



Аналитический отчет

ПЛАТЕЖИ КАК СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМАЯ УСЛУГА НОВЕЙШИЕ ПОДХОДЫ К РЕГУЛИРОВАНИЮ



Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов «АЭД»

Апрель 2017 г.



Когда мы рассуждаем о перспективах безналичного общества, то много внимания уделяем разнообразию финансовых продуктов. И это справедливо: чем больше альтернатив наличным, тем лучше. Но обычно совершенно упускается из виду другая сторона проблемы. Платежные услуги приобретают ярко выраженную социальную значимость. Без банковского счета сложно получать зарплату, социальные пособия, стипендию, участвовать в экономических отношениях. А значит вопрос повышения финансовой доступности связан не только с разнообразием сервисов, но и с обеспечением гражданских прав. Эта тенденция заставляет нас по-новому взглянуть на финансовое законодательство. Ведь регулирование социально значимых сервисов – задача чрезвычайно нетривиальная и требует установления на рынке правильных стимулов и институтов. Достаточно посмотреть на отрасль здравоохранения или ЖКХ.

Наивно было бы надеяться, что с появлением новых технологий проблема решится сама собой. Несмотря на бесспорный технологический прогресс, много структурных проблем не только не решены, но и не проявляют тенденции к решению. Очевидный пример — неуклонный рост наличной денежной массы в большинстве стран. Видимо, проблема не только в недостатке сервисов, но и в укоренившихся неэффективных рыночных практиках: непрозрачности информации об услугах, «привязке» клиента к одному финансовому учреждению, высоких издержках при смене неэффективного банка.

В этом аналитическом отчете мы рассматриваем новые регулятивные подходы к повышению эффективности рынка. Они кажутся совершенно революционными для банков, но некоторые из них уже были успешно реализованы в других отраслях: например, переносимость номера мобильного телефона или автоматическое сравнение предложений от интернет-магазинов. Регламентация смены банковского счета, агрегация данных об условиях обслуживания, а в перспективе и переносимость номера счета – это принципиально новые, системные (и реализуемые на практике) регулятивные решения, которые являются одним из ключей к универсальной финансовой доступности. Если мы хотим повысить эффективность нашей отрасли, их внедрение в той или иной форме неизбежно. Поэтому эти подходы заслуживают самого широкого обсуждения. Мы приглашаем вас к нему присоединиться.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Виктор Достов', written in a cursive style.

Виктор Достов

Председатель Совета Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов «АЭД»

Оглавление

Введение	4
1 Принятие Директивы о платежных счетах и эффективность европейского рынка финансовых услуг	10
2 Директива о платежных счетах – Основные принципы и положения	16
3 Повышение эффективности рынка платежных услуг – пример Великобритании	29
4 Переносимость номера банковского счета	40
5 Заключение	51

Введение

В последнее десятилетие мы наблюдаем стремительное расширение перечня услуг, которые принято считать «социально значимыми», частью «общественных благ» (public goods). Помимо доступа к медицинскому обслуживанию, питьевой воде, образованию, государства начинают задумываться о том, как обеспечить доступность мобильной связи, Интернета, а также финансовых услуг.

Интерес к доступности финансовых сервисов неслучаен. Они позволяют потребителям снижать затраты на оплату товаров и услуг (например, в удаленном режиме), безопасно хранить и наращивать свои сбережения. Для государства повсеместная доступность финуслуг означает бóльшую прозрачность расчетов и их контролируемость. Для экономики в целом – оптимизацию издержек и повышение конкурентоспособности.

Раньше к проблеме обеспечения доступности финансовых услуг подошли бы довольно прямолинейно. Например, ввели обязанность клиентов открывать банковские счета или обеспечили универсальную выдачу банковских карт. Сейчас мы понимаем, что эти решения мало эффективны. Потребителям не нужны просто финансовые услуги. Им нужны качественные, дешевые сервисы именно с теми функциями, которые ими востребованы. Иными словами, не существует инструмента, продукта или банка, который бы подходил всем.

Например, в Индии в августе 2014 года была запущена государственная программа по открытию счетов населению, всего за несколько лет доступ к финансовой услуге получили более 127 млн. человек. Всего стране физическим лицам открыто более 210 млн. счетов¹. Несмотря на впечатляющий результат, исследование Всемирного банка показало, что 43% (около 195 млн.) счетов остаются «спящими», то есть потребителями не используются².

¹ Kausha A., Nearly every Indian household has a bank account // Business Standard. 11.02.2015.

² Demirguc-Kunt A., Klapper L., Singer D., Oudheussen P.V., The Global Findex Database 2014. Measuring Financial Inclusion around the World // Policy Research Working Paper. № 7255. World Bank. April 2015. P. 18.

Во многом, схож опыт в России. Согласно статистике Банка России, в стране приходится примерно пять счетов на душу населения³. Но при этом собственно счета для платежей используются очень редко – экономика по-прежнему остается преимущественно наличной.

Видимо, проблема состоит не в количестве открытых счетов или выданных карт, а рыночных практиках. Это понимание заставляет регуляторов более широко посмотреть на проблему финансовой доступности. В развивающихся странах все относительно просто – здесь проблема, в первую очередь, состоит в физической доступности, а зачастую и вовсе отсутствии современных финуслуг на рынке. Именно поэтому и подходы здесь довольно отработанные – например, развитие агентских сетей как в случае M-Pesa в Кении.

Вероятно, проблема недоступности финансовых услуг состоит не в количестве открытых счетов или выданных карт, а в рыночных практиках. Это понимание заставляет регуляторов посмотреть на этот вызов более широко

M-Pesa – это платежный сервис, который начал свою работу в 2007 году в Кении. Поскольку Кения – большая аграрная страна, плотность населения относительно невелика. Потребителям очень сложно добраться не только до отделений банка, но и до банкоматов, что существенно ограничивает доступ к традиционным финансовым услугам. M-Pesa, оператором которой является сотовый оператор Safaricom, позволяет клиентам осуществлять переводы, оплачивать товары и услуги посредством SMS-сообщений, SIM-меню, USSD-запросов. После регистрации в одном из агентских пунктов Safaricom, потребителю предоставляется электронный кошелек, привязанный к номеру мобильного телефона. Успех M-Pesa обычно связывают с широкой агентской сетью и повсеместной доступностью мобильной связи. По данным Safaricom, в 2016 году M-Pesa насчитывала 16,6 миллионов активных пользователей (на 2,7

³ Количество счетов, открытых учреждениями банковской системы (на 01.10.2016) // Центральный банк Российской Федерации. 15.01.2017.

млн. больше, чем в 2015 г.). К 2016 году число агентских пунктов Safaricom достигло 85 756⁴.

Это кажется парадоксальным, но в развитых странах дело обстоит сложнее. В стратегическом смысле их благополучие зачастую мнимое. Несмотря на то, что здесь уже обычно сформировался устойчивый банковский рынок с развитой филиальной сетью и доступными удаленными сервисами (например, Интернет-банкинг), они сталкиваются с трудностями совсем другого рода.

При всем многообразии продуктов и сервисов, развитые рынки финансовых услуг сохраняют признаки глубоко укорененной неэффективности. Один из примеров - довольно сложная тарификация продуктов и услуг. Для рядового потребителя это означает

Просто иметь возможность открыть счет удаленно недостаточно – клиент должен понимать, в каком банке сделать это наиболее выгодно.

не только непрозрачность комиссий, но также не позволяет быстро и квалифицированно сравнить предложения от разных поставщиков и выбрать наиболее выгодные. Если раньше «бутылочным горлышком» считалось отсутствие удаленной идентификации, то сейчас эта проблема во многих странах уже довольно успешно решается. Но просто открыть счет удаленно недостаточно – клиент должен понимать, в каком банке сделать это наиболее выгодно.

Несмотря на то, что в некоторых странах создаются специальные Интернет-сервисы по сравнению условий банковского обслуживания (например, ставок по депозитам, кредитам, условий предоставления платежных карт), их работа не всегда эффективна. Иногда сотрудникам таких сервисов приходится буквально обзванивать каждый банк и вносить сведения в свои базы вручную. Следовательно, данные не всегда обновляются своевременно, а сравнение не учитывает все различия в условиях и стоимости услуг.

⁴ Safaricom Limited FY16 Presentation [Electronic resource] // Safaricom Limited Official website URL: http://www.safaricom.co.ke/images/Downloads/Resources_Downloads/FY15-16Presentation.pdf (accessed: 20.05.2016)

Но даже в той ситуации, когда клиент все-таки смог выбрать для себя банк с более выгодными условиями обслуживания, перейти в него остается непростой задачей. Даже если решена проблема удаленной идентификации, клиенту для перехода в иное финансовое учреждение все равно придется совершить множество действий и потратить массу времени. Ведь помимо собственно открытия нового счета, нужно посетить старый банк, написать заявление на закрытие старого счета, подождать перевода остатка по счету в банк-реципиент, потом вручную уведомить всех контрагентов (в том числе, бухгалтерию по месту работы), а также организации, списывающие деньги с использованием прямого дебетования, перенести автоплатежи и так далее. Все эти технические сложности являются источниками издержек и создают существенные препятствия для реальной конкуренции на финансовом рынке.

Банки – вольно или невольно – привязывают к себе клиентов, создавая барьеры для перехода в другое финансовое учреждение, предоставляя пакетные сервисы. Потребители обслуживаются не в тех банках, где выше уровень сервиса или более выгодны условия обслуживания, а в тех, где оказались по тому или иному стечению обстоятельств

Банки – вольно или невольно – привязывают к себе клиентов, создавая барьеры для перехода в другое финансовое учреждение, предоставляя пакетные сервисы. В результате на рынке розничных финансовых услуг конкуренция фактически исчезает; в широком масштабе у банков, по существу, нет стимулов к разработке более интересных или выгодных предложений. С коммерческой точки зрения, больше выгоды им приносят зарплатные проекты с крупными предприятиями для последующих кросс-продаж. Вряд ли можно назвать эффективными рынки, где де-факто существует «зарплатное рабство».

Потребители обслуживаются не в тех банках, где выше уровень сервиса или более выгодны условия обслуживания, а в тех, где оказались по тому или иному стечению обстоятельств.

Эти факторы существовали всегда, но только сейчас мы ощутили, насколько они мешают внедрению новых технологий, здоровой конкуренции и являются источником реальных издержек для экономики. В широком смысле, именно они являются причиной недостаточной доступности финансовых услуг. Иными словами, за неэффективность расплачиваются клиенты.

Новые подходы к повышению конкуренции на финансовом рынке актуальны еще и в контексте безличного общества. Ведь в этой парадигме отсутствие доступа к качественным услугам – это уже не просто упущение, а признак поражения гражданина в правах. Без них он не может получать социальные пособия, полноценно участвовать в экономических отношениях и так далее. Поэтому финансовый регулятор неизбежно столкнется с выбором, с которым столкнулось государство в области здравоохранения, электроэнергетики и коммунальных услуг: либо напрямую регулировать комиссии (что, как мы уже знаем, не очень хорошо работает на всех этих рынках), либо создавать условия для максимизации конкуренции.

Финансовый регулятор неизбежно столкнется с выбором, с которым столкнулось государство в области здравоохранения, электроэнергетики и коммунальных услуг: либо напрямую регулировать комиссии (что вряд ли хорошо работает на всех этих рынках), либо создавать условия для максимизации конкуренции.

Вряд ли существуют финансовые продукты и сервисы, которые подходят для любого рынка. Но условия развития эффективного рынка, по всей вероятности, универсальны – это высокий уровень конкуренции, информационная прозрачность и обеспечение прав потребителей.

В данном отчете мы рассматриваем мировой опыт повышения реальной конкуренции на финансовом рынке и устранения описанных препятствий. Анализируемый нами пример законодательного подхода нацелен на оптимизацию рынка, а не на регулирование конкретных продуктов и сервисов. Это всего лишь часть тех шагов, которые придется предпринять регуляторам для того, чтобы обеспечить устойчивое развитие рынка в долгосрочной перспективе. Выводы отчета, как нам представляется, весьма актуальны и для России. Формирование конкурентной среды в нашей стране играет особую роль – в особенности, в условиях экономического спада. А своевременная адаптация к этим изменениям позволит нам стать одними из первых, кто реализовал у себя лучшие мировые практики.

В фокусе этого отчета – Директива Европейского Союза о платежных счетах, положения которой основаны на опыте реформирования иных отраслей – прежде всего, телекоммуникационной. Это прекрасный пример реализации системных мер, направленных на оптимизацию рыночных практик, а потому, как мы считаем, в той

или иной мере актуален для любых рынков – вне зависимости от уровня их развития или числа финансовых учреждений.

В первую очередь, мы рассматриваем обстоятельства принятия Директивы о платежных счетах в Европейском Союзе. Во второй части подробно рассматриваются основные ее положения. В третьей части приводится опыт Великобритании по реализации некоторых инициатив по реформированию рынка. В заключении мы формулируем основные выводы касательно новейших подходов в регулировании финансовых сервисов. К отчету также прилагается неофициальный перевод Директивы.

1 Принятие Директивы о платежных счетах и эффективность европейского рынка финансовых услуг

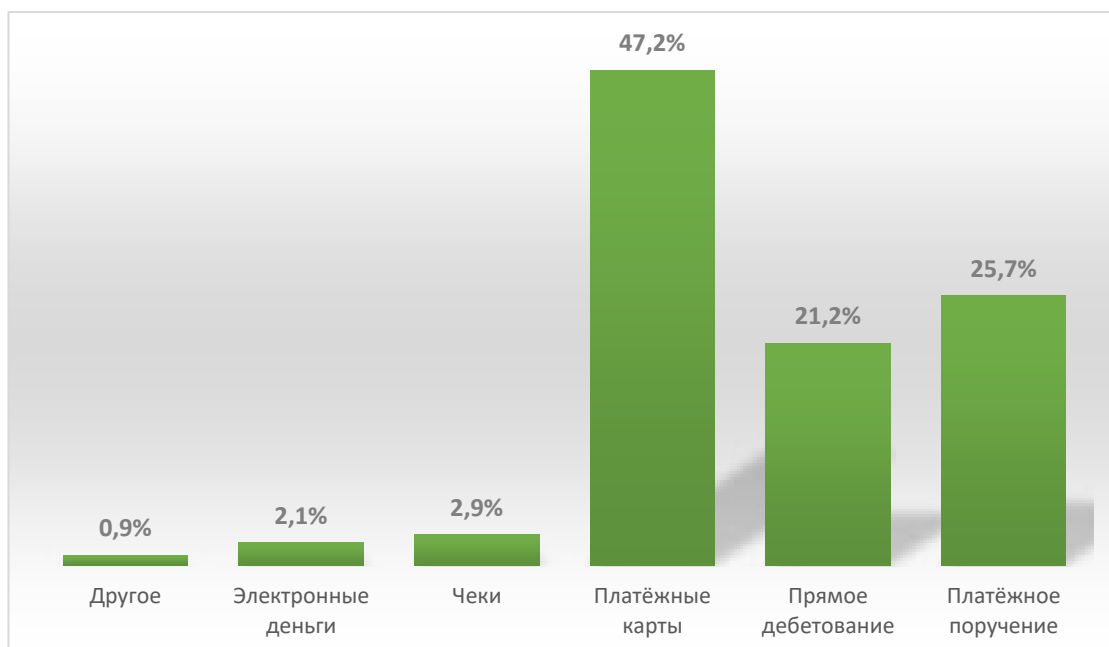


Экономика Европейского Союза как интеграционного объединения зиждется на трех китах: свободное передвижение капиталов, товаров и людей. По существу, вся его деятельность с самого момента создания европейских сообществ была подчинена именно обеспечению этих трех свобод. Одно из главных достижений на этом пути - право любой компании, зарегистрированной в одной стране Евросоюза, беспрепятственно осуществлять свою деятельность во всех остальных, а также право любого гражданина ЕС без дополнительных условий работать в другой стране, входящей в союз. Поэтому достижение единообразия, устранение внутренних границ лежит в логике любого общеевропейского законодательства, в том числе, в платежной сфере. А поскольку у Европейской комиссии нет объективной возможности заниматься точечным регулированием, ей приходится работать над созданием единообразных правил, которые бы способствовали росту и интеграции каждой из 28 экономик, которые входят в ЕС.

Отличительной особенностью европейского платежного рынка является относительно активное использование потребителями платежных счетов. Значительная часть платежей здесь совершается путем прямого дебетования и с использованием платежных поручений. Это подтверждает статистика Европейского Центрального Банка за 2015 год, где лидирующее место по количеству транзакций занимают платежные карты (47,2%), за которыми следуют платежные поручения (25,7%) и прямое дебетование (21,1%) (см. Рисунок 1).

Рисунок 1

Способы совершения платежных транзакции в ЕС, 2015 г., % от общего числа транзакций



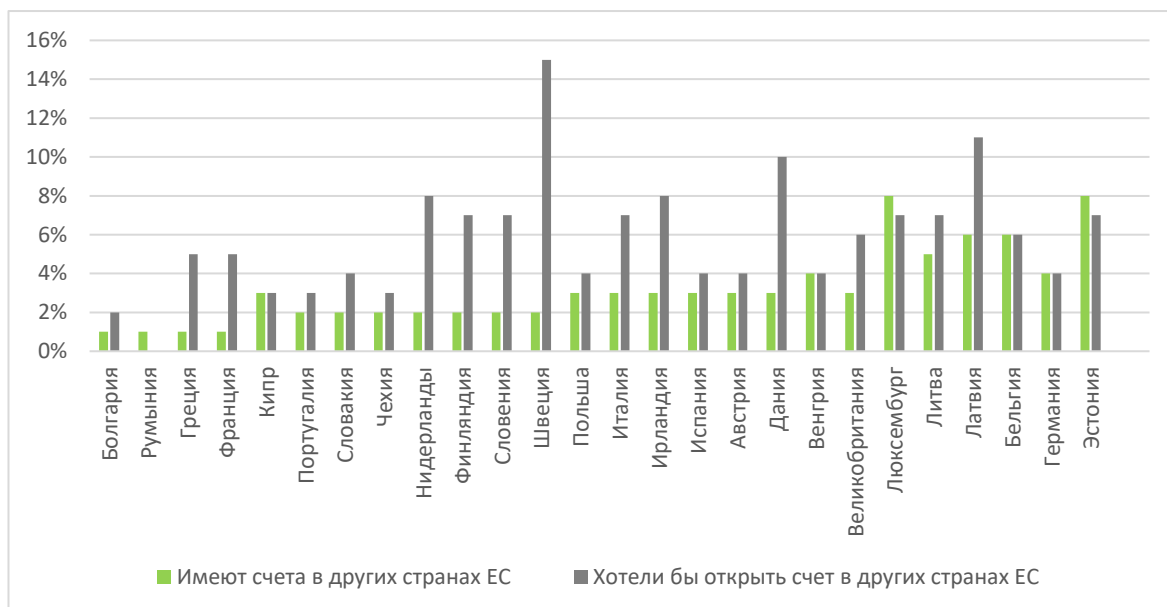
ECB payments statistics 2016, <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051>

По данным опроса Еврокомиссии за 2012 год, доля жителей ЕС, у которых есть текущий банковский счет, составила 84%⁵. При этом довольно широк спрос на эту услугу со стороны лиц, которые проживают за пределами страны гражданства. Число опрошенных, которые хотели бы открыть текущий счет в другой стране-члене ЕС примерно вдвое превышает количество человек, владеющих такими счетами (см. Рисунок 2).

⁵ Special Eurobarometer 373 retail financial services // European Commission. URL: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_373_en.pdf. P.10.

Рисунок 2

Востребованность открытия банковских счетов за пределами страны гражданства



European Commission Special Eurobarometer 373, p. 30, 35

Тем более удивительно, что при всей значимости банковских счетов, в Европе по-прежнему живет много людей, которые ими не пользуются. Исследование Еврокомиссии 2011 года, основанное на данных Всемирного Банка, оценивает число граждан, не имеющих счета, примерно в 56 миллионов человек⁶. В Таблице 1 приведены данные, содержащие информацию о гражданах ЕС, которые хотели бы открыть счет, но по тем или иным причинам сделать этого не могут. В основном, проблема актуальна для социально незащищенных слоев населения.

⁶ Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database, <http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-6025>

Таблица 1

Жители ЕС, не имеющие банковского счета, млн. чел. (2011)

	Клиенты, не имеющие платежного счета	Клиенты, которые самостоятельно приняли решение не открывать счет	Клиенты, которым было отказано в открытии счета		
			Из-за отсутствия документов	из-за отсутствия регулярного дохода	по другим причинам
Граждане ЕС	56	25 (44%)	0,56	1,12	1,12
В том числе социально незащищенные граждане	53	23 (43%)	0,53	1,05	1,05

Во многом, проблема обусловлена низкой информированностью потребителей. Например, около 25 млн. человек, по данным опросов, считают, что счет в банке доступен только людям с постоянным и высоким доходом. В Бельгии, где право на базовые услуги по платежному счету гарантируется всем гражданам законом, 63% потребителей, не имеющих счета, считают, что банк не примет их заявление.

У недостаточной доступности услуг банковского счета есть и еще одна причина – рыночные барьеры. Еще в июле 2011 года Еврокомиссия приняла Рекомендации по доступу к платежным счетам⁷, целью которых было предоставить возможность использования платежного счета жителям ЕС независимо от их финансового состояния. Рекомендации требовали от стран ЕС обеспечить:

- возможность получения услуг по платежному счету бесплатно или за разумное вознаграждение;
- предоставление платежного счета хотя бы одним провайдером финансовых услуг в каждой юрисдикции;

⁷ Recommendation on access to a basic payment account // Eur-Lex. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32011H0442>.

- незамедлительное оповещение клиента в письменной форме в случае отказа в открытии счета;
- предоставление вместе с платежным счетом определенного спектра услуг, включая дебетовую карту, внесение и снятие наличных денежных средств, возможность совершения переводов платежным поручением и прямым дебетованием.

Но поскольку Рекомендации были необязательны, их выполнило всего три страны: Франция, Бельгия и Италия⁸. Остальные фактически их проигнорировали, сославшись на то, что никаких проблем у них нет. Что довольно сомнительно – ведь в этих странах от одного до трех млн. человек вообще ни имеют банковских счетов.

Но проблема, безусловно, не сводится к простой возможности открыть банковский счет. Введение на национальном уровне безусловного права на получение этой услуги автоматически налагает на государство обязанность обеспечить ее качество и стабильность. Строго говоря, здесь возможны два решения. Первое – признать услугу банковского счета государственной (преимущественно государственной) и, соответственно, регулировать все аспекты ее предоставления, в том числе и ценообразование. Эта модель используется, например, в здравоохранении и, как мы видим, работает не всегда идеально. Проблема в том, что в условиях государственного регулирования довольно трудно установить корректные стимулы, которые бы поощряли к более высокому качеству услуги. В результате, она чаще всего либо недоступна, либо не очень высокого качества. В условиях бюджетного финансирования, у предприятий нет интереса к внедрению инноваций и в результате начинается процесс, получивший у политэкономистов название 'race to the bottom', то есть качество услуги планомерно снижается по всему рынку.

Второй подход заключается в том, чтобы стимулировать конкуренцию. На рынках, где предоставляются сложные услуги, сделать это непросто. Здесь присутствуют разные участники с совершенно разными стимулами. Таким рынком, безусловно, является отрасль розничных финансовых услуг. Как мы указывали выше, банки могут намеренно или ненамеренно ограничивать выбор клиента, препятствовать

⁸ Member States' follow-up to the Recommendation, http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/inclusion/swd_2012_249_en.pdf.

переходу в другое финансовое учреждение. В результате, даже при наличии большого числа банков, такой рынок вряд ли можно будет назвать конкурентным. Перед законодателем, таким образом, стоит задача не регулировать конкретные услуги напрямую, а устранить рыночные практики, которые препятствуют повышению эффективности рынка.

Поскольку принятие Рекомендаций не привело к реальной трансформации рынка, в Европейском Союзе решили принять обязывающий документ – специальную директиву. Ее положения направлены на устранение следующих неэффективных практик:

- право финансовых организаций руководствоваться исключительно коммерческими соображениями при принятии решения об открытии счета;
- непрозрачность условий обслуживания, ограничивающая информированность потребителей о параметрах услуги, которую они получают;
- невозможность с низкими затратами сравнить и выбрать наиболее выгодное предложение на рынке;
- сложность перехода на обслуживание в иное финансовое учреждение (смены счета).

2 Директива о платежных счетах – Основные принципы и положения



Директива 2014/92/EU Европейского Парламента от 23 июля 2014 года («Директива о платежных счетах») была опубликована в Официальном журнале Европейского союза 28 августа 2014 года. Директивы как нормативные документы не имеют прямого действия. Однако их положения должны быть инкорпорированы в национальное право. В случае Директивы о платежных счетах - до 18 сентября 2016 года.

Основными целями принятия Директивы являются:

- создание условий, при которых каждый гражданин ЕС мог бы открыть счет вне зависимости от страны своего проживания;
- снижение стоимости финансовых услуг;
- стимулирование использования счетов населением – для снижения доли наличности и повышения прозрачности финансовых операций;
- повышение конкуренции на рынке.

Основные новеллы Директивы сводятся к четырем вопросам: обеспечение недискриминационного доступа, стандартизация информации о комиссионном

вознаграждении по платежным счетам, создание сайтов-агрегаторов информации о комиссиях, а также регламентация процедур смены платежного счета.

2.1 Обеспечение недискриминационного доступа к услуге счета

Банковский счет постепенно переходит в категорию социально значимых услуг. Без него, как правило, невозможно получать зарплату, социальные выплаты, зачастую нельзя совершать рекуррентные платежи – например, оплату коммунальных услуг или аренды жилья. Поэтому государства, в целях обеспечения социальной защищенности граждан, начинают де-факто признавать услугу банковского счета гарантированной всем гражданам. Ровно точно так же, как, например, экстренную медицинскую помощь.

В частности, Директива закрепляет право любого гражданина ЕС открыть платежный счет с базовым функционалом: возможностью внесения денег на счет, снятия наличных в банкомате в любое время, совершения платежей.

Платежные счета с базовым функционалом должны открываться по заявлению любого резидента ЕС в течение 10 рабочих дней со дня подачи заявления. При этом банк вправе отказать в принятии заявления, если у заявителя уже есть открытый платежный счет в данной стране. Иные основания для отказа строго определены: это соображения национальной или общественной безопасности, нарушения «антилегализационного» законодательства.

Директива закрепляет право любого гражданина ЕС открыть платежный счет с базовым функционалом: возможностью внесения денег на счет, снятия наличных в банкомате в любое время, выполнение платежей

Правда, не очень ясно, как поступать в случаях только лишь подозрения в отмывании денег – ведь в таком случае доступ к социально значимой услуге будет ограничен только лишь на основании подозрения.

В отличие от межбанковских комиссий, в Европейском Союзе регулирование сборов за обслуживание счетов не вводится. Тем не менее, Директива указывает, что плата за обслуживание базовых счетов должна быть разумной, ее нельзя намеренно завышать для создания тарифного барьера для потребителей.

Директива также предписывает странам на постоянной основе информировать граждан об их правах на открытие счета.

2.2 Стандартизация наименования платежных услуг, связанных с платежными счетами

Финансовые организации оказывают клиентам разнообразные услуги, которые органично связаны с платежным счетом – перевод денежных средств, автоматические (рекуррентные) списания, прямое дебетование и так далее. Тем не менее, в разных банках за эти услуги могут не только взиматься разные комиссии, но они даже могут по-разному называться. Отсутствие хоть какого-то единообразия приводит к тому, что потребители не могут эффективно сравнить предложения в разных банках, а значит – и выбрать наиболее выгодные из них.

Отсутствие единообразия в наименованиях услуг приводит к тому, что потребители не могут эффективно сравнить предложения в разных банках, а значит – и выбрать наиболее выгодные из них.

В Европе решено подойти к решению этой проблемы нестандартно. Директива предусматривает стандартизацию наименования услуг, связанных с платежным счетом, причем как на национальном, так и общеевропейском уровнях. Стандартизация должна проводиться в соответствии со специальным руководящим документом Европейской службы банковского надзора, который был опубликован в марте 2016 года⁹.

Иными словами, каждая страна составит свой список платных услуг, которые обычно предоставляются вместе с платежным счетом и являются источником наибольших издержек для потребителей. Выработка такого перечня (а в каждом национальной списке должно быть от 10 до 20 наименований) – задача, конечно, весьма нетривиальная. Ведь некоторые финансовые организации могут взимать плату за некоторые услуги, а другие – нет. В ряде случаев услуга предоставляется в рамках «пакета» и отдельно не тарифицируется. Наконец, для каждой услуги тарификация может быть дифференцированной: например, снятие наличных в банкомате банка-эмитента карты может быть существенно дешевле, чем у

⁹ Guidelines on national provisional lists of the most representative services linked to a payment account and subject to a fee under the Payment Accounts Directive (2014/92/EU), <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1018327/EBA-2015-GL-01+%28Guidelines+on+standardised+fee+terminology+for+EU+payment+accounts+in+the+EU%29.pdf/91b83e77-5ee6-4ce9-b7a0-c0e986d8fa3e>

сторонних финансовых организаций. Поэтому единообразие наименований не означает единообразия тарификации.

Однако составление списка наиболее распространенных услуг – это, конечно, не самоцель. Каждый платежный провайдер будет обязан предоставлять потребителям информацию о том, взимает ли он плату за оказание этих сервисов и, если да – какую. Причем эти сведения будут предоставляться в формате стандартного информационного листка, в противовес сложным многостраничным таблицам с тарифами, которые сейчас прилагаются к договорам об обслуживании.

Актуальность этого требования обусловлена явной фрагментацией европейского рынка. Хотя в теории стоимость обслуживания платежного счета во всех странах ЕС должна быть примерно одинаковой (в силу интеграции экономической политики и регулирования), на практике разброс комиссионных сборов чрезвычайно велик. Центр стратегии и оценок (*The Centre for Strategy & Evaluation Services (CSES)*) исследовал комиссии за ведение счетов в Евросоюзе. Средняя ежегодная комиссия за ведение счета в 2010 году составила 61,47 евро в год, а при совершении трансграничных операций 74,98 евро¹⁰. Самые низкие комиссии за год оказались в Латвии и Литве - 5,5 и 7,06 евро соответственно, самые высокие – в Дании и Венгрии.

132 €

Средняя стоимость годового обслуживания счета в Дании – в два раза выше средней по Европе (2010 г.)

При составлении национального списка наиболее распространённых услуг регуляторам рекомендовано руководствоваться двумя критериями: а) эти услуги должны быть в достаточной степени распространены и б) соответствующие комиссии должны быть источником существенных издержек для потребителей.

В качестве примера, Европейская служба банковского надзора приводит такие категории услуг, которые бы могли войти в стандартизованные списки:

- *управление счетом*: например, ежегодная комиссия за обслуживание, сбор за предоставление выписок и так далее;

¹⁰ Study on the Costs and Benefits of Policy Actions in the Field of ensuring access to a Basic Bank Account – Final report // Centre for Strategy & Evaluation Services. July 2010. URL: http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/inclusion/abba_cses_en.pdf.

- *использование платежных инструментов*: например, стоимость выпуска платежной карты, комиссия за снятие наличных, внесение наличных, предоставление чековой книжки и так далее;
- *переводы внутри страны*: например, кредитовые переводы, прямое дебетование, сборы за отказ в совершении платежа в связи с недостаточностью средств и так далее;
- *международные переводы (в том числе, иностранной валюте)*: например, обмен туристических чеков, комиссии за обмен валюты и так далее;
- *услуга овердрафта*.

После того, как каждая страна сформирует соответствующие списки, Европейская служба банковского надзора создаст на их основе общеевропейский перечень наиболее распространенных услуг, который будет обязателен к применению на всей территории ЕС.

Создание единого глоссария услуг, связанных с платежным счетом, а также стандартизация предоставления информации о них направлены на повышение прозрачности рынка и обеспечение конкуренции

В некоторой степени, введение стандартных форм представления информации о комиссиях схоже с тем, которое действует в сфере кредитования. Как и во многих странах, в России нормативно закреплено то, где именно и даже каким шрифтом в договоре с клиентом должна быть указана наиболее существенная информация – реальная ставка по кредиту и

график платежей по нему¹¹. Фактически, примерно то же самое в Европе вводится и в отношении сборов в сфере платежных услуг. Как ожидается, этот подход позволит клиентам избежать незапланированных издержек и скрытых комиссий. Причем тот же принцип будет работать и при предоставлении сведений постфактум – в выписках о списанных комиссиях.

В помощь потребителям в Европе будет также разработан единый глоссарий – словарь с определениями того, что каждая из услуг означает на практике.

¹¹ Статья 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе).

Но ценность единой номенклатуры сервисов не только в этом. Если все платежные операторы используют одну и ту же терминологию, это позволяет быстро и эффективно сравнивать предложения от разных поставщиков. Чтобы это не приходилось делать вручную, Директивой предусмотрена обязанность создания специальных сайтов, которые будут агрегировать всю информацию о предложениях на рынке (подробнее о них – в следующем разделе).

Информационный документ о комиссиях за услуги по банковскому счету должен:

- быть кратким и предоставляться в форме обособленного документа;
- предоставляться в простом и понятном изложении, с надлежащим размером шрифта;
- быть написан на официальном языке той страны, в которой заключается договор, а по согласованию с клиентом – и на другом языке;
- комиссии должны быть представлены в валюте открываемого счета, либо по согласованию с клиентом – в другой валюте стран Евросоюза;
- на документе должно быть четкое обозначение, что он включает в себя только информацию о комиссиях за наиболее распространенные платежные услуги, а сам договор банковского счета предоставляется отдельно.

Как следствие, раскрытие сведений распространяется и на выписку по счету. В ней также указывается исчерпывающая информация о взимаемых комиссиях.

Выписка должна обязательно содержать следующую информацию:

- размер комиссионного вознаграждения за каждую услугу и сколько раз эта услуга была предоставлена;
- размер процентов за овердрафт, при его использовании, и их стоимостное выражение;
- размер процентов по кредиту, при его использовании, и их стоимостное выражение;
- общая сумма комиссионного вознаграждения, списанная за соответствующий период.

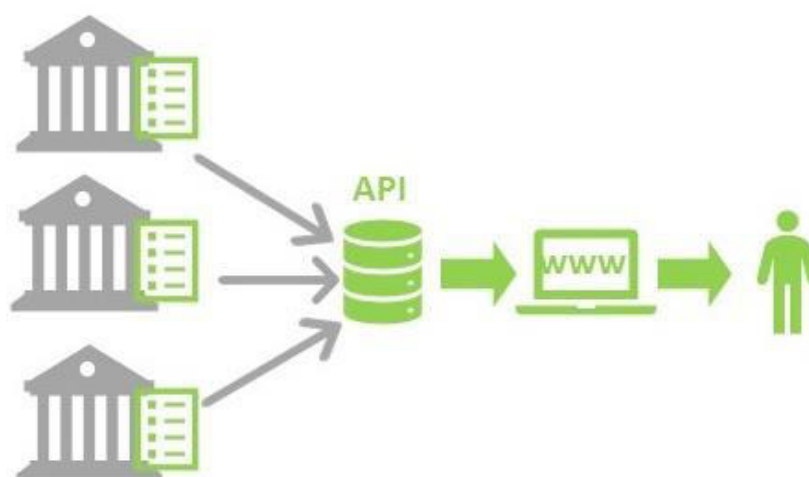
2.3 Сайты-агрегаторы информации о комиссиях

Предоставление клиенту стандартного документа, где в одном месте будет собрана вся информация о комиссиях и сборах, безусловно, способствует информированности потребителя. Он заранее будет знать, сколько ему будет стоить та или иная услуга и, по большей части, защищен от неожиданностей. Но это решение плохо помогает выбрать наилучшие предложения на рынке. Ведь для того, чтобы сравнить условия обслуживания в разных финансовых учреждениях нужно посетить каждое из них лично (либо посетить каждый из их сайтов). Такое решение явно малоэффективно: оно занимает слишком много времени и всегда есть вероятность изучить не все предложения, пропустив что-то важное.

Новые технологии позволяют упростить и ускорить этот процесс. На рынке уже есть агрегаторы предложений интернет-магазинов, где потребители могут сравнить цены сразу у десятков продавцов. Аналогичную практику было предложено распространить и на финансовый рынок.

Рисунок 3

Схема функционирования сайтов-агрегаторов



Сама эта идея – создать специальные сайты-агрегаторы предложений на финансовом рынке – находится на пересечении двух инициатив. Первая – это повсеместная стандартизации протоколов обмена информацией. В соответствии

со Второй платежной Директивой, финансовые организации будут обязаны открывать доступ к своим информационным системам информационным посредникам, с использованием стандартных протоколов. Вторая – уже упомянутая инициатива по стандартизации наименования услуг, связанных с платежным счетом. Таким образом, третьи стороны смогут беспрепятственно получать стандартизованные сведения о комиссиях и автоматически их анализировать.

Директива предусматривает, что в каждой стране ЕС будет создан как минимум один сайт, который будет агрегировать все предложения по платежным счетам. Предполагается, что потребитель сможет указать желаемые услуги, а сайт – автоматически отразит самые выгодные предложения. В результате, будет снижена информационная асимметрия: потребители будут лучше понимать, каков разброс вариантов на рынке, а финансовым организациям станет проще привлекать клиентов.

Подобные сервисы в ряде юрисдикций создаются и сейчас. К слову, Россия – не исключение. Проблема с их функционированием состоит в том, что зачастую сотрудникам таких сервисов приходится проводить мониторинг банковских предложений вручную – постоянно проверяя сайты, связываясь с колл-центрами и так далее. Это дорого, долго и не всегда эффективно. Но главное – легко заменяется автоматической обработкой информации.

Согласно Директиве, описанные сайты могут принадлежать как частному оператору, так и органам власти. Как минимум такие сервисы могут использоваться для сравнения стоимости базовых услуг. Однако их владельцы могут расширить функционал и на дополнительные параметры – например, количество дополнительных офисов финансовой организации.

Сама по себе идея сайтов-агрегаторов - новинка для финансового рынка, но их появление укладывается в логику развития Интернет-экономики. Концепция автоматической агрегации предложений оказала значительное влияние на отрасль авиаперевозок, электронной торговли, продажи страховок и множество других сфер. Везде она положительно сказалась на конкуренции на соответствующих рынках. Ту же логику – повышение эффективности через обеспечение прозрачности – регуляторы хотят реализовать и в розничных финансах.

2.4 Смена платежного счета

Сложность обеспечения конкуренции на рынке финансовых услуг не сводится только лишь к информационной асимметрии. Недостаточно предоставить клиенту возможность найти самое выгодное предложение. У него должна быть возможность им воспользоваться. Аналогично, если покупатель может найти в Интернете самую низкую цену на интересующий его товар, но доставки придется ждать несколько месяцев, он, скорее, будет продолжать посещать ближайший, хоть и более дорогой магазин.

Подобная ситуация исторически сложилась и на финансовом рынке. Единожды открыв счет в одном банке, потребитель сталкивается с высокими издержками при переходе на обслуживание в другое финансовое учреждение. Это дорого, неудобно и занимает много времени.

Единожды открыв счет в одном банке, потребитель резко теряет стимулы к переходу на обслуживание в другое финансовое учреждение. Это дорого, неудобно и занимает много времени.

По существу, сейчас клиенты при переходе из одного банка в другой оставлены с этой проблемой один на один: ни новый, ни старый банк не будут оказывать им никакого содействия. Нужно самостоятельно перенести остаток, закрыть старый счет, открыть новый, возможно, неоднократно посетив банковские офисы, предоставить новые реквизиты всем

заинтересованным лицам и так далее. Одним словом, большинству потребителей проще не связываться с этой процедурой и ничего не менять. Безусловно, у банков, особенно с крупной клиентской базой, тоже нет никаких стимулов как-то менять свои внутренние процедуры и облегчать жизнь клиенту, упрощая переход к конкурентам – это противоречит их бизнес-интересам. В мировой практике этот феномен получил название 'lock-in effect' и наблюдается он не только на банковском рынке.

Возможно, самый очевидный пример «привязки» клиента – это формирование полуизолированных экосистем у Apple и Microsoft. Чем дольше потребитель находится в одной из этих экосистем, тем сильнее он от нее зависит и тем сложнее ему перейти на конкурентные решения: даже если они удобнее и (или) дешевле. К сожалению, проблема здесь не сводится к транзакционным издержкам потребителя и его возможным затратам на переход к другому поставщику. Если посмотреть на картину шире, то увидим, что «привязка клиента» негативно сказывается на цене услуг. У участников рынка есть стимул предлагать новым

клиентам более выгодные условия, устанавливая более высокие комиссии для тех потребителей, которые с ними давно и уже «попали в ловушку» - ценообразование, получившее название “bargains-then-ripoffs”. Этот феномен хорошо заметен у сотовых операторов, которые предпочитают не снижать стоимость услуг на существующих тарифах, а вводить новые, с более выгодными условиями. При таком подходе всегда останутся абоненты, которые пользуются менее выгодными предложениями, просто по инерции. Впрочем, на рынке мобильной связи механика ценообразования изменилась под влиянием переносимости мобильных номеров (см. Раздел 4).

Чтобы клиенты могли не просто узнать о более выгодных условиях обслуживания, но и воспользоваться ими, Директива ввела практически беспрецедентные меры – заставила банки помогать клиентам переходить на обслуживание к своим конкурентам. Нормативный акт обязывает страны-члены ЕС ввести регламентацию смены клиента банковского счета – как внутри одного банка, так и между разными банками.

Чтобы клиенты могли не просто узнать о более выгодных условиях обслуживания, но и воспользоваться ими, Директива ввела практически беспрецедентные меры – заставила банки помогать клиентам переходить на обслуживание к своим конкурентам

В соответствии с Директивой, смена платежного счета – это комплексный процесс, включающий в себя несколько стадий по открытию нового и закрытию старого счета, а также мероприятия по «миграции» клиента в новое финансовое учреждение. В литературе принято обозначать банк, из которого клиент уходит, банком-донором, а тот, где открывается новый счет – банком-реципиентом. Если оба банка находятся в одной стране, алгоритм смены платежного счета можно описать следующим образом.

Рисунок 4

Процедура смены банковского счета, в соответствии со статьей 10 Директивы 2014/92/EU



1. Клиент обращается к банку-реципиенту с просьбой открыть счет и инициировать процедуру смены счета. Сообщает реквизиты своего старого счета.
2. Банк-реципиент в течение двух рабочих дней связывается с банком-донором и уведомляет его о поступившем заявлении; начинается процедура смены счета.
3. Банк-донор переводит остаток денежных средств на новый счет клиента.
4. Банк-донор передает банку-реципиенту список неисполненных платежных поручений и требований.

5. Банк-донор начинает автоматически переадресовывать входящие поступления в банк-реципиент; в отсутствие такой возможности – отказывать в зачислении средств, сообщая отправителю причину отказа.
6. По завершении периода, установленного клиентом, банк-донор закрывает старый счет.

С момента запуска процедуры смены счета должно пройти не более пяти рабочих дней.

Если банки находятся в разных странах ЕС, то клиент обращается в банк-донор, который передает в банк-реципиент остаток по счету, а также перенаправляет ему платежные поручения.

Поскольку у банка-донора может возникнуть стимул ввести финансовые барьеры для смены счета – то есть, проще говоря, ввести комиссию за его закрытие – Директива требует, чтобы такие сборы были пропорциональны реальным издержкам банка.

Эразмус и другие студенты, которые учатся за пределами родной страны в ЕС

Процедура смены счета может быть крайне полезна для студентов, которые выбирают для обучения другую страну в рамках Евросоюза. В 2010 году 581 400 студентов (включая 231 410 студентов по программе Эразмус¹²) были приняты на обучение за пределами своей родной страны в ЕС. При этом банковский счет в той стране, где студент собирается учиться, незаменим. Студенты зачастую получают материальную поддержку от своих семей из дома, стипендии, и в данном случае платежный счет - это наименее затратный инструмент для получения средств. То же касается и покупки билетов через Интернет и оплаты жилья. Например, во многих немецких университетах оплата студенческого общежития должна производиться со счета, открытого в Германии¹³.

¹² Erasmus, facts, figures and trends // European Commission. 2012. URL: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/statistics/erasmus1011_en.pdf.

¹³ Study on the Costs and Benefits of Policy Actions in the Field of ensuring access to a Basic Bank Account – Final report // Centre for Strategy & Evaluation Services. July 2010. URL: http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/inclusion/abba_cses_en.pdf.

В марте 2012 Еврокомиссия опросила студентов, которые обучаются за пределами родной страны, о трудностях, с которыми они сталкиваются при открытии банковского счета.

В репрезентативном опросе приняли участие 4 605 студентов. Из них 4 352 – это студенты по программе обмена Эразмус, 253 – студенты по другим программам обмена. Среди этих студентов были представители всех стран Евросоюза, за исключением Мальты.

2 507 (54%) студентов пытались открыть банковский счет в той стране, в которую они прибыли на обучение. Из числа тех, кто пытался открыть счет, 1646 (66%) студентов ответили, что трудностей при открытии счета не возникло, 694 (28%) ответили, что это было затруднительно, а 167 (7%) - не смогли открыть счет вовсе.

373 студента из тех, которые посчитали процесс открытия счета затруднительным, сказали, что это заняло много времени, 294 столкнулись со слишком большим объемом бумажной работы, а 375 - пришлось собирать избыточный перечень документов (можно было выбрать два или более варианта ответа). Наконец, из 167 студентов, которым отказали в открытии счета, 95 (57%) получили отказ в связи с тем, что они «не являются резидентами страны».

Среди причин, по которым студенты не открывали счет: это слишком долго (54,9%), и/или требуется собрать слишком много документов (54,6%), и/или процесс требует слишком много бумажной работы (40%).

3 Повышение эффективности рынка платежных услуг – пример Великобритании



Согласно положениям Директивы, страны-члены ЕС должны принять национальное законодательство, которое реализует ее положения на практике, с 18 сентября 2016 года. Тем не менее, конец 2016 года о вступлении в силу Европейскую Комиссию уведомили только пятнадцать стран из двадцати восьми¹⁴. Одним из пионеров стала Великобритания, где, безотносительно европейского законодательного процесса, идеи о повышении эффективности банковского сектора обсуждались довольно давно.

3.1 Регламентация процедур смены счета

3,3 МЛН.

раз клиенты в Великобритании
воспользовались процедурой
смены счета с 2013 года

Механизм смены банковского счета регламентируется в Великобритании еще с 2013 года. Так называемый «Сервис по смене текущих счетов» (англ. - *Current Account Switch Service*) доступен физическим лицам, а также малому бизнесу (если в штате не более 50 сотрудников и годовой оборот не превышает 6,5 млн.

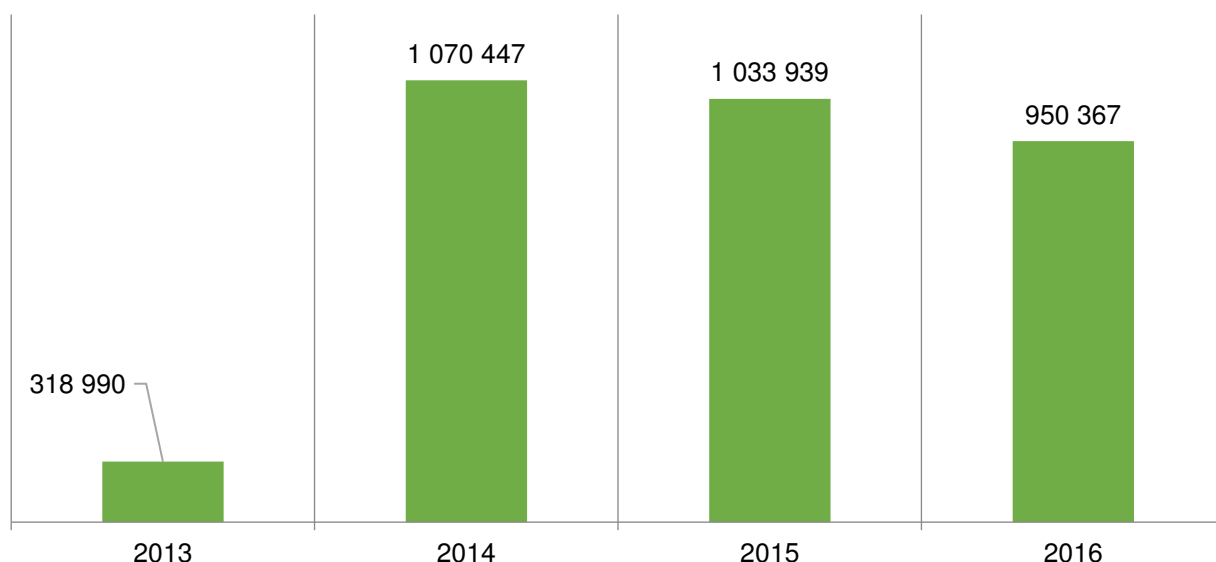
¹⁴ Monitoring Implementation and Enforcement of Directives // European Commission. URL: https://ec.europa.eu/info/publications/payment-accounts-directive-transposition-status_en. 28.12.2016.

фунтов). С начала работы данного сервиса к нему присоединились 40 банков и сберегательных касс, в которых открыты 99% счетов, подпадающих под действие услуги.

Согласно официальной статистике, с 2013 года процедуру смены счета использовали более 3,3 млн. раз., из которых 3% - юридические лица (см. Рисунок 5).

Рисунок 5

Динамика использования услуги переноса счета клиентами в Великобритании



Facts and Figures // BACS. URL: <https://www.bacs.co.uk/Resources/pages/factsandfigures.aspx>.

Механизм процедуры смены банковского счета, в целом, аналогичен тому, который закреплен на европейском уровне. Для запуска процесса перехода в другой банк, клиент обращается в новое финансовое учреждение (банк-реципиент), которое взаимодействует с банком-донором. Сама процедура занимает 7 рабочих дней. По ее завершении, старый счет закрывается и в течение 36 месяцев¹⁵ банк-донор перенаправляет входящие переводы на новые реквизиты, а также сообщает отправителям данные нового банковского счета. Потребители также могут

¹⁵ Account Switching Service // BACS. URL: <https://www.bacs.co.uk/Services/accountswitchingservice/pages/accountswitchingservice.aspx>.

воспользоваться «частичным» переносом – в новый банк переводятся только длительные платежные поручения (в том числе, поручения по прямому дебетованию), а старый счет не закрывается и входящие переводы не перенаправляются. Оператор сервиса гарантирует, что в случае ошибок в ходе перехода, потребителю будут гарантированно компенсированы понесенные им убытки (например, в форме недополученных процентов по депозитам или, напротив, переплаченных по кредитам)¹⁶.

Техническую платформу для процесса переноса банковских счетов предоставляет BACS – Банковская автоматизированная система расчетов (*Bankers Automated Clearing Service (BACS)*).

BACS (*The Bankers Automated Clearing Service*) – межбанковская система автоматизированных безналичных расчётов, одна из трех основных систем межбанковских расчетов в Великобритании.

BACS является самой старой из них: она начала работу еще в 1968 году (CHAPS – в 1984 г., Faster Payments – в 2008 году). И при этом самой «медленной». *BACS* не поддерживает расчеты в режиме реального времени и, как правило, используется для тех переводов, для которых срочность не является критичной. Окончателность расчетов наступает на третий день после передачи распоряжения в платежную систему. Поэтому *BACS* используется, в основном, для рекуррентных платежей. Так, через нее оплачивается 73% счетов за коммунальные услуги (как правило, прямым дебетованием)¹⁷, выплачиваются 90% зарплат, социальные пособия, пенсии, страховые возмещения¹⁸. Как крупный инфраструктурный оператор, *BACS* предоставляет следующие услуги: кредитовые переводы, прямое дебетование, механизм смены счетов. В 2015 году объем платежей, проведенных через *BACS*, составил 4,6 трлн. фунтов (6 млрд. переводов).

¹⁶ The Current Account Switch Guarantee // The Current Account Switch. URL: <https://www.currentaccountswitch.co.uk/SiteCollectionDocuments/CurrentAccountSwitchGuarantee.pdf>.

¹⁷ BACS Key Stats Infographic // BACS. URL: https://www.bacs.co.uk/SiteCollectionImages/MultimediaLibrary/Infographic_110_BillionHi.jpg.

¹⁸ New Help for Customers to Recover Payments Sent in Error // Faster Payments. URL: <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/new-help-customers-recover-payments-sent-error>.

Faster Payments используется для совершения небольших платежей в режиме реального времени. Платежная система позволяет осуществлять переводы на сумму до 250 000 фунтов, но индивидуальные участники, как правило, устанавливают для своих клиентов более низкие лимиты (10 – 50 тысяч фунтов)¹⁹. Помимо единичных переводов, Faster Payments также поддерживает сервисы отложенного платежа (совершение единичной транзакции в оговоренное время), регулярные кредитовые переводы, а также реестровые платежи для корпоративных клиентов. В 2015 году через платежную систему было осуществлено переводов на более чем 1 трлн. фунтов (1,2 млрд платежей)²⁰.

CHAPS (*Clearing House Automated Payment System*) – система крупных платежей с клирингом в тот же день, без ограничений по сумме. Как правило, CHAPS используется при срочных расчетах компаний с контрагентами, либо в таких ситуациях как оплата недвижимости на крупные суммы. Через эту платежную систему осуществляется всего 0,5% всех переводов в стране, но в объемном отношении они составляют 92% всех переводов в фунтах стерлингов²¹. В 2016 году через CHAPS проведено платежей на сумму более 75,6 трлн. фунтов (39 млн. переводов).

Поскольку востребованность услуги по смене счета зависит от осведомленности потребителей, в Великобритании была запущена специальная рекламная кампания. Согласно данным опросов, к сентябрю 2016 года о новой возможности были осведомлены 75% граждан (из них – 76% уверены в простоте процедуры, 73% – в соблюдении заявленных сроков смены счета)²².

99%

счетов переносятся в течение 7 дней

¹⁹ Transaction Limits // Faster Payments. URL: <http://www.fasterpayments.org.uk/transaction-limits>.

²⁰ Statistics // Faster Payments. URL: <http://www.fasterpayments.org.uk/statistics>.

²¹ CHAPS Statistics // CHAPS Co. URL: <http://www.chapsco.co.uk/about-chaps/chaps-statistics>.

²² Current account switch service dashboard // BACS. URL: https://www.bacs.co.uk/DocumentLibrary/CASS_dashboard_-_published_20_Oct_16.PDF.

С 2013 года процедурой смены счета воспользовались 3,3 млн. раз, 15,5 млн. входящих переводов были перенаправлены на новые счета клиентов²³.

Как мы уже отмечали, цель услуги по смене счета состоит не в том, чтобы клиенты активно переходили из одного банка в другой. Ее главная цель – повышение конкуренции на рынке, которая бы транслировалась в рост качества услуг и снижение их стоимости. В целом, британский опыт подтверждает эту теорию.

Согласно статистике, из 18 банков (банковских групп, категорий участников), по результатам 2015 года семь стали нетто-реципиентами, остальные – потеряли клиентов. Основным нетто-реципиентами стали Santander (184 942 счета), Halifax (109 254 счетов) и Nationwide (47 710 счетов). Примечательно, что в небольшом выигрыше оказались небольшие участники, например, кооперативы (381 счетов). Больше всего клиентов закрыли счета в Barclays (110 339 счетов), NatWest (67 549 счетов), RBS (52 413 счетов), Lloyds Bank (51 880 счетов), HSBC (37 597 счетов).

²³ Current account switch service dashboard // BACS. URL: https://www.bacs.co.uk/DocumentLibrary/CASS_dashboard_-_published_20_Oct_16.PDF.

Механизм смены банковского счета в Великобритании (Current Account Switch Service)

Как это работает?

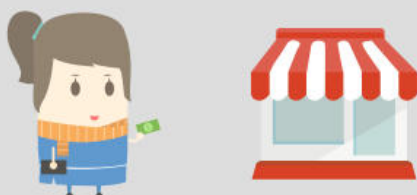
Процедура

1. Клиент обращается в новый банк (банк-реципиент)
2. Старый банк (банк-донор) передает в банк-реципиент остаток денежных средств, автоплатежи, длительные поручения, разрешения на прямое дебетование и т.д.)
3. В заранее оговоренный день старый счет закрывается
4. Банк-донор в течение 36 месяцев перенаправляет поступающие переводы на новый счет клиента



Обмен данными осуществляется через систему несрочных платежей BACS

Кому доступна услуга?



Услугу предоставляют 40 банков, где открыто 99% счетов физических лиц

Услуга также доступна юрлицам с годовым оборотом до 6,5 млн фунтов и персоналом до 50 человек

Статистика



15,5 млн. переводов были перенаправлены на новые реквизиты клиентов, сменивших счет

Спустя 12 мес. на 8% закрытых счетов продолжают поступать входящие переводы

На 30% снизилась средняя комиссия за ведение счета

Таблица 2

Нетто-реципиенты и нетто-доноры в системе смены банковского счета (2015 год)

Банк (или банковская группа)	Нетто-позиция
Santander	184942
Halifax	109254
Nationwide	47710
TSB	8377
Tesco Bank	1969
Clydesdale Bank	1748
Low Volume Participants	328
Bank of Ireland	-1839
Danske	-2213
AIB Group (UK) p.l.c.	-2975
Ulster Bank	-5693
Bank of Scotland	-6674
Co-operative	-25780
HSBC	-37597
Lloyds Bank	-51880
RBS	-52143
NatWest	-67549
Barclays	-110339

Рассчитано по Current account switch service dashboard (Q1-Q4 2015) // BACS.

URL: <https://www.bacs.co.uk/resources/pages/factsandfigures.aspx>.

Группировка по банковским группам в соответствии с методологией BACS.

По данным мониторинга рынка, в 2014 году доля счетов с ежемесячной комиссией опустилась с 54% до 45%. Средняя комиссия в тот же период – с 14,25 до 10 фунтов (т.е. на 30%)²⁴. При этом увеличилось число банков, предлагающих клиентам денежное вознаграждение за переход к ним, равно как и сам размер этого

²⁴ Making Account Switching Easier // Financial Conduct Authority. March 2015. P. 40.

вознаграждения (с 50-100 фунтов до 100-150 фунтов). Например, банк Halifax предложил новым клиентам 125 фунтов стерлингов при открытии счета, используя сервис по смене счета, а также по 5 фунтов стерлингов ежемесячно в первый год обслуживания. Статистика также указывает на постепенное снижение комиссий за услуги овердрафта, хотя в целом стоимость заемных ресурсов по-прежнему находится под влиянием макроэкономических факторов.

Таблица 3

Специальные предложения британских банков при переходе на обслуживание, используя сервис по смене счета

Банк	Выгода при переходе на обслуживание через сервис по смене счета
First Direct 1st Account	£100 за смену счета, £250 беспроцентный овердрафт
Nationwide FlexDirect	5% на остаток по счету до £2500 и беспроцентный овердрафт
Halifax	£125 за смену счета и £5 ежемесячно в течение года
M&S Bank Current Account	подарочная карта на £100
Club Lloyds	от 1% до 4% на остаток по счету до £5000 и выбор одного из подарков, например, 6 билетов в кино или подписка на журнал
Nationwide FlexAccount	Бесплатная страховка для поездок по Европе, 3 месяца беспроцентного овердрафта
Co-Operative Bank	£150 наличными при смене счета

3.2 Сравнение условий обслуживания

В 2010 году в Великобритании была создана Служба финансового консультирования (изначально - *Consumer Financial Education Body*, позднее. - *The Money Advice Service (MAS)*). Ее мандат довольно широк и включает предоставление информации о преимуществах и рисках финансовых услуг, распространение образовательных материалов, консультирование по управлению своими финансами (с 2012 г. – также долговыми обязательствами). MAS финансируется за счет обязательных взносов участников рынка²⁵. Согласно бюджетным планам, с 2017 г. MAS будет преобразована в более компактную организацию.

Именно на MAS возложена обязанность предоставлять доступ к сайту, позволяющим сравнить условия обслуживания в разных банках, в соответствии с Директивой²⁶. На начало 2017 года этот веб-сервис пока не запущен и вместо него Служба перенаправляет потребителей на частные сайты с аналогичной функциональностью. Один из них – gocompare.com (см. Рисунок 6).

Любопытно, что функциональность сервиса не сводится к подбору условий обслуживания по нескольким параметрам. Ряд провайдеров финансовых услуг позволяет клиентам скачать через систему Интернет-банка обезличенные данные о своем финансовом поведении (а проще говоря – сведения о последних транзакциях, выплаченных комиссиях и процентах и так далее). Файл с этими данными загружается на gocompare.com, где автоматически анализируется. На основе анализа потребителям предлагаются наиболее выгодные и подходящие для них сервисы.

²⁵ Review of the Money Advice Service // HM Treasury. March 2015.

²⁶ Implementation of the EU Payment Accounts Directive. Consultation Response // HM Treasury. November 2015. P. 7.

Рисунок 6

Пример сравнения условий обслуживания на сайте GoCompare.com

The interest rate results are based on being £1000 in credit, and overdraft rate results are based on being £500 in debit. PROVIDED BY **love MONEY** FINANCIAL SERVICES

119 RESULTS FOUND
100% Complete

Sort by: Interest rate (AER) **Filter by account type:** Basic Account Standard Account Packaged Account **CURRENT ACCOUNT SWITCH GUARANTEE**

midata Use our **midata-powered** search tool to find the right account based on your past usage. [What is midata?](#) [Search using midata](#)

Nationwide FLEXDIRECT ACCOUNT STANDARD	5% Interest rate (AER) Variable For 12 months then reverts to 1% Variable	£0.00 Authorised overdraft Per Day for 12 months Reverts to £0.50 Per Day	No yearly fee	No switching incentive	APPLY MORE DETAILS
Representative Example: Assumed borrowing of £1,200 for 3 months, 0.0% EAR (fixed). The first £10.00 will be fee free. Overdraft usage fee: £0.50 per day. Credit available subject to status. There are other rates for different credit and / or debit balances.					
Nationwide FLEXPLUS ACCOUNT PACKAGED	3% Interest rate (AER) Variable	£0.00 Authorised overdraft Per Day for 3 months Reverts to £0.50 Per Day	YEARLY FEE: Year 1+: £120.00	No switching incentive	APPLY MORE DETAILS

3.3 Недискриминационный доступ к услуге счета и стандартизация наименования услуг

Во второй половине 2015 года Великобритания направила в Европейскую службу банковского надзора перечень наиболее репрезентативных услуг, связанных с платежным счетом. Перечень выглядит следующим образом²⁷:

- ведение счета;
- заранее оговоренный овердрафт;
- непредвиденный овердрафт;
- отказ в исполнении платежного поручения в связи с недостатком средств на счете;

²⁷ Terms and Definitions for Services which are Linked to Payment Accounts and Subject to Fees //Financial Conduct Authority. September 2015. Pp. 14-16.

- перевод средств внутри страны;
- перевод средств за пределы страны;
- получение средств из-за рубежа;
- аннулирование выписанного чека;
- прямое дебетование;
- длительное платежное поручение;
- получение фунтов в наличной форме на территории Великобритании;
- совершение платежа с использованием дебетовой карты, в фунтах стерлингов.

В 2016 году Казначейство также выделило девять крупнейших провайдеров платежных счетов, которые с 18 сентября 2016 года обязаны обеспечить граждан доступ к соответствующим услугам. В этот список вошли:

- Barclays;
- Clydesdale and Yorkshire Bank;
- Co-operative Bank;
- HSBC;
- Lloyds Banking Group (включая Halifax and Bank of Scotland brands);
- Nationwide;
- Royal Bank of Scotland (включая NatWest and Ulster Bank brands);
- Santander;
- TSB.

4 Переносимость номера банковского счета



Несмотря на то, что регламентация процедуры банковского счета – это очевидная инновация на финансовом рынке, это всего лишь паллиативная мера. Она похожа на переезд в новый дом: даже при помощи профессиональных грузчиков, вам придется запоминать и уведомлять всех друзей и знакомых о своем новом адресе. Но что, если бы ваш адрес оставался неизменным? В таком случае нет нужды просить почту пересылать письма, перерегистрироваться в органах миграционного учета и так далее. Это было бы проще и для самого человека, и для всех этих организаций.

Аналогичная ситуация складывается, например, в отрасли мобильной связи. Она очень похожа на банковскую – рынок олигопольный, а конкуренция может быть ограничена из-за сложностей перехода от одного сотового оператора к другому. Даже если у другого оператора более выгодные тарифы, чтобы воспользоваться его услугами, нужно поменять абонентский номер. А значит, столкнуться со всеми сопутствующими сложностями – уведомлением друзей и знакомых, финансовых учреждений, организаций, выдавших абоненту дисконтные карты, и так далее. Все это отрицательно сказывается на конкуренции – у участников рынка нет стимулов снижать тарифы или инвестировать в инфраструктуру, если они знают, что клиенты никуда от них уйдут. Но что, если бы номер можно было сохранить? В соответствии с Директивой о платежных счетах, Европейская комиссия должна изучить целесообразность введения механизма переносимости номера банковского счета к сентябрю 2018 года.

На определенном этапе некоторые страны начали вводить механизм переносимости мобильных номеров (*mobile number portability, MNP*): Сингапур – в 1997 г., Австралия – в 2001 г., Бельгия – в 2002 г., Финляндия, Франция и Греция – в 2003 г. Сейчас услуга MNP действует более чем в 70 странах, включая Россию. Ее смысл в том, чтобы потребитель имел возможность сохранить номер телефона при переходе на обслуживание к другому оператору связи. Анализ рынков мобильной связи европейских стран в период 1999-2006 гг. показывает, что MNP снизила стоимость услуг на 7,9%. Выгода потребителей составила около 800 млн. евро ежеквартально (для 15 сравниваемых стран)²⁸, что в целом отвечает регулятивным ожиданиям от введения MNP.

В настоящее время в разных странах рассматриваются перспективы реализации аналогичного решения и на банковском рынке. Ведь проблемы здесь, в целом, аналогичны. При переходе в другой банк клиенту открывается новый счет, с новыми реквизитами. Даже если в стране процедура смены счета регламентирована (как в Европе), банк-донор будет перенаправлять поступающие переводы в банк-реципиент только в течение ограниченного периода времени. А значит клиенту нужно уведомлять всех контрагентов о смене номера счета: работодателя, организации, которым дано право списывать деньги со счета в рамках прямого дебетования и так далее. Но почему бы не «привязать» счет к клиенту, сделать его неизменным?

800 млн. евро

Ежеквартальная экономия
потребителей от введения MNP
в 15 странах Европы
в период с 1999 год 2006 год.

Номер банковского счета играет роль специального идентификатора – это лишь координаты, которые говорят всем участникам платежной цепочки, куда переводить деньги. В действующей парадигме банковские клиенты, по существу, арендуют его у обслуживающего банка. В парадигме переносимости счетов он, напротив, привязан к конкретному потребителю.

²⁸ Cho D., Ferreira P., Telang R., The Impact of Mobile Number Portability on Price, Competition and Consumer Welfare // SSRN Electronic Journal. May 2013. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=226510.

Механизм переносимости номера актуален для платежных счетов, поскольку потребителю, в отличие от сберегательных счетов, депозитов, приходится передавать их реквизиты третьим сторонам

Введение переносимости номера актуально только для платежных счетов, то есть тех, которые используются для совершения и приема переводов. На сберегательные счета, депозиты, как правило, эта услуга не распространяется. Аналогично, переносимость номеров обычно не используется для номеров

платежных карт (PAN), поскольку они итак производны относительно реальных банковских счетов.

Исследование голландской Службы по защите потребителей и рынков²⁹ показало, что только на местном рынке введение общеевропейской системы переносимости номеров банковских счетов позволит сэкономить индивидуальным и корпоративным потребителям от 388 до 466 млн. евро за 10 лет – в основном, за счет снижения административных издержек. Непрямые выгоды за тот же период составят от 500 до 550 млн. евро.

В теории, существует несколько подходов к переносимости банковского счета³⁰. Можно разделить их на те, которые подразумевают участие центрального контрагента, и те, которые работают децентрализованно.

I. Создание базы данных «номер счета-банк» у центрального контрагента

В этой модели центральный контрагент хранит информацию о том, в какой финансовой организации обслуживается владелец конкретного счета. По существу, единая база данных содержит записи типа «номер-банк».

Например, аналогично построен механизм переносимости номера мобильного телефона. Центральная база данных хранит информацию о том, в какой сети обслуживается тот или иной абонентский номер. Эта база обновляется в режиме реального времени, но по факту напрямую сотовыми операторами не используется. Центральный контрагент рассылает всем участникам рынка

²⁹ Account Number Portability // Authority for Consumers & Markets. June 2016. P. 5.

³⁰ Account Number Portability // Moorhouse. March 2015.

инкрементные обновления базы каждые несколько часов. Таким образом, у всех операторов связи есть ее относительно актуальная версия (то есть перерыв в обслуживании не превышает нескольких часов). Для соединения абонентов (маршрутизации звонков) участникам рынка нет необходимости каждый раз обращаться к центральной базе данных (тем самым создавая для нее неоправданную нагрузку) – получив номер, сотовый оператор проверяет по своей копии базы, в чью сеть следует перенаправить звонок, и осуществляет соединение³¹.

Рисунок 7

Механизм переноса номера банковского счета через центрального контрагента



В целом, аналогичное решение может использоваться и для переносимости номера банковского счета. Получив распоряжение от клиента, банк-отправитель проверяет через центральную базу данных, в каком банке открыт счет получателя, и перенаправляет ему деньги. Поскольку число денежных переводов в любой

³¹ На полях отметим, что, возможно, эта сфера могла бы быть идеальным полигоном для внедрения технологии блокчейн (распределенного доверенного хранения данных).

момент времени меньше, чем телефонных звонков, такую проверку можно осуществлять напрямую через центрального контрагента, без использования локальных копий единой базы данных.

II. Замена номера счета существующим альтернативным идентификатором

Следует понимать, что в первой модели переносимости банковского счета, его номер в нынешнем понимании теряет одну из существенных функций - координаты, в которую интегрирован код банка, его подразделение и иная информация. Счет оказывается привязан только к клиенту. Это вызывает сложности логистического порядка: реализация такого решения заставляет полностью пересмотреть алгоритмы формирования номера счета. Поэтому почему бы не привязывать «классические» номера счета к уже имеющимся у клиента идентификаторам – например, номеру мобильного телефона, номеру социального страхования?

С пользовательской точки зрения, такое решение весьма удобно – мало кто помнит номер своего счета, но все знают номер мобильного телефона. Технически, вместо соответствия «номер счета – банк», в единой базе данных могло бы храниться соответствие «идентификатор – счет – банк».

Именно так работает система PayM в Великобритании. Клиент привязывает к своему банковскому счету мобильный телефон; данные о счете, номере телефона и имени держателя фиксируются в единой базе данных (ее держателем является третья сторона – компания VocaLink³²). Для использования сервиса, к нему должен быть подключен и банк отправителя, и банк получателя. Отправитель через мобильное приложение или систему дистанционного банковского обслуживания своего банка указывает номер получателя и сумму. Банк отправителя направляет номер телефона в центральную базу данных, а в ответ получает номер счета и имя получателя (частично, в целях защиты персональных данных). Отправителя просят проверить совпадение имени получателя. Если ошибок нет³³, платежное поручение исполняется с использованием системы платежей в режиме реального времени

³² Paym Registration Terms // Isle of Man Bank. URL:<http://www.iombank.com/iom/personal-banking/mobile/g53/paym-registration-terms.ashx>

³³ Такая проверка необходима, так как вероятность ошибки при указании номера мобильного телефона выше, чем номера банковского счета: в номере банковского счета, как правило, есть контрольное число, позволяющее выявить опечатку.

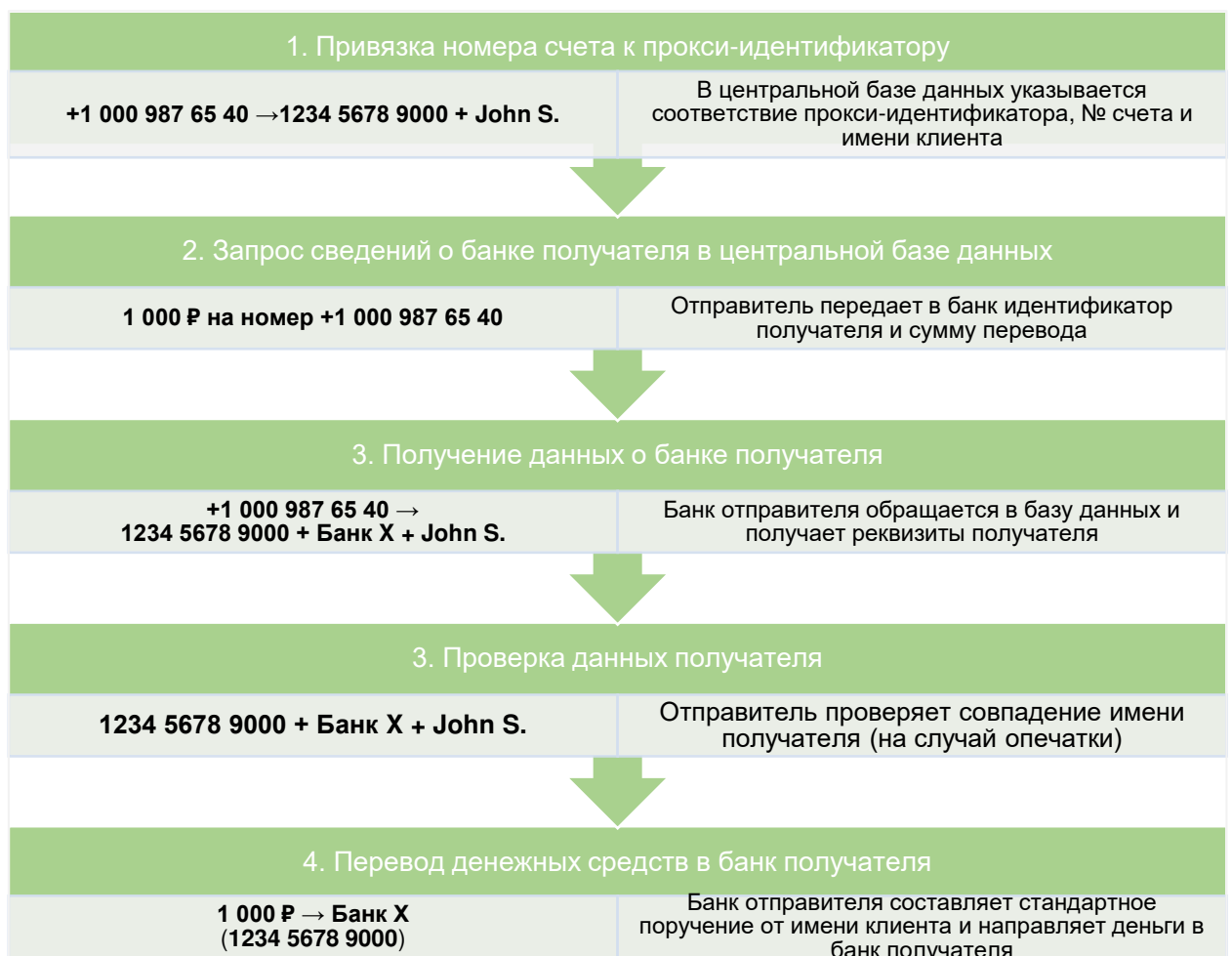
Faster Payments. Средства доступны получателю в течение нескольких минут. Обратим внимание, что инфраструктура карточных систем не используется.

По существу, аналогичный сервис доступен и в России, но только при совершении переводов внутри одного банка. PayM же объединяет 17 банков и сберегательных обществ в Великобритании.

Введение универсального идентификатора упрощает внедрение системы переносимости номеров счета, поскольку алгоритм формирования номеров счетов может оставаться неизменным. То есть банк открывает новый счет клиенту как и обычно, в центральной базе данных идентификатор просто «перепривязывается» в новым реквизитам.

Рисунок 8

Механизм переноса номера банковского счета через центрального контрагента, с использованием прокси-идентификатора (на примере номера мобильного телефона)



Практика показывает, что такое решение также стимулирует и безналичные переводы между физическими лицами, поскольку такие платежи мгновенны и не требуют указания сложных реквизитов.

Главная проблема с использованием существующего идентификатора состоит в том, что он хорошо работает, если у каждого потребителя есть только один счет. Но, в отличие от номера мобильного телефона и, тем более, карты социального страхования, у клиента может быть несколько счетов, причем в разных банках. Что делать в этом случае? Можно разрешить привязку к телефону только одного счета. Технически, отследить соблюдение этого ограничения довольно легко – ведь все сведения хранятся в единой базе, а значит привязать один и тот же телефон к разным счетам не получится.

Есть и более гибкое решение этой проблемы. Можно разрешить клиенту самостоятельно устанавливать правила зачисления денежных средств на разные счета по номеру телефона. Например, переводы от физических лиц автоматически маршрутизируются на один банковский счет, переводы от юридических лиц – на иной и так далее. Хотя существенных технических препятствий для такого решения нет, вряд ли оно будет широко востребовано среди потребителей. Поэтому более перспективным представляется именно решение «один счет – один номер телефона». Все в данном случае зависит от того, насколько проактивную роль играет в этой модели центральный контрагент.

Схема с прокси-идентификатором в настоящее время рассматривается как наиболее перспективная специальной рабочей группой Европейского платежного совета по введению переносимости номера банковского счета. При этом, как предполагается, возможность создания специальных правил зачисления средств будет предоставляться как отдельная услуга³⁴.

Схема с прокси-идентификатором в настоящее время рассматривается как наиболее перспективная специальной рабочей группой Европейского платежного совета по введению переносимости номера банковского счета

Обратим внимание, что номер телефона используется исключительно как независимый идентификатор, никакой проверки личности по базам сотового

³⁴ Summary. 4th MEETING of the Steering Committee of the Mobile Proxy Forum // European Payments Council. SCP2P 022-16. Version 1.0. 14.12.2016.

оператора не проводится. В этом и нет необходимости – все клиенты уже идентифицированы соответствующими банками, по существу, меняется только способ передачи распоряжений о переводе денежных средств.

III. Замена номера счета прокси-идентификатором

Прокси-идентификатор – это специально сгенерированный идентификатор. В базе данных хранится связка «прокси-идентификатор – номер счета – банк»

В качестве идентификатора можно использовать не только один из существующих, но и специальные прокси-идентификаторы. Прокси-идентификатор – это специально сгенерированный идентификатор. В базе данных хранится связка «прокси-идентификатор – номер счета – банк». Сгенерировав такой идентификатор однажды, клиент может пользоваться им всю жизнь. А если захочет открыть несколько счетов, при желании может быть дополнительно сгенерировано неограниченное число таких прокси-идентификаторов. Плюс такого решения состоит в том, что становится неактуальной проблема второго и последующих счетов. С другой стороны, снижается потребительская ценность: перевод по такому специально сгенерированному идентификатору будет очевидно менее удобен, нежели по номеру мобильного телефона.

Прокси-идентификатор может быть сформирован и на основе какого-то существующего, например, по форме «индивидуальный номер налогоплательщика_1», «индивидуальный номер налогоплательщика_2» и так далее.

IV. Автоматическое перенаправление переводов на новый счет

В секторе мобильной связи операторы не обращаются к центральной базе при установлении каждого соединения. Телефония работает иначе, да и центральный контрагент не выдержал бы такого наплыва обращений со стороны операторов. Поэтому центральную базу приходится дублировать у каждого участника рынка инкрементно.

В межбанковских расчетах, напротив, центральный контрагент присутствует всегда, поскольку переводы осуществляются в рамках платежных систем. Операционный центр в такой ситуации мог бы сам хранить реестр перенесенных номеров банковского счета и осуществлять маршрутизацию сообщений о переводе. На основании данных от операционного центра, клиринговый центр -

рассчитывать корректные клиринговые позиции, а расчетные центр – осуществлять расчеты по корреспондентским счетам.

Теоретически, переносимость номера банковского счета могла бы работать и без центрального контрагента. Аналитики выделяют два подхода. Первый строится на уже описанной системе регламентации смены счета (напр., *Current Account Switching Scheme*). На протяжении определенного времени банк-донор перенаправляет входящие денежные переводы на новый банковский счет клиента. Как мы указывали выше, в Великобритании входящие платежи перенаправляются по новым реквизитам в течение 36 месяцев. На 8% уже закрытых счетов входящие переводы продолжают поступать по старым реквизитам даже спустя 12 месяцев после перехода клиента на обслуживание в другой банк³⁵. Если сделать такое перенаправление постоянным, в течение неограниченного периода времени, то оно будет формально схоже с переносимостью номера счета. Клиент будет переходить из банка в банк, а его деньги – следовать за ним.

Рисунок 9

Механизм переноса номера банковского счета путем автоматического переводов по цепочке банков



Проблема состоит в том, что такое решение, хотя и не требует существенной перестройки системы, довольно неустойчиво. Если клиент переходил из одного банка в другой несколько раз, то денежный перевод может следовать за ним по длинной цепочке финансовых учреждений. В большом масштабе это может привести к неоправданной нагрузке на участников рынка. Еще хуже ситуация, если один из банков в цепочке прекращает существование. В этом случае, вероятно,

³⁵ Making Current Account Switching Easier // Financial Conduct Authority. March 2015. P. 6.

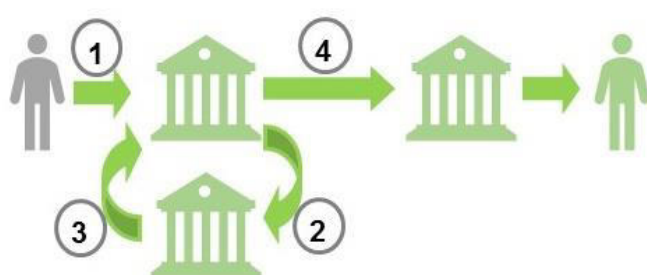
придется предусмотреть сохранение информации о всей цепочке у сторонней организации.

V. Автоматическое уведомление о новых реквизитах клиента

Второе решение, не подразумевающее использование центрального контрагента, нельзя назвать переносом банковского счета в полном смысле этого слова. При поступлении входящего перевода на счет, который уже закрыт клиентом, финансовая организация возвращает перевод банку отправителя, с указанием новых реквизитов (*‘smart bounce’*). Банк отправителя повторяет попытку перевода, но уже по новым реквизитам. Данный подход имеет аналогичные проблемы – при частой смене счета банк отправителя будет вынужден несколько раз повторять перевод денежных средств до тех пор, пока не найдет актуальные реквизиты клиента. При уходе одного из банков с рынка, цепочка прерывается, и система перестает работать. По объективным причинам, она также требует использования системы платежей в режиме реального времени, поскольку иначе перевод может занять очень длительное время.

Рисунок 10

Механизм переноса номера банковского счета посредством *‘smart bounce’*



1. Отправитель передает поручение на перевод в банк
2. Банк отправителя исполняет поручение;
3. Банк, указанный в поручении, возвращает денежные средства банку отправителя с указанием новых реквизитов получателя;
4. Банк отправителя корректирует поручение и направляет денежные средства по указанным реквизитам

Таким образом, выбор механизма переносимости номера банковского счета сводится, по существу, к нескольким вопросам:

- осуществляется ли механизм переносимости номера счета через центрального контрагента?

- сохраняется ли существующий алгоритм формирования номер банковского счета?
- вводится ли вместо номера банковского счета отдельный, независимый идентификатор (и если да – то как такой идентификатор формируется)?

С практической точки зрения, механика переносимости номера банковского счета тесно связана с внедрением стандартных протоколов обмена данными, а также регламентацией перехода из одного банка в другой. Если две эти инициативы уже реализованы, сохранение номера банковского счета не представляет существенной сложности.

Безусловно, введение переносимости номера банковского счета невозможно или весьма затруднено в тех юрисдикциях, где реквизиты счета включают в себя дополнительную информацию, помимо собственно номера и имени владельца (что ставит вопрос о том, насколько эта система эффективна в принципе). В таких случаях необходима подготовительная работа по сокращению объема реквизитов и соответствующая подготовка на уровне межбанковских платежных систем.

5 Заключение

В последние несколько десятилетий мы наблюдаем, пожалуй, самые беспрецедентные темпы внедрения инноваций в розничном финансовом секторе. Со времени появления чеков и платежных карт, отрасль еще никогда не менялась так стремительно. На рынке появляются новые интерфейсы и продукты, банки модифицируют привычные нам финансовые сервисы.

Но при всем очевидном расширении продуктовых линеек, мы продолжаем сталкиваться с такими проблемами как недостаточная доступность финансовых услуг, неконкурентные рыночные условия и так далее. Это значит, что просто внедрить новые продукты недостаточно. Некоторые действующие на рынке практики и процессы препятствуют повышению эффективности. А без реальной эффективности невозможно обеспечить качественный рост безналичных расчетов.

По всей вероятности, именно неэффективные процессы и практики, а не отсутствие тех или иных продуктов и сервисов являются реальной причиной неудовлетворенности потребителей, монополизации и спроса на наличные. Именно поэтому, казалось бы, насыщенные и богатые инновациями рынки развитых стран точно так же сталкиваются с проблемой ограниченной доступности финансовых услуг, как и страны, где банковская инфраструктура находится в зачаточном состоянии.

Без эффективных институтов мы не сможем создать по-настоящему безналичное общество. Ведь здесь платежная услуга переходит из разряда коммерческих сервисов в категорию социально значимых, гарантированных государством. Сорок лет назад мы бы просто сделали все финансовые сервисы государственными, но сегодня уже понимаем, что это решение тоже не работает. Остается только целенаправленная работа по выявлению препятствий для развития рынка и их устранению. И в процессе так или иначе придется затронуть практики, которые не менялись десятилетиями и кажутся слишком привычными, чтобы их менять. Одной из них посвящен настоящий отчет.

Регуляторы начинают ставить своей целью создание условий для эффективного рынка, а не точечное регулирование отдельных финансовых продуктов и сервисов

Платежный счет – самая базовая, простая финансовая услуга. И регуляторы, и участники рынка обычно рассматривают ее через призму привлечения клиентов, но при этом как правило игнорируют процедуры закрытия счета. В результате, на рынке сложилась практика, когда потребитель фактически оказывается «привязан» к своему банку. Затраты на переход в другое финансовое учреждение слишком высоки: даже если потребителю доступны более выгодные условия, ему проще остаться со старым банком, поскольку посещать офисы, писать заявления, вручную переносить платежные поручения и уведомлять контрагентов – слишком хлопотно, сложно и дорого. В такой ситуации на рынке могут быть сотни банков, но эффективным этот рынок не будет никогда.

Описанная проблема не нова. Она актуальна для многих социально значимых услуг, а также сложных рынков – будь то в сфере сотовой связи или водоснабжения. И ее, с той или иной степенью успеха, решали в разных отраслях. Впервые идею применить схожие подходы на финансовом рынке предложили в Европе. Директива о платежных счетах, которой мы посвятили этот отчет, направлена на устранение застарелых препятствий для повышения эффективности розничных финуслуг. Ее положения сводятся к трем основным мерам.

1. Обеспечение недискриминационного доступа к услуге банковского счета.

Не имея возможности открыть банковский счет, гражданин фактически оказывается поражен в правах. Он не может получать зарплату и социальные пособия, а в парадигме безналичного общества – вообще полноценно участвовать в экономических отношениях. Поэтому значимость финансовой услуги становится аналогичной медицинской помощи или общественному транспорту. А значит, недопустима дискриминация по месту проживания, регистрации, гражданству и прочим характеристикам. В безналичном обществе открытие банковского счета становится неотъемлемым правом. А значит, на том или ином этапе ее придется регулировать как социально значимый сервис – по аналогии с услугами здравоохранения, доступа к питьевой воде и так далее.

2. Стандартизация условий обслуживания

Банковский счет – это, по существу, не одна услуга, а пакет разных сервисов: разные типы переводов денежных средств, прямое дебетование, автоплатежи, овердрафт. Проблема состоит в том, что в каждом банке этот пакет сформирован по-разному. В результате, потребитель не получает полной информации о том, во сколько ему обойдутся все услуги.

По аналогии с информацией о кредите, европейский законодатель обязывает участников рынка предоставлять клиентам сведения о стоимости каждой услуги в пакете в стандартной форме. А чтобы потребители не путались в наименованиях сервисов, в Европе будет создан единообразный перечень названий самых распространенных услуг.

3. Распространение стандартных протоколов на информацию об условиях обслуживания

Стандартизация информации о тарифах положительно сказывается на прозрачности, но ограниченно влияет на возможность находить и выбирать наиболее выгодные предложения на рынке. Иначе потребителю придется посетить офис каждого банка и сравнивать условия вручную. Чтобы упростить эту задачу, Директива обязывает страны создавать сайты-агрегаторы, которые будут аккумулировать информацию от банков и автоматически подбирать наиболее выгодные предложения для конкретного клиента. По существу, такие сайты будут работать как сервисы по подбору авиабилетов и точно так же использовать стандартные протоколы и форматы обмена данными с участниками рынка.

4. Регламентация процедуры смены банка

Недостаточно узнать о более выгодных предложениях на рынке – необходимо иметь возможность ими воспользоваться. Для того, чтобы повысить мобильность клиентов, европейской Директивой предусмотрена регламентация процедуры смены банка. Клиент приходит в свой новый банк и по его заявлению старое финансовое учреждение переносит все длительные платежные поручения, автоплатежи, разрешения на прямое дебетование на новый счет. В заранее определенную дату старый счет закрывается, а поступающие на него платежи в течение некоторого времени перенаправляются по новым реквизитам. Издержки потребителей на смену банка снижаются. Финансовые учреждения более не могут создавать искусственные барьеры для перехода клиента. Повышается конкуренция на рынке в целом.

5. Переносимость номера банковского счета

Обязанность внедрять механизмы, которые бы позволяли клиентам переходить в другой банк и при этом сохранять номер счета, на законодательном уровне пока не установлена. Но эта идея уже обсуждается экспертами в ряде европейских стран. По аналогии с переносимостью номера мобильного телефона, это бы существенно

снизило издержки на уведомление контрагентов и упростило процедуру перехода на обслуживание в другую организацию.

Существует несколько технических механизмов переносимости номера банковского счета – от довольно инвазивных, меняющих принципы формирования номера счета, до более простых, подразумевающих использование стороннего идентификатора (например, номера мобильного телефона).

Инициатива тем более актуальна, что принцип формирования номера банковского счета удобен только самому банку и регулятору, удобство для клиента, как правило, не рассматривается вовсе. Поэтому вероятность того, что потребитель помнит номер своего счета, а значит использует его для повседневных платежей – минимален. Если мы посмотрим на наиболее распространенные ежедневные платежные инструменты, то увидим, что они построены либо на специальном (например, номер платежной карты), либо уже существующем идентификаторе (номере мобильного телефона).

Все эти шаги совершенно ясно отражают тенденцию к введению на финансовом рынке регулирования, направленного на повышение конкуренции, создание эффективного рынка, вместо поддержки или адаптации к отдельным технологиям или решениям.

Все эти шаги совершенно ясно отражают тенденцию к введению на финансовом рынке регулирования, направленного на повышение конкуренции, создание эффективного рынка, вместо поддержки или адаптации к отдельным технологиям или решениям. Мировой опыт показывает, что прямолинейные, простые решения, вроде принудительного открытия счетов (как в Индии) или массовой полупринудительной эмиссии банковских карт

малоэффективны. Мы наблюдаем прирост формальных показателей, но по-прежнему продолжаем сталкиваться с системными проблемами: недоступностью финансовых услуг, завышенными комиссиями, пресловутым «зарплатным рабством» и многими другими. Особенно показательным, что, по большому счету, с одинаковыми вызовами сталкиваются и развитые страны, и развивающиеся.

Мы знаем, что универсальных финансовых сервисов не существует. То, что работает в одной стране, не обязательно будет работать в другой. Но условия, необходимые для устойчивого и эффективного рынка, по всей вероятности, везде одни и те же. Поэтому европейский опыт может быть чрезвычайно полезен для любых юрисдикций. В том и числе и для России: несмотря на общий уровень развития платежных технологий, отечественная экономика по-прежнему остается

преимущественно наличной, работодатели продолжают навязывать своим сотрудникам конкретные финансовые продукты, сохраняется довольно высокая степень монополизации рынка. Вероятно, проблема не в разнообразии сервисов, а в сложившихся практиках. У российского рынка, безусловно, есть пространство для повышения эффективности. Это касается и очевидно устаревшего и избыточного состава реквизитов банковского счета, и распространенной практики «пакетирования» финансовых услуг, и информационной непрозрачности. Без решения всех этих проблем реальная эффективность рынка, по-видимому, будет ограниченной.



Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов "АЭД" - отраслевая ассоциация, созданная в 2010 году. Она объединяет 13 крупнейших игроков российского рынка электронных денег и безналичных переводов.

Ассоциация является широко признанным центром компетенции по платежам, специализированному финансовому регулированию, повышению доступности финансовых услуг и финансовым инновациям как в России, так и за рубежом. Основные задачи АЭД - устойчивое развитие отрасли, распространение лучших деловых практик и оказание экспертной поддержки для государственных органов и частного сектора.

Для получения дополнительной информации, посетите наш сайт www.npaed.ru.

Или свяжитесь с нами по адресу npaed@npaed.ru, либо по телефону 8 (906) 271-04-50.

Посетите наш сайт, чтобы получить доступ к переводам зарубежных нормативных актов в сфере финансов и аналитическим материалам по актуальным вопросам развития рынка электронных платежей.



[@npaed](https://twitter.com/npaed)



<http://fb.me/emoney.russia>

Подготовка отчета:

Анна Козырева: annkozyreva@yandex.ru

Шуст Павел: shoust@nraed.ru.

Верстка и оформление:

Григорий Захаржевский: zakharzhevsky@nraed.ru

Шуст Павел: shoust@nraed.ru.

Ссылки:

1. Врез, стр. 29: Current Account Switch Service Dashboard// BACS. 2016
2. Врез, стр. 32: Making Current Account Switching Easier // FCA. 2015
3. Врез, стр. 42: Account Number Portability // Authority for Consumers & Markets. 2016.

В отчете использованы изображения:

1. Раздел 1 Принятие Директивы о платежных счетах и эффективность европейского рынка финансовых услуг: «[Direction](#)» by [Dacian Dorca](#)
2. Раздел 2 Директива о платежных счетах – Основные принципы и положения: «[European Union Flags 2](#)» by [Thijs ter Haar](#) // CC BY 2.0
3. Раздел 3 Повышение эффективности рынка платежных услуг – пример Великобритании: «[Skyscrapers](#)» by [Hernán Piñera](#) / CC BY-SA 2.0
4. Раздел 4 Переносимость номера банковского счета: «[ATMs](#)» by [Ning Ham](#) // CC BY-NC-ND 2.0

© 2016 Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов «АЭД» (Ассоциация «АЭД»).

Распространение на коммерческой основе, а также копирование без указания на источник запрещено.

Данная публикация предназначена только для ознакомления. Ассоциация «АЭД» не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, которые могут понести третьи лица, руководствуясь содержанием настоящей публикации.

Изложенное не обязательно совпадает с позицией членов Ассоциации «АЭД»