

# Финансовая доступность и защита потребителей: мировые стандарты и тенденции

**ВИКТОР ДОСТОВ**



Санкт-Петербургский Государственный  
Университет



Ассоциация участников рынка электронных денег  
и Денежных переводов

## Рекомендаций по обеспечению защиты прав потребителей от международных организаций не так много

- Фокус на удаленном взаимодействии и потенциальных несанкционированных операциях
- В 2017 г. Всемирный Банк опубликовал «Лучшие практики на 2017 г.»
- **94%** — установили специальные требования по раскрытию условий обслуживания
- **85%** — разрешают взаимодействие с клиентами через агентов
- **50%** — ввели упрощенную идентификацию или освобождают низкорисковые операции от идентификации

Всемирным банком опрошено 124 юрисдикции, где проживает 90% лиц, не имеющих доступа к финуслугам) \*

\*<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/2017-good-practices-for-financial-consumer-protection>

# Изменение приоритетов

Мы наблюдаем некоторое изменение приоритетов, появляются новые требования, направленные на защиту прав потребителей

- **ОБЯЗАННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ  
БАЗОВЫЕ УСЛУГИ**

54% юрисдикций обязывают финучреждения оказывать услуги населению

# Стандартизация на финансовом рынке

- **Теряются отличия между услугами разных банков**  
(различия только в интерфейсах)
- **Упрощается реквизитный состав банковского счета**
- **Названия услуг стандартизируются**  
(например, в Европе согласно Директиве о платежных счетах)
- **Регулируется процедура смены банка**

## Еще одна новая тенденция — разница в вызовах в развитых и развивающихся странах

**В развивающихся странах** акцент сделан на компенсации отсутствующей инфраструктуры

Например, в Кении – 120 000 агентов



**В развитых странах** новые технологии приводят к появлению новых категорий «исключенных» клиентов

Например, 19% граждан в ЕС пользуются Интернетом реже, чем раз в неделю

# ВЫВОДЫ

- В развитых (а в будущем и в развивающихся) странах в повестку войдет не только повышение финансовой, но и цифровой грамотности.
- Нужно ли обязывать банки сохранять физическую инфраструктуру и кто ее должен финансировать?
- Кто должен платить за поддержание традиционной инфраструктуры – те, кто ей пользуется (заведомо более уязвимые) или ее надо кросс-субсидировать за счет всех клиентов?
- Финансовые услуги становятся социальным сервисом. Конкуренция обеспечивается за счет мобильности и разделения источник фондирования/интерфейс.