

УДК 336.7

***РОЛЬ БАНКА РОССИИ В РАЗВИТИИ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ***

Стоколесова М.Г.

магистрант

*«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Саратовский
социально-экономический институт,*

Саратов, Россия

Аннотация

Финансовая доступность – это возможность получения базового набора финансовых услуг.

На сегодняшний день финансовая доступность является актуальной темой, так как для основной массы населения она находится на не высоком уровне. Поэтому у потребителей финансовых услуг нет достаточной информации, доверия и как следствие готовности пользоваться финансовыми услугами.

Банк России одним из вариантов реализации мер по повышению финансовой доступности видит развитие цифровых финансовых услуг (ЦФУ).

На данный момент в Банке России реализуется проект «Развитие цифровых финансовых услуг в целях повышения финансовой доступности».

В статье описаны основные функциональные идеи проекта, его положительные и отрицательные стороны, а так же риски, которые могут возникнуть при реализации данного проекта.

Ключевые слова: Центральный банк, Банк России, финансовая доступность, цифровые финансовые услуги, защита прав потребителей финансовых услуг, финансовая грамотность.

THE ROLE OF THE BANK OF RUSSIA IN THE DEVELOPMENT OF DIGITAL FINANCIAL SERVICES TO INCREASE FINANCIAL INCLUSION.

Stokolesova M.G.

Master's Degree student

*"Russian economic University G. V. Plekhanov" Saratov socio-economic Institute,
Saratov, Russia*

Annotation

Financial inclusion is the possibility of obtaining a basic set of financial services. Today financial inclusion is a hot topic because for the bulk of the population, it is not a high level. So the consumers of financial services does not have sufficient information, confidence and as a consequence willingness to use financial services.

The Bank of Russia one of the variants of the implementation of measures to increase affordability sees the development of digital financial services (FAC).

At the moment the Bank of Russia implemented the project "Development of digital financial services to enhance financial inclusion".

The article describes the basic functional idea of the project, its positive and negative sides and the risks that may arise in the implementation of this project.

Keywords: The Central Bank, Bank of Russia, financial inclusion, digital financial services, consumer protection, financial services, financial literacy.

Финансовая доступность – это состояние финансового рынка, при котором всё дееспособное население страны, а также субъекты малого и среднего предпринимательства имеют полноценную возможность получения базового набора финансовых услуг, которая характеризуется совокупностью следующих условий:

- наличие инфраструктуры предоставления финансовых услуг (физическая возможность получения услуг в отделениях и филиалах финансовых организаций, посредством банкоматов, электронных и платежных терминалов, через платежных агентов, банковских платежных агентов, страховых агентов, страховых брокеров, организации федеральной почтовой связи и/или возможность дистанционного/удаленного доступа к получению финансовых услуг посредством сети Интернет, с использованием мобильного телефона и иных устройств во всех населенных пунктах Российской Федерации);

- востребованность финансовых услуг (устойчивый спрос со стороны населения и/или субъектов малого и среднего предпринимательства на доступные финансовые услуги);

- качество финансовых услуг (бесперебойное и безопасное предоставление финансовых услуг, ценовая доступность финансовых услуг для значительного числа потребителей, доверие граждан к финансовым институтам и предоставляемым ими услугам, эффективная система защиты прав потребителей финансовых услуг);

- полезность финансовых услуг (финансовая грамотность населения, понимание потребителем сути оказываемых ему услуг, оценка потребителем степени положительного/отрицательного влияния оказываемых ему услуг на качество его жизни). [2]

Исследования Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) совместно с BDO LLP (Великобритания) [4] показали, что у большинства граждан, проживающих в Российской Федерации, есть возможность получить доступ к финансовым услугам.

Количество финансовых организаций в Российской Федерации в настоящее время превышает 17 тысяч. Самый широкий охват населения на данный момент осуществляется банковскими кредитными организациями - на 100 тысяч человек трудоспособного населения приходится 38 подразделений различных банков. Аналогичный показатель в странах с ярко выраженной географической и социально-демографической спецификой (большая площадь страны при

невысокой плотности населения) составляет 24,4 отделения на 100 тысяч человек трудоспособного населения в Канаде, 30,7 в Австралии и 13,4 в Аргентине. Выше всего показатели доступности точек обслуживания финансовых организаций в крупных городах, ожидаемо ниже - в сельских населенных пунктах.

Наиболее низкие показатели доступа к финансовым продуктам и услугам выявлены при оценке легкости понимания услуг, получения информации о них и их поставщиках.

38% россиян отмечают, что существует много услуг, в которых трудно разобраться, 46% - что некоторые продукты сложно понять самостоятельно. Только 55% опрошенных считают, что необходимую для выбора финансовой компании информацию можно собрать при определенных усилиях.

Количество активных счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей (счетов, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств) составляет 224 587 729, что в расчете на каждого трудоспособного россиянина составляет 1,9. Поданным опроса, 21% взрослого населения России можно отнести к группе «не пользуются банковскими услугами», то есть в настоящее время они не включены в потребление финансовых продуктов. Доля не пользующихся финансовыми продуктами выше среднего в селах (25%), среди жителей Уральского (30%) и Северо-Кавказского (27%) федеральных округов, респондентов старше 55 лет (27%), а также имеющих образование не выше общего среднего (33-34%), с доходами менее 35 тысяч рублей на человека (23%), безработных (39%), учащихся, студентов (34%) и пенсионеров (35%).

Наиболее распространенными среди населения финансовыми продуктами являются расчетные (не кредитные) банковские карты. Доля пользователей зарплатных карт, оформленных работодателем, составляет 47%, дебетовых - 23%. Общая доля пользователей банковских карт составляет 64% населения.

На втором месте по популярности - кредитные продукты. Около трети участников исследования (29%) указали наличие оформленного кредита. При этом почти десятая часть пользователей кредитных продуктов (8% от общего

числа опрошенных) являются владельцами «проблемных» кредитов (выплаты по займам составляют более 30% дохода, были просрочки платежей).

Сберегательные продукты находятся на третьем месте по популярности среди населения. Наличие сберегательного счета или депозита указали 18% опрошенных, причем 61 % из них за прошедший год его пополняли. Менее активное использование таких продуктов можно связать с относительно низким уровнем сбережений - четверть участников исследования указали, что у них нет сбережений, треть - полагают, что объема их сбережений хватит не более чем на 1 месяц обычной жизни в ситуации отсутствия доходов.

Наиболее активными пользователями банковских услуг, особенно кредитных продуктов, являются граждане среднего возраста (25-44 года). Исключение представляют пользователи депозитов, среди которых максимальные значения чаще всего встречаются среди людей старше 55 лет. По всем финансовым услугам более активными пользователями являются респонденты с высшим образованием, работающие (предприниматели, работающие по найму), жители крупных городов (более 500 тыс. жителей).

Финансовая грамотность тесно связана с уровнем образования: среди минимально грамотных 32% имеют образование ниже среднего. При этом россияне с разным уровнем финансовой грамотности не имеют существенных отличий по материальному положению. Исключение составляет группа с минимальным уровнем финансовой грамотности - ее показатели материального статуса ниже, чем у остальных групп.

Уровень финансовой грамотности находится в прямой корреляции с уровнем интенсивности использования дистанционных каналов: в группе с высокой финансовой грамотностью Интернет-банком пользовались 25%, мобильным банком 16%, а с минимальной - только 4% каждым из способов. Аналогичное распределение наблюдается и относительно вовлеченности в совершение безналичных платежей - среди представителей группы с минимальной финансовой грамотностью 35% отметили, что пользуются безналичными платежами, а с высокой - 67%, средней 55%, низкой 49%.

В целом рост финансовой грамотности связан с более активным использованием дистанционных каналов доступа к банковским услугам, а также к способам, не предполагающим участие представителя финансовой организации (переход к платежным терминалам, банкоматам от кассы в отделении банка или почты). Более высокий уровень финансовой грамотности повышает доступность кредитования в формальном секторе (банковские кредиты начинают рассматриваться как один из доступных вариантов, хотя не вытесняют поддержку за счет личных связей).

Из приведенных выше данных исследования можно сделать вывод, что при отсутствии ярко выраженных проблем, связанных с количеством точек доступа к услугам, подобная картина свидетельствует о низком уровне информационной доступности финансовых услуг и невысоком уровне доверия и готовности ими пользоваться среди наиболее исключенных групп населения.

Одним из подходов к реализации мер по повышению финансовой доступности, предложенным Банком России, является развитие цифровых финансовых услуг (ЦФУ).

В Банке России на сегодняшний день реализуется проект «Развитие цифровых финансовых услуг в целях повышения финансовой доступности» (D-проект)[5].

Стратегическими целями данного проекта являются повышение уровня финансовой доступности, увеличение предложения и снижение стоимости базовых финансовых услуг на всей территории Российской Федерации, в том числе без личного присутствия клиента в офисе финансовой организации, за счет внедрения современных коммуникационных и цифровых технологий, методов удаленной идентификации и дистанционного оказания базовых финансовых услуг в ежедневную практику деятельности финансовых институтов. Создание условий для выхода на рынок новых типов финансовых посредников, использующих современные компьютерные и коммуникационные технологии для предоставления услуг.

Это касается и микрофинансовых институтов. По экспертным оценкам, стоимость выдачи, стоимость обслуживания в онлайн примерно в два раза ниже, чем в офлайн. Особенно это касается тех онлайн-компаний, которые работают на поток, которые поставили идентификацию, выдачу, скоринг максимально автоматизирование. И, соответственно, они реально могут себе позволить снижать ставки, успешно конкурировать просто в силу меньших затрат.

Основными функциональными целями D-проекта являются:

- Разработка модели удаленного оказания финансовых услуг для повышения их доступности, через совершенствование института удаленной идентификации, в том числе с использованием механизмов делегирования и полагания на третью сторону. Это прежде всего различное идентификационное удаленное оказание базовых финансовых услуг, то есть сбережения, кредитование, страхование и платежи.

- Совершенствование процедуры дистанционной выдачи и погашения микрозаймов, в том числе с помощью карт Национальной системы платежных карт «МИР», использования технологий электронных денег и других существующих и перспективных технологий.

- Обеспечение для финансовых организаций возможностей по использованию информации государственных баз данных с целью идентификации и проведении скоринга потенциальных клиентов. Улучшение качества скоринга необходимо для изменения бизнес-моделей микрофинансовых организаций с тем, чтобы схема, при которой 30% добросовестных потребителей платят за 70% недобросовестных, уходила.

- Разработка предложений по выбору формы регулирования и надзора Банком России за деятельностью краудфандинговых/краудинвестиционных площадок. Это новые развивающиеся посредники.

Но на сегодняшний день существуют препятствия к эффективной работе данных механизмов. Если говорить о базовых параметрах среды, то прежде всего это недостаточная развитость коммуникационной инфраструктуры, а также отсутствие в населенных пунктах в удаленных российских регионах достаточного

количества офисов и представительств финансовых организаций, что затрудняет доступ населения к базовым финансовым услугам. Кроме того, низкий уровень финансовой грамотности населения и, как следствие, востребованности финансовых услуг. А также неготовность значительной части финансовых посредников к оказанию финансовых услуг в цифровой форме, в том числе по причине неинформированности о возможности предоставления таких услуг.

Но основные препятствия лежат в сфере нормативной базы, регулировании и надзоре. Недостаточная развитость нормативной базы усложняет проведение удаленной идентификации, за исключением незначительных по суммам финансовых операций выдачи/погашения микрозаймов. Неоднозначность формулировок и коллизии в действующем законодательстве не позволяют однозначно трактовать некоторые аспекты процесса выдачи и погашения займов.[3]

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о положительных и отрицательных сторонах данного проекта.

Несомненно, реализация данного проекта в плане развития ЦФУ потенциально поможет:

- Расширить географический охват финансовыми услугами за счет развития дистанционных каналов.
- Снизить стоимость финансовых продуктов и услуг за счет снижения издержек провайдеров и продавцов.
- Создать новые качественные финансовые продукты и услуги, отвечающие возможностям и потребностям «небанковского» населения (ранее не имевшего доступа к финансовым услугам), а также для обеспечения финансовой доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья.
- Обеспечить прозрачность денежных потоков (соответствует политике государства по постепенному переходу к расчетам в безналичной форме).
- Расширить возможности информирования, консультирования и поддержки потребителей, в том числе по наиболее часто задаваемым вопросам с

использованием автоматических систем взаимодействия с потребителями (роботы - адвайзеры, чат - боты, системы обработки речи и др.),

Все это дает следующие преимущества:

- Широкое распространение современных коммуникационных устройств.
- Возможность операций «в один клик».
- Проведение платежных операций в автоматическом режиме без личного присутствия.
- Распространение дистанционной идентификации и аутентификации.
- Движение денежных средств на основе единых принципов и правил коммуникации.
- Простые, интуитивно понятные интерфейсы финансовых приложений.
- Предприятия торговли и услуг расширяют рынки сбыта на весь мир. Ряд товаров и услуг можно приобрести исключительно через дистанционные каналы взаимодействия, независимо от фактического местоположения продавца и покупателя.
- Потребители получают возможность покупок в любой точке мира, развитие служб доставки делают процесс получения товара надежным и необременительным.

Так же наравне с положительными чертами данного проекта мы можем наблюдать и следующие проблемы:

- Отсутствие должной подготовки потребителей к использованию высокотехнологичных финансовых инструментов.
- Трансграничные операции не отличаются от внутренних.
- Отсутствие понимания, что делать, если средства списаны ошибочно или украдены.
- Скудость правоприменительной практики.
- Нежелание правоохранительных органов открывать и уголовные дела при подозрении на совершение преступления в виртуальном мире, отсутствие квалификации в области высоких технологий.

Так же возникают новые риски, порождаемые развитием ЦФУ:

- нежелание или неспособность потребителя пользоваться сервисом вследствие недружелюбного/непонятного интерфейса либо отсутствия навыков использования ЦФУ;

- неавторизованная/ложная идентификация, утечка конфиденциальных/персональных данных;

- зависимость доступа к ресурсам и услугам от надежности технических средств поставщика,

- получателя услуг и стабильности работы коммуникационной инфраструктуры, в том числе

- угроза целенаправленного злонамеренного лишения гражданина возможности доступа к его

- денежным средствам с использованием технических средств;

- недостаточность знаний и навыков потребителей при работе с продуктами и услугами в области ЦФУ, ошибки при вводе и отправке транзакции;

- проблема с возвратом средств, списанных в случае ошибки, мошенничества со стороны

- поставщика, несанкционированной транзакции, в том числе из-за отсутствия стандартизированной понятной и быстрой процедуры подачи жалоб и возврата средств.

- вероятность скрытых комиссий за услуги

- возможность подмены третьими лицами точки доступа к ЦФУ с целью завладения денежными средствами и персональной информацией [1].

Из этого следует, что развития ЦФУ является важным фактором для повышения финансовой доступности, но при этом необходимо обеспечивать соответствующий уровень защиты прав потребителей финансовых услуг и повышать уровень финансовой грамотности населения.

Библиографический список:

1. Мамута М.В. «Новые вызовы и защита прав потребителей финансовых услуг». Сайт Банка России. [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: http://www.cbr.ru/finprosvet/webinar_ppt/mamuta.pdf (Дата обращения 10.10.2017)

2. «Определение финансовой доступности». Сайт Банка России. [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/definition/ (Дата обращения 10.10.2017)

3. «Перспективное направление – дистанционные финансовые услуги». Информационный портал «Микрофинансирование в России». [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: http://rusmicrofinance.ru/news/articles/article_3904.html (Дата обращения 25.10.2017)

4. «Уровень доступности финансовых услуг в Российской Федерации». Отчет. Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) совместно с BDO LLP (Великобритания) [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://nafi.ru/projects/finansy/uroven-dostupnosti-finansovykh-uslug-v-rossiyskoy-federatsii/> (Дата обращения 20.10.2017)

5. «Финансовые рынки. Проектная деятельность». Сайт Банка России. [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: http://www.cbr.ru/finmarket/projects/project_d/ (Дата обращения 10.10.2017)