

Теоретические аспекты анализа методики Банка России по оценке повышения доступности банковских услуг населению России и бизнесу

Е. В. Пушняк

*кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой
кафедра Банковского дела, Университет «Синергия», Москва, Россия*
EPushniak@synergy.ru

Н. Ю. Хаустов

аспирант
Университет «Синергия», Москва, Россия
Nikolva94@mail.ru

Аннотация: В настоящей статье рассмотрена актуальная проблема, связанная с доступностью банковских услуг населению и бизнесу. Было введено определение термина «финансовая доступность». Изучены методы оценки финансовой доступности услуг. Приведены теоретические сведения об оценке доступности Банком России и другими мировыми финансовыми организациями. Были рассмотрены меры, принятые Банком России для улучшения качества услуг. Рассмотрены принципы работы Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Разобрано понятие «поведенческий надзор», описаны различия его видов. Выполнена постановка проблемы, связанной с со сложностями получения финансовых услуг из-за плохо развитой технической базы и инфраструктуры. Рассмотрены статистические данные за 2022 по случаям обращений с жалобами в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Рассмотрено понятие «финансовая грамотность». Сделан вывод, характеризующий критерии и показатели оценки финансовой доступности.

Ключевые слова: Центральный банк, надзор, цифровые услуги, оценка финансовых услуг, финансовая грамотность.

Для цитирования: Пушняк Е.В., Хаустов Н.Ю. Теоретические аспекты анализа методики Банка России по оценке повышения доступности банковских услуг населению России и бизнесу. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2023. Т. 22. № 2. С. 56–61. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2023-22-2-56-61>.

Theoretical aspects of the analysis of the Bank of Russia methodology for assessing the increase in the availability of banking services to the population of Russia and business

E. V. Pushniak

*Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof., Head of the Department
Department of Banking, Synergy University, Moscow, Russia*
EPushniak@synergy.ru

N. Yu. Khaustov

Postgraduate student
Synergy University, Moscow, Russia
Nikolva94@mail.ru

Abstract: In this paper, an urgent problem related to the availability of banking services to the public and business was considered. The definition of the term «financial accessibility» was introduced. The methods of assessing the financial availability of services have been studied. Theoretical information on the assessment of accessibility by the Bank of Russia and other global financial organizations is given. The measures taken by the Bank of Russia to improve the quality of services were reviewed. The principles of the Bank of Russia's Service for Consumer Protection and ensuring the availability of financial services are considered. The concept of «behavioral supervision» is considered, the differences of its types are described. The problem related to the difficulties of obtaining financial services due to a poorly developed technical base and infrastructure has been formulated. Statistical data for 2022 on cases of complaints to the Service for

Consumer Protection and Ensuring the Availability of Financial Services are considered. The concept of «financial literacy» is considered. The conclusion characterizing criteria and indicators of assessment of financial accessibility is made.

Keywords: Central Bank, supervision, digital services, financial services assessment, financial literacy.

For citation: Pushniak E.V., Khaustov N.Yu. Theoretical aspects of the analysis of the Bank of Russia methodology for assessing the increase in the availability of banking services to the population of Russia and business. *Scientific notes of the Russian academy of entrepreneurship*. 2023. T. 22. № 2. P. 56–61. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2023-22-2-56-61>.

В настоящее время активно продолжается развитие финансового рынка, применяются все новые и новые технологии, находятся новые решения для имеющихся проблем. Однако, несмотря на это, в мире до сих пор живет огромное количество человек, которые не пользуются финансовыми услугами. Существует множество причин, объясняющих это, но можно с уверенностью сказать, что в любом случае это оказывает негативное влияние на развитие экономики и снижает качество жизни у самих людей. Из текста федерального закона «О защите конкуренции» становится понятно, финансовой услугой считается «банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и(или) размещением денежных средств юридических и физических лиц»¹. В России исследование темы финансовой доступности началось не так давно — в 2015 году, базой для этого исследования стали определения понятия «финансовая доступность» и изучения показателей оценки состояния финансовой доступности.² Для более точного определения и понимания понятия «финансовая доступность», проанализируем формулировки термина и элементы оценки доступности, которые дают различные финансовые организации.

- Международный банк реконструкции и развития (ИБРД) дает определение следующим образом: финансовая доступность — положение, позволяющее каждой единице трудоспособного населения получать возможность к полному доступу к финансовым услугам из определенного перечня. Данные услуги должны предоставляться способом, который будет удобен конечному пользователю, а также по приемлемым ценам и с должным вниманием к клиенту³. Индикаторами оценки служат финансовые продукты, каналы получения услуги, характеристики услуги (доступность, качество).
- Центр финансовой доступности (CFI) вводит точно такое же определение, как и предыдущая организация. Отличаются только индикаторы: удобство получения, уважение к потребителям, качество услуги, показатель доступности по цене.
- Глобальное партнерство для расширения доступа к финансовым услугам (GPF1) при рассмотрении понятия «финансовой доступности» решили объяснить это положением, в котором каждая единица дееспособного населения может пользоваться страховыми, сберегательными и платежными услугами, а также брать кредиты у финансовых организаций⁴. Показательными критериями тут выступает Базовый набор индикаторов финансовой доступности (G20).
- Международная сеть по финансовой грамотности (ОЭСР) решила принять определение в следующем виде: предоставление права в нужный момент и на удобных и понятных пользователю договоренностях воспользоваться необходимой финансовой услугой или продуктом, который устраивает по стоимости, благодаря проведенным мероприятиям по повышению финансовой грамотности и осведомленности⁵. Критерии оценки: финансовая осведомленность, доступность, финансовая грамотность.

¹ Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

² Мочалина О.С., Лобачева Я.А. Специфика индикаторов финансовой доступности. *Научный вестник: финансы, банки, инвестиции*. 2016. № 1 (34). С. 80–85.

³ AFIFIDWG Report [Электронный ресурс]. URL: <http://www.afiglobal.org/sites/default/files/afi%20fidwg%20report.pdf>.

⁴ Advancing National Strategies for Financial Education. [Электронный ресурс]. URL: [http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECDINFE_HIGH_LEVEL_Principles_National_Strategies_Financial_%20%20 Education_APEC.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECDINFE_HIGH_LEVEL_Principles_National_Strategies_Financial_%20%20Education_APEC.pdf).

⁵ Postcrisis Growth and Development. [Электронный ресурс]. URL: http://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/PCGD_Consolidated.pdf.

- Банк России определяет «финансовую доступность» как положение рынка, в котором как трудоспособные граждане, так и субъекты малого и среднего бизнеса способны получить базовый набор финансовых услуг. Показателями финансовой доступности являются: качество предоставляемой услуги, оценка возможной пользы от пользования услугой, необходимость и спрос на услугу, наличие инфраструктуры.

Проведя данный сравнительный анализ, можно сделать вывод, что определение, которое дает Банк России максимально точно отражает суть понятия «финансовая доступность». В нем прослеживается четкая связь состояния финансового рынка и финансовой доступности, а также, по мнению ЦБ, самыми проблемными в плане получения услуг субъектами являются представители бизнеса и население. Критериями оценки финансовой доступности являются: качество предоставляемой услуги, оценка возможной пользы от пользования услугой, необходимость и спрос на услугу, инфраструктура предоставления финансовых услуг. Инфраструктура финансовых услуг в настоящее время это не только точки физического доступа, но и в связи с ростом цифровизации дистанционные точки доступа, такие как мобильный банк или интернет-банк.

При оценке финансовой доступности с использованием критерия инфраструктуры Банк России анализирует некоторые данные: количество точек доступа на определенное количество единиц совершеннолетних граждан (обычно около миллиона); численность имеющихся точек доступа на 100 тысяч квадратных километров; количество счетов физических и юридических лиц в расчете на 1 тысячу человек взрослого населения. При оценке финансовой доступности с использованием индикатора востребованности услуг рассматривают показатели, характеризующие величину спроса по различным финансовым услугам. Чаще всего данная статистика собирается методом социологических опросов населения на тему того, какими услугами и как часто пользуется субъект. Еще одним индикатором является оценка качества финансовых услуг. Как мне кажется речь тут идет об оценке ценовой доступности услуги, уровне доверия к финансовой системе, оценке уровня безопасности при получении услуги, решении вопросов защиты прав потребителей.

Банк России постоянно отслеживает, контролирует и регулирует вопросы, связанные с проблемами доступности гражданами финансовых услуг, а также повышение качества этих услуг. В течение последних лет велись работы по разработке планов повышения доступности финансовых услуг и улучшения их качества. Банком России был выпущен регулирующий документ, состоящий из двух частей. Первая часть была рассчитана на период 2018–2020 г. и называлась «Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации»,⁶ основные усилия и направления в работе были посвящены вопросам поднятия качества и улучшения доступности финансовых услуг для граждан со слабо развитой инфраструктурой и проживающих вдали от городов, еще одной задачей была «цифровизация» которая включала в себя увеличение скорости интернета и, соответственно, повышение скорости возможного доступа к финансовой услуге. Вторая часть этого регулирующего документа называется «Приоритетные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2022–2024 годов».⁷ Главные направления и предложения, описанные в нем представителями Банка России — увеличение уровня доступности финансовых инструментов для представителей бизнеса, а так же понижение стоимости расчетов для представителей бизнеса с помощью СБП.

Для постоянного мониторинга состояния доступности и принятия организационных решений в Банке России была создана Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Принято полагать, что основные элементы здоровой работы и «спокойной» жизни финансового рынка — это защита прав потребителей. В дополнение к этому немаловажным будет

⁶ Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов. Одобрена Советом директоров Банка России 26.03.2018.

⁷ Приоритетные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации, планы мероприятий (дорожные карты) [Электронный ресурс] Банк России. URL: https://cbr.ru/develop/development_affor/strategy_fd/.

повышение финансовой грамотности жителей России и рост качества предлагаемых финансовых услуг. Служба по защите прав потребителей реагирует на жалобы и рассматривает обращения потребителей финансовых услуг, проводит мероприятия над повышением доступности услуг, особенно для лиц, ограниченных в доступе. Для повышения понимания потребителями сути финансовой услуги, защиты от действий мошенников служба работает над финансовой грамотностью населения. Проводит совместно с другими структурными подразделениями Банка России различные просветительские мероприятия для различных категорий граждан. Вообще, под финансовой грамотностью понимают знания людей о тонкостях функционирования финансового рынка, о финансовых продуктах, инструментах, а также рисках и опасностях. Знания должны быть не только теоретическими, а также практическими, с пониманием результата после совершения определенных действий. Связь потребителей услуг со службой по защите прав потребителей осуществляется самыми различными способами, в том числе через интернет обращения. Руководитель Службы Михаил Валерьевич Мамута говорит: «Сейчас перед нами стоит задача перейти к такому надзору, который позволял бы предотвращать нарушения, минимизировать их количество, улучшать качество существующих бизнес-моделей с точки зрения потребителя. Можно назвать такую форму надзора поведенческой, то есть направленной на контроль за поведением участников рынка по отношению к потребителям их услуг».⁸ О целях поведенческого надзора можно сказать следующее: с его помощью стараются увеличить доступность и повысить качество оказываемых финансовых услуг, следующей целью является контроль соблюдения прав потребителей финансовых продуктов, еще одной целью считается увеличения так называемого «кредита доверия» потребителей к участникам финансового рынка, и стремление Банка России оптимизировать количество рисков нарушения прав потребителей. К задачам относятся управление потребителемскими рисками, снижение числа нарушений, предотвращение использования неприемлемых практик. Работа Службы основана на принципах законности, риск-ориентированности и эффективности. Хочется отметить, что поведенческий надзор бывает превентивным и реактивным. Превентивный работает на недопущение случаев, то есть выявляет предпосылки для нарушений, ведет информационно-разъяснительную работу с организациями, ведет контроль за исполнением мер. Реактивный же надзор занимается анализом обращений граждан, установлением фактов нарушений. Применение мер и контроль за исполнением этих нарушений входит в обязанности и превентивного, и реактивного надзора. За 2022 год в Службу Банка России поступило на рассмотрение более 368 тысяч обращений от потребителей финансовых услуг. Среди всех жалоб лидируют обращения на кредитные организации, связанные с потребителемскими кредитами (около 25%). А к примеру жалоб на микрофинансовые организации стало меньше на 5.5% по сравнению с 2021 годом, а именно 47 тысяч или примерно 13% от общего числа жалоб. Коротко перечислим меры, принятые Банком России по защите прав потребителей в 2022 году. В адрес кредитных организаций было выписано 4 предписания об устранении нарушений и 130 протоколов об административном правонарушении, в адрес субъектов страхового дела было выписано 731 предписание на устранение нарушений и 812 протоколов о правонарушении, МФО и ломбардам — 277 предписаний и 158 протоколов соответственно.

Таким образом, по данным Центрального Банка Российской Федерации на период до 2024 года главными двигателями повышения доступности финансовых услуг для населения и предпринимателей будут инструменты и методы цифровизации финансовых услуг и товаров, а также источников их получения. Дополнительное влияние будет оказывать развитие цифровых сервисов получения финансовых услуг.

Основными векторами в ближайшие три года по мнению экспертов являются предоставление населению дальних регионов и сельской местности доступа к финансовым услугам; стирание ограничений и трудностей перед людьми пожилого возраста, инвалидами и маломобильными пользователями финансовых услуг; создание благоприятной среды и рост возможностей малоимущих граждан в сфере финансовых услуг; снижение комиссионных ставок при использовании

⁸ Выявление недобросовестных практик продаж: новый инструмент регулятора. [Электронный ресурс] Банк России. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=12399>.

СБП в качестве инструментов расчетов между бизнесом и гражданами, а также повышение привлекательности и доступности различных финансовых продуктов для предпринимателей.

В конечном счете планируется, что в результате проделанной работы будут выполнены задачи из второй части регламентирующего документа о планах на 2022–2024 годы о котором говорилось ранее. Ожидается, что будет достигнуто повышение доступности финансовых услуг за счет совершенствования и мобильных и онлайн-каналов взаимодействия с клиентами и потребителями, однако будет минимизирован риск киберпреступлений и снижение неравенств между гражданами в цифровой сфере. Еще одним результатом ожидают привлечение сторонних вложений и повышение возможностей для предпринимателей.⁹

В условиях санкционных ограничений и сложной экономической ситуации Банк России рекомендовал¹⁰, банкам не снижать количество точек банковского обслуживания, расположенных в сельской местности и на отдаленных малонаселенных территориях. Были открыты точки обслуживания в формате «легкий фронт», где сотрудники оказывают потребителям услуги с помощью планшетов, направляют в села мобильных менеджеров, которые в том числе помогают клиентам подключаться к дистанционному банковскому обслуживанию. В настоящее время дистанционный доступ к финансовым продуктам и услугам в значительной степени вытесняет традиционные форматы и основным фактором, влияющим на финансовую доступность вне городов, является наличие устойчивого доступа в сеть Интернет. Поэтому Банк России поддерживает рабочее взаимодействие с организациями, обеспечивающими доступ в сеть Интернет, как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов Российской Федерации¹¹.

Рассмотрев различные теоретические подходы по оценке доступности финансовых услуг в России и в мире, проанализировав имеющиеся на данный момент практические меры оценки и регулирования уровня доступности финансовых услуг, можно сделать следующий вывод. Именно Банк России применяет максимально обобщенный и полный подход из всех возможных к оценке доступности финансовых услуг. Однако и его можно дополнить некоторыми предложениями. Во-первых, повышать уровень обеспечения безопасности финансовых услуг, мероприятия по которому могут включать в себя сбор статистики и дальнейшую обработку по количеству несанкционированных операций, с использованием цифровых технологий и платежных карт. Во-вторых, продолжать более широкое распространение мероприятий по финансовой грамотности населения. В-третьих, использовать как один из показателей оценки данные из статистики открытых брокерских счетов для сделок с ценными бумагами, так как этот показатель сможет дать оценку по потребностям населения в данной услуге. В-четвертых, проводить оценку своей работы по повышению уровня финансовой грамотности, например проведением опросов, в которых граждан будут опрашивать насколько полезными были эти знания и как они отразились на финансовом состоянии: повысились ли доходы, были ли убытки.

Список литературы

1. Мочалина О.С., Лобачева Я.А. Специфика индикаторов финансовой доступности. Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2016. № 1 (34). С. 80–85.
2. AFIFIDWG Report [Электронный ресурс] URL: <http://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20fidwg%20report.pdf>.
3. Advancing National Strategies for Financial Education. [Электронный ресурс]. URL: http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD-INFE_HIGH_LEVEL_Principles_National_Strategies_Financial_%20%20Education_APEC.pdf.

⁹ Приоритетные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации, планы мероприятий («дорожные карты») [Электронный ресурс] Банк России. URL: https://www.cbr.ru/development/development_affor/strategy_fd/.

¹⁰ Информационное письмо от 24.06.2022 № ИИ-04-59/88 о рекомендациях по сохранению уровня финансовой доступности. [Электронный ресурс] Банк России. URL: <http://www.cbr.ru/crosscut/lawacts/file/5930>.

¹¹ Инфраструктура точек доступа к финансовым услугам на территории России в условиях перехода к облегченным форматам и дистанционным каналам. Аналитическая справка. [Электронный ресурс] Банк России. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/145896/fin_uslugi_23.pdf.

4. Гугнюк И.Г. Доступность банковских услуг как финансово-правовой принцип банковской деятельности: монография. Русайнс. 2021 г.
5. Крымова И.П., Дядичко С.П. Организация деятельности Центрального банка: учебник для вузов. Юрайт. 2023 г.

References

1. Mochalina O.S., Lobacheva Ya.A. Specifics of indicators of financial accessibility. Scientific Bulletin: finance, banks, investments. 2016. No. 1 (34). Pp. 80–85.
2. AFIFIDWG Report [Electronic resource] URL: <http://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20fidwg%20report.pdf>.
3. Advancing National Strategies for Financial Education. [electronic resource]. URL: http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD-INFE_HIGH_LEVEL_Principles_National_Strategies_Financial_%20%20Education_APEC.pdf.
4. Gugnuyuk I.G. Availability of banking services as a financial and legal principle of banking activity: monograph. Russines. 2021.
5. Krymova I.P., Dyadichko S.P. Organization of activities of the Central Bank: a textbook for universities. Yurit. 2023.