

Международный научно-исследовательский журнал

«Прогрессивная экономика»

№ 3 / 2024 https://progressive-economy.ru/vypusk_1/ocenka-effektivnosti-mehanizmov-zashhity-potrebitel-j-finansovyh-uslug-v-rossii-v-usloviyah-cifrovizaczii/

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности ВАК: 5.2.4

УДК 336

DOI: 10.54861/27131211_2024_3_68



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕХАНИЗМОВ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

*Куштар Мамыт, аспирант, Российский экономический университет имени
Г.В. Плеханова», г. Москва, Россия*

Аннотация. Цель статьи заключается в проведении оценки защиты потребителей финансовых услуг в России в условиях цифровизации. Автором произведена оценка эффективности существующих механизмов защиты потребителей финансовых услуг, выявлены проблемы, а также разработаны рекомендации по их устранению. В качестве возможных рекомендаций по повышению эффективности механизмов защиты в сфере финансов предложено ужесточение контроля со стороны регулятора посредством разработки соответствующих стандартов ведения бизнеса для финансовых организаций. Специализированные стандарты ведения деятельности должны предотвращать использование недобросовестных практик в контексте цифрового развития и оказания услуг в сфере финансов. Аналитический обзор апробирует ряд стратегий и подходов к развитию и регулированию цифрового рынка финансовых услуг в России, а также предлагает возможные шаги для дальнейшего развития и совершенствования защиты прав потребителей. По итогам исследования сделан вывод, что в условиях цифровизации требуется более жесткий контроль регулятора за защитой потребительских прав на рынке финансовых услуг в виде поведенческого надзора; требуется разработка и внедрение стандартов ведения деятельности для финансовых организаций; введение стандартов по защите прав потребителей финансовых услуг с целью предотвращения недобросовестных действий со стороны профессиональных участников финансового рынка и оперативного реагирования со стороны регулятора. Получен вывод, что выполнение данных рекомендаций позволит обеспечить безопасность финансовых операций и позволит повысить уровень доверия населения к рынку финансовых услуг.

Ключевые слова: защита прав потребителей, финансовые услуги, цифровые финансовые услуги, Банк России.

ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF FINANCIAL SERVICES CONSUMER PROTECTION MECHANISMS IN RUSSIA IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

*Kushtar Mamyt, PhD student, Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia*

Abstract. The purpose of the article is to assess the protection of consumers of financial services in Russia in the context of digitalization. The author assessed the effectiveness of existing mechanisms for protecting consumers of financial services, identified problems, and developed recommendations for their elimination. As possible recommendations for improving the effectiveness of financial protection mechanisms, it is proposed to tighten control by the regulator through the development of appropriate business standards for financial organizations. Specialized business standards should prevent the use of unfair practices in the context of digital development and the provision of financial services. The analytical review tests a number of strategies and approaches to the development and regulation of the digital financial services market in Russia, as well as suggests possible steps for further development and improvement of consumer protection. According to the results of the study, it was concluded that in the conditions of digitalization, stricter control of the regulator over the protection of consumer rights in the financial services market in the form of behavioral supervision is required; development and implementation of business standards for financial organizations is required; introduction of standards for the protection of the rights of consumers of financial services in order to prevent unfair actions on the part of professional participants in the financial market and operational response from the regulator. It was concluded that the implementation of these recommendations will ensure the security of financial transactions and will increase the level of public confidence in the financial services market.

Keywords: consumer protection, financial services, digital financial services, Bank of Russia.

JEL classification: G4, G17, G32.

Для цитирования: Куштар Мамыт. Оценка эффективности механизмов защиты потребителей финансовых услуг в России в условиях цифровизации // Прогрессивная экономика. 2024. № 3. С. 68–77. DOI: 10.54861/27131211_2024_3_68.

Статья поступила в редакцию: 25.03.2024 г. Одобрена после рецензирования: 01.04.2024 г. Принята к публикации: 01.04.2024 г.

For citation: Kushtar Mamyт. Assessment of the effectiveness of financial services consumer protection mechanisms in Russia in the context of digitalization // Progressive Economy. 2024. No. 3. pp. 68-77. DOI: 10.54861/27131211_2024_3_68.

The article was submitted to the editorial office: 25/03/2024. Approved after review: 01/04/2024. Accepted for publication: 01/04/2024.

Введение

В настоящее время высоким спросом пользуются финансовые услуги, оказываемые банковскими и иными финансовыми организациями. В условиях цифровизации и информатизации общественных процессов, финансовые услуги активно интегрируются в цифровой формат. При этом повышается качество их оказания, ускоряется процесс и снижается процент ошибочных операций, но в то же время значительно повышаются риски мошенничества и утечки информации личных данных владельцев и клиентов сферы финансовых услуг [11]. В этой связи государством прорабатывается механизм защиты интересов потребителей финансовых услуг, в соответствии с которым банковские и другие финансовые учреждения обязаны выстраивать соответствующие программные платформы, которые будут способны защитить риски потребителей. На изучение данного механизма направлена статья. Таким образом, *цель* статьи заключается в проведении оценки защиты потребителей финансовых услуг в России в условиях цифровизации.

Результаты и обсуждение

Современный финансовый рынок в России характеризуется огромным числом новых продуктов, разнообразными механизмами их предоставления, а также стиранием национальных границ при предоставлении финансовых услуг и совершенствованием качества и каналов продаж [5]. Большинство финансовых организаций переходят на дистанционный формат обслуживания, используя при этом набор современных информационных технологий. С одной стороны, это улучшает качество оказания данных услуг, расширяет сегмент и ускоряет процесс оказания, что формирует удобства для всех категорий потребителей. Одновременно возникают новые риски, связанные с угрозами для потребителей услуг, а также использованием некоторыми финансовыми учреждениями неприемлемых форматов практики. Для пресечения таких угроз Банком России предусмотрен набор механизмов защиты прав потребителей, которые представлены на рис. 1.

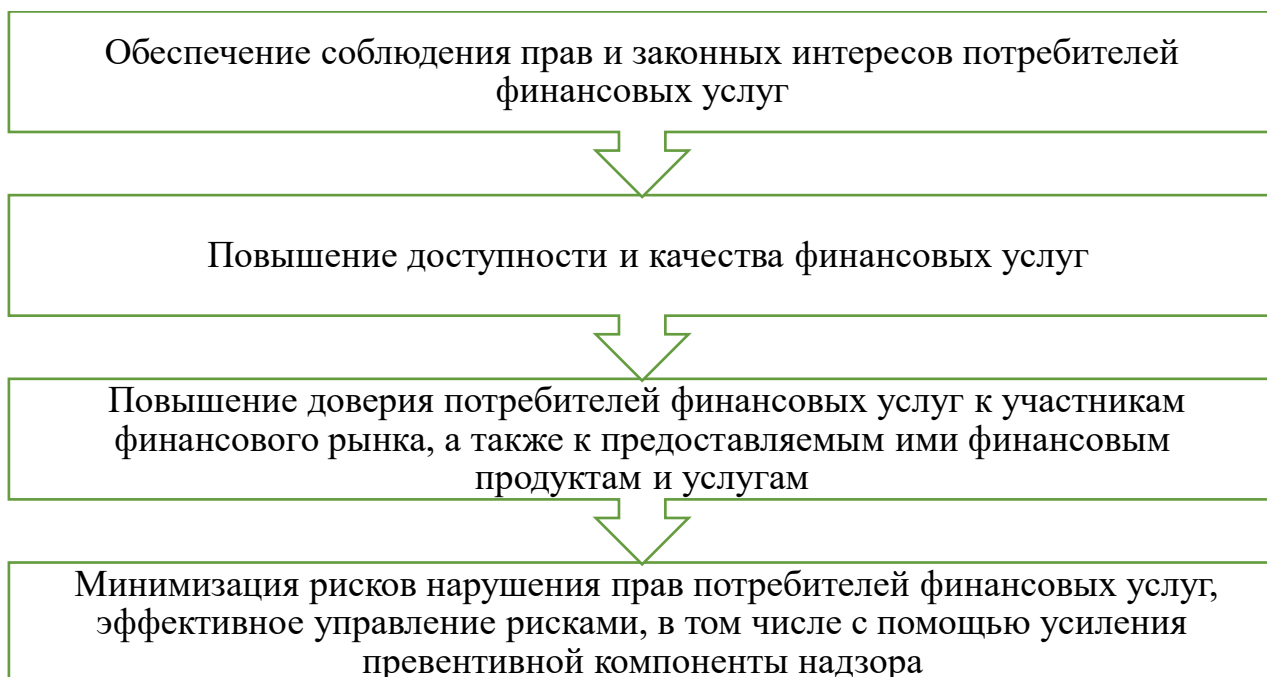


Рис. 1. Набор механизмов защиты прав потребителей, используемый Банком России

Источник: составлено автором

Для достижения поставленной исследовательской цели рассмотрим более подробно каждый из представленных выше механизмов. Для обеспечения соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в банке России действует специально выделенное для этих целей структурное подразделение – служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, наделенная соответствующими обязанностями и полномочиями, связанным с выполнением поставленных задач. Служба представляет собой структурное подразделение центрального аппарата банка, в состав которого входят территориальные подразделения, обеспечивающие решение задач по всей России [1].

В полномочия службы входит защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и предприятий, являющихся участниками финансового рынка. В службе по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг сформирована действующая организационная структура, в составе которой выделены подразделения, выполняющие возложенные на них функции и полномочия. Сформированы различные подразделения, которые осуществляют надзорные мероприятия в рамках коллективного надзора на обращения жалоб граждан. Кроме того, данные службы работают на повышение доступности финансовых услуг, посредством координации и сопровождения деятельности структурных подразделений.

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг разрабатывает проекты нормативно-правовых актов банка, нацеленных на законодательное регулирование и согласование их в практике

регулирования финансового рынка; регулирует рынок финансовых услуг, реализуя полномочия по защите законных прав интересов потребителей этих услуг и повышение их доступности. Наиболее часто для защиты в эту службу обращаются потребители при возникновении ситуации, когда банки обязывают их покупать обязательную страховку, сопровождают иными финансовыми продуктами депозиты, отказываются от кредитования в «период охлаждения», и обязывают приобретать другие виды услуг, минуя те, которые нужны потребителям [5]. Кроме того, служба банка по защите прав потребителей занимается мерами принуждения компании, действующим на финансовом рынке в случае, если они нарушают права инвесторов. Они рассматривают жалобы инвесторов и клиентов финансовых учреждений, реализуют разного рода программы, нацеленные на повышение финансовой грамотности людей [10].

Следующее направление Банка России – повышение доступности и качества финансовых услуг. В условиях цифровизации у потребителей услуг появилась возможность в использования финансовыми услугами вне зависимости от того, где географически расположены их потребители. В свою очередь, бизнес-структуры получили возможность руководить своими финансами в онлайн-формате, размещая средства в разного рода финансовых инструментах, контролировать доходы, получаемые от них.

В то же время банки также становятся участниками финансового рынка вне зависимости от собственного расположения, активно применяют при этом средства цифровизации, что значительно снижает расходы не только на персонал, но и содержание офисов. Это позитивно сказывается на стоимости финансовых услуг, повышая доступность для потребителей. Ускоряется процесс предоставления финансовых услуг, снижается уровни опасности. Тем не менее активизация потребительского поведения на рынке финансовых услуг соотносится с не только с рисками, но и набором потребительских ожиданий. Можно выделить пять ключевых категорий ожиданий поведения участников рынка финансовых услуг, повышающие их доверие к банкам (Рис. 2).

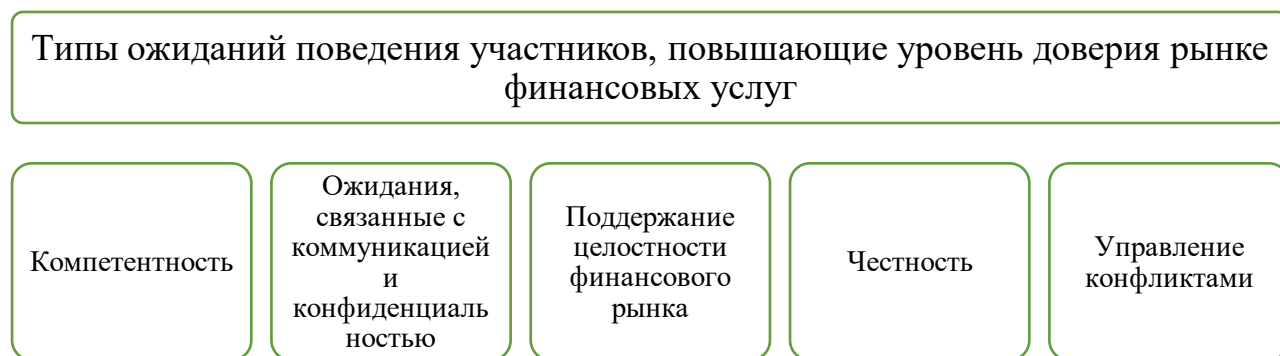


Рис. 2. Типы категорий ожиданий поведения участников, повышающие доверие на рынке финансовых услуг

Источник: составлено автором по данным [4]

С этой целью банк России способствует решению проблемы доверия со стороны потребителей, реализуя разные мероприятия. В большей степени мероприятия нацелены на повышение прозрачности функционирования рынков финансовых услуг, усиление уровня финансовых грамотности населения, а также создание комфортных условий для процессов долгосрочного инвестирования [4]. В отношении последнего мероприятия в 2020-м году банком России был реализован новый тип инвестиционных счетов для населения со сроком 10 лет и более, которые были разделены на три типа [5].

Новые услуги позволяют изменить формат финансового поведения населения в отношении депозитов и инвестиций с менее краткосрочного на более долгосрочный. Кроме того, банк устраняет недобросовестных участников рынка финансовых услуг, усиливая уровень финансовой культуры населения. Он способствует развитию конкурентной среды в банковской сфере, в результате чего участники рынка финансовых услуг могут пользоваться выбором необходимым им продуктов, выигрывая при этом конкурентном борьбе. В то же время регулятор реализует методы развития конкуренции на рынке финансовых услуг посредством регулирования данного рынка, изменения и трансформировании правил рынка, внедрения в него новых технических решений. Новые технологии позволяют улучшать эффективность надзора и значительно упрощают выполнение регуляторных требований ЦБ РФ при оказании услуг. В результате динамика розничных инвесторов на рынке финансовых услуг значительно увеличилась, что наглядно видится из рис. 3.

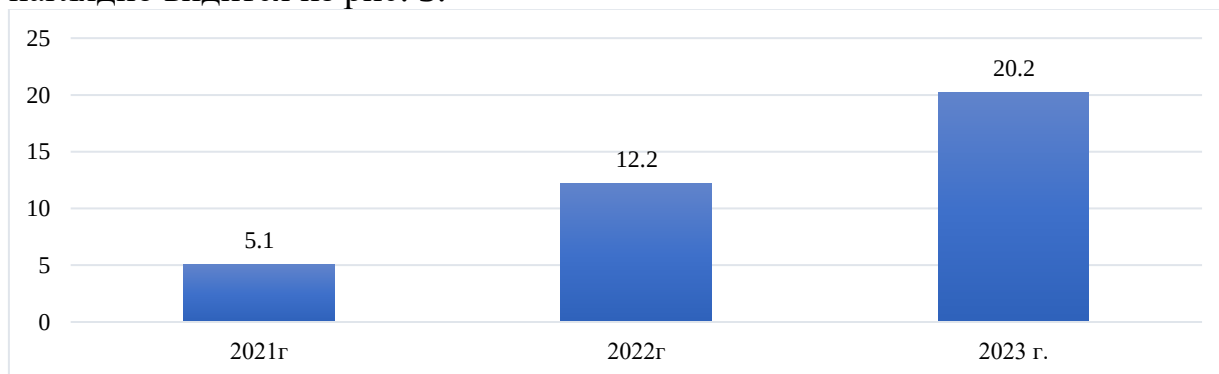


Рис. 3. Динамика количества участников на рынке финансовых услуг в РФ, млн. чел.

Источник: составлено автором по данным [9]

Рост клиентской базы свидетельствует о том, что повышается общий уровень финансовой грамотности населения, а также усиливается влияние рекламы и маркетинговых ходов регулятора. В то же время важными мерами повышения доверия потребителей на рынке финансовых услуг являются:

- повышение прозрачности рынка,
- расширение мероприятий по усилению уровня финансовой грамотности населения,

– расширение ассортимента финансовых услуг, которое стимулируют выстраивание долгосрочных стратегий, повышающих удовлетворенность и лояльность клиентов банка [10].

Кроме того, в основе Банк России видит выявление и предотвращения противоправных действий на рынке финансовых услуг, совершенствование цифровых сервисов, позволяющих повышать качества финансовых продуктов и контроль за финансовыми операциями на предмет соблюдения стандартов, разработанных банком России [7].

Следующее направление Банка России – минимизация рисков нарушения прав потребителей финансовых посредством использования превентивной компоненты надзора. Банк проводит большое количество мероприятий по повышению финансовой грамотности среди населения и контролирует деятельность финансовых структур, что на этапе возникновения рисков уже их нейтрализует.

Защита прав потребителей банком России ориентирована и на пруденциальный надзор или обеспечение финансовой устойчивости финансовых организаций, что минимизирует риски замораживания средств потребителей и неэффективного и размещения в финансовых инструментах. С этой целью к банкам, на уровне законодательства, предъявляется набор норм, определенных законом (Информационное письмо Банка России от 28 ноября 2018 г. № ИН-01-59/69 «О продаже финансовых продуктов» [12]. На законодательном уровне разрабатываются экономические показатели для финансовых организаций, а также ответственность, которую они понесут при нарушении составления и предоставления отчетности.

В целом надзор Банка России представляет собой систему мониторинга, в которой контролируется деятельность всех участников финансового рынка, акцентируя внимание на взаимодействие их с клиентами, контрагентами и конкурентами. По сути, Банк России сформировал такой вид надзора, который способствует защите прав потребителей финансовых услуг, реализуя элементы «поведенческого мониторинга». Этот контроль включает набор процедур мониторинга за поведением участников рынка, фокус внимания в которых расположен на процессе их взаимодействия. В рамках поведенческого контроля реализуются процедуры, обладающие превентивными и предупредительными мероприятиями, способствующими предотвращению нарушений и рисков при оказании финансовых услуг.

Так, Центробанк в содействии слабой стороны финансовых сделок контролирует процесс заключения договоров, а также выполнение обязательств банка, что повышает защищенность потребителя. Кроме того, в рамках поведенческого надзора осуществляется работа, направленная на защиту прав потребителей финансовых услуг, а также обеспечение их безопасности и удовлетворенности.

В последнее годы финансовые услуги трансформируются, охватывая новые каналы реализации продуктов, в том числе электронные системы по формату Маркетплейс. Эти системы не являются защищенными в полном

объеме, что обосновывает потребность в нормативной фиксации специфики их оказания. Проблема связана с отсутствием самого определения «поведенческого надзора» на уровне законодательства, что не определяет и не контролирует сам механизм взаимодействия участников финансового рынка через добросовестность кредитных и финансовых организаций в условиях цифровизации. При этом должна решаться проблема наличия явного нарушения прав потребителей финансовых услуг, когда, например, одна услуга обуславливается обязательным потреблением другой. Речь идет о потребительском договоре кредитования, который часто сопровождается добровольным страхованием.

Нарушением законодательства о защите прав потребителей кредитов в этом случае выступает набор ущемляющих права заемщиков условий, которые могут трактоваться, как навязывание услуг, что подтверждается судебной практикой 14.8 ст. КОАП РФ. [2]

В поведенческой плоскости стоит и проблема навязывания недобросовестных практик и токсичных продуктов. Стоит отметить, что в развитых странах подобный механизм реализуется уже более пяти лет, в результате чего был сформирован соответствующий орган финансовой защиты, контролирующий и регулирующий данные поведенческие аспекты деятельности финансовых организаций.

Заключение

По итогам исследования можно сделать вывод, что в условиях цифровизации финансовых услуг требуется более жесткий контроль регулятора за защитой потребительских прав, который должен быть выражен в развитии поведенческого надзора. Целесообразно разработать стандарты ведения бизнеса финансовых организаций, которые бы запретили недобросовестные практики. Необходимо, чтобы контролирующие органы не только реагировали на обращения потребителей услуг, но и предотвращали недобросовестное поведение со стороны профессиональных участников рынка. Появление стандартов в сфере защиты прав потребителей представляет возможность определения механизма всех поведенческих тактик и закрепления их в корпоративных стандартах управления рисками банковских структур. Кроме того, создание базовых стандартов по защите потребителей услуг минимизирует недобросовестное поведение на рынке финансовых услуг и позволит повысить уровень доверия населения к данному сектору экономики.

Литература

1. Зыкина С.С. Формирование доверия на финансовом рынке как фактора его развития // В сборнике: Актуальные проблемы развития финансового сектора. 2019. С. 176–184.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях [Текст]: от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020) // Собрание законодательства РФ. 07.01.2002. № 1 (ч. 1). Ст. 1.

3. Концепция противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке // Банк России. URL: https://www.cbr.ru/analytics/currency_control/.
4. Концепция совершенствования механизма индивидуального инвестиционного счета в Российской Федерации // Банк России. URL: https://www.cbr.ru/content/document/file/113355/con_29102020.pdf.
5. Пастушенко Е.Н. Новеллы правового регулирования развития защиты прав потребителей финансовых услуг как функции Центрального банка Российской Федерации в условиях цифровой экономики // Вестник СГЮА. 2020. № 5 (136). С. 228–234.
6. Подходы Банка России к развитию конкуренции на финансовом рынке // Банк России. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/90556/Consultation_Paper_191125.pdf.
7. Права потребителя финансово-кредитных услуг // Банк России. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/50667/Consultation_Paper_181016.pdf.
8. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг // Банк России. URL: https://cbr.ru/about_br/bankstructute/szpp/.
9. Обзор ключевых показателей профессиональных участников рынка ценных бумаг // Банк России. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/40858/review_secur_21.pdf.
10. Гречина И.В., Юдина В.С., Мелентьева О.В., Яковлева Ю.К. Финансовая грамотность как фундамент эффективного потребления финансовых услуг // Прогрессивная экономика. 2023. № 12. С. 66–84.
11. Турьян К.В. Влияние рисков, связанных с использованием децентрализованных финансов, на благосостояние населения // Прогрессивная экономика. 2023. № 10. С. 5–26.
12. Информационное письмо Банка России от 28 ноября 2018 г. № ИН-01-59/69 «О продаже финансовых продуктов // СПС Гарант. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72018514/>.

References

1. Zykina S.S. Formirovanie doveriya na finansovom rynke kak faktora ego razvitiya // V sbornike: Aktual'nye problemy razvitiya finansovogo sektora. 2019. S. 176–184.
2. Kodeks Rossijskoj Federacii ob administrativnyh pravonarusheniyah [Tekst]: ot 30.12.2001 № 195-FZ (red. ot 24.04.2020) // Sobranie zakonodatel'stva RF. 07.01.2002. № 1 (ch. 1). St. 1.
3. Konceptiya protivodejstviya nedobrosovestnym dejstviyam na finansovom rynke // Bank Rossii. URL: https://www.cbr.ru/analytics/currency_control/.
4. Konceptiya sovershenstvovaniya mekhanizma individual'nogo

investicionnogo scheta v Rossijskoj Federacii // Bank Rossii. https://www.cbr.ru/content/document/file/113355/con_29102020.pdf.

5. Pastushenko E.N. Novelly pravovogo regulirovaniya razvitiya zashchity prav potrebitel'nykh finansovykh uslug kak funktsii Central'nogo banka Rossijskoj Federacii v usloviyakh cifrovoj ekonomiki // Vestnik SGYUA. 2020. № 5 (136). S. 228–234.

6. Podhody Banka Rossii k razvitiyu konkurencii na finansovom rynke // Bank Rossii. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/90556/Consultation_Paper_191125.pdf.

7. Prava potrebitelya finansovo-kreditnykh uslug // Bank Rossii. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/50667/Consultation_Paper_181016.pdf.

8. Sluzhba po zashchite prav potrebitel'nykh i obespecheniyu dostupnosti finansovykh uslug // Bank Rossii. URL: https://cbr.ru/about_br/bankstructute/szpp/.

9. Obzor klyuchevykh pokazateley professional'nykh uchastnikov rynka cennykh bumag // Bank Rossii. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/40858/review_secur_21.pdf.

10. Grechina I.V., YUdina V.S., Melent'eva O.V., YAKovleva YU.K. Finansovaya gramotnost' kak fundament effektivnogo potrebleniya finansovykh uslug // Progressivnaya ekonomika. 2023. № 12. S. 66–84.

11. Tur'yan K.V. Vliyanie riskov, svyazannykh s ispol'zovaniem decentralizovannykh finansov, na blagosostoyanie naseleniya // Progressivnaya ekonomika. 2023. № 10. S. 5–26.

12. Informacionnoe pis'mo Banka Rossii ot 28 noyabrya 2018 g. № IN-01-59/69 «O prodazhe finansovykh produktov // SPS Garant. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72018514/>.