется ли данным услугам достаточное внимание в Кодексе. Центральный банк стремится обеспечить получение потребителями ожидаемых результатов независимо от способа получения финансового продукта или услуги.

В частности, центральный банк рассматривает следующие вопросы:

- защищают ли в достаточной степени содержащиеся в Кодексе правила потребителей финансовых услуг;
- требуют ли отдельные части Кодекса доработки;
- есть ли какие-либо препятствия в Кодексе для компаний, активно использующих технологии, которые могут оказаться полезными для пользователей.

Центральный банк Ирландии хотел бы получить предложения главным образом в отношении требований Кодекса, которые затрагивают:

- доступ к финансовым услугам;
- предоставление информации о

финансовых услугах;

- целесообразность предоставления финансовой услуги;
- рассмотрение жалоб потребителей финансовых услуг;
- рассмотрение исков;
- хранение данных потребителей финансовых услуг, а также учет этих данных.

Предложения к материалу для обсуждения позволят центральному банку принять решение о том, следует ли редактировать положения Кодекса о защите прав потребителей в контексте инновационных трендов и продуктов. Полученные предложения также будут учитываться при последующих пересмотрах других частей действующих правил центрального банка, в которых рассматриваются вопросы защиты прав потребителей. С докладом можно ознакомиться [здесь](#). Для ознакомления с содержанием доклада центральный банк подготовил анкету для поднадзорных организаций, желающих получить информацию о новых и инновационных продуктах и услугах, которые были предложены потребителям или находятся на стадии разработки на рынке цифровых финансовых услуг Ирландии. С результатами данного исследования можно ознакомиться [здесь](#). Также Центральный банк подготовил анкетирование для членов FinCoNet по теме «Инновация - Правила защиты прав потребителей в других юрисдикциях» и хотел бы выразить свою признательность членам, которые представили свои комментарии.

Замечания к материалу можно представлять до 27 октября.

Услуги поднадзорных финансовых учреждений по рассмотрению жалоб (Банк Испании - Надзорное производство и подготовка директив)

Докладчик: Банк Испании

После создания Управления по надзору за нормами корпоративного поведения (далее, Управление) внутри Департамента рыночного поведения и исков в Банке Испании мероприятиям по услугам для рассмотрения жалоб в отношении финансовых учреждений была отведена приоритетная роль. Это объясняется тем, что такие услуги являются крайне важными для отношений между финансовыми учреждениями и их пользователями. Законодательным актом Испании, регулирующим такие услуги по рассмотрению жалоб, является Приказ министерства за номером ЕСО/734/2004 от 11 марта 2004 года, который распространяется на управления по предоставлению услуг пользователям (CSDs) и омбудсменов в финансовых организациях.

В 2015 году в Управлении решили провести детальный анализ для изучения услуг по рассмотрению жалоб, которые находятся в ведении Банка Испании. На первом этапе проведения такого анализа были подготовлены и разосланы в 226 финансовых организаций анкеты по вопросам, связанным с услугами по рассмотрению жалоб. Анкета состояла из более чем 100 вопросов, и она была разбита на три основных раздела:

Раздел А. Организационная структура, цели и ресурсы.

Раздел В. Критерий и процедуры для приема, обработки жалоб и вынесения по ним решений.

Раздел С. Механизмы мониторинга и контроля жалоб.

Результатом первого этапа стал обзорный анализ количественной и качественной информации, полученной в ходе исследования. В нее вошла полезная информация по передовым практикам выполнения таких услуг. Она также позволила исследователям запланировать и провести второй этап исследования.

В декабре 2016 года Управление провело второй этап исследования, который заключался в более детальном анализе 24 ключевых финансовых организаций, их размера и комплексности. Результаты также были использованы для корректировки выявленных недочетов. Управление отправило письма с рекомендациями в 24 финансовых организации, в которых содержались инструкции по устранению проблем и нарушений, выявленных по итогам рассмотрения жалоб.

Основные недостатки, выявленные во всех Разделах, относились к следующим аспектам:

1. что касается организационной структуры, целей и ресурсов услуг по рассмотрению жалоб, было отмечено, что в некоторых случаях финансовые организации прибегали к аутсорсингу для разрешения некоторых жалоб. Хотя испанское законодательство допускает использование финансовыми организациями третьих лиц для выполнения ими некоторых функций, рассмотрение жалоб рассматривается как одна из самых важных функций. В связи с этим в отношении аутсорсинга применяются более жесткие требования. В случаях, когда наличие «информационных центров» или схожих структур по оказанию услуг рассматривалось как дополнительный шаг перед официальным оформлением жалобы, что ложилось дополнительным бременем на

плечи пользователей, необходимость изменения структуры была оговорена в особом порядке.

Другие области, в которых были обнаружены проблемы, относились к отсутствию эффективных мер по предотвращению конфликтов интересов, и это было связано с иерархией в финансовой организации или с нехваткой кадровых ресурсов и недостаточной квалификацией персонала.

2. Если говорить о критериях и процедурах приема, обработки и урегулирования жалоб, наиболее актуальным выявленным недостатком оказалось отсутствие подставленной регистрации жалоб. В первую очередь это относится к тем из них, которые были заявлены по телефону.

3. Что касается механизмов для

мониторинга и контроля жалоб, в большинстве случаев недостатки были вызваны периодичностью внутренних проверок услуг по рассмотрению жалоб и неучастием главы службы в Комитете по новым продуктам.

Благодаря этой инициативе Управление по вопросам поведения на рынке и рассмотрения жалоб смогло идентифицировать лучшие практики и выявить основные проблемы в работе финансовых организаций. На основе полученных результатов было подготовлено руководство. Оно называется «Функция рассмотрения жалоб при оказании услуг потребителям в учреждениях, поднадзорных Банку Испании». С ним можно ознакомиться на веб-сайте Банка Испании.

Развитие саморегулирования на российском финансовом рынке

Докладчик: Центральный банк Российской Федерации

Разработка базовых стандартов

В целях повышения роли саморегулирования в деятельности участников финансового рынка в условиях их количественного роста и усложнения качественных характеристик финансового рынка, а также повышение эффективности взаимодействия саморегулируемых организаций в сфере финансовых рынков (далее – СРО) с регулятором в Российской Федерации принят Федеральный закон от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее - Закон).

Указанный закон регулирует деятельность СРО, а также вопросы взаимодействия СРО и их членом с Центральным банком Российской Федерации (Банк России), федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и потребителями финансовых услуг членом СРО.

Членство финансовых организаций в СРО является обязательным для указанных в законе некредитных финансовых организаций в случае наличия у данного вида организаций СРО. В рамках указанного членства СРО осуществляют функции по контролю за соблюдением своими членами требований действующего законодательства и стандартов.

Кроме того, Закон предусматривает полномочия СРО по установлению правил поведения своих членом (регуляторная функция). Данная функция реализована путем введения в законодательство дополнительных механизмов регулирования деятельности некредитных финансовых организаций – базовых стандартов.

Базовые стандарты устанавливают требования, которые являются обязательными для всех видов некредитных финансовых организаций независимо от того, является ли организация СРО или нет.

Банк России устанавливает требования к содержанию базовых стандартов, в частности базовым стандартом защиты прав и

интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг регулируются следующие аспекты отношений между финансовыми организациями и клиентами:

- принципы и объем информационного обеспечения; требования к качеству консультирования потребителей финансовых услуг;
- минимальный объем предоставляемой информации, в том числе, о финансовой организации, об услугах и продуктах, а также о дополнительных услугах, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- правила поведения финансовой организации на любом из этапов взаимодействия с клиентом;
- порядок рассмотрения финансовой организацией обращений получателей финансовых услуг.

СРО подготовили текст основных стандартов с учетом установленных Банком России требований.

Базовые стандарты должны быть согласованы комитетом по стандартам по соответствующему виду деятельности финансовых организаций при Банке России, в который входят представители как СРО, так и Банка России.

Такой подход обеспечивает совместную выработку регулирования Банком России как регулятором и участниками финансового рынка через СРО. Он позволяет регламентировать не указанные в законодательстве аспекты деятельности на финансовом рынке, а также устанавливать более строгие по сравнению с базовыми требования, в случае если СРО сочтут это необходимым и своевременным.

Закон предусматривает следующие виды базовых стандартов:

- по управлению рисками;
- корпоративного управления;
- внутреннего контроля;

- защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций;
- совершения операций на финансовом рынке

Нормы Закона содействуют прозрачному, конкурентному, эффективному и стабильному развитию финансового рынка в Российской Федерации в интересах потребителей финансовых услуг.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг микрофинансовых организаций (МФО)

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг микрофинансовых организаций (МФО) разработан саморегулируемыми организациями МФО в соответствии с требованиями регулятора. Стандарт устанавливает правила, которыми микрофинансовые организации должны руководствоваться при взаимодействии с потребителями их услуг. Он обязателен для всех микрофинансовых организаций в России с 1 июля 2017 года.

В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги с 01.10.2017 между одной МФО и одним заемщиком в течение одного года не может быть заключено более 10 краткосрочных микрозаймов (срок возврата не более 30 дней). С 01.01.2019 – не более 9 микрозаймов. С 01.10.2017 МФО не вправе в течение одного года более 7 раз пролонгировать выданный краткосрочный микрозайм (срок возврата не более 30 дней). С 01.04.2018 – не более 6 раз, с 01.01.2019 – не более 5 раз.

В соответствии с положениями базового стандарта, МФО обязаны отвечать на все обращения потребителей финансовых услуг в течение 15 рабочих дней с даты поступления обращения. Предполагается, что это увеличит возможности для досудебного урегулирования споров и позволит заемщикам без посредников обращаться в микрофинансовую организацию для

разрешения конфликтных ситуаций.

Стандарт также содержит рекомендации по работе с лицами с ограниченными возможностями и регламентирует процедуру реструктуризации просроченной задолженности.

Поскольку действующее законодательство не содержит прямого запрета ряда недобросовестных практик, стандарт определяет недопустимым оказание давления на потребителя с целью склонить его к выбору определенной услуги, стимулирование заключения нового договора займа на худших условиях для возврата первоначального займа, а также премирование работников МФО исключительно за выдачу займов без учета

их фактического возврата.

Если микрофинансовая организация не соблюдает положения базового стандарта, любое заинтересованное лицо вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой является такая МФО, с требованием о применении к ней мер воздействия. В свою очередь, Банк России осуществляет надзор за тем, как саморегулируемые организации МФО контролируют соблюдение требований базового стандарта.

Базовый стандарт будет регламентировать отношения микрофинансовых организаций не только с гражданами, но и с субъектами малого и среднего предпринимательства и другими юридическими лицами.

FinCoNet

FinCoNet была учреждена в 2013 году и представляет собой международную организацию надзорных органов, которые отвечают за защиту прав потребителей финансовых услуг. FinCoNet основана на принципах членства и является некоммерческой организацией, деятельность которой осуществляется согласно французскому законодательству.

FinCoNet поддерживает принципы защиты прав потребителей финансовых услуг посредством эффективного и оперативного надзора за поведением участников финансовых рынков.

Все члены FinCoNet уполномочены на развитие национальных систем защиты прав потребителей финансовых услуг. FinCoNet стремится укрепить защиту прав потребителей и повысить уровень доверия потребителей посредством установления надзорных стандартов и обмена передовыми практиками среди надзорных органов – членов FinCoNet.

Контакты

Председатель FinCoNet

Госпожа Люси Тедеско

Lucie.Tedesco@fcac-acfc.gc.ca

Вице-председатель FinCoNet

Госпожа Мария

Люсия Лейтау

mlleitao@bportugal.pt

Секретариат

FinCoNet

FinCoNet@oecd.org

Госпожа Флор-Анна Месси

Flore-Anne.Messy@oecd.org

Господин Андреа

Грифони

Andrea.Grifoni@oecd.org

Госпожа Сэлли Дэй-Анотио

Sally.Day-Hanotiaux@oecd.org