

Консультативный документ регуляторной политики
к проекту Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования деятельности финансовых организаций и защиты прав потребителей финансовых услуг»

1. Описание проблемы:

№ п/п	Проблемный вопрос	Основные причины возникшей проблемы	Аналитические сведения, показывающие уровень и значимость описываемой проблемы	Способы измерения проблемы
1.	Предоставление финансовых услуг без учета поведенческих особенностей клиента и несоответствующих риск-профилю потребителя, недостаточное раскрытие информации потребителям о свойствах финансовых продуктов (услуг) и сопутствующих им рисков.	Появление новых участников, большого числа современных финансовых продуктов и услуг, диджитализация сервиса на основе использования информационных технологий с одной стороны повышает доступность финансовых продуктов и услуг для потребителей, с другой - требует от потребителей понимания особенностей финансовых продуктов и связанных с ними рисков для принятия осмыслительного решения, а от финансовых институтов – понимания высоких стандартов работы с населением. В этой связи в мировой практике	В 2022 году Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство) рассмотрено 35 337 обращений физических и юридических лиц (в 2021 году – 42 925). Основная доля обращений потребителей приходится на банковский сектор – 64,6% или 22,8 тыс. заявлений, по вопросам деятельности организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность, количество обращений составляет 19,8% или 7,0 тыс. от общего количества заявлений, по иным организациям в совокупности, в том числе по страховым, коллекторским и рынку ценных бумаг – 15,6% или 5,5 тыс. обращений. 99% обращений за 2022г. приходится на банковский сектор и сектор небанковских организаций. Анализ обращений потребителей показал, что основными тематиками в банковском и микрофинансовом секторах являются вопросы прощения (списания) задолженности (по банковским займам - 37,4% и по микрокредитам – 61,4%) и реструктуризации банковских займов (28,2%) и микрокредитов (16,8%), разъяснение норм нормативных	Описываемая проблема носит организационно-правовой характер.

	регуляторов в вопросах защиты прав потребителей финансовых услуг акцент смещается от реагирования на уже свершившиеся факты к расширению превентивной формы надзора, направленной на повышение качества взаимодействия поставщиков финансовых услуг и их получателей и повышение ответственности субъектов рынка за недобросовестное поведение. Кроме того, Концепцией развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 26 сентября 2022 года № 1021 (далее – Концепция), предусмотрены мероприятия по введению на законодательном уровне	правовых актов. По страховому сектору в обращениях поднимались вопросы неосуществления страховой выплаты (38%), по деятельности коллекторских агентств об отказах в прощении (списании) долга – 17,2% и реструктуризации задолженности - 16%. В результате анализа обращений выявляются также такие проблемные вопросы как некорректный расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика, начисление скрытых комиссий, превышение предельных значений ставок вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения, оформление фиктивных потребительских кредитов, недобросовестные действия со стороны участников рынка и так далее. В самостоятельную группу можно выделить обращения, которые касаются ненадлежащих продаж, где потребительские риски возникают вследствие навязывания дополнительных продуктов (мисселинг), что приводит к дополнительным затратам. Наиболее распространенной проблемой является навязывание договоров страхования, а также предложение договоров страхования, не соответствующих интересам потребителей. Указанные неприемлемые практики приводят к неполучению потребителями страховой защиты в ожидаемом объеме и при ожидаемых обстоятельствах.	
--	---	---	--

		норм, направленных на внедрение поведенческих стандартов работы финансовых организаций с населением, а также обеспечение инфраструктурной доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями, пожилых и других маломобильных групп населения.		
2.	Ограничение в получении банковских услуг и использовании финансовых продуктов для лиц с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения (далее – ЛСИ).	Отсутствие в законодательстве требований по принятию банками мер по обеспечению доступности к базовым финансовым и платежным услугам (депозиты, платежи и переводы, кредиты). Низкая физическая и информационная доступность финансовых услуг, отсутствие квалифицированных работников для взаимодействия с данной категорией граждан.	Статистические данные МТЗСН (https://inva.gov.kz/ru/highcharts) на 1 апреля 2023 года 955,4 тыс. человек имеют инвалидность разных категорий. Кроме того, есть определенный процент людей по разным причинам, не имеющих статуса «инвалид», которых также можно отнести к маломобильным и уязвимым группам населения. Сведения АО «Государственного кредитного бюро» по состоянию на 1 мая 2023 года (<i>письмо ГКБ исх.№ 06-0-09/2191 от 19.05.2023г.</i>) 66,7 тыс. ЛСИ имеют потребительские займы в кредитных организациях, что составляет 6,98%. Данный показатель свидетельствует о низком уровне доступности финансовых услуг.	Описываемая проблема носит организационно-правовой характер.

		Кроме того, Концепцией предусмотрено мероприятие по введению на законодательном уровне норм, направленных на обеспечение инфраструктурной доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями, пожилых и других маломобильных групп населения.		
3.	Необходимость усиления процедур отбора, назначения и развития кадрового потенциала финансовых организаций, в особенности ключевых работников, принимающих стратегические и операционные решения, а также усиления ответственности руководящих работников финансовых организаций в части ограничения возможности занятия руководящей должности лицами, действия либо бездействие которых	Законодательством Республики Казахстан установлены требования к руководящим работникам финансовых организаций, в том числе к уровню профессиональной квалификации, трудовому стажу. Также установлены требования к наличию безупречной деловой репутации и необходимости обязательного согласования кандидатов с уполномоченным органом. При этом законодательством	В настоящее время на рынке Казахстана действует 21 банк второго уровня. При этом в процессе ликвидации находятся 9 банков. С начала 2022 года Агентством было отказано в согласовании 13 кандидатов на должность руководящего работника банка второго уровня. На рынке ценных бумаг действует 49 субъектов, при этом с начала 2022 года Агентством в согласовании отказано 10 кандидатам на должность руководящего работника. В страховом секторе действует 26 организаций, с 2022 года уполномоченным органом отказано в согласовании 11 кандидатам на должность руководящего работника. В секторе микрокредитования, лицензию на осуществление микрофинансовой деятельности имеют 252 микрофинансовые	Описываемая проблема носит организационно-правовой характер.

	привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом.	Республики Казахстан не предусмотрены меры в отношении недобросовестных руководителей отдельных категорий финансовых организаций, деятельность которых привела к принудительной ликвидации или банкротству финансовой организации. Кроме того, Концепцией предусмотрено мероприятие по введению на законодательном уровне норм, направленных на ограничение возможности занятия руководящей должности лицами, противоправные действия либо бездействие которых ранее привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом.	организации, при этом, с начала 2022 года лишены лицензии 17 компаний. Между тем, законодательством Республики Казахстан не предусмотрена возможность ведения Агентством учета лиц, действие либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом. В этой связи предлагается вести учет и контроль данных лиц в целях предотвращения занятия ими руководящей должности в иных финансовых организациях. Таким образом, уполномоченный орган сможет принять меры по предотвращению трудоустройства недобросовестных лиц на должности в финансовом секторе.	
--	---	---	--	--

2. Анализ текущей ситуации, сопоставление мирового опыта, наиболее схожего с национальным регулированием:

№ п/п	Текущая ситуация	Международный опыт
1.	Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136, предусмотрен порядок раскрытия банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования клиентов. Так, банки до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляют клиенту: - информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления); - информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги; - информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги; - консультации по возникшим у клиента вопросам; - по желанию клиента - проект договора о предоставлении банковской услуги; - информацию о предоставлении банковской услуги с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов; - информацию о возможности клиента согласиться с получением банковской услуги (беззалоговый потребительский заем) с условием получения дополнительной финансовой услуги либо без дополнительной финансовой услуги.	В Великобритании в 2012 году была произведена реформа органов контроля за финансовым рынком, в результате которой функции по пруденциальному надзору осуществляет Банк Англии, а функции по поведенческому надзору осуществляет Управление по финансовому регулированию и надзору (FCA). FCA имеет очень широкие полномочия по приостановлению распространения финансовых продуктов и по применению мер воздействия за неправильное поведение. FCA имеет право ввести временный запрет на продажу финансового продукта посредством публикации соответствующего распоряжения (statement of policy), а также имеет право в любой момент отменить либо изменить данное распоряжение. При надзоре FCA обращает внимание на то, как финансовая организация выявляет и реагирует на риски, вызванные изменением потребностей потребителей, насколько подходы финансовой организации к тестированию соответствуют ее политикам управления рисками, существует ли возможность нанесения финансовой организацией вреда потребителям при использовании новых финансовых продуктов с учетом мнения потребителей. Банк Англии и FCA акцентируют внимание на ответственности руководства финансовых организаций за обеспечение должной защиты интересов потребителей и соблюдение законодательства. В случае выявления нарушений руководители могут быть привлечены к ответственности, вплоть до отстранения от должности или уголовного преследования. Банк Англии и FCA требуют, чтобы финансовые организации имели четкие политики и процедуры, регулирующие поведение сотрудников, в целях предотвращения мошенничества, неправомерного использования информации и других недобросовестных практик. FCA обеспечивает, чтобы финансовые организации предоставляли достаточно информации потребителям для принятия обоснованных решений о продуктах и услугах, а также

При этом, отсутствуют единые требования к финансовым организациям в части раскрытия информации потребителям о свойствах финансовых продуктов (услуг) и сопутствующих им рисков. Кроме этого, отсутствует механизм проведения проверок финансовых организаций на качество предоставляемых услуг в момент их покупки/предложения клиенту. В этой связи ключевым элементом развития поведенческого надзора будет являться введение единых поведенческих стандартов работы финансовых организаций с потребителями финансовых услуг (полное раскрытие информации о свойствах продукта, оценка финансовой квалификации и грамотности потребителя, предложение адаптированных продуктов, формирование эффективных процедур урегулирования споров для предупреждения нарушений). Внедрение комплексной модели защиты потребителей окажет положительное влияние на информированность населения о финансовых продуктах и финансовую грамотность, позволит усилить ответственность участников финансового рынка в обеспечении добросовестной и справедливой работы с потребителями.	информировали о потенциальных рисках и возможных последствиях. Банк Англии и FCA следят за тем, чтобы сотрудники финансовых учреждений имели соответствующую квалификацию и регулярно повышали свою компетенцию в области потребительских рисков и этических стандартов. Вместе с тем Банк России осуществляет не только пруденциальный надзор за участниками рынка, но и поведенческий надзор за всеми секторами рынка. Банк России осуществляет надзор за тем, как финансовые организации ведут свой бизнес в части взаимодействия с потребителями услуг. Когда регулятор выявляет на рынке недобросовестные практики, которые возникли из-за отсутствия каких-то норм в законе или обхода запретов финансовыми организациями, он выпускает рекомендации для всего рынка, давая четкий сигнал о недопустимости подобных действий. Обнаруженные системные проблемы требуют системных решений, и это служит основой для совершенствования законодательства. Поведенческий надзор активно применяется для борьбы с мисселингом (продажей одних финансовых продуктов под видом других), навязыванием страховок и дополнительных услуг при оформлении кредитов, нарушениями при взыскании просроченной задолженности, недостаточным информированием или введением потребителя в заблуждение перед заключением договора и другими недобросовестными практиками. Банк России определяет поведенческий риск-профиль участников финансового рынка, устанавливая для них сигнальные индикаторы по соотношению количества жалоб к клиентской базе. Таким образом выявляются финансовые организации, требующие наиболее пристального внимания регулятора. Кроме того, Банк России наделен полномочиями проводить контрольные закупки финансовых продуктов и услуг, что позволяет выявлять нарушения законодательства со стороны участников финансового рынка на
--	---

		этапе перед заключением договора и применять меры надзорного реагирования. В 2021г. Банк России предложил оценивать полезность и потребительские риски новых банковских, страховых, инвестиционных и других финансовых продуктов перед их выводом на рынок или обновлением. Это позволит предотвратить продажу продуктов, которые не несут явной пользы потребителю, а предназначены только для извлечения максимальной прибыли финансовыми организациями. Такая оценка является частью концепции управления продуктом (Product Governance). В соответствии с концепцией управления продуктом финансовые организации должны изучать целевые аудитории и их запросы, а также раскрывать риски, чтобы предлагать потребителю нужный именно ему продукт. Важным критерием оценки продукта является вероятность дополнительных расходов, комиссий, потери вложенных средств либо неполучения дохода, предусмотренного условиями договора. Регулятор также предлагает вести мониторинг продаж нового продукта, чтобы на ранних стадиях выявлять проблемы и вносить необходимые коррективы. Ключевым вопросом является выбор модели оценки и степень вовлеченности в нее регулятора, поскольку от этого зависит сопоставимость получаемых результатов и их раскрытие. В докладе предлагается обсудить как вариант, при котором сами участники рынка оценивают потребительские риски своих финансовых продуктов, так и способ централизации этих процессов, а также возможные сочетания двух подходов.
2.	В соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» одной из задач Агентства является обеспечение надлежащего уровня защиты интересов потребителей финансовых услуг, полноты и доступности информации для потребителей о деятельности финансовых организаций и оказываемых ими финансовых	Великобритания В Великобритании в 1995 г. был принят Закон о запрете дискриминации в отношении инвалидов (The Disability Discrimination Act 1995 (DDA)), который, в том числе, прямо запретил дискриминацию в финансовых учреждениях. В 2005 году правительство Великобритании создало Оперативную группу по финансовой инклюзии (Financial Inclusion

услугах, повышения уровня финансовой грамотности и финансовой доступности для населения. В 2015 году Казахстан ратифицировал Конвенцию ООН о правах инвалидов, согласно которой государства-участники принимают все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов, в том числе на управление собственными финансовыми делами, на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам финансового кредитования. Агентством разработаны ряд рекомендаций для банков. В первую очередь по физической доступности отделений, техническому и программному обеспечению банкоматов и терминалов, колл-центров с возможностью обслуживания всех категорий ЛСИ. Кроме этого, документ предусматривает обучение и повышение компетенций работников финансовых организаций, взаимодействующих с клиентами категории ЛСИ. Для категории лиц с нарушениями слуха и зрения разработаны рекомендации по адаптации интернет-ресурсов банков, мобильных приложений, а также информационно-разъяснительных материалов. Для исполнения рекомендаций отдельными банками реализуются индивидуальные планы по модернизации технической инфраструктуры отделений, адаптации сайтов и мобильных приложений, подготовке квалифицированного персонала по работе с данной категорией лиц. Таким образом регулирование вопросов финансовой доступности банковских услуг входит в полномочия Агентства, при этом компетенция на установление таких требований и контроля за их соблюдением у Агентства отсутствует.	Taskforce) при Королевском казначействе (Министерстве финансов), которая оценивает банковский сектор и отслеживает прогресс государственных органов и банков по обеспечению инклюзии. США В США приняты ряд законодательных и практических мер поддержки финансовой инклюзии инвалидов. Основными законами, касающимися защиты людей с инвалидностью в США, являются Americanswith DisabilitiesAct(ADA) (1990) и Rehabilitation Act(1973). Однако, есть и другие законодательные акты, например, Achieving a Better Life Experience (ABLE) Act (2014), который позволяет открывать банковские счета людям с инвалидностью и их семьям и не платить налоги с получения накоплений на таких специальных счетах. В США также приняты Equal Credit Opportunity Act (ECOA, 1974) и Consumer Credit Protection Act (1968), которые запрещают дискриминацию при получении кредитов, проведении банковских транзакций и других услуг по различным признакам, в том числе по признаку инвалидности. Австралия Правительство Австралии предпринимает существенные шаги в стремлении к финансовой инклюзии. В стране действует Национальная стратегия по вопросам инвалидности на 2010-2020 гг. Отдельные федеративные территории Австралии (Новый Южный Уэльс, Квинсленд, Тасмания, Виктория, Западная Австралия и т.д.) имеют также свои стратегии и планы в отношении прав инвалидов. Национальная стратегия не упоминает напрямую финансовую инклюзию, однако обозначает приоритет правительства Австралии по активному включению людей с инвалидностью во все сферы жизни. Существенное внимание австралийскими банками уделяется информационной и цифровой доступности своих услуг. Австралийская Банковская Ассоциация приняла Принципы доступности банковских услуг, в т.ч. интернет и мобильному банкингу, терминалам, банкоматам. За основу были взяты 7 принципов универсального дизайна и Web Content Accessibility
---	---

		Guidelines (WCAG) 2.1 – руководящие принципы по обеспечению доступности к веб-информации, разработанные Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium (W3C). Европейский союз (ЕС) В марте 2019 года Европейский парламент одобрил первый в своём роде документ в рамках Европейского союза – так называемый Европейский Акт о доступности. Европейский Акт о доступности требует, чтобы определенные продукты и услуги были, прежде всего, физически доступны для людей с ограниченными возможностями и пожилых людей. Список таких продуктов был составлен с учётом обязательств ЕС, вытекающих из Конвенции ООН о правах инвалидов. К таким продуктам, в том числе, были отнесены и банкоматы, билетные и регистрационные автоматы, некоторые «потребительские банковские услуги», электронная коммерция. Адаптированный доступ к интернет ресурсам и информации, улучшение стандартов доступности и так называемая Е-инклюзия (E-Inclusion) на политическом уровне были сформулированы в Рижской декларации министров стран-участниц ЕС. В 2016 году была принята директива Directive (EU) 2016/2102 о доступности веб-сайтов и мобильных приложений органов государственного сектора. Также действует технический стандарт European Standard EN 301 549 - первый европейский стандарт требований к доступности для продуктов и услуг информационных и коммуникационных технологий (ИКТ). Он предназначен для использования государственными органами при закупке продуктов и услуг ИКТ, чтобы гарантировать, что оборудование, веб-сайты, программное обеспечение и цифровые документы, услуги могут использоваться людьми с ограниченными возможностями. РФ В 2015 году Банк России разработал индикаторы финансовой доступности и систему оценки финансовой доступности в соответствии с рекомендациями Глобального партнерства по
--	--	--

		финансовой доступности «Группы двадцати» (G20), Альянса за финансовую доступность (AFI), Всемирного банка. Начиная с 2015 года ежегодные расчеты указанных индикаторов публикуются на официальной странице Банка России в сети интернет. В 2018 году была принята Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 – 2020 годов. Стратегия ставит целью: повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для потребителей финансовых услуг из отдаленных районов и сельской местности, субъектов малого и среднего предпринимательства и групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с низким уровнем дохода, людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения); повышение скорости и качества доступа к финансовым услугам для населения, имеющего доступ к сети интернет.
3.	Законодательством Республики Казахстан установлены требования к руководящим работникам финансовых организаций, в том числе к уровню профессиональной квалификации и трудовому стажу. Также установлено требование о необходимости наличия безупречной деловой репутации, предполагающей наличие фактов, подтверждающих профессионализм, добросовестность, отсутствие неснятой или непогашенной судимости, в том числе отсутствие вступившего в законную силу решения суда о применении уголовного наказания в виде лишения права занимать должность руководящего работника финансовой организации, банковского и (или) страхового холдинга и являться крупным участником (крупным акционером) финансовой организации пожизненно. Кроме того, руководящие работники финансовых организаций должны получить согласование уполномоченного органа, и в случае необходимости проходят тестирование для подтверждения своей компетентности. Законодательство предусматривает ограниченный перечень организаций/сфер, работа в которых может быть	В США руководители финансовых организаций/институтов согласовываются с регулятором (Федеральная комиссия по ценным бумагам и биржам (SEC). SEC осуществляет регулирование и контроль за деятельностью всех участников финансового рынка в США, включая банки, страховые компании, инвестиционные фонды и т.д. Руководители финансовых институтов должны соблюдать требования, установленные SEC, и сотрудничать с регулятором в случае необходимости. В Европе согласование руководителей финансовых организаций/институтов с регулятором зависит от конкретной страны. Руководители финансовых институтов должны соблюдать требования, установленные регулятором, и сотрудничать с ним в случае необходимости. Руководящие работники финансовых институтов в США и Европе включают генеральных директоров, председателей советов директоров, главных финансовых офицеров и других высших руководителей, которые должны удовлетворять определенным требованиям к профессиональной квалификации и опыту работы в финансовой отрасли.

	засчитана в трудовой стаж, необходимый для назначения на должность руководящего работника финансовой организаций. При этом в данный перечень не входят организации, не являющиеся финансовыми, однако деятельность которых сопряжена с финансовым сектором.	В России, помимо руководителей финансовых организаций, с регулятором согласовываются также должностные лица финансовой организации, а именно руководители служб внутреннего контроля, управления рисками, внутреннего аудита, ревизор страховой организации, специальное должностное лицо, ответственное за реализацию правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также собственники финансовой организации. К владельцам, предъявляются требования не только к деловой репутации, но и к финансовому положению. При этом Банком России ведется база данных о лицах, деятельность которых способствовала нанесению ущерба финансовому положению организации или нарушениям законодательства. За нарушения, допущенные при работе в кредитной организации, информация в базы данных вносится на 10 лет. За нарушения, допущенные при работе в некредитной финансовой организации – на 5 лет. Предусматривается возможность «пожизненного» запрета на занятие должностей, к которым предъявляются требования к деловой репутации, владение акциями (долями), осуществление контроля в отношении акционеров (участников), но это касается только кредитных организаций и исключительно по двум основаниям: привлечение лица в соответствии со вступившим в законную силу судебным актом к уголовной ответственности за неправомерные действия при банкротстве кредитной организации, преднамеренное и (или) фиктивное банкротство кредитной организации; а также повторное нарушение требований к деловой репутации.
--	--	---

3. Предлагаемые пути решения описанной проблемы:

№ п/п	Решение	Плюсы	Минусы
1.	Агентством предлагается разработка законодательных поправок, предусматривающих наделение уполномоченного органа компетенцией по:	Своевременное выявление недобросовестных практик со	Увеличение регуляторной нагрузки

	установлению в НПА требований по полному и достоверному раскрытию информации для потребителей при предоставлении финансовых продуктов и оказании финансовых услуг; осуществлению проверок финансовых организаций путем осуществления сделок по покупке услуг/продуктов под видом клиента; по утверждению поведенческих стандартов работы финансовых организаций с населением; применение контроля и надзора информационно-коммуникационных технологий, фото- и (или) видеосъемки, использование записи фото-, видеоаппаратуры.	стороны финансовых организаций. Рост качества предлагаемых финансовых услуг. Повышение компетенций работников финансовых организаций, обслуживающих клиентов. Удовлетворенность потребителей финансовых услуг.	
2.	Агентством предлагается разработка законодательных поправок, предусматривающих наделение уполномоченного органа компетенцией по установлению требований по принятию банками мер по обеспечению доступности к базовым финансовым и платежным услугам для ЛСИ.	Создание безбарьерной и удобной среды для ЛСИ и их интеграции в финансовую систему страны. Увеличение количества клиентов	Увеличение регуляторной нагрузки
3.	Агентством предлагается разработка законодательных поправок, предусматривающих расширение перечня требований к руководящим работникам финансовой организации и внедрение перечня сведений о лицах, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом («серый список»).	Наличие «серых списков» работников, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом, позволит предотвратить трудоустройство недобросовестных лиц в финансовом секторе, а также повысит ответственность руководящих работников финансовых организаций при принятии стратегических решений, что в целом	Отсутствуют

		положительно повлияет на стабильность и развитие финансового сектора.	
--	--	---	--

4. Влияние предлагаемых путей решения на:

	Плюсы	Минусы
1. Социальное развитие (уровень измерения человеческого капитала)	1. Укрепление в обществе доверительных отношений к финансовым организациям. 2. Привлечение квалифицированных кадров к управлению финансовыми организациями, что в свою очередь позволит обеспечить финансовую стабильность. 3. Недопущение риска повторного назначения недобросовестных руководителей в финансовые организации. 4. Снижение практики недобросовестных действий руководителей финансовых организаций.	Отсутствуют
2. Развитие предпринимательства	1. Усиление ответственности финансовых организаций при предоставлении финансовых услуг. 2. При осуществлении деятельности, в целях недопущения включения в «серый список», руководителями финансовых организаций будут адекватно оцениваться риски, что в целом благоприятно повлияет на стабильность на рынке и приведет к уменьшению случаев ликвидации и банкротства.	Отсутствуют
3. Органы государственной власти	1. Расширение полномочий уполномоченного органа по регулированию и развитию финансового рынка для проведения качественного и всестороннего надзора.	Отсутствуют

	2. Уполномоченные государственные органы будут иметь дополнительные инструменты контроля при согласовании руководящих работников финансовых организаций.	
4. Экономическую систему	1. Рост качества предлагаемых финансовых услуг и здоровая конкуренция на рынке. 2. ЛСИ сможет стать полноправным участником финансовой системы 3. Повышение стабильности финансовой системы страны, что, в свою очередь увеличит потенциал финансовых организаций. 4. Снижение рисков принудительной ликвидации или банкротства финансовых организаций.	Отсутствуют
5. Экологическую среду	Отсутствуют	Отсутствуют
6. Объемы доходов и расходов государственного бюджета	Отсутствуют	Отсутствуют
7. Иные	Защита прав потребителей финансовых услуг	Отсутствуют

5. Ожидаемые результаты от введения предлагаемого пути решения:

№ п/п	Текущие показатели	Результат	Срок (обоснование)
1.	1. При предоставлении финансовых услуг, клиентам предоставляется информация о свойствах продукта при устной консультации. При этом, деятельность финансовых организаций не ориентирована на то, чтобы оказываемые ими продукты исходили из потребностей граждан. Учитывая	Принятие законопроекта направлено на создание необходимой законодательной основы для повышения эффективности работы финансовых институтов, содействия в обеспечении социальной стабильности, пресечения недобросовестных практик на финансовом рынке. Законопроект направлен на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг, в части своевременного реагирования регулятора на предлагаемые на финансовом рынке услуги и выявление недобросовестных практик финансовых институтов.	2024 год

	вышеизложенное, требуется предоставление регулятору полномочий по утверждению поведенческих стандартов работы финансовых организаций с населением, осуществлению контрольных мероприятий, в том числе путем покупки услуг. 2. Отсутствуют единые требования к финансовым организациям в части раскрытия информации потребителям о свойствах финансовых продуктов (услуг) и сопутствующих их рисков. В этой связи требуется предоставление регулятору полномочий по установлению в НПА требований по полному и достоверному раскрытию информации для потребителей при предоставлении финансовых продуктов и оказании финансовых услуг.		
2.	Отсутствие компетенции Агентства на установление требований по финансовой доступности банковских продуктов и услуг для ЛСИ	Развитие финансовой инклюзии путем вовлечения ЛСИ в финансовую инфраструктуру. Расширение полномочий Агентства для проведения качественного и всестороннего контроля и надзора	2024 год

3.	Отсутствие дополнительных механизмов контроля за лицами, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом.	1. Привлечение квалифицированных и профессиональных кадров к управлению финансовыми организациями. 2. Усиление ответственности руководящих работников финансовых организаций при принятии решений. 3. Недопущение к управлению финансовой организацией неквалифицированных и недобросовестных лиц. 4. Защита прав и интересов участников финансового рынка, их клиентов, контрагентов и иных связанных с их деятельностью лиц.	2024 год

6. Механизмы реализации с указанием алгоритмов действий в случае законодательного регулирования (институциональные и организационные мероприятия):

Мероприятия	Сроки	Ответственный государственный орган (должностное лицо)	Бюджет
Разработка нормативных правовых актов в целях реализации Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования деятельности финансовых организаций и защиты прав потребителей финансовых услуг»	2024 год	Агентство	Не требуется

Разработка и приведение внутренних актов Агентства в соответствие с требованиями нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в реализацию Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования деятельности финансовых организаций и защиты прав потребителей финансовых услуг»	2025 год	Агентство	Не требуется
---	----------	-----------	--------------

7. Возможные риски:

Возможные риски (в том числе социальные риски)	Причины возможных рисков	Система управления рисками
Низкое использование финансовых продуктов и услуг	Отсутствие физической доступности банков для ЛСИ - жителей отдаленных, сельских и малонаселенных районов	Качественное информационное сопровождение

8. Целевые группы для публичного обсуждения:

- банки второго уровня, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, АО «Банк развития Казахстана»;
- микрофинансовые организации;
- ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана»;
- ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана»;
- ОЮЛ в форме союза «Национальная палата коллекторов Казахстана»;
- ОЮЛ «Ассоциация коллекторов Казахстана»;
- НПП «Атамекен»;

- государственные органы;
- субъекты рынка ценных бумаг;
- субъекты страховой деятельности;
- общественные объединения;
- представители ЛСИ;
- граждане Республики Казахстан.

9. Способ публичного обсуждения:

Консультативный документ для публичного обсуждения размещается на интернет-ресурсе Агентства и на интернет-портале открытых нормативных правовых актов.

10. Результаты публичного обсуждения

№ п/п	Предлагаемое решение	Отношение общественности (целевых групп)
1		
2		

11. Структура и содержание проекта закона (в случае принятия решения о необходимости разработки законодательного акта)

Законопроект состоит из 2 статей:

Статья 1 – предусматривает внесение изменений и дополнений в законодательные акты:

- Социальный кодекс Республики Казахстан;
- Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»;
- Закон Республики Казахстан «О страховой деятельности»;
- Закон Республики Казахстан «О рынке ценных бумаг»;
- Закон Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций»;
- Закон Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
- Закон Республики Казахстан «О Фонде гарантирования страховых выплат».

Статья 2 – предусматривает порядок введения в действие данного законопроекта.

12. Индикаторы оценки эффективности вводимого регулирования с указанием сроков их пересмотра

№ п/ п	Текущие показатели	Результаты, которые будут достигнуты за 1 год (после принятия закона)	Результаты, которые будут достигнуты за 2 года (после принятия закона)	Результаты, которые будут достигнуты за 3 года (после принятия закона)	Результаты, которые будут достигнуты за 4 года (после принятия закона)	Результаты, которые будут достигнуты за 5 лет (после принятия закона)
1.	Основная доля жалоб в банковском и микрофинансовом секторах приходится на вопросы реструктуризации и списания займов/микрокредитов (65,6 % или 14956 жалоб по банкам и 78,2% или 5474 жалоб по ООМФД)	Снижение таких жалоб на 5% от жалоб, поступивших в 2025 году	Снижение таких жалоб на 10% от жалоб, поступивших в 2025 году	Снижение таких жалоб на 15% от жалоб, поступивших в 2025 году	Снижение таких жалоб на 20% от жалоб, поступивших в 2025 году	Снижение таких жалоб на 25% от жалоб, поступивших в 2025 году
2.	Низкий охват ЛСИ базовыми финансовыми и платежными услугами	Прогнозируется рост клиентов-ЛСИ на 5%, что свидетельствует о повышении уровня финансовой доступности	Прогнозируется рост клиентов-ЛСИ на 5%, что свидетельствует о повышении уровня финансовой доступности	Прогнозируется рост клиентов ЛСИ на 5%, что свидетельствует о повышении уровня финансовой доступности	Прогнозируется рост клиентов-ЛСИ на 5%, что свидетельствует о повышении уровня финансовой доступности	Прогнозируется рост клиентов-ЛСИ на 5%, что свидетельствует о повышении уровня финансовой доступности
3.	Отсутствие перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или признанию ее банкротом	Ведение Агентством перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или	Ведение Агентством перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или	Ведение Агентством перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или	Ведение Агентством перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или	Ведение Агентством перечня лиц, противоправные действия либо бездействие которых привели к принудительной ликвидации финансовой организации или

		признанию ее банкротом, а также исключение возможности трудоустройства указанных лиц на должности в финансовом секторе	признанию ее банкротом, а также исключение возможности трудоустройства указанных лиц на должности в финансовом секторе	признанию ее банкротом, а также исключение возможности трудоустройства указанных лиц на должности в финансовом секторе	признанию ее банкротом, а также исключение возможности трудоустройства указанных лиц на должности в финансовом секторе	признанию ее банкротом, а также исключение возможности трудоустройства указанных лиц на должности в финансовом секторе
--	--	---	---	---	---	---