

УДК 336

Д.В. Соколова

Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, Ярославль
email: darya.sokolova00@yandex.ru

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАК АКТУАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВОГО РЫНКА В РОССИИ

Ключевые слова: уровень доверия, защита прав потребителей, финансовый рынок, финансовая грамотность, поведенческий надзор, оппортунистическое поведение.

В ситуации повышенной неопределенности и структурной трансформации экономики России важно сохранить доверие потребителей и создать условия для предотвращения оттока денежных средств с финансовых рынков. В статье рассмотрена важность повышения уровня доверия населения финансовому рынку в условиях экономической нестабильности и реализации новых рисков. Сделан вывод о том, что уровень доверия зависит от устойчивости финансовой системы, особенно в кризисные периоды; развития недобросовестного оппортунистического поведения финансовых институтов; степени защищенности прав потребителей; уровня финансовой грамотности населения и доступности финансовых услуг для всех групп населения. Особое внимание уделено роли Банка России в области защиты прав потребителей через создание поведенческого надзора за деятельностью финансовых институтов. Результатом исследования стал вывод о том, что высокий уровень доверия потребителей может существовать только при нацеленности финансовых институтов на выстраивание долгосрочных отношений с потребителями, при одновременном росте защищенности населения от мошенничества и оппортунистического поведения субъектов финансового рынка и повышении финансовой грамотности.

D.V. Sokolova

P.G. Demidov Yaroslavl state University, Yaroslavl, email: darya.sokolova00@yandex.ru

INCREASING THE LEVEL OF CONSUMER CONFIDENCE IN FINANCIAL SERVICES AS AN URGENT PROBLEM OF FINANCIAL MARKET DEVELOPMENT IN RUSSIA

Keywords: level of trust, consumer protection, financial market, financial literacy, behavioral supervision, opportunistic behavior.

In a situation of increased uncertainty and structural transformation of the Russian economy, it is important to maintain consumer confidence and create conditions to prevent the outflow of funds from financial markets. The article considers the importance of increasing the level of public confidence in the financial market in conditions of economic instability and the implementation of new risks. It is concluded that the level of trust depends on the stability of the financial system, especially in times of crisis; the development of unfair opportunistic behavior of financial institutions; the degree of consumer protection; the level of financial literacy of the population and the availability of financial services for all groups of the population. Special attention is paid to the role of the Bank of Russia in the field of consumer protection through the creation of behavioral supervision of the activities of financial institutions. The result of the study was the conclusion that a high level of consumer confidence can exist only if financial institutions are focused on building long-term relationships with consumers, while simultaneously increasing the protection of the population from fraud and opportunistic behavior of financial market entities and increasing financial literacy.

Залогом стабильной финансовой системы является существование здоровой конкурентной среды между участниками финансового рынка, доверие потребителей и адекватная система надзора со стороны регулятора. При этом все три фактора взаимосвязаны и не могут существовать раздельно.

За последние несколько лет финансовый рынок России столкнулся с серьез-

ными потрясениями в связи с введением санкций против системно значимых финансовых организаций, заморозкой активов за рубежом и оттоком капитала с рынков. Снижение уровня реальных доходов потребителей и непонимание ситуации, происходящей в экономике страны, также приводит к оттоку средств на фоне паники, что еще более усугубляет положение финансовых ин-

ституты. Для адаптации к новым условиям происходит структурная трансформация российской экономики с переориентацией на внутренние источники финансирования развития экономики. Именно поэтому в условиях неопределенности удержание и повышение уровня доверия потребителей к финансовому рынку является первостепенной задачей финансовых институтов для сохранения способности выполнять функцию преобразования сбережений в инвестиции.

Объект и методы исследования

Доверие потребителя как основа функционирования финансовых рынков связана с необходимостью привлечения свободных денежных средств населения на рынки. Приток средств возможен при условии стабильности финансовой системы, устойчивости финансовых организаций в периоды кризиса и предложении ими продуктов и услуг с высокой потребительской ценностью.

Согласно институциональной теории основой доверия потребителей является выполнение финансовыми организациями формальных и неформальных норм и правил поведения и взаимодействия, соблюдение которых способствует эффективному и долгосрочному развитию финансового рынка, снижению транзакционных издержек и построению устойчивой саморегулирующейся финансовой системы.

Результаты исследования

Рациональный финансовый институт с точки зрения институциональной теории не станет прибегать к недобросовестному поведению, целью которого является получение быстрой, «разовой» прибыли через нарушение принятых формальных и неформальных правил. Тем не менее, в последние годы финансовые организации стали прибегать к такому поведению из-за желания получить максимальную прибыль в краткосрочный период.

Развитие такого недобросовестного поведения на рынке получило название «оппортунистическое поведение» – преследование личного интереса с использованием коварства, обмана в явной или более тонкой форме [9, с. 97]. Оппортунистическое поведение воз-

никает из-за неравенства информации, неэффективного контроля со стороны регуляторов, отсутствия адекватного наказания и нежелания финансовых организаций строить долгосрочные отношения с клиентами. В результате оппортунизм приводит к увеличению затрат на транзакции и оттоку средств клиентов из-за снижения доверия к институциональной системе. Кроме того, недобросовестное поведение одной финансовой организации негативно влияет на всю финансовую систему в целом, подрывая репутацию других честных участников.

Недобросовестное поведение субъектов финансового рынка активно изучается и контролируется Центральным Банком России. Так, одним из его проявлений со стороны кредитных организаций является недобросовестное информирование о продуктах; продажа неподходящих продуктов; непрозрачное ценообразование; подмена продуктов [1]. Выявление недобросовестного поведения финансовых институтов стало возможным благодаря исследованию поступающих жалоб от самих потребителей. Согласно данным Банка России за январь – июнь 2023 г. на рассмотрение поступило 169,1 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. На финансовом рынке наблюдаются следующие тенденции в области обращений физических лиц:

- число жалоб снизилось на 11,4% по сравнению с аналогичным показателем 2022 г.;

- 47,5% жалоб связано с кредитными организациями, 19,8% со страховыми организациями;

- наибольшая доля жалоб в отношении кредитных организаций связана с потребительским кредитованием, а именно проблемами при погашении кредитов, несогласии с условиями заключенного договора и навязывании дополнительных услуг;

- наибольшая доля жалоб в отношении страховых организаций связана с ОСАГО, а именно с неверным расчетом коэффициента бонус-малус, при этом за период январь-июнь 2023 года их доля увеличилась до 72% по сравнению с аналогичным периодом в 2022 г., когда данные жалобы составляли 51,1%

всех жалоб в отношении страховых организаций;

– в январе – июне 2023 г. количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, снизилось на 19,3% по сравнению с январем – июнем 2022 г. и составило 1,8 тысячи;

– среди жалоб, связанных с мисселингом, наибольшую долю занимает реализация инвестиционного и накопительного страхования жизни [7].

Анализируя данные Центрального Банка, можно сделать вывод о том, что проблемы, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг, чаще всего связаны с недостаточным информированием их о свойствах продуктов; с потребностью потребителя в продукте; с навязыванием высокорискового продукта; с качеством взаимодействия организации с клиентом.

Снижение количества жалоб связано в том числе с активным проведением Банком России поведенческого надзора и развитием защищенности прав потребителей финансовых услуг. Поведенческий надзор относительно новое направление деятельности мегарегулятора, которое направлено на предупреждение, выявление и пресечение нарушений прав потребителей финансовых услуг [5]. В рамках поведенческого надзора Банк России:

– проводит работу с обращениями потребителей и устраняет причины их появления;

– определяет поведенческий риск-профиль участников финансового рынка, устанавливая для них сигнальные индикаторы по соотношению количества жалоб к клиентской базе;

– обеспечивает соблюдение финансовыми организациями законодательства в части взаимодействия с потребителями;

– способствует развитию финансовой грамотности населения.

Поведенческий надзор направлен на предотвращение нарушений прав потребителей финансовыми организациями путем выявления условий, способствующих этим нарушениям. Банк России информирует рынок о лучших практиках взаимодействия с потребителями и о неприемлемости недобросовестных практик. Превентивный поведенческий надзор также включает сотрудничество

с саморегулируемыми организациями, ассоциациями и профессиональными сообществами для обсуждения выявленных проблем и разработки механизмов их решения [5].

Активное участие Банка России в обеспечении добросовестной конкурентной среды на финансовом рынке, успешное преодоление санкционного давления и устойчивость к текущим серьезным потрясениям позволило повысить уровень доверия потребителей к финансовой системе страны, которое сокращалось в период с 2013 по 2020 г. Традиционно больший уровень доверия населения вызывает банковский сектор. Так, согласно исследованию аналитического центра НАФИ по итогам 2022 года уровень доверия россиян банкам как финансовым институтам увеличился до 82% от числа опрошенных (рис. 1).

За последнее время главной причиной роста лояльности к банкам стало, в первую очередь, активное использование россиянами банковских услуг в разных банках. В силу роста финансовой и цифровой грамотности население стало более избирательным в части выбора наиболее «удобного» банка. Повышение лояльности в 2022 году связано с началом серьезных экономических потрясений, связанных с санкционным давлением на банковский и технологический секторы, что вызвало среди клиентов сильную социально-психологическую напряженность. На фоне паники граждане начали активно изымать денежные средства, хранящиеся на вкладах в банках, в апреле 2022 года объем вкладов физических лиц в кредитных организациях сократился на рекордные за последние несколько лет 4,11% по сравнению с январем 2022 г. При этом существенно изменилась структура вкладов: за период с января по апрель 2022 г. на 53% сократились долгосрочные вклады сроком от 1 года, что произошло в связи с возросшей неопределенностью и перетоком средств на более короткие сроки (вклады со сроком от 3 до 6 месяцев выросли в более чем 12 раз) [2], причиной чего стало в том числе и повышение ключевой ставки Банка России, а следом и привлекательности краткосрочных вкладов.

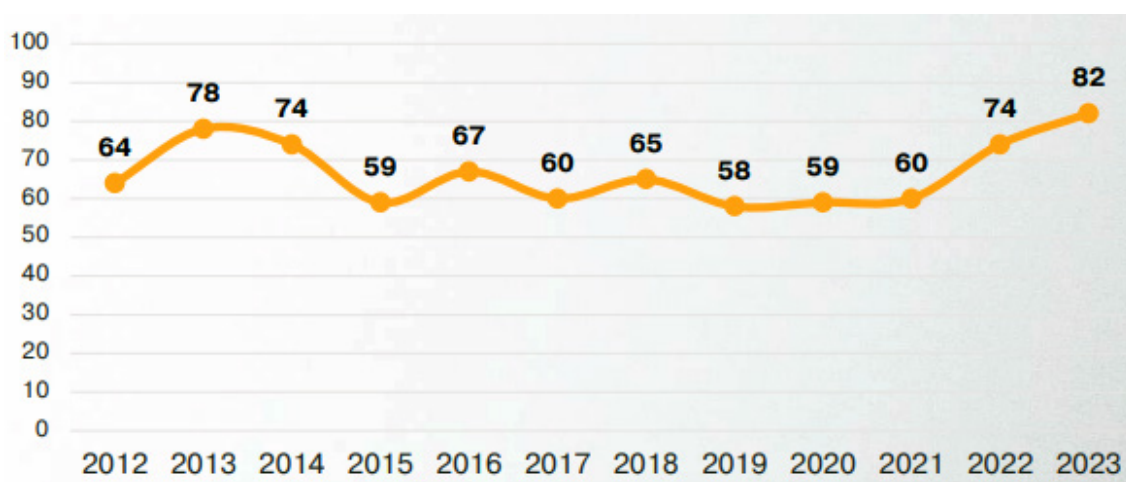


Рис. 1. Уровень доверия россиян банкам как финансовым институтам, в % от опрошенных [10]

За счет большого запаса финансовой прочности банковского сектора и эффективной денежно-кредитной политики Центрального Банка финансовая система России смогла адаптироваться к работе в условиях новой экономической реальности. При этом приоритетными направлениями деятельности Банка России остается сохранение финансовой стабильности и доверия вкладчиков и инвесторов к российской финансовой системе [6].

В связи с этим возможность укрепления доверия розничного потребителя рассматривается через повышение финансовой грамотности, усиление защищенности прав потребителей и расширение доступности финансовых услуг.

Во многих странах мира для повышения финансовой грамотности населения составлены национальные стратегии и программы финансового образования. Основными причинами необходимости повышения финансовой грамотности являются:

экономический кризис, в период которого повышается актуальность рационального использования финансовых средств на фоне снижения привлекательности сбережений из-за выросшей инфляции, а, следовательно, и более быстрое обесценение средств;

усложнение реализуемых на рынке финансовых продуктов и услуг, активное распространение которых не соответствует уровню финансовых знаний

населения, и приводит к повышению уязвимости населения в части недобросовестного поведения финансовых институтов.

Кроме того, в период нестабильности и малой предсказуемости развития финансовых рынков еще более повышается значимость получения населением доступа к достоверной и надежной информации о финансовых услугах и защите своих прав в качестве потребителей финансовых услуг [8, с. 4].

В настоящее время в России реализуется «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы» [8]. В рамках данной стратегии повышение финансовой грамотности населения планируется за счет ряда мер, а именно:

- выработка и реализация образовательных моделей повышения уровня финансовой грамотности населения;

- совершенствование средств информирования граждан о правах потребителей финансовых услуг и способах их защиты, в том числе за счет развития сервисов раскрытия и сравнения информации;

- оценка новых продуктов и услуг с точки зрения потребительской ценности;

- разработка эффективного механизма взаимодействия граждан и государства;

- развитие навыков проактивного потребителя, способного за счет наличия

финансовых знаний и рационального выбора финансовых продуктов и услуг влиять на развитие здоровой конкурентной среды на финансовом рынке.

Банк России стремится сформировать у населения базовые принципы разумного потребления, сбережения и управления деньгами, чтобы повысить финансовую грамотность. Это позволит государству более точно предсказывать поведение людей в условиях неопределенности, вызванной кризисными ситуациями на финансовом рынке, и обеспечить стабильность финансовой системы путем снижения панических настроений в обществе.

В целях мониторинга выполнения стратегии разработаны индикаторы отслеживания уровня финансовой грамотности: знания, поведение и установки. С начала исследований в 2017 году большинство ключевых показателей финансовой грамотности граждан выросло. В целом за 2020–2022 годы повысился уровень финансовых знаний (понимание сути процентов и инфляции, информированность об организациях, защищающих права пользователей финансовых услуг). Также выросли значения индикаторов, которые характеризуют грамотное финансовое поведение (наличие денежного запаса, умение жить по средствам, самостоятельность в принятии финансовых решений и другие) и финансовые установки (ответственность в отношении долгового поведения) [3].

Вместе с тем достигнутые результаты не в полной мере отвечают целям формирования устойчивых моделей финансового поведения. Значительное количество граждан строит краткосрочные планы без ориентации на будущее, а также существует большой разрыв в уровне финансовой грамотности разных групп населения. Кроме того, во время экономических потрясений население все еще склонно к импульсивным нерациональным решениям, которые усугубляют положение финансового рынка.

Одновременно с этим повышается актуальность вопросов, связанных с развитием цифровизации финансового рынка и изменением характера взаимодействия поставщиков и потребителей финансовых продуктов и услуг. Благодаря технологиям повышается доступ-

ность финансовых услуг для всех групп населения, дистанционные форматы взаимодействия облегчают доступ к финансовому рынку во всех регионах страны, в том числе к высокорисковым продуктам. В этой связи важным является обеспечение безопасности предлагаемых потребителю продуктов и услуг и снижение цифрового мошенничества.

По итогам 2022 г. с попытками финансового мошенничества сталкивались 82% граждан, чаще всего подобные ситуации происходят с наиболее уязвимыми слоями населения – пенсионерами. Наиболее распространено телефонное мошенничество, при котором поступают звонки от представителей «банков» и «правоохранительных органов», предложение быстрого заработка «без риска» и сообщения или электронные письма с подозрительными ссылками, переход по которым связан с финансовыми угрозами [4].

Появление новых видов мошенничества и недобросовестных практик требует внедрения новых способов противодействия им. Уже сейчас разрабатываются меры, которые позволят обеспечить более серьезную защиту от мошенников, например, механизм CreditLock, предусматривающий возможность установления гражданином в своей кредитной истории запрета на выдачу ему кредита (займа) и придание юридической значимости такой информации.

Выводы

Таким образом, повышение защищенности потребителей финансовых продуктов и услуг возможно не только через регулирование поведения финансового рынка, но также и за счет повышения финансовой грамотности населения, которое будет способствовать формированию проактивного потребителя. Проактивный потребитель способен воздействовать на финансовые организации за счет информированного рационального выбора, тем самым способствуя формированию на рынке проконкурентной среды. Доверие и конкурентное взаимодействие между участниками являются факторами эффективного развития финансового рынка, которые снижают риски нерыночного ценообразования, способствуют сокращению издержек по-

требителей и поставщиков, и повышают доступность и качество финансовых продуктов и услуг.

Кроме того, развитие финансового рынка возможно лишь при выполнении финансовыми институтами своей основной функции – аккумуляции и перераспределении денежных средств населения. Выполнение данной функции также напрямую связано с уровнем доверия населения финансовой системе, которое зависит от финансовой грамотности населения, его информированности и понимании происходящей в экономике страны ситуации, а также от нацеленности финансовых институтов на добросовестное долгосрочное взаимодействие с потребителями. В условиях экономических трансформаций, происходящих в настоящее время в России в связи с санкционным давлением и оттоком капитала с отечественного рынка, первоочередной задачей государства должно стать обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг и построение надежной финансовой системы, которая будет способствовать привлечению денежных средств граждан на внутренний рынок.

Для укрепления доверия к финансовому рынку в целом большое значение имеет культура взаимодействия, которая должна быть основана, прежде всего, на этических принципах и добросовестном поведении его участников. Взаимодействие финансовых организаций с потребителями должно быть основано на принципах стратегического партнерства. Ключевую роль здесь имеет поведенческий надзор, осуществляемый Банком России и нацеленный на мотивирование финансовых институтов к повышению корпоративной культуры в части взаимодействия с потребителями и другими участниками финансового рынка. Когда основной задачей субъектов финансового рынка наряду с получением прибыли станет построение с клиентом долгосрочных взаимовыгодных отношений, Банк России сможет ослабить свой контроль, так как если институты рынка и его регулирования выстроены грамотно и если эти институты работают, то рационально действующий субъект воздержится от оппортунистического поведения.

Библиографический список

1. Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/protection_rights/np/ (дата обращения: 28.10.2023).
2. Информация по привлеченным и размещенным кредитными организациями средствам за 2022 г. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/banking_sector/statistics/ (дата обращения: 27.10.2023).
3. Исследование уровня финансовой грамотности: четвертый этап. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/fin_ed_4/ (дата обращения: 26.10.2023).
4. Мошенники стали чаще атаковать россиян. [Электронный ресурс]. URL: <https://nafi.ru/analytics/moshenniki-stali-chashche-atakovat-rossiyan/> (дата обращения: 26.10.2023).
5. Направления защиты прав потребителей финансовых услуг. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf (дата обращения: 27.10.2023).
6. Обзор финансовой стабильности IV квартал 2022 года – I квартал 2023 года. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/analytics/finstab/ofs/4_q_2022_1_q_2023/ (дата обращения: 27.10.2023).
7. Отчет о работе с обращениями январь – июнь 2023 года. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/45194/2023_2.pdf (дата обращения: 28.10.2023).
8. Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2017 г. № 2039-р «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы». [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/59796/Inf_note_dec_2718.pdf (дата обращения: 28.10.2023).
9. Уильямсон О. Экономические институты капитализма. Фирмы, рынки и отношенческая контрактация. СПб.: Лениздат, 1996. С. 97.
10. NPS-2023. Лояльность пользователей розничных банковских услуг. [Электронный ресурс]. URL: <https://nafi.ru/projects/finansy/nps-2023-loyalnost-polzovateley-roznichnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 27.10.2023).