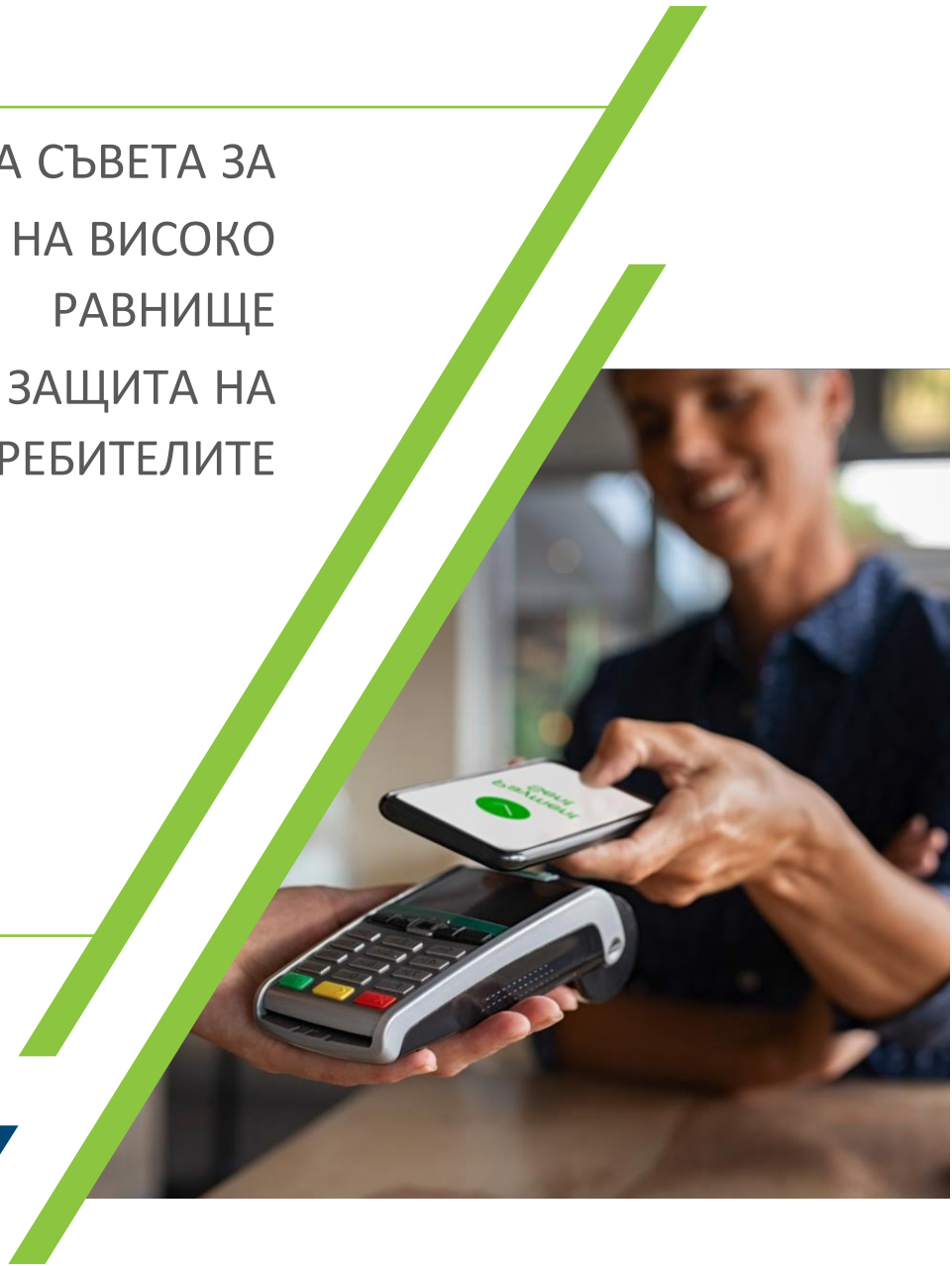




ПРЕПОРЪКА НА СЪВЕТА ЗА
ПРИНЦИПИ НА ВИСОКО
РАВНИЩЕ
ЗА ФИНАНСОВА ЗАЩИТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ



Правни инструменти на
ОИСР

Този документ се публикува под отговорността на Генералния секретар на ОИСР. Той възпроизвежда правен инструмент на ОИСР и може да съдържа допълнителен материал. Изразените мнения и аргументи, използвани в допълнителния материал, не отразяват непременно официалните възгледи на страните-членки на ОИСР.

Този документ, както и всички данни и всяка карта, включени тук, не засягат статута или суверенитета върху която и да е територия, делимитацията на международните граници и границите и името на която и да е територия, град или област.

За достъп до официалните и актуални текстове на правните инструменти на ОИСР, както и друга свързана информация, моля, направете справка с Компендиума на правните инструменти на ОИСР на <http://legalinstruments.oecd.org>.

Моля цитирайте този документ по следния начин:

ОИСР, Препоръка на Съвета относно принципите на високо равнище за защита на финансовите потребители, OECD/LEGAL/0394

Серия: Правни инструменти на ОИСР

Photo credit: © iStock / Getty Images Plus

© OECD 2022

Този документ се предоставя безплатно. Може да се възпроизвежда и разпространява безплатно, без да се изискват допълнителни разрешения, стига да не се променя по никакъв начин. Не може да се продава.

Този документ е достъпен на двата официални езика на ОИСР (английски и френски). Той може да бъде преведен на други езици, стига преводът да е обозначен като „неофициален превод“ и да включва следния отказ от отговорност: „Този превод е изготвен от [ИМЕ НА АВТОРА НА ПРЕВОДА] само с информационна цел и неговата точност не може да бъде гарантирана от ОИСР. Единствените официални версии са английските и френските текстове, достъпни на уебсайта на ОИСР <http://legalinstruments.oecd.org>“

Обща информация

Препоръката относно принципите на високо ниво за защита на финансовите потребители („Препоръката“ или „Принципите“) беше приета от Съвета на ОИСР на 17 юли 2012г. по предложение на Комитета по финансовите пазари („СМФ“). Препоръката излага основите на ефективна и всеобхватна рамка за защита на потребителите на финансови услуги и препоръчва на правителствата, регулаторните органи, надзорните органи и други съответни публични институции да вземат надлежно предвид и да прилагат Принципите. Препоръката беше преразгледана от Съвета на 12 декември 2022г. с цел да се вземат предвид промените в политиката, които са се развили след нейното приемане, за да се гарантира, че тя продължава да отразява най-добрите световни практики и е насочена към бъдещето.

Произход и обхват на препоръката

Препоръката следва от стратегическия отговор на ОИСР на финансовата и икономическата криза, който идентифицира значението на защитата на финансовите потребители като пренебрегван аспект на кризата. Принципите бяха одобрени от лидерите на G-20 на [Срещата на върха в Кан на 3-4 ноември 2011 г.](#) и принципите са включени в сборника със стандарти на Съвета за финансова стабилност („FSB“). Принципите са водещият международен стандарт за рамки за защита на финансовите потребители.

Препоръката е предназначена да допълва, а не да замества съществуващите международни финансови стандарти. Тя е създадена и предвидена да бъде приложима за всяка юрисдикция и е междусекторна по характер, т.е. може да се прилага към кредитния, банковия, разплащателния, застрахователния, пенсионния и инвестиционния сектор.

Препоръката не разглежда специфични за сектора въпроси, с които се занимават съответните международни организации и институциите, определящи финансовите стандарти. Обръща специално внимание на правното признаване на защитата на потребителите на финансови услуги, необходимостта от надзорни органи с необходимите правомощия и ресурси за изпълнение на тяхната мисия, справедливо отношение към потребителите и отговорно бизнес поведение от доставчици на финансови услуги и посредници, финансово образование, ефективно разкриване на информация и изисквания за прозрачност, защита на данните, конкуренция и достъп до механизми за правна защита.

Ревизия на препоръката през 2022

В съответствие със заключенията от доклада от 2022г. до Съвета, препоръката беше преразгледана през 2022 г., за да се актуализират нейните разпоредби и по този начин да се повиши нейната уместност и въздействие.

Ревизиите отразяват заключенията от Доклада от 2022г. и последвалата обширна обратна връзка от обществената консултация и консултацията със заинтересованите страни, проведена през януари-февруари 2022г. Резултатът е, че ревизираните принципи, въплътени в препоръката, представляват глобални най-добри практики за ефективна и цялостна рамка на политиката за защита на финансовите потребители и са насочени към бъдещето. Основните промени в политиката са:

- добавяне на два нови принципа (общо 12), а именно „Достъп и включване“ и „Качествени финансови продукти“, тъй като тези концепции в момента не са обхванати от съществуващите Принципи
- добавяне на три междусекторни теми, които са от значение за разглеждането и прилагането на всеки от принципите, а именно „Дигитализация“, „Финансово благополучие“ и „Устойчиви финанси“, и включване на препратки в принципите за илюстриране на междусекторните теми
- включване на уроци на високо ниво от реакцията на пандемията от COVID-19 в Принципите, като например подобрени защити за потребителите, които може да са уязвими, и по-голям фокус върху справянето с финансовите измами.

	ФИНАНСОВО БЛАГОПОЛУЧИЕ				
ДИГИТАЛИЗАЦИЯ	1 Правни, регулаторни и надзорни рамки	2 Роля на органите за надзор	3 Достъп и включване	4 Финансова грамотност и информираност	УСТОЙЧИВИ ФИНАНСИ
	5 Конкуренция	6 Равнопоставено и честно третиране на потребителите	7 Разкриване на информация и прозрачност	8 Качество на финансовите продукти	
	9 Поведение и култура на доставчиците и посредниците	10 Защита на активите на потребителите от измама и злоупотреба	11 Защита на данните и поверителността на потребителите	12 Разглеждане на жалби и обезщетения	
	МЕЖДУСЕКТОРНИ ТЕМИ За които всички принципи са уместни и/или приложими				

Следващи стъпки

Както привържениците, така и секретариатът на ОИСП са поканени да разпространят препоръката. Секретариатът ще използва широката мрежа на Работната група за защита на потребителите на финансови услуги за ефективно разпространение на национално и международно ниво, както и чрез регионални събития.

Работната група ще подкрепя привържениците и ще проследява изпълнението на препоръката чрез разработване на подходящи насоки и чрез насърчаване на диалога по въпроси, тенденции и развития на финансовите потребители.

Вторият доклад за прилагането, разпространението и продължаващото значение ще бъде отправен към Съвета през 2027 г.



Връзка с Реакцията и възстановяването от COVID-19

Разпоредбите на препоръката относно цифровизацията, потребителите, които може да са уязвими, и защитата на активите на потребителите срещу онлайн измами и измами са особено подходящи в контекста на кризата с COVID-19 и възстановяването, като се има предвид, че навлизането на цифрови финансови услуги значително се ускори.

За повече информация вижте:

- [Реакции за защита на финансовите потребители във връзка с COVID-19](#)
- [Доклад на G20/ОИСП относно извлечените поуки и ефективните подходи за защита на потребителите и подкрепа на финансовото включване в контекста на COVID-19](#)
- [Политически подходи за защита на финансовите потребители в цифровата ера](#)

За допълнителна информация, моля, вижте:

<https://www.oecd.org/finance/financialeducation/g20-oecd-task-force-financial-consumer-protection.htm>

или <https://www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm>.

Информация за контакт: miles.larbey@oecd.org.

Приложение

Доклад до съвета през 2022г.

Докладът от 2022г. до Съвета очертава анализа на широк набор от входящи данни и констатации от въпросник, попълнен от привърженици и други участващи юрисдикции, както и принос от външни заинтересовани страни, академични изследвания, дискусии на работната група, доклади, семинари и ангажименти на ОИСП и Г-20 с ключови заинтересовани страни.

Основните констатации, изложени в доклада, са:

- По-голямата част от привържениците са приложили напълно принципите, въплътени в препоръката, като повечето от останалите принципи са приложени частично.
- Темите, засегнати от препоръката, продължават да бъдат както важни, така и уместни.
- Принципите осигуряват солидна основа и ревизиите трябва да бъдат под формата на надграждане върху съществуващите принципи.
- Важно е Принципите да продължат да отразяват най-добрите практики в световен мащаб и да са ориентирани към бъдещето. Съществуват политически разработки или подходи, които са се развили след първоначалното разработване на Принципите, както и поуки от пандемията COVID-19, които трябва да бъдат включени в преработен набор от Принципи по един или друг начин.
- По-конкретно по отношение на COVID-19, важен принос е работата, извършена от името на оперативната група и GPFi в подкрепа на италианското председателство на Г-20 (вижте раздела „Връзка с реакцията и възстановяването от COVID-19“ по-горе).

Три са основните изводи от доклада:

- Принципите като цяло са добре и широко прилагани в юрисдикциите и продължават да бъдат важни и уместни. Като вземат предвид констатациите от доклада и надграждайки солидната основа на съществуващите принципи, работната група и CMF следва да разработят предложение за преразглеждане на принципите, въплътени в препоръката, за да се вземат предвид областите на политиката и развитията, възникнали, след като те бяха приети преди десет години, за да се гарантира, че са насочени към бъдещето и продължават да отразяват най-добрите практики;
- Привържениците трябва да бъдат насърчавани да проучат начини за подобряване на разпространението на препоръката, особено чрез комуникацията; и
- Привържениците трябва да бъдат насърчавани да превеждат препоръката на собствените си местни езици, когато е приложимо.

СЪВЕТЪТ,

КАТО ВЗЕ ПРЕДВИД член 5 б) от Конвенцията за Организацията за икономическо сътрудничество и развитие от 14 декември 1960 г.;

КАТО ВЗЕ ПРЕДВИД Принципите на високо равнище за защита на финансовите потребители (наричани по-нататък „Принципите“), одобрени първоначално от лидерите на Г-20 на 3-4 ноември 2011 г. и приети като препоръка от Съвета на ОИСР на 17 юли 2012 г., както и актуализираната версия одобрена от лидерите на Г-20 на 15-16 ноември 2022 г. и въплътени в настоящата препоръка;

КАТО ВЗЕ ПРЕДВИД стандартите, разработени от ОИСР в областта на защитата на потребителите и политиката за потребителите, финансовата грамотност, потребителските кредити, ефективното финансово регулиране и корпоративното управление;

КАТО ВЗЕ ПРЕДВИД работата и стандартите на други международни организации и форуми за защита на финансовите потребители, по-специално на Г-20 и Съвета за финансова стабилност;

КАТО ИМА ПРЕДВИД, че интегрирането на политиките за защита на финансовите потребители в регулаторните и надзорните рамки допринася за укрепване на финансовата стабилност, справя се с асиметрията на информацията и гарантира, че потребителите са третирани справедливо и адекватно защитени от вреди;

КАТО ИМА ПРЕДВИД, че доверието на потребителите е важно за правилното функциониране на финансовата система и че потребителите трябва да бъдат информирани, сигурни и сигурни в отношенията си с доставчиците на финансови услуги и техните посредници;

КАТО ИМА ПРЕДВИД важноста и необходимостта хората да имат достъп до качествени финансови продукти и услуги и да бъдат включени във финансовата система, както и взаимовръзката на защитата на финансовите потребители с финансовото приобщаване и финансовата грамотност (т.е. политики за потребителско финансиране) в подкрепа на финансовата устойчивост и благосъстояние на индивиди, семейства и общности;

КАТО ИМА ПРЕДВИД ролята на политиките за защита на финансовите потребители, наред с финансовата грамотност и приобщаване за приноса към по-справедлив, по-устойчив и приобщаващ растеж и стабилност на финансовата система;

КАТО ИМА ПРЕДВИД, че някои потребители могат да изпитат уязвимост във връзка с финансови трансакции или рискове като измами и измами поради комбинация от лични характеристики (напр. увреждане, възраст, пол, ниско образование или лошо езиково владение), поведенчески пристрастия (напр. свръхувереност, претоварване с информация, импулсивност, когнитивни ограничения) и пазарни условия (напр. безработица);

КАТО ИМА ПРЕДВИД поуците, извлечени от въздействието на пандемията от COVID-19 върху потребителите на финансови продукти и услуги, тенденциите и развитията, оказващи влияние върху потребителите, като цифровизация и устойчиво финансиране, и за да се гарантира, че Принципите са насочени към бъдещето и продължават да представляват най-добрата практика.

По предложение на Комисията по финансови пазари:

I. ПРИЕМА, че следните междусекторни теми са от значение за разглеждането и/или прилагането на всеки един от принципите, които са изложени по-долу:

- Финансовото благосъстояние на финансовите потребители¹ и тяхната устойчивост. Политиките за защита на финансовите потребители следва да допринасят за цялостното финансово благосъстояние и финансовата устойчивост на потребителите².
- Въздействието, възможностите и рисковете от цифровизацията и технологичния напредък за финансовите потребители. Това включва разглеждане на начините, по които потребителите все повече взаимодействат с цифрови финансови продукти и услуги, включително криптоактиви и цифрови валути, поведението на потребителите в цифрова среда, въздействието от по-широкото използване на изкуствен интелект, технология за машинно обучение и алгоритми.
- Въздействието, възможностите и рисковете на **устойчивото финансиране** за финансовите потребители. Това включва като се има предвид, че доставчиците на финансови услуги все

повече включват екологични, социални и управленски (ESG) и други фактори, свързани с устойчивостта, в своите операции, продукти и услуги, както и нарастващото потребителско търсене на такива продукти.

II. ПРЕПОРЪЧВА членовете и нечленовете, които са се присъединили към тази препоръка (наричани по-нататък „Привържениците“), да вземат надлежно предвид и да прилагат принципите, които са изложени по-долу, на ниво правителство, надзорен орган и доставчик на финансови услуги:

Принцип 1: Правна, регулаторна и надзорна рамка

1. Защитата на финансовите потребители следва да бъде неразделна част от правната, регулаторната и надзорната рамка, тя следва да обхваща изчерпателно всички видове финансови продукти и услуги и следва да отразява разнообразието от национални обстоятелства и световния пазар и регулаторните развития във финансовия сектор.

2. Регулирането следва да отразява и да е пропорционално на характеристиките, видовете, рисковете и разнообразието на финансовите продукти и услуги, доставчиците и потребителите. Регулирането следва да отчита различните права и отговорности на съответните участници и да отговаря на новите продукти, услуги, проекти, технологии и канали за доставка. Следва да се разработят подходи за разглеждане на нови канали за доставка на финансови продукти и услуги, включително чрез цифрово разпространение, като същевременно се запазят потенциалните ползи от тези канали за потребителите. Трябва да съществуват силни и ефективни правни и съдебни или надзорни механизми за защита на потребителите и санкциониране срещу неправомерно поведение, финансови измами, злоупотреби и грешки.

3. Правната, регулаторната и надзорната рамка следва да предоставя на регулаторите и надзорните органи подходящ набор от регулаторни инструменти, който е гъвкав, така че те да могат да се адаптират към възникващи рискове, както е необходимо, включително към промени в регулаторния периметър. Когато е приложимо, за допълване на подходите, свързани с поведението и процесите, рамката може да включва насърчаване на подходящи резултати за потребителите, които да допринесат за финансовото им благосъстояние.

4. Доставчиците на финансови услуги и посредниците³ следва да бъдат подходящо и пропорционално регулирани и/или контролирани, като се вземат предвид съответните специфични за услугата и сектора подходи.

5. Съответните неправителствени заинтересовани страни – включително индустрията (включително малък бизнес) и потребителски организации, професионални организации и изследователски общности – трябва да бъдат консултирани, когато се разработват или преразглеждат политики, свързани със защитата на финансовите потребители и образованието. Достъпът на съответните заинтересовани страни и по-специално потребителските организации до такива процеси следва да бъде улеснен и подобрен.

Принцип 2: Роля на Надзорните органи

6. Трябва да има надзорни органи (специализирани или не), изрично отговорни за защитата на финансовите потребители, с необходимите правомощия за изпълнение на своите мандати. Те изискват ясни и обективно определени отговорности и подходящо управление; оперативна независимост; отчетност за дейността си; адекватни правомощия; ресурси и възможности; дефинирана, ефективна и прозрачна рамка за прилагане и ясни и последователни регулаторни процеси. Органите за надзор трябва да спазват високи професионални стандарти, включително подходящи стандарти за поверителност на потребителска и частна информация и избягване на конфликти на интереси.

7. Органите за надзор трябва да имат способността, гъвкавостта и подходящата гама от инструменти и правомощия, за да изпълняват своята роля. Това може да означава адаптиране на наблюдението на пазара, например във връзка с технологични или устойчиви финансови разработки, или правомощието за намеса в специфични, високорискови продукти, за да се защитят потребителите от вреда, когато е подходящо. Надзорните органи трябва редовно да оценяват ефективността на инструментите за надзор и механизмите за правоприлагане. Ефективните механизми за прилагане могат да включват, например, наказания, санкции, отнемане на лиценз, промени в разрешенията за търговия, оповестяване на резултатите от прилагането, компенсации, реституция и други средства за защита.

8. Подходът за надзор следва да гарантира, че политическите, регулаторните и надзорните действия, които насърчават финансовите иновации, стабилността, почтеността, включването или други цели, отчитат по подходящ начин своите ефекти върху защитата на финансовите потребители и резултатите за потребителите.

9. Следва да се насърчава сътрудничеството с други органи за надзор на финансовите услуги и между властите или отделите, отговарящи за секторните въпроси. По целесъобразност следва да се насърчават равни условия за всички финансови продукти и услуги. Международното сътрудничество между надзорните органи също следва да се насърчава, като същевременно следва да се обърне специално внимание на проблемите, свързани със защитата на потребителите, произтичащи от международни трансакции, включително трансгранични плащания, маркетинг и продажби, и рисковете, произтичащи от цифровизацията и автоматизацията на финансови продукти и услуги.

Принцип 3: Достъп и включване

10. Правителствата, надзорните органи и доставчиците на финансови услуги и посредниците трябва да се стремят да подкрепят достъпа на потребителите до и използването на финансови продукти и услуги, когато е възможно, и да насърчават приобщаваща финансова система. Постигането на тези цели изисква както преодоляване на бариерите, които пречат на потребителите да имат достъп и използване на финансови продукти и услуги в официалната, регулирана финансова система, така и гарантиране, че потребителите остават включени във финансовата система, например в случай на финансови затруднения или други обстоятелства което води до финансово изключване⁴. За да подкрепят това, създателите на политики и надзорните органи трябва да обмислят вграждането на целите за финансово включване и защита на потребителите на финансови услуги в политиките и стратегиите, свързани с иновациите.

11. Правителствата, надзорните органи и доставчиците на финансови услуги трябва да използват цифровизацията, когато е приложимо, включително използването на оперативни съвместими системи. В същото време трябва да се признае, че потребителите може да имат различни нужди и нива на дигитални умения, които засягат финансовия достъп и използването, например достъпът до пари в брой и традиционните форми на финансови услуги може да са важни за някои потребители.

Принцип 4: Финансова грамотност и информираност

12. Финансовата грамотност⁵ и информираността трябва да се насърчават от всички съответни заинтересовани страни като част от по-широка стратегия за финансово включване и/или грамотност. Следва да се разработят подходящи механизми, за да се помогне на потребителите да придобият знания, умения, поведение и нагласи, за да бъдат информирани, да разбират рисковете и възможностите, да правят информиран избор, да знаят къде да отидат за помощ и да предприемат ефективни действия в подкрепа на своето финансово благополучие и устойчивост. Такива механизми могат също така да включват подобряване на уменията за цифрова финансова грамотност, повишаване на осведомеността относно рисковете за цифровата сигурност и насърчаване на безопасни онлайн и цифрови трансакции.

13. Програмите за финансова грамотност, включително ясна и навременна информация относно защитата на потребителите, правата и отговорностите, трябва да бъдат лесно достъпни за всички потребители и следва да бъдат насърчавани, особено за съответните целеви групи, например тези, които са в уязвимо положение.

14. Като се вземат предвид националните обстоятелства, програмите за финансова грамотност и осведоменост следва да се предоставят чрез разнообразни и подходящи канали, включително цифрови, когато е приложимо. Програмите за финансова грамотност трябва да започват в ранна възраст и да са достъпни за всички етапи от живота и трябва да включват механизми за оценка и подобряване на тяхната ефективност. Освен това следва да се събира национална и международна сравнима информация относно финансовата грамотност и осведоменост, за да се оцени и подобри ефективността на подходите към финансовата грамотност. Всички съответни заинтересовани страни трябва да бъдат насърчавани да прилагат международните принципи, насоки и методологии за финансова грамотност, разработени от Международната мрежа за финансово образование на ОИСР (INFE).

Принцип 5: Конкуренция

15. Следва да се насърчават справедливи, ефективни и конкурентни пазари, за да се предостави на потребителите по-голям избор между финансови продукти и услуги, да се създаде конкурентен натиск върху доставчиците да предлагат качествени продукти на конкурентни цени, да се засилят иновациите, да се насърчи приобщаването и да се поддържа високо качество на услугите. Създателите на политики трябва да се стремят да гарантират, че конкуренцията между доставчиците отговаря на тези цели, без да компрометира резултатите за потребителите. Потребителите следва да могат да търсят, сравняват, споделят данни и, когато е подходящо, да превключват между продукти и доставчици лесно и на разумни и оповестени цени, например чрез използване на оперативно съвместими системи.

Принцип 6: Справедливо и честно третиране на потребителите

16. Всички финансови потребители трябва да бъдат третирани справедливо, честно и справедливо на всички етапи от взаимоотношенията си с доставчиците на финансови услуги. Справедливото отношение към потребителите трябва да бъде неразделна част от доброто управление и корпоративната култура на всички доставчици на финансови услуги и посредници. Разширеното използване на цифрови технологии в подкрепа на вземането на решения от доставчиците на финансови услуги не трябва да води до неподходящи или дискриминационни резултати за потребителите.

17. Трябва да се обърне специално внимание на отношението към потребителите, които може да са уязвими. Подходите могат да вземат предвид, че уязвимостта на потребителите може да се прояви по различен начин и да бъде приложима при различни обстоятелства и може да се дължи на комбинация от лични характеристики, икономически ситуации и пазарни условия. Подходите биха могли да включват например предоставяне на безпристрастни съвети за дългове за потребители, страдащи от финансови затруднения поради свръхзадлъжнялост.

Принцип 7: Разкриване и прозрачност

18. Доставчиците на финансови услуги и посредниците следва да предоставят на потребителите ключова информация относно основните ползи, рискове и условия на продукта, включително за трансгранични плащания и други транзакции и независимо от канала за разпространение. Те следва също така да предоставят информация за конфликти на интереси, свързани с посредниците, чрез които се продава продуктът⁶.

19. По-специално следва да се предостави подходяща информация относно съществените аспекти на финансовия продукт на всички етапи от взаимоотношенията с потребителя. Всички финансови рекламни материали трябва да бъдат точни, честни, разбираеми, прозрачни и неподвеждащи. Когато е приложимо и възможно, трябва да се приемат стандартизираните практики за предоговорно разкриване на информация (напр. формуляри), за да се позволят сравнения между продукти и услуги от едно и също естество. Следва да се разработят специфични механизми за разкриване, включително възможни предупреждения, за да се предостави информация, съизмерима със сложността и рисковете на продуктите и услугите. Използването на цифрови канали може да предостави иновативни възможности за ангажиране на потребителите с разкриване на информация чрез различни формати.

20. Когато е възможно, следва да се провежда проучване на потребителите и да се използват поведенчески прозрения, за да се помогне при определянето и подобряването на ефективността на изискванията за разкриване на информация, като се признават ограниченията на разкриването само по себе си по отношение на осигуряването на разбиране и ангажираност на потребителите.

Подобрената прозрачност може да помогне на потребителите да направят по-информиран избор и да насърчи финансовите институции да обърнат внимание на тези фактори. Например, тъй като устойчивите финанси стават все по-важни за потребителите и доставчиците на финансови услуги, прозрачността на методологията ще бъде важна, за да помогне на потребителите да разберат своите инвестиции и да се противопоставят на риска от грийнуошинг⁷.

21. Потребителите също трябва да бъдат запознати с важноста на предоставянето на доставчиците на финансови услуги на подходяща, точна и налична информация.

Принцип 8: Качествени финансови продукти

22. Качествените финансови продукти са тези, които са предназначени да отговорят на интересите и целите на целевите потребители и да допринесат за тяхното финансово благосъстояние. Следва да има подходящ надзор и управление на продуктите от доставчиците на финансови услуги и, когато е подходящо, от посредниците, за да се гарантира, че качествените финансови продукти са проектирани и разпространявани. Това може да включва изисквания за подходящи системи за проектиране, одобряване, управление и наблюдение на финансови продукти през техния жизнен цикъл, за да се гарантира, че отговарят на интересите и целите и имат за цел да допринесат за финансовото благосъстояние на потребителите, каквито са продуктите и услугите предназначени за, както и съответните нормативни изисквания.

23. С цел насърчаване на качествени финансови продукти, които предлагат стойност за потребителите, от доставчиците на финансови услуги може да се изисква да определят целеви пазар за даден финансов продукт, да провеждат проучвания и да вземат предвид поведенчески прозрения, за да разберат целевия пазар и, в зависимост от типа, сложността и риска на продукта, извършете тестване преди пускането на продукта.

Принцип 9: Отговорно бизнес поведение и култура на доставчиците на финансови услуги и посредниците

24. Доставчиците на финансови услуги и посредниците следва да имат за цел да работят в най-добрия интерес на потребителите и да носят отговорност за защитата на финансовите потребители. Доставчиците на финансови услуги също трябва да носят отговорност и да отговарят за действията на своите посредници.

25. Поведението и културата на доставчиците на финансови услуги и техните посредници следва да бъдат съобразени с насърчаването на справедливото отношение към потребителите и постигането на подходящи резултати за потребителите, които допринасят за тяхното финансово благосъстояние.

26. В зависимост от естеството на транзакцията и въз основа на информация, предоставена основно от потребителите, доставчиците на финансови услуги и посредниците следва да оценят свързаните финансови възможности, ситуация и нужди на потребителите, преди да се съгласят да им предоставят продукт, съвет или услуга. Те трябва да препоръчват на потребителите подходящи продукти или услуги, които имат за цел да осигурят подходящи резултати и в крайна сметка да допринесат за финансовото им благосъстояние.

27. Доставчиците на финансови услуги и посредниците (особено тези, които взаимодействат пряко с потребителите) трябва да бъдат подходящо обучени и квалифицирани. Доставчиците на финансови услуги и посредниците трябва да се стремят да избягват конфликти на интереси, например от възнаграждение или други структури на стимули. Когато такива конфликти не могат да бъдат избегнати, доставчиците на финансови услуги и посредниците трябва да смекчат въздействието, като разполагат с вътрешни механизми за управление на такива конфликти, осигуряване на правилно разкриване или отказ от предоставяне на продукта, съвет или услуга. Разкриването като средство за ефективно управление на конфликти на интереси може да бъде ограничено поради разбирането на потребителите и поведенческите реакции и трябва да се използват поведенчески прозрения, когато е уместно, за тестване и информиране на подходите.

28. Предоставянето на съвети, независимо от канала за разпространение, трябва да бъде обективно, в най-добрия интерес на потребителя и трябва да се основава на профила на потребителя,

като се има предвид сложността на продукта, рисковете, свързани с него, както и финансовите цели, знанията, способностите и опита на потребителя.

29. Структурата на възнагражденията както за доставчиците на финансови услуги, така и за посредниците следва да бъде оповестена и прозрачна за потребителите и да бъде предназначена да насърчава отговорното бизнес поведение, справедливото отношение към потребителите и да избягва конфликти на интереси.

Принцип 10: Защита на активите на потребителите срещу измами и злоупотреба

30. Съответните механизми за информация, контрол и защита следва да бъдат разработени и въведени по подходящ начин от надзорните органи и доставчиците на финансови услуги и с висока степен на сигурност да защитават депозитите, спестяванията и други подобни финансови активи на потребителите, включително срещу измами, измами, злоупотреби или други злоупотреби. Тези защитни механизми трябва лесно да се адаптират към начините, по които се използват новите технологии, като например цифрови активи, както и към онлайн измами, измами и злоупотреба, както и други рискове за цифровата сигурност. Те следва да включват ясни и прозрачни споразумения за отговорност между доставчиците на финансови услуги и потребителите в случай на финансова загуба.

31. Създателите на политики и надзорните органи трябва да работят в сътрудничество със съответните заинтересовани страни, включително други правителствени и регулаторни агенции, агенции за цифрова сигурност, правоприлагащи агенции, индустрията на финансовите услуги и компаниите за комунални услуги, за да повишат обществената осведоменост относно рисковете за цифровата сигурност и да насърчават безопасното онлайн и цифрово сделки.

Принцип 11: Защита на данните и поверителността на потребителите

32. Финансовата и лична информация на потребителите трябва да бъде защитена чрез подходящи механизми за контрол и защита. Тези механизми трябва да определят целите, за които данните могат да бъдат събирани, обработвани, съхранявани, използвани и разкривани (особено на трети страни). Механизмите следва да признават правата на потребителите по отношение на съгласието за споделяне на данни, достъп до техните данни, информиране за нарушения, засягащи техните данни, и търсене на правна защита, като например бързо коригиране и/или изтриване на неточни или незаконно събрани или обработени данни. Трябва да има сътрудничество между надзорните органи, отговорни за защитата на данните и поверителността на потребителите.

Принцип 12: Разглеждане на жалби и обезщетения

33. Юрисдикциите трябва да гарантират, че потребителите имат достъп до адекватно обработване на жалби и механизми за правна защита, които са достъпни, достъпни, независими, справедливи, отчетни, навременни и ефективни. Технологията може да се използва за улесняване на ефективното проектиране на тези механизми, които не трябва да налагат неразумни разходи, забавяния или тежести за потребителите. Нуждите на потребителите, включително тези, които изпитват уязвимост, следва да бъдат взети под внимание при разработването и публикуването на механизми за обработка на жалби и обезщетения.

34. В съответствие с горното, доставчиците на финансови услуги и посредниците трябва да разполагат с механизми за разглеждане на жалби и правна защита. Такива механизми следва да позволяват на доставчиците да наблюдават и адресират системни проблеми и да подкрепят подобрени финансови резултати за потребителите.

35. Прибягването до независим процес на правна защита трябва да е наличен за разглеждане на жалби, които не са разрешени ефективно чрез вътрешните механизми за разрешаване на спорове на доставчиците на финансови услуги и посредниците. Като минимум, обобщената информация по отношение на жалбите и техните решения трябва да бъде публично достояние. Информацията, свързана с жалбите на потребителите, трябва да бъде на разположение на надзорните органи в подкрепа на техните надзорни или правоприлагащи функции.

III. ПРЕПОРЪЧВА Привържениците да осигурят възможно най-широко разпространение на тази Препоръка и да насърчават използването на Принципите от всички съответни заинтересовани страни, включително потребителски и частни институции.

IV. ПРИКАНВА страните, които не са членове, да вземат надлежно предвид и да се придържат към тази препоръка.

V. ВЪЗЛАГА на Комисията по финансови пазари, чрез работната група за защита на потребителите на финансови услуги, да:

- a) служи като форум за обмен на знания и опит по отношение на прилагането на настоящата препоръка, разработване на всякакви подходящи насоки и насърчаване на диалог по въпроси, тенденции и развитие на финансовите потребители;
- b) Докладвайте на Съвета относно изпълнението, разпространението и продължаващата актуалност на тази препоръка не по-късно от пет години след нейното преразглеждане и най-малко на всеки десет години след това.

¹ Въпреки че значението на финансовия потребител не е дефинирано, за да не се ограничава обхватът, обикновено се счита, че включва най-малко частни лица, но може също да включва микро- и малки предприятия, както и да е определено от юрисдикциите.

2. Работна дефиниция на ОИСР за индивидуално финансово благополучие се отнася до контролирането, чувството за сигурност и притежаването на свобода относно собствените настоящи и бъдещи финанси, базирана на обективни и субективни фактори.

3. Под посредници се разбират трети страни, действащи от името на доставчика на финансови услуги или в независимо качество. Те включват всякакви агенти (обвързани и независими агенти), представители, брокери, съветници и дистрибутори и др.

4. Финансовото приобщаване обикновено се отнася до ефективен и качествен достъп до и използване на – на цена, достъпна за клиентите и устойчива за доставчиците – финансови услуги, предоставяни от официални институции: 2017 г. План за действие за финансово включване на G20, GPF1 юли 2017 г.

5. Финансовата грамотност се определя като комбинация от финансова осведоменост, знания, умения, нагласи и поведение, необходими за вземане на разумни финансови решения и в крайна сметка постигане на индивидуално финансово благополучие: OECD 2020. Някои юрисдикции използват различни термини, например финансови възможности. Финансовото образование се разбира като процес за постигане на финансова грамотност и в крайна сметка подпомагане на финансовото благополучие.

6. Доставчиците на финансови услуги и посредниците трябва да предоставят ясна, стегната, точна, надеждна, сравнима, лесно достъпна и навременна писмена и устна информация относно предлаганите финансови продукти и услуги, по-специално относно ключовите характеристики на продуктите и (където е приложимо) относно възможните алтернативни услуги или продукти, включително по-прости, които предоставят. По принцип информацията трябва да включва цени, разходи, неустойки, такси за предаване, рискове и условия за прекратяване.

7 Като цяло, грийнуошинг се разбира като финансови продукти, които се рекламират като по-екологични, отколкото са.

За ОИСР

ОИСР е уникален форум, където правителствата работят заедно за справяне с икономическите, социалните и екологичните предизвикателства на глобализацията. ОИСР също така е в челните редици на усилията за разбиране и подпомагане на правителствата да отговорят на новите развития и проблеми, като например корпоративното управление, информационната икономика и предизвикателствата на застаряващото население. Организацията предоставя среда, в която правителствата могат да сравняват политически опит, да търсят отговори на общи проблеми, да идентифицират добри практики и да работят за координиране на вътрешни и международни политики.

Страните-членки на ОИСР са: Австралия, Австрия, Белгия, Канада, Чили, Колумбия, Коста Рика, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Исландия, Ирландия, Израел, Италия, Япония, Корея, Латвия, Литва, Люксембург, Мексико, Холандия, Нова Зеландия, Норвегия, Полша, Португалия, Словашката република, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Турция, Обединеното кралство и Съединените щати. Европейският съюз участва в работата на ОИСР.

Правни инструменти на ОИСР

От създаването на ОИСР през 1961 г. в нейната рамка са разработени около 460 материалноправни инструменти. Те включват актове на ОИСР (т.е. решения и препоръки, приети от Съвета на ОИСР в съответствие с Конвенцията на ОИСР) и други правни инструменти, разработени в рамките на ОИСР (напр. декларации, международни споразумения).

Всички съществени правни инструменти на ОИСР, независимо дали са в сила или са отменени, са изброени в онлайн Компендиума на правните инструменти на ОИСР. Те са представени в пет категории:

- **Решенията** се приемат от Съвета и са правно обвързващи за всички членове, с изключение на тези, които се въздържат към момента на приемането. Те определят конкретни права и задължения и могат да съдържат механизми за наблюдение.
- **Препоръките** се приемат от Съвета и не са правно обвързващи. Те представляват политически ангажимент към принципите, които съдържат, и предполагат очакване, че привържениците ще направят всичко възможно, за да ги приложат.
- **Съществените заключителни документи** се приемат от отделните изброени привърженици, а не от орган на ОИСР, като резултат от министерска среща, среща на високо ниво или друга среща в рамките на Организацията. Те обикновено определят общи принципи или дългосрочни цели и имат тържествен характер.
- **Международните споразумения** се договарят и сключват в рамките на Организацията. Те са правно обвързващи за страните.
- **Договореност, Споразумение и други:** няколко други вида съществени правни инструменти са разработени в рамките на ОИСР с течение на времето, като Споразумението за официално подкрепяни експортни кредити, Международното споразумение за принципите на морския транспорт и Препоръките на Комитета за подпомагане на развитието (DAC).