

УДК 336.02

## **Перспективные направления повышения доступности финансовых услуг для населения Российской Федерации**

**М.А. Коротаев, В.П. Зозуля**

*Военно-воздушная академия имени Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина,  
Воронеж, Россия*

*В статье рассмотрены основные направления повышения доступности финансовых услуг для населения Российской Федерации, как уже реализованные в рамках Стратегии повышения финансовой доступности, так и перспективные. Выделены группы населения, требующие особого внимания, а также для них предложены направления работы по повышению доступности финансовых услуг, описаны условия эффективности мероприятий в соответствии с предполагаемыми рисками.*

*Ключевые слова: финансовые услуги, кредитная организация, население, доступность, цифровизация, финансовая грамотность, защита прав.*

## **Promising directions for increasing the accessibility of financial services for the population of the Russian Federation**

**M.A. Korotaev, V.P. Zozulya**

*Air Force Academy named after N.E. Zhukovsky and Yu.A. Gagarin, Voronezh, Russia*

*The article discusses the main directions for increasing the accessibility of financial services for the population of the Russian Federation, both those already implemented within the framework of the Strategy for Increasing Financial Inclusion and future ones. Population groups that require special attention are identified, and areas of work to improve the accessibility of financial services are proposed for them; the conditions for the effectiveness of measures in accordance with the expected risks are described.*

*Keywords: financial services, credit institution, population, accessibility, digitalization, financial literacy, protection of rights.*

Стратегическая цель развития финансового рынка Российской Федерации, состоящая в усилении его роли в финансировании ускоренной трансформации российской экономики с опорой, в первую очередь, на внутренние источники финансирования инвестиций, делает актуальной задачу повышения доступности финансовых услуг для населения. В реализации данной задачи главная роль отводится Банку России, который обозначил основные направления и регулирует деятельность всех заинтересованных сторон для успешного достижения планируемых результатов, сбалансированного развития финансового рынка и его инфраструктуры.

В повышении уровня доступности финансовых услуг заинтересованы все участники рынка – и граждане, и бизнес. Но в первую очередь, обеспечение повышения доступности необходимо для таких групп потребителей финансовых услуг, как жители отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территорий, лиц, имеющих инвалидность, пожилых людей, маломобильных групп населения, граждан с невысоким уровнем дохода [1].

Среди основных направлений в повышении доступности финансовых услуг населению и, в частности, выделенных групп Банком России обозначены следующие направления: создание безбарьерной среды, повышение финансовой грамотности, развитие цифровых финансовых услуг, снижение стоимости и рисков для потребителей финансовых услуг.

За прошедшие шесть лет реализации задач и мероприятий в рамках Стратегии повышения финансовой доступности в Российской Федерации сделаны большие подвижки в направлении повышения доступности финансовых услуг для населения. Отмечается динамичное развитие в сфере оказания розничных платежных услуг, в частности, наблюдается рост безналичных платежей при оплате гражданами покупок и услуг. По данным, приводимым Банком России, рост сети POS-терминалов составил по сравнению с 2018 г. более 65% (рис. 1) [2].

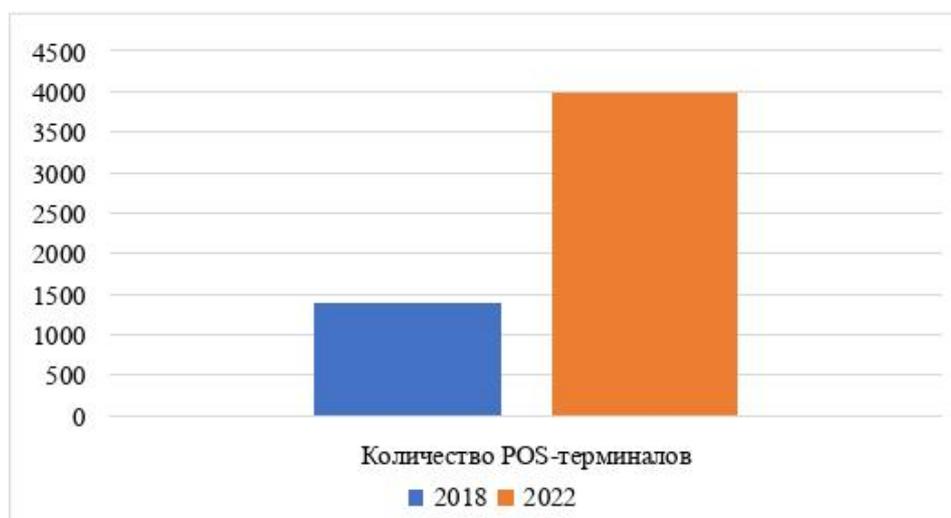


Рисунок 1. Динамика роста количества POS-терминалов, установленных в организациях торговли

POS-терминалы (точки продаж) имеют несомненные преимущества, которые способствуют доступности финансовых услуг. Среди них можно выделить простоту использования, благодаря интуитивно-понятному интерфейсу. Они обычно имеют четкие инструкции и кнопки для осуществления платежей, операции совершаются быстро, эффективно и безопасно. POS-терминалы принимают платежи не только с помощью банковских карт, но и с мобильных кошельков, чиповых карт и даже через бесконтактные технологии, такие как NFC (бесконтактная связь), что позволяет клиентам выбирать наиболее удобный способ оплаты. Также они могут быть портативными и работать с помощью аккумуляторных батарей, что делает их мобильными и удобными для использования в различных местах, даже на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях.

Доля счетов, к которым осуществляется доступ дистанционно, увеличилась более чем на 7,5%, рост доли безналичных платежей в обороте предприятий розничной торговли составил около 15% (рис. 2) [2]. Несомненно, возможность быстрого доступа к финансовым услугам через онлайн-каналы дают платежные карты. С помощью платежных карт можно совершать покупки в реальном магазине, интернете или это можно делать даже с помощью мобильного устройства. Они надежны, так как в случае утери или кражи карты, можно заблокировать ее и предотвратить несанкционированное использование. Некоторые платежные карты предлагают функцию «отложенного платежа», которая позволяет использовать кредитные деньги для оплаты покупок. Это дает гибкость в управлении финансами и позволяет разделить оплату на несколько платежей. Что важно для людей с невысоким уровнем дохода.

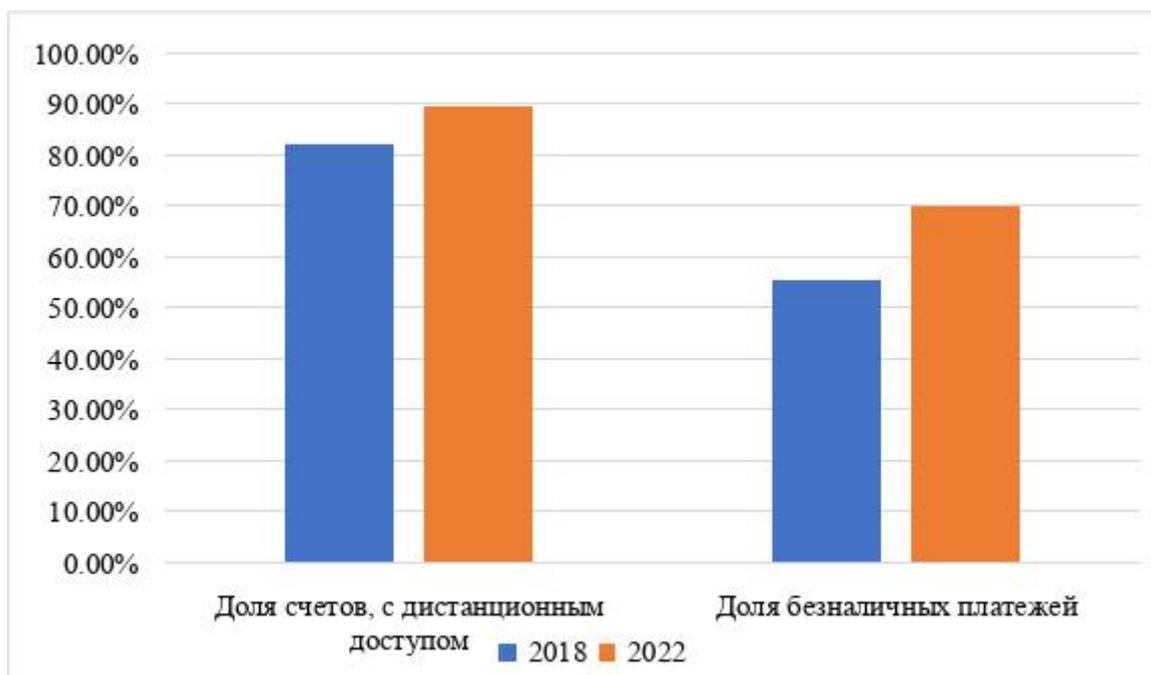


Рисунок 2. Динамика роста доли счетов, к которым осуществляется доступ дистанционно и роста доли безналичных платежей

Ведущие банки Российской Федерации, не снижая своего физического (традиционного) присутствия в отдаленных и труднодоступных регионах, наращивали «облегченные» формы обслуживания. Примером может быть интернет-банкинг и/или мобильный банкинг, предоставление банковских услуг в отделениях почтовой связи, точки CASH-OUT в торгово-сервисных предприятиях (ТСП).

Интернет-банкинг и мобильный банкинг позволяют клиентам получать доступ к своим финансовым счетам и выполнять операции в любое удобное для них время с высокой степенью безопасности операций. Услуги через интернет-банкинг и мобильный банкинг предоставляются в полном объеме. Сохраняются истории финансовых операций, чеки, формируются необходимые отчеты. Клиенту в этом случае нет необходимости посещать физическое отделение банка или ограничиваться графиком работы офиса банка. Доступ к услугам возможен везде, где есть сеть интернет.

Точки CASH-OUT предоставляют клиентам возможность получить доступ к наличным, даже если они не имеют банковского счета или доступа к банкомату. Это особенно важно для людей, проживающих в областях, где банки или банкоматы не являются доступными или распространенными. Они предоставляют возможность небанковским клиентам использовать финансовые услуги.

Повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп во многом способствовали подготовленные Банком России рекомендации для финансовых организаций по созданию безбарьерной среды. Контроль исполнения данных рекомендаций показал, что доля кредитных организаций, которые исполняют рекомендации, возрастает и превышает 65% по сравнению с 2018 годом [2].

Многое сделано для повышения финансовой грамотности населения. Примерами мероприятий, реализуемых в данном направлении, являются сайт «Финансовая культура» Банка России, Финтех Хаб Банка России и множество мероприятий по финансовой грамотности, реализуемых в сотрудничестве с Правительством Российской Федерации [2].

В ходе реализации мероприятий, было определено, что препятствием для получения финансовых услуг уязвимые группы населения является не отсутствие Интернета, а неадаптированность каналов предоставления услуг. На сегодняшний день все также сохраняется актуальным для людей с инвалидностью личное посещение финансовых организаций, но при условии повышения адаптированности к дистанционным формам, многие люди будут готовы использовать именно их.

Таким образом, среди основных драйверов дальнейшего повышения доступности финансовых услуг для населения можно назвать цифровизацию финансовых продуктов, услуг и каналов доступа к ним, внедрение цифровых сервисов, создание правовой основы оказания электронных финансовых услуг высокого качества [3, 4].

К приоритетным задачам повышения доступности финансовых услуг для населения можно отнести:

- цифровизацию;
- устранение барьеров применения дистанционных форматов получения финансовых услуг;
- работу с группами населения, потенциально находящимися в зоне риска цифрового неравенства.

Среди основных направлений цифровизации финансового рынка можно выделить: развитие Единой биометрической системы, развитие платформы Цифрового профиля, проект цифрового рубля, развитие открытых API, платформенные решения, развитие автоматизированной системы страхования [5].

Необходимо создать условия для готовности потребителей к тому, чтобы основным видом стало онлайн-обслуживание. Нужно отметить, что наиболее трудным для преодоления барьером могут стать не инфраструктурные ограничения, и не какие-либо другие, а поведенческие аспекты клиентов. Поэтому требуется создать интуитивно-понятную, безбарьерную, надежную и безопасную систему финансовых сервисов [6].

При обеспечении перехода к онлайн-обслуживанию, необходимо учитывать интересы клиентов, не имеющих возможности или неготовых использовать такие формы для недопущения цифровой дискриминации. Важно, чтобы оставалось достаточное количество точек доступа к финансовым услугам у жителей отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территорий. Для этого может быть использовано развитие агентской сети присутствия кредитных организаций, расширение сетей интернет-покрытия, увеличение количества ТСП, передвижных пунктов, инфраструктуры объединения «РОСИНКАС», субсидирование финансовых организаций, работающих в таких регионах, развитие системы страхования.

Другой задачей в области повышения финансовой доступности становится пополнение инструментов финансового рынка, предназначенных для потребителей с невысоким уровнем дохода, которые могли бы использовать для приобретения финансовых продуктов и услуг небольшие суммы.

Развитие данных инструментов даст возможность уменьшить неравномерность уровня жизни разных групп населения за счет снижения затрат для данных потребителей на получение финансовых услуг. Эти инструменты должны быть разработаны с учетом принципов ответственного кредитования и на основе оценки сберегательных продуктов и условий, влияющих на формирование накоплений данной категорией потребителей.

Данная категория граждан нуждается в обеспечении дополнительных мер по повышению защищенности при использовании финансовых продуктов и услуг. Для этого необходимо создать условия для защиты этой категории граждан от спонтанных

финансовых решений, используя методы социальной инженерии, способствующие формированию социального поведения потребителей, снижающего риски финансовых потерь. Необходимо использовать процедуры медиации при регулировании финансовых споров, развивать процедуры банкротства для их адаптации к проблеме обеспечения защищенности граждан с невысоким уровнем дохода, использовать количественные ограничения на кредитном рынке, в зависимости от долговой нагрузки заемщика при условии обязательного уведомления заемщиков со стороны кредитных организаций о возможных рисках.

Повышению ценовой доступности финансовых услуг рассматриваемой группе потребителей будет способствовать использование системы быстрых платежей (СБП), которая снижает стоимость переводов денежных средств и издержек бизнеса при приеме оплаты; развитие цифровых финансовых сервисов, таких как маркетплейс и цифровой профиль, которые упрощают взаимодействие финансовых организаций с потребителями и сокращают их издержки; повышение качества страховых услуг и удержание цен на массовые виды страхования; государственное стимулирование и субсидирование финансовых организаций, работающих с данной категорией граждан [7].

Для создания благоприятных условий повышения доступности финансовых услуг населению необходимо обеспечить защиту прав потребителей данных услуг и инвесторов, а также повысить уровень финансовой грамотности населения для формирования ими позитивного клиентского опыта и повышения доверия к предоставляемым финансовым сервисам. Для реализации данной задачи Банком России предусматривается развитие инструментов надзора и регулирования, которые должны учитывать наметившиеся тренды применения дистанционных каналов коммуникации с потребителями, использование искусственного интеллекта и роботизацию. Новые цифровые сервисы не должны ущемлять интересы клиентов в свободном выборе поставщика финансовых услуг и его смене. Поведение финансовых организаций должно ориентироваться на выстраивание долгосрочных отношений с клиентом. Финансовыми организациями должна проводиться работа по повышению доступности информации для клиентов о финансовых продуктах и услугах для помощи в осознанном выборе таковых и снижения рисков недобросовестных продаж.

Востребованность финансовых продуктов, услуг и сервисов зависит от уровня готовности клиента к их использованию (ментальной доступности). Поэтому важную роль в этом играет дальнейшее повышение финансовой грамотности населения, в том числе инвестиционной, цифровой грамотности и киберграмотности [2].

Деятельность всех участников финансового рынка по повышению доступности финансовых услуг населению должна быть скоординирована и должна обеспечивать сбалансированное развитие финансового рынка, всех его направлений. Особенно это важно для применения таких инструментов, как содействие цифровизации, защита прав потребителей финансовых продуктов и услуг, повышение финансовой грамотности.

### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Дунаев А.А. Повышение доступности финансовых услуг в России / А.А. Дунаев // Экономика и предпринимательство. – 2023. – № 1 (150). – С. 1463-1467.
2. Центральный банк Российской Федерации | Банк России [Электронный ресурс] – URL: <https://www.cbr.ru> (дата обращения: 04.12.2023).
3. Оборин М.С. Региональные тенденции развития потребительских цифровых технологий сферы услуг / М.С. Оборин // Сервис в России и за рубежом. – 2022. – № 1. – С. 143-151.

4. Полякова Д.С. Направления повышения доступности финансовых услуг в России / Д.С. Полякова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2023. – № 10-2 (104). – С. 106-108.

5. Акулов А.А. Приоритетные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2022-2024 годов / А.А. Акулов, Н.В. Лихолетова // Научные дискуссии в эпоху мировой нестабильности: Пути совершенствования. Материалы IV международной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону. – 2022. – С. 407-409.

6. Сазонова А.Ю. Финансовая доступность банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья / А.Ю. Сазонова // Научные записки академии. – 2022. – № 3 (43). – С. 15-20.

7. Лубкова Э.М. Условия финансовой доступности: анализ и оценка востребованности услуг на финансовом рынке / Э.М. Лубкова, А.Э. Шилова, Г.С. Ермолаева, И.Н. Раззорова // Экономика и управление инновациями. – 2020. – № 1 (12). – С. 75-83.

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

**Коротаев Максим Александрович**, курсант, Военно-воздушная академия имени Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина, Воронеж, Россия.

*e-mail:* [barkovskaya\\_svetlana@mail.ru](mailto:barkovskaya_svetlana@mail.ru)

**Зозуля Валерия Петровна**, преподаватель, Военно-воздушная академия имени Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина, Воронеж, Россия.

*e-mail:* [barkovskaya\\_svetlana@mail.ru](mailto:barkovskaya_svetlana@mail.ru)