



Тематическое
мероприятие,
предшествующее
ГСП-16

Глобальный диалог по охвату цифровыми финансовыми услугами

11 мая 2016 года, Шарм-эль-Шейх, Египет

Отчет о собрании



BILL & MELINDA
GATES foundation

1 ОБЩИЙ ОБЗОР

Глобальный диалог по охвату цифровыми финансовыми услугами (GDDFI) представляет собой элемент инициативы БРЭ по содействию и укреплению совместного регулирования регуляторными органами в области ИКТ и регуляторными органами других секторов, и в этом году основное внимание уделяется финансовому сектору. На GDDFI собираются представители регуляторных органов в областях электросвязи/ИКТ и финансов из различных стран мира, чтобы вести конструктивный глобальный диалог по актуальным проблемам, важным для заинтересованных сторон из обоих секторов. Глобальный диалог дал участникам

возможность встретиться, обменяться мнениями и опытом, обсудить проблемы обеспечения синергии и частичного совпадения функций регулирования, укрепить межсекторальное сотрудничество и определить новые регуляторные подходы, способствующие доступу к цифровым финансовым услугам для всех, посредством совместного регулирования. GDDFI на высоком политическом уровне дополняет техническую работу, проводимую Оперативной группой по цифровым финансовым услугам, которая проведет очередное собрание в сентябре текущего года.



2 ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

GDDFI открыли г-н Брахима Сану, Директор Бюро развития электросвязи (БРЭ) Международного союза электросвязи; г-н Алфред Хенниг, директор-исполнитель Альянса за включение в финансовую деятельность; и инженер Айман Хусейн, помощник заместителя управляющего управлением информационных технологий и платежных систем Центрального банка Египта.

Открывая мероприятие, г-н Сану отметил, что Глобальный диалог предоставляет уникальную возможность объединить силы различных секторов и создать благоприятную среду, которая поддерживала бы открытую для всех экосистему. Он заявил, что этот диалог обеспечивает основу, опираясь на которую можно совершенствовать приемлемые в ценовом отношении финансовые услуги и давать потребителям возможность делать правильный выбор. В настоящее время вне официальной финансовой системы остаются свыше двух миллиардов человек. Обеспечивая людей цифровыми финансовыми услугами (DFS), можно изменить их жизнь.

Затем выступавшие подчеркивали, как важно понимать, какие следует принять меры для сокращения цифрового разрыва и достижения охвата финансовыми услугами. В современном цифровом мире информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) обеспечивают доступ к цифровым финансовым услугам и способствуют достижению Целей в области устойчивого развития. В то же время участники отметили, что электронные платежи и электронный банкинг-нельзя регулировать обособленно – посредством ИКТ или финансового регулирования, и признали, что доступные всем цифровые финансовые услуги требуют подхода к регулированию на основе сотрудничества. В таких странах, как Кения, Танзания и Уругвай, регуляторные органы в сферах ИКТ и финансов уже тесно сотрудничают, и это приносит положительные результаты, в частности, достигнут значительный прогресс в использовании цифровых финансовых услуг. Участники также отметили, что подход к охвату финансовыми услугами не должен сводиться только к обеспечению доступности финансовых услуг для всех, но должен учитывать и другие политические цели. В качестве основных элементов политики назывались поддержание финансовой стабильности, защита потребителей и содействие финансовой целостности.

3 СЕССИЯ 1: ЦИФРОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ: ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ



Эту сессию провел д-р Амр Бадави, член Совета Национального регуляторного органа электросвязи Египта. В дискуссии приняли участие г-н Рам Севак Шарма, председатель Регуляторного органа электросвязи Индии; г-н Лила Х. Мкила, заместитель управляющего Банка Танзании; г-н Халид Элджибали, президент отделения Ближнего Востока и Северной Африки компании MasterCard; и г-н Тьерри Милле, старший вице-президент по вопросам денежных средств, мобильных платежей и бесконтактных средств компании Orange.

Д-р Бадави указал на необходимость сбалансированности между сектором электросвязи/ИКТ и финансовым сектором для обеспечения охвата цифровыми финансовыми услугами. Участники дискуссии отмечали, что охвату финансовыми услугами препятствуют проблемы, связанные как с ИКТ, так и с финансовым сектором. В отношении финансов участники выделили такие проблемы, как нехватка доступа к финансовым услугам, нехватка идентичности в секторе, где идентификация имеет решающее значение, более высокая стоимость традиционных банковских каналов (например, отделений банков и банкоматов) по сравнению с внефилиальным банковским обслуживанием, необходимость долгосрочного развития разветвленной сети агентов, отсутствие кредитной истории у клиентов в низком уровне доходов, а также нехватка последовательного и увязанного с рисками подхода к процессам "знай своего клиента" (KYC) и борьбы с отмыванием денег (AML). Поднимались также такие вопросы, как

необходимость строгого подхода к обеспечению соблюдения, а также необходимость приверженности охвату финансовыми услугами в долгосрочной перспективе (ввиду переменных темпов развития финансовых услуг-на формирующихся рынках). Что касается ИКТ/электросвязи, решающее значение имеют обеспечение приемлемого в ценовом отношении доступа и подключение к интернету следующих миллиардов людей. Участники дискуссии также остановились на вопросах безопасности и защиты данных.

Участники дискуссии признали, что регуляторные органы в сферах электросвязи/ИКТ и финансов являются основными движущими силами и партнерами в деле достижения охвата цифровыми финансовыми услугами. Регулирование в обоих секторах характеризуется значительными зонами конвергенции и частичного совпадения. Вместе с тем в настоящее время эффективное общение между регуляторными органами электросвязи и финансов зачастую отсутствует. Для развития этой экосистемы регуляторные органы должны вести диалог со всеми заинтересованными сторонами, начиная с национального уровня. Ввиду этого регуляторным органам рекомендуется сотрудничать между собой и взаимодействовать с частным сектором и поставщиками цифровых платформ. Регуляторные органы могли бы применять процесс узнавания, наблюдения и испытания для лучшего понимания экосистемы, прежде чем предлагать новые меры регулирования. Решающее значение имеет также обеспечивающая гибкость благоприятная среда.

Рассматривая основные движущие силы открытой для всех цифровой экосистемы, выступавшие отмечали, что сотрудничество между участниками рынка, регуляторными органами и представителями правительств может способствовать популяризации партнерств государственного и частного секторов при условии получения выгод в долгосрочной перспективе. При определении политики, которая способствовала бы развитию открытой для всех цифровой финансовой экосистемы, чрезвычайно важна поддержка правительства. Правительства также способны продвигать охват цифровыми финансовыми услугами, используя эти услуги, поскольку они нередко являются единственным крупнейшим плательщиком и получателем платежей в своей стране. Участники дискуссии отметили, что правительства могут поддерживать цифровые финансовые услуги, проводя свои транзакции в электронной форме с использованием цифровых

финансовых платформ, в первую очередь для выплаты заработной платы и пособий.

Участники дискуссии признали, что отрасль цифровых финансовых услуг делает только первые шаги и что ее сложность, несомненно, будет возрастать. Потребители будут запрашивать новые услуги помимо операций по внесению и снятию наличных. Наряду с этим простота применительно к опыту пользователей и интерфейсу пользователей позволяет потребителям лучше понимать и осваивать эти услуги. Для того чтобы потребители могли беспрепятственно проводить электронные платежи с любым другим пользователем, ключевым условием является функциональная совместимость. Вместе с тем выступавшие предлагали оставить функциональную совместимость на усмотрение рынка.

4 СЕССИЯ 2: ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ: ПРАВИЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



Сессию 2 провела г-жа Кэрл Кой Бенсон, управляющий партнер компании Glenbrook Partners. В дискуссии приняли участие д-р Шахджахан Махмуд, председатель Комиссии по регулированию электросвязи Бангладеш; г-н Ахмед А. Фарагалла, руководитель департамента платежных систем Центрального банка Египта; д-р Шахадат Хан, главный исполнительный директор компании SureCash; г-н Томас Ламанаускас, директор по вопросам государственной политики корпорации "Вымпелком".

Ведущая задала направленность дискуссии, заявив, что мы находимся в конце первого этапа и в начале второго этапа путешествия, целью которого

является распространение цифровых финансовых услуг и оказание людям помощи в достижении финансового здоровья. Г-н Рори Макмиллан, партнер-основатель компании Macmillan Keck и автор дискуссионного документа по цифровым финансовым услугам, подчеркнул, что число контрактов на подвижную связь существенно возросло. Он указал, что теперь у большего числа людей есть мобильный телефон, чем банковский счет. Это открывает перспективы, но еще многое предстоит сделать, так как наличные деньги по-прежнему преобладают. Применение мобильных финансовых услуг только начинается.

Он добавил, что 94% мобильных денег – это по-прежнему переводы между частными лицами, а почти 6% – платежи по счетам. Органам, занимающимся вопросами финансов, электросвязи и конкуренции, необходимо понимать элементы цепочки создания стоимости, знать, какова их структура в настоящее время и как их можно разъединить – коммерческими факторами или регулированием. Он далее подчеркнул, что регуляторная обстановка играет решающую роль и способна благоприятствовать или препятствовать развитию этой экосистемы, и выделил ряд подлежащих рассмотрению основных элементов, в том числе мошенничество, AML, KYC, аутентификацию, агентскую сеть, качество соединения, функциональную совместимость и защиту данных потребителя.

Участники дискуссии отметили, что услуги мобильных денег различны в разных странах. Развитие экосистемы зависит от способности участников рынка разрабатывать продукты, которые отвечают потребностям их клиентов. Существуют различные типы клиентов с конкретными требованиями, и их необходимо определять – как, например, в некоторых странах, где отсутствуют регулирование и инфраструктура, но заинтересованность граждан создает спрос. В других странах, как отметили участники дискуссии, поставщики разрабатывают решения на основе своего понимания клиентов. Также отмечалось, что использование анализа больших данных может способствовать пониманию, диверсификации и адаптации продуктов к потребностям рынка, а также что распространение цифровых финансовых услуг зависит и от готовности граждан использовать эти услуги.

Мобильные финансовые услуги могут предоставляться операторами сетей подвижной связи (MNO), а также банками и другими поставщиками, как правило, в рамках модели под руководством MNO или банка. Участники дискуссии подчеркнули, что в цепочке создания стоимости поставщики услуг электросвязи могут должным образом вести процессы KYC и пользоваться своей существующей базой клиентов и агентов. У MNO имеется

значительное преимущество. Регуляторные органы могут играть важную роль, защищая, популяризируя и/или ограничивая использование финансовых услуг.

Что касается внебиржевых операций (OTC) и развития экосистемы, участники дискуссии считают, что следует рассматривать два элемента: случаи использования и стимулы. Об этом важно помнить операторам электросвязи, а регуляторным органам финансового сектора следует использовать это в диалоге с регуляторными органами сектора электросвязи, поскольку возможность установления соединений имеет решающее значение для использования финансовых услуг.

Участники дискуссии также отметили, что идентификация клиентов является первым шагом в предупреждении мошенничества (так, биометрическое подтверждение является значительным шагом к идентификации личности; применяются также технологии, основанные на использовании паролей). Тем не менее, потребуются компромисс между инвестициями в сферу безопасности и приемлемостью этих финансовых систем и услуг в ценовом отношении. Для определения необходимости регулирования следует принять подход на основе риска (аналогичный подходу на основе KYC).

Расширение использования смартфонов, несомненно, скажется на развитии рынка, сократит зависимость от MNO и сведет воедино продукты охвата финансовыми услугами. Это приведет к преобразованиям, но займет время. Смартфоны распространены повсюду, поэтому их воздействие также может потенциально ощущаться везде. Развитие технологий на базе IP позволяет создавать специальные приложения для конкретных типов клиентов (возможные сферы применения – сельское хозяйство, розничные платежи и т. п.). При наличии смартфонов клиенты получают прямой доступ к услуге и не будут больше полностью зависеть от MNO. Это даст поставщикам DFS возможность конкурировать по стоимости (в настоящее время любой конкурент зависит от каналов USSD, которые в отношении доступа и расценок контролируются MNO).

5 СЕССИЯ 3: ФОРМИРОВАНИЕ СОВМЕСТНЫХ ПОДХОДОВ ДЛЯ СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Эту сессию провел д-р Дражен Лучич, председатель Совета Регуляторного органа Хорватии в области сетевой деятельности. В дискуссии приняли участие д-р Нагва эль-Шенави, заместитель секретаря по вопросам информации и поддержки решений, Министерство связи и информационных технологий Египта; г-н Сунил Сирусена, генеральный директор Комиссии по регулированию электросвязи Шри Ланки; д-р Моекти Прасетиани Соедждачмоен, руководитель Института Мандири; г-н Тунмби Идову, руководитель управления обеспечения соблюдения и контроля рисков, компания Ericsson.

Охват цифровыми финансовыми услугами стал краеугольным камнем стратегий охвата финансовыми услугами, и успех во многом зависит от наличия политической поддержки от правительств. Ввиду этого также необходимо сотрудничество между секторами на политическом уровне. Важно учитывать, что технологии продолжают стремительно развиваться как при наличии регулирования, так и при его отсутствии. Мы переходим от конвергенции в технологиях к конвергенции в регулировании. Вместе с тем сектор представляется разобщенным, и правительствам и регуляторным органам принадлежит решающая роль.

Участники дискуссии отметили, что охват финансовыми услугами будет способствовать социальной интеграции и уменьшению масштабов

нищеты. Он также позволит потребителям делать выбор. Технологии делают возможным охват финансовыми услугами. Темпы достижения охвата финансовыми услугами растут, но впереди еще есть препятствия (например, нехватка общего понимания и определения условий охвата цифровыми финансовыми услугами, способы установки контрольных показателей для измерения прогресса и выявления тех, кто охвачен финансовыми услугами).

Участники дискуссии вновь заявили, что как у регуляторных органов в области ИКТ/электросвязи, так и у финансовых регуляторных органов имеются свои методы регулирования. Необходим компромисс между мандатом и сотрудничеством. Регулирование, способствующее диалогу, дает партнерствам и инновациям возможность процветания. Чрезмерное регулирование необязательно является оптимальным вариантом.

Участники дискуссии также подняли вопрос о количестве платежных инструментов в экономике (физических или цифровых) и об их воздействии на инфляцию. Они отметили, что каждый раз при создании мобильного бумажника появляется возможность инфляции, но что в данной области требуются дополнительные исследования для понимания этого явления. Также была признана потребность в глобальных стандартах и руководящих указаниях международного уровня.

6 СЕССИЯ 4: ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ – ЗАКРЫТИЕ



Сессию 4 провел д-р Кемал Хусейнович, руководитель Департамента инфраструктуры, благоприятной среды и электронных приложений БРЭ МСЭ, который подчеркнул, что одного регулирования недостаточно для решения проблемы цифрового финансового разрыва. Требуется возможность установления соединения, новые бизнес-модели, приемлемые в ценовом отношении и функционально совместимые услуги, предоставляемые безопасным и защищенным способом. И, чтобы добиться успеха, решающее значение имеет сотрудничество между двумя секторами.

В числе участников дискуссии были г-н Алфред Хенниг, директор-исполнитель Альянса за включение в финансовую деятельность; д-р Шериф Хашам, вице-президент Национального регуляторного органа Египта; г-н Саша Полверини, старший сотрудник по программе Фонда Билла и Мелинды Гейтс; инженер Айман Хусейн, помощник заместителя управляющего управлением информационных технологий и платежных систем Центрального банка Египта.

Д-р Хашам представил проект совместных руководящих мер по доступным для всех цифровым финансовым услугам от имени Е.П. Яссера Элькады, председателя ГСР-16, который осуществлял координацию консультаций и разработки этих мер. В своем докладе г-н Хашам подчеркнул, что эти меры помогут создать открытую для всех экосистему, будут содействовать функциональной совместимости, способствовать созданию партнерств

государственного и частного секторов, обеспечить доступ к инфраструктуре, защитить потребителей и повысить оценку ими качества обслуживания, решить проблему нехватки идентичности и применить подход к регулированию на основе сотрудничества. Эти меры были приняты в качестве итогового документа мероприятия, и участники подчеркнули необходимость дальнейшего развития данного партнерства, с тем чтобы оно охватило партнеров по ГСР и за его пределами.

Участники дали высокую оценку этому первоначальному диалогу и рекомендовали и далее проводить подобные мероприятия и осуществлять такие инициативы, признавая, что они будут полезны для сотрудничества в будущем и для осуществления инновационных решений, с тем чтобы сектор ИКТ/электросвязи и финансовый сектор решили задачу интеграции не охваченных банковскими услугами и предоставления новых услуг тем, кто пользуется услугами банков. Альянс за включение в финансовую деятельность объявил о намерении заключить MoU с МСЭ для развития сотрудничества между этими двумя организациями в отношении будущих мероприятий и инициатив. Участники также отметили необходимость признать и построить основание для нового выгодного предложения, основанного на доверии, надежных сетях и каналах, прозрачности, при защите данных и неприкосновенности частной жизни пользователей.

Участники отметили, что существует согласие относительно необходимости сотрудничества, но остается вопрос о том, когда и как сотрудничать. Участники дискуссии также указали, что следует охватить более широкий круг регуляторных органов и органов государственного управления. Простого варианта включения в финансовую деятельность не существует, и решения необходимо проводить через различные инстанции и различными каналами. Диалог служит хорошим основанием для дальнейшего сотрудничества.

Участники дискуссии также отметили, что можно использовать эффект синергии между банками и поставщиками цифровых финансовых услуг (не являющимися банками) для расширения сферы услуг за пределы платежей между физическими лицами.

Признавая, что благоприятная регуляторная обстановка необходима для инновационных и открытых для всех решений по охвату малоимущих, участники дискуссии подтвердили, что решающее значение имеет сотрудничество между секторами на регуляторном уровне. Подход на основе совместного регулирования также обеспечит равные условия деятельности. Он также улучшит цепочку создания стоимости для обеспечения эффективных партнерств государственного и частного секторов путем последовательного диалога между компаниями

электросвязи, банками, регуляторными органами и частным сектором. Участники дискуссии заявили, что основное внимание следует уделять клиентам. Также решающим условием успеха цифровых финансовых услуг является функциональная совместимость.

Доступ к инфраструктуре ИКТ представляет собой предпосылку к тому, чтобы лишенные возможности пользоваться финансовыми услугами могли получать пользу от цифровых финансовых услуг. Еще одним приоритетом является понимание запросов потребителей для повышения оценки ими качества обслуживания. Также отмечалось значение совершенствования использования анализа данных и больших данных и эффективной работы с такими глобальными организациями, занимающимися разработкой стандартов, как МСЭ.

В заключение Директор БРЭ МСЭ г-н Сану заявил, что предметом обсуждения было в основном расширение прав и возможностей людей, в первую очередь наиболее уязвимых людей, тех, кто позабыт. Этот диалог, отметил он, создал новый импульс, собрав представителей регуляторных органов обоих секторов для начала конструктивного разговора. Будут рассматриваться дополнительные комментарии и вклады, и задача состоит в том, чтобы создать эту сеть сотрудничества для будущего.

Приложение: Глобальный диалог по охвату цифровыми финансовыми услугами (GDDFI)

Стремительное распространение мобильных телефонов и появление инновационных, определяемых технологиями, бизнес-моделей, направленных на обеспечение доступа к официальным финансовым услугам с помощью мобильных устройств, в особенности для обслуживаемого в недостаточной степени и не охваченного банковскими услугами населения, усиливают потребность в создании благоприятной регуляторной среды в интересах открытых для всех цифровых финансовых услуг. Сложность моделей цифрового и мобильного банкинга, расширяющих цепочку создания стоимости финансовых услуг, делает еще более необходимым диалог и сотрудничество между финансовым сектором и сектором электросвязи/ИКТ, в особенности на государственном и институциональном уровне.

Мы, заинтересованные стороны, принимающие участие в GDDFI 2016 года, признаем, что целевые совместные подходы могут в значительной степени содействовать доступу, наличию и распространению надежных, защищенных и приемлемых в ценовом отношении цифровых финансовых услуг. Ввиду этого, мы определили следующие совместные направляющие меры в области политики, регулирования и коммерческой деятельности, направленные на выполнение программы по охвату цифровыми финансовыми услугами путем создания синергии на национальном, региональном и глобальном уровнях.

1 Развитие открытой для всех ЭКОСИСТЕМЫ для цифровых финансовых услуг

Регуляторным органам в сфере услуг электросвязи/ИКТ и в сфере финансовых услуг необходимо сотрудничать в разработке согласованных и соразмерных нормативно-правовых баз с целью развития конкурентоспособной и инновационной цифровой финансовой экосистемы, в которой различные поставщики имеют возможность использовать свои уникальные ресурсы и возможности для обслуживания тех, кто находится в основании пирамиды. Экосистему составляют пользователи (потребители, предприятия, государственные учреждения и некоммерческие организации), которым необходимы цифровые и функционально совместимые финансовые продукты и услуги; поставщики (банки, другие лицензированные финансовые учреждения, а также небанковские организации), которые предоставляют эти продукты и услуги с помощью цифровых средств; финансовая, техническая и другая инфраструктура, которая делает это возможным; и государственная политика, законы и регулирование, которые обеспечивают возможность предоставления таких услуг доступным, приемлемым в ценовом отношении и безопасным образом.

Экосистема цифровых финансовых услуг направлена на поддержку всех людей и предприятий в стране и должна обеспечивать достижение национальных целей, в том числе охват финансовыми услугами, экономическое процветание, а также стабильность и целостность финансовых систем.

Важной общей проблемой развития экосистемы цифровых финансовых услуг является необходимость инвестировать в экосистему и управлять одновременно ее двумя составляющими. На практике это означает поддержку инициатив по загрузке электронных денег-на текущие счета потребителей – главным образом путем массовых платежей или государственных платежей гражданам (G2P), и инициатив по предоставлению потребителям возможности тратить свои деньги в электронной форме – в основном путем обеспечения приема электронных платежей торгово-сервисными предприятиями.

2 Содействие ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СОВМЕСТИМОСТИ

Возможность для пользователей повсюду в мире осуществлять электронные платежные операции с любым другим пользователем удобным, приемлемым в ценовом отношении, оперативным, беспрепятственным и безопасным образом с использованием одного текущего счета будет далее содействовать охвату цифровыми услугами, повышая при этом эффективность и конкуренцию на рынке.

Регуляторные органы в сфере электросвязи/ ИКТ и финансовой сфере и участники рынка играют определенную роль в стимулировании функциональной совместимости, а также содействуют совместному доступу к цифровым платформам в целях расширения охвата финансовыми услугами. Мы призываем обеспечивать функциональную совместимость на различных уровнях – платформы, точки доступа, агенты и потребители.

3 Содействие созданию ПАРТНЕРСТВ государственного и частного секторов

Сотрудничество и партнерства имеют решающее значение в связи с расширением цепочки создания стоимости и участия в цифровой финансовой экосистеме все большего числа субъектов, таких как банки, операторы электросвязи/ИКТ, агенты, процессинговые системы, платежные агрегаторы и торговцы. Мы призываем к установлению совместных подходов участниками из государственного и частного секторов в сфере электросвязи/ИКТ и

финансовой сфере. Партнерства государственного и частного секторов имеют потенциал для создания синергии, укрепления сотрудничества, расширения охвата и усиления конкуренции. В результате этого, охват цифровыми финансовыми услугами может расширяться, использовать существующую инфраструктуру и снижать барьеры для новых участников рынка.

4 Обеспечение возможности доступа к ИНФРАСТРУКТУРЕ

Финансовые услуги, предоставляемые с использованием инфраструктуры ИКТ и в особенности по сетям подвижной связи, могут быстрее и эффективнее обеспечить охват обслуживаемого в недостаточной степени и неохваченного банковскими услугами населения, в особенности проживающего в сельских районах. Более важно то, что такие сети могут поддерживать предоставление финансовых услуг помимо цифровых платежей, например таких, как ссуды, сбережения, страхование, которые могут помочь лицам с низким доходом избежать нищеты/выбраться из нищеты.

Учитывая важность инфраструктуры ИКТ, необходимо, чтобы государственный и частный сектора обеспечивали предоставление важнейших для коммерческой деятельности технологий на справедливых условиях и чтобы предоставляемая инфраструктура ИКТ характеризовалась надежностью, защищенностью и высоким качеством, с тем чтобы обеспечить надлежащий уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

5 **Защита ПОТРЕБИТЕЛЕЙ и повышение оценки потребителем качества услуги**

Мы признаем, что доверие потребителей составляет фундамент для внедрения и принятия цифровых финансовых услуг. Директивные и регуляторные органы должны обеспечивать предоставление этих услуг ответственным образом, ориентируя все обсуждения на пользователя и повышая оценку потребителем качества услуг. Это может быть сделано путем принятия регуляторных

мер по: защите данных клиентов, предоставлению механизмов обращения и возмещения ущерба, предписанию надлежащего раскрытия и прозрачности, требованию справедливого обращения с клиентами, обеспечению справедливой стоимости услуг, защиты средств клиентов и защиты агентов.

6 **Решение проблемы отсутствия ИДЕНТИЧНОСТИ**

Мы признаем, что отсутствие официальной идентичности (ID) составляет один из наиболее значительных барьеров, препятствующих доступу лиц с низким доходом к официальным финансовым услугам. Правительства могут играть ключевую роль, устанавливая, как в экосистеме цифровых финансовых услуг должны использоваться

национальные (или отраслевые) системы управления определением идентичности, и решая, как могут использоваться появляющиеся биометрические или иные системы обеспечения цифровой идентичности для упрощения и повышения экономичности текущих процессов КУС («знай своего клиента») для поставщиков.

7 **Содействие совместному подходу к регулированию**

Мы уверены, что вмешательство регуляторных органов должно происходить только по необходимости. Предпочтительным должен быть упрощенный подход, так как он позволяет определять структуру, в которой зарождающаяся отрасль цифровых финансовых услуг может развиваться естественным образом. Учитывая роль, которую играют регуляторные органы в сфере финансовых услуг и сфере услуг электросвязи/ ИКТ, важно также, чтобы они разрабатывали инструменты и механизмы, обеспечивающие

надлежащие процессы взаимодействия, консультаций и сотрудничества. Инструменты для укрепления совместного подхода могут включать меморандумы о взаимопонимании (MoU) между регуляторными и надзорными органами и создание совместных или межсекторальных комитетов. Такое сотрудничество и взаимодействие не только принесет пользу конечным пользователям, но и будет влиять на экономический рост, обеспечивая возможность не охваченному банковскими услугами населению стать частью цифровой экономики.



www.itu.int/GSR16

International Telecommunication Union
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Швейцария

Отпечатано в Швейцарии
Женева, 2016 г.
Фотографии представлены: МСЭ