



## Financial consumer protection responses to COVID-19

Support for financial consumers

25 March 2020

The COVID-19 emergency will affect the lives of many people around the globe. There are a number of ways that policy makers, public authorities and financial services providers can safeguard the interest of financial consumers who may be experiencing financial difficulties and help them to manage their personal finances. These options are not recommendations but can assist policy makers in their consideration of appropriate measures to help financial consumers, depending on the contexts and circumstances of individual jurisdictions, during this difficult period. These options are consistent with the G20/OECD High Level Principles on Financial Consumer Protection that set out the foundations for a comprehensive financial consumer protection framework.

**FLEXIBILITY ON LOAN REPAYMENTS:** financial consumers facing financial hardship as result of COVID-19 could be offered flexibility relating to their loan obligations, including options such as deferral of repayments (e.g. mortgage payment holidays), extension of loan terms and/or waiving of fees and charges, together with clear information about the implications of such options for the loan overall.

**SUSPENSION OR DEFERRAL OF DEBT COLLECTION ACTIVITIES:** policy makers and public authorities could work with banks and other lenders to consider suspending or deferring debt collection activities, including repossession and foreclosure procedures, in relation to

## ОЭСР

### Защита потребителей финансовых услуг от последствий COVID-19

Поддержка потребителей финансовых услуг

25 марта 2020

Чрезвычайная ситуация, связанная с распространением COVID-19, повлияет на жизнь многих людей во всем мире. Существует ряд способов, посредством которых политики, государственные органы власти и поставщики финансовых услуг могут защитить интересы потребителей финансовых услуг, испытывающих финансовые трудности, и помочь им в управлении личными финансами. Эти способы не являются официальными рекомендациями ОЭСР. Но в этот сложный период они могут помочь политикам в рассмотрении — в зависимости от условий и обстоятельств отдельных юрисдикций — соответствующих мер поддержки потребителей финансовых услуг. Эти способы соответствуют Принципам высокого уровня G20 / OECD по защите прав потребителей финансовых услуг, которые заложили основы всеобъемлющей системы защиты потребителей финансовых услуг.

**ГИБКОСТЬ ПРИ ВЫПЛАТЕ КРЕДИТА:** потребителям финансовых услуг, сталкивающимся с финансовыми трудностями в результате COVID-19, может быть предложена гибкость в отношении выплат по их долговым обязательствам. Включая такие варианты, как отсрочка погашения (например, каникулы по ипотечным выплатам), продление сроков кредитования и/или отказ от комиссий и сборов, вместе с предоставлением четкой информации о последствиях таких вариантов для займа в целом.

**ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ОТСРОЧИВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЗЫСКАНИЮ ДОЛГОВ:** политики и государственные органы власти могут, работая вместе с банками и другими кредиторами, рассмотреть возможность приостановления или отсрочивания деятельности по взысканию долгов

financial consumers facing financial difficulties as a result of COVID-19.

**EMERGENCY ACCESS TO FUNDS:** policy makers and public authorities could work with banks, fund managers and other financial services providers to consider granting emergency access to funds held in term deposits and other savings and investments products for financial consumers experiencing financial difficulties as a result of COVID-19. Where relevant, this could include emergency access to funds held in retirement savings funds, taking account of the longer term implications of doing so.

**ACCESS TO BANKING SERVICES:** policy makers and public authorities could work with banks to ensure continued access to banking services using a range of options (including where available branches, telephone, internet and mobile banking), taking account of the access needs and limitations of some financial consumers.

**INSURANCE POLICY EXCLUSIONS:** policy makers and public authorities could work with insurance companies to ensure that exclusions in insurance cover relating to COVID-19 are clearly communicated to existing and new policyholders, including at renewal.

**INSURANCE CLAIMS:** policy makers and public authorities could work with insurance companies to ensure that insurance claims are treated fairly, recognising changes in circumstances that financial consumers may be facing.

(включая процедуры изъятия за неплатеж и выкупа) в отношении потребителей финансовых услуг, сталкивающихся с финансовыми трудностями в результате COVID-19.

**ЭКСТРЕННЫЙ ДОСТУП К ФИНАНСАМ:** политики и государственные органы власти могут работать с банками, управляющими фондами и другими поставщиками финансовых услуг для предоставления потребителям финансовых услуг, испытывающим финансовые затруднения в результате COVID-19, экстренного доступа к средствам, хранящимся на их срочных депозитах, и в других сберегательных и инвестиционных продуктах. Там, где это применимо, это может включать экстренный доступ к средствам, хранящимся в пенсионных накопительных фондах, с учетом долгосрочных последствий таких действий.

**ДОСТУП К БАНКОВСКИМ УСЛУГАМ:** политики и государственные органы власти могут работать с банками для обеспечения непрерывного доступа населения к банковским услугам с использованием различных вариантов (в том числе, где доступно, через филиалы, посредством телефона, интернета и мобильных приложений), с учетом потребностей в доступе и ограничений некоторых потребителей финансовых услуг.

**ИСКЛЮЧЕНИЯ ПО СТРАХОВОЙ ПОЛИТИКЕ:** политики и государственные органы власти могут работать со страховыми компаниями, гарантируя, чтобы исключения в страховом покрытии, касающиеся COVID-19, четко доводились до сведения имеющихся и новых страхователей, в том числе при продлении договора.

**СТРАХОВЫЕ ПРЕТЕНЗИИ:** политики и государственные органы власти могут работать со страховыми компаниями для обеспечения справедливого рассмотрения страховых требований, признавая изменения в обстоятельствах, с которыми могут столкнуться потребители финансовых услуг.

**INFORMATION FOR FINANCIAL CONSUMERS AND RETAIL INVESTORS:** policy makers and public authorities could provide information for financial consumers about how to manage their personal finances and investments, and what actions they need to take if they are facing financial difficulties as a result of COVID-19.

**WARNINGS AGAINST SCAMS:** policy makers and public authorities could work with the financial services industry, law enforcement and other agencies to warn financial consumers against financial scams, such as phishing scams, operating in the context of the COVID-19 emergency and advise financial consumers how to protect themselves.

**CLEAR COMMUNICATION:** the implementation of any of the above or other measures should be clearly communicated to financial consumers by various channels, so they know what options are available to them and what the implications or consequences may be for their overall financial situation.

Find out more about OECD work on financial consumer protection at [www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm](http://www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm)

**OECD Directorate for Financial and Enterprise Affairs**  
www.oecd.org/daf | DAF.contact@oecd.org | @OECD\_BizFin | LinkedIn

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ФИНАНСОВЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И РОЗНИЧНЫХ ИНВЕСТОРОВ:** политики и государственные органы власти могут предоставлять информацию потребителям финансовых услуг о том, как управлять своими личными финансами и инвестициями и какие действия им необходимо предпринять в случае столкновения с финансовыми трудностями в результате COVID-19.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ О МОШЕННИКАХ:** политики и государственные органы власти могут сотрудничать с отраслью финансовых услуг, правоохранительными и другими органами, для того чтобы предостеречь потребителей финансовых услуг от финансовых мошенничеств (таких как фишинг в контексте чрезвычайной ситуации распространения COVID-19) и дать советы потребителям финансовых услуг, как себя защитить.

**ЧЕТКАЯ КОММУНИКАЦИЯ:** информация о реализации любых из вышеперечисленных или других мер должна быть четко доведена до сведения потребителей финансовых услуг по различным каналам. Потребители финансовых услуг должны знать, какие варианты им доступны и каковы могут быть последствия [COVID-19] для их финансового положения.

Узнайте больше о работе ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг на: [www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm](http://www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm)

**Управление ОЭСР по финансовым и предпринимательским вопросам**  
www.oecd.org/daf | DAF.contact@oecd.org | @OECD\_BizFin | LinkedIn