

С. В. Науменкова

## ПІДВИЩЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЯТОРНОЇ ПРАКТИКИ

*Досліджено підходи до організації регуляторних обстежень та оцінки доступності фінансових послуг для населення. Визначено першочергові завдання розбудови фінансового сектору на принципах відповідального фінансування. Внесено рекомендації з конкретизації регуляторних заходів щодо захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг.*

*The article investigates the approaches of organization of regular examinations and evaluation of financial services accessibility to the population. The high-priority tasks to form the financial sector are defined on the principles of responsible financing. The study introduces the recommendations on specification of regulatory measures for consumer rights protection in the financial services market.*

**Ключові слова:** доступність фінансової послуги, регуляторні обстеження, захист прав споживачів на ринку фінансових послуг, відповідальне фінансування.

Забезпечення доступу населення до фінансових послуг особливо важливе в умовах посилення фінансової інтеграції. Сучасний посткризовий розвиток актуалізує питання регулювання й нагляду за фінансовим сектором з огляду на реалізацію стратегії клієнтоорієнтованого банківського бізнесу багатьма фінансовими посередниками.

У багатьох країнах на державному рівні розпочато розроблення плану національних дій із розширення доступу до фінансових послуг [1–4], які ґрунтуються на Загальних принципах захисту прав споживачів фінансових послуг, схвалених міністрами фінансів та головами центральних банків країн Великої двадцятки 14–15 жовтня 2011 р. [5]. Побудова національної фінансової системи, прозорої та відкритої для широких верств населення, є запорукою підвищення стійкості фінансового сектору, де ефективно співпрацюють як банки, так і небанківські фінансові посередники.

Метою статті є розкриття загальних підходів щодо оцінки доступності фінансових послуг для широких верств населення, котрі надаються фінансовими й банківськими установами в Україні, визначення першочергових завдань розбудови фінансового сектору за принципом відповідального фінансування та, з огляду на це, конкретизація окремих регуляторних положень для побудови інституційно диференційованої, стійкої фінансової системи, здатної забезпечувати належний рівень прозорості й захисту прав споживачів фінансових послуг.

Проблеми підвищення доступності фінансових послуг та інституціонального розвитку фінансового сектору знайшли відображення в офіційних документах міжнародних фінансових установ [6–12] і національних регуляторних органів [1–4; 13], а також у працях вітчизняних і зарубіжних науковців,

© Науменкова С. В., 2013

таких як Л. Брикс, А. Демиргук-Кунт, К. МакКі, С. Міщенко, Р. Певереллі, С. Рутледж, Т. Смовженко, І. Соркін, Р. Фенікс, П. Хонокан [4; 14–20] та ін. Разом із тим удосконалення механізму підвищення доступності фінансових і банківських послуг потребує постійної уваги та комплексного підходу в умовах запровадження оновлених міжнародних регуляторних стандартів та імплементації найкращої зарубіжної практики, що визначає актуальність обраної теми і спрямованість дослідження.

Проблема підвищення доступності фінансових послуг постійно перебуває в полі зору міжнародних організацій — Організації економічного співробітництва та розвитку, Світового банку, Міжнародного валютного фонду, Базельського комітету з питань банківського нагляду, Ради з фінансової стабільності та ін. Окрім того, доступність таких послуг є однією зі складових індексу фінансового розвитку (*financial development index*), розрахунок якого здійснюється щорічно на Всесвітньому економічному форумі в м. Давосі. Так, за оцінками цього форуму рейтинг України за рівнем доступності фінансових послуг (*financial access*) помітно погіршився (табл. 1), а її загальна позиція в ренкінгу у 2009—2011 рр. змістилася із 46-ї до 57-ї серед 62 країн.

Окремі показники доступності фінансових послуг у країнах світу в 2012 р. наведено в табл. 2. Традиційно основними постачальниками фінансових послуг (платіжно-розрахункових, кредитних, депозитних) є кредитні установи. Так, привертають увагу істотні розбіжності в доступності основних фінансових послуг у країнах із різним рівнем економічного розвитку. За даними Світового банку, близько половини домогосподарств у світі не мають доступу до банківських рахунків. Частка осіб дорослого віку, в котрих є банківські рахунки, коливається від 24 % у країнах Африки до 91 % у країнах ОЕСР (див. табл. 2).

Розгалуженість банківської філійної мережі перевищує 30 одиниць на 100 тис. осіб у економічно розвинутих країнах світу порівняно з 2—3 у найбільш розвинутих, зокрема Афганістані, Ліберії, Ємені, В'єтнамі. Крім того, є значні розбіжності в рівні заощаджень населення, оцінюваному за кількістю депозитних рахунків на 1000 осіб дорослого населення. У 2011 р. цей показник коливався від 332 у країнах із низьким рівнем доходів до 3878 у країнах із високим рівнем доходів (табл. 3).

Глобальна фінансова криза обмежила як споживання, так і надання більшості фінансових послуг. У 57 % країн світу спостерігалось скорочення числа наданих позик на 1000 осіб населення. У високодохідних країнах кількість депозитних рахунків на 1000 осіб дорослого населення упродовж 2004—2012 рр. зменшилася на чверть (див. табл. 3). Найстрімкішим таке скорочення було впродовж 2008—2009 рр. Саме в цей період відношення сукупного обсягу банківських позик до світового ВВП знизилось з 74 до 65 %, а банківських депозитів — із 72 до 66 % (рис. 1).

Таблиця 1. Ренкінг країн світу за рівнем доступності для населення фінансових послуг у 2009–2012 рр. (за оцінками Всесвітнього економічного форуму в Давосі)

Країна	Місце в рейтингу			
	2009	2010	2011	2012
Австралія	1	1	2	6
Австрія	2	8	8	23
Бельгія	4	3	3	3
Великобританія	16	10	9	12
Гонконг	13	2	1	4
Іспанія	18	12	14	20
Італія	21	22	20	33
Казахстан	46	53	55	47
Канада	3	6	5	2
Китай	30	26	22	41
Нідерланди	14	19	18	13
Німеччина	41	29	26	16
Польща	34	38	34	34
Словаччина	33	33	37	29
Росія	49	54	53	50
Сінгапур	9	13	10	14
США	12	5	4	5
Угорщина	42	37	41	38
<b>Україна</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>56</b>
Фінляндія	28	51	46	8
Франція	19	14	15	11
Чехія	27	30	35	31
Швейцарія	8	24	25	24
Швеція	26	7	12	1

Джерело: складено за: The Financial Development Report: 2009, 2010, 2011, 2012 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.weforum.org>.

Слід зазначити, що перевищення сукупних заощаджень над обсягами наданих кредитів позначилося на спрямованості регуляторних вимог Базельського комітету щодо контролю стану балансів банківських установ на основі запровадження додаткових обмежень щодо рівня левереджу та коефіцієнтів ліквідного покриття [2; 16].

Руйнівні наслідки глобальної фінансової кризи актуалізували питання відновлення довіри до фінансової системи та підвищення уваги до проблеми доступності фінансових послуг і захисту прав споживачів в умовах банкрутства великої кількості фінансово-кредитних установ та банків. Дедалі частіше вказується на наявність у країнах із розвинутими економіками безпосереднього зв'язку між захистом прав споживачів фінансових послуг і стабільними, ефективними ринками [14].

Таблиця 2. Окремі показники доступності фінансових послуг у країнах світу в 2012 р.

Країни	Частка осіб у віці старше 15 років, які мають рахунки у фінансових інститутах, %	Частка осіб у віці старше 15 років, котрі отримали позики від фінансових посередників, %	Кількість філій комерційних банків на 1000 км <sup>2</sup>	Число філій Банків на 100 тис. осіб у віці старше 15 років	Кількість банкоматів (АТМ) на 1000 км <sup>2</sup>	Число банкоматів (АТМ) на 100 тис. осіб у віці старше 15 років
<b>Світ загалом</b>	50,0	9,0	8,0	17,3	15,9	47,4
<b>З високим рівнем доходів</b> (за класифікацією ОЕСР — <i>high-income OECD members</i> )	90,5	14,2	31,3	31,0	57,5	90,5
<b>З поділом за регіональною (географічною) ознакою:</b>						
Східна Азія й Тихоокеанський регіон (EAP)	54,9	8,6	6,3	8,1	15,9	17,7
Західна Європа та Центральна Азія (ECA)	44,9	7,7	10,3	18,5	25,8	46,6
Латинська Америка й Карибський басейн (LAC)	39,3	7,9	6,2	14,9	10,2	33,0
Близький Схід і Північна Африка (MENA)	17,7	5,1	9,0	17,2	12,1	21,9
Південна Азія (SA)	33,0	9,0	21,6	8,3	17,2	5,8
Африка на південь від Сахари (SSA)	24,0	4,8	0,9	3,4	1,0	4,5
<b>З поділом за рівнем доходів</b> (за класифікацією Світового банку — <i>income group classification</i> )*:						
високий ( <i>high-income</i> )	89,5	13,8	27,1	33,7	69,5	122,9
низький ( <i>low income</i> )	23,7	11,4	1,2	3,8	1,2	3,2
нижче від середнього ( <i>lower middle</i> )	28,4	7,3	7,1	9,6	10,7	13,1
вище від середнього ( <i>upper middle</i> )	57,2	7,9	8,0	25,5	17,3	75,6

\* Станом на липень 2012 р.

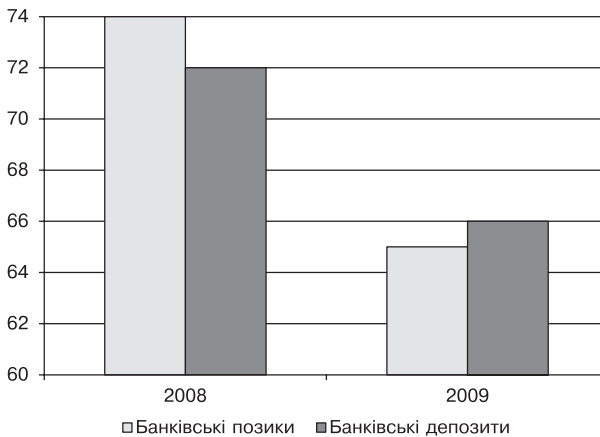
Джерело: Financial Access 2012: Getting to a More Comprehensive Picture // Reports by CGAAP and Its Partners. — 2013. — № 6, June. — Р. 38.

Таблиця 3. Кількість депозитних рахунків на 1000 осіб дорослого населення в країнах із різним рівнем доходів у 2004—2011 рр.

Рік	Загалом у світі	У групах країн із рівнем доходів населення*			
		низьким	нижчим від середнього	вищим від середнього	високим
2004	1124	240	529	774	5205
2005	1162	238	623	908	5086
2006	1152	256	626	984	4975
2007	1170	256	656	1045	4765
2008	1200	275	696	1132	4127
2009	1208	248	752	1138	3912
2010	1266	288	802	1270	3897
2011	1314	332	863	1332	3878
Зміна за 2004—2011, %	+16,9	+38,3	+63,1	+72,1	-25,5

\* За класифікацією Світового банку.

Джерело: Financial Access 2012: Getting to a More Comprehensive Picture // Reports by CGAAP and Its Partners. — 2013. — № 6, June — P. 12.



Джерело: побудовано за: Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis. — Washington : The World Bank Group, 2010. — P. 5, 6, 9, 10 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.cgap.org>.

Рис. 1. Відношення сукупного обсягу банківських позик та сукупного обсягу банківських депозитів до світового ВВП у кризовий період (2008—2009 рр.), %

Посилюється увага до проблем відповідального фінансування, котре визначають як надання роздрібних фінансових послуг на принципах прозорості і справедливості. При цьому наголошують на необхідності дотримання відповідного балансу між інтересами надавачів і споживачів фінансових послуг, а також запобігання несправедливому ставленню та завданню збитків роздрібним

споживачам фінансових послуг, до яких у більшості країн відносять фізичних осіб, а в окремих країнах — ще й дрібні комерційні підприємства.

Практика стимулювання відповідального фінансування охоплює:

- регулювання захисту прав споживачів;
- запровадження стандартів і кодексів поведінки постачальників фінансових послуг;
- реалізацію ініціатив щодо підвищення поінформованості й обізнаності споживачів фінансових послуг.

Надавачі фінансових послуг у процесі своєї діяльності повинні керуватися такими загальновизнаними принципами, як:

- чітке розкриття інформації з відповідних питань до, під час та після укладення угоди;
- справедливе й ввічливе ставлення до клієнтів;
- забезпечення механізмами звернення по допомогу для виправлення помилок, розгляду скарг і вирішення спорів.

Регулювання й контроль правильності надання фінансовими установами клієнтам роздрібних фінансових послуг та продажу фінансових продуктів є запорукою успішного розвитку ринку фінансових послуг. Це насамперед стосується розкриття інформації для невеликих інвесторів і вимог до фінансових установ щодо визначення прийнятності рекомендованих ними фінансових продуктів.

Ще одним базовим поняттям для регуляторної практики є *прийнятність фінансової послуги (suitability or appropriateness)*. Воно визнається в регулятивних вимогах наглядових органів практично всіх країн світу. Зокрема, у матеріалах Базельського комітету з питань банківського нагляду прийнятність визначається як ступінь того, наскільки продукт або послуга, запропонована посередником, відповідає фінансовому станові роздрібною клієнта, інвестиційним завданням, рівню толерантності до ризику, фінансовій потребі, знанням і досвіду.

Розбіжності між визначенням цього терміна та його вживанням різняться як за країнами, так і за секторами та стосуються обсягів наданої інформації, характеру фінансових послуг і продуктів, повноважень суб'єктів ринку, органів регулювання й нагляду тощо. Тобто фінансова послуга з позиції прийнятності для конкретного клієнта оцінюється з огляду на її зручність, доцільність, прозорість, а також відповідність фінансовим потребам клієнта (вартість послуги, толерантність до ризику, ефективність споживання) [16, с. 23, 24]. Також труднощі можуть виникати в разі порушення правил продажів (некоректні продажі — *mis-selling*), коли установа продає клієнту продукт, не прийнятний для нього.

У більшості країн вимоги до прийнятності фінансових послуг виникають тоді, коли установа дає пораду клієнту або рекомендує фінансовий продукт

для купівлі. Наприклад, у секторі інвестицій США, Канади, Японії та країн ЄС визначення прийнятності може бути зроблене в момент оформлення рекомендації чи надання послуги, а стандарти прийнятності застосовуються після надання таких рекомендацій.

Відповідальність за некоректний продаж продуктів, як правило, покладається на агента з продажу, а не на розробника продукту. Дотримання стандартів прийнятності органи регулювання й нагляду забезпечують шляхом інспектування та застосування наглядових підходів і заходів впливу. Особливо це характерно для банківського та страхового секторів. Таким чином, підхід фінансових установ до продажу фінансових продуктів і послуг на основі якомога повнішої реалізації принципів прийнятності є запорукою довіри клієнтів до фінансових ринків та спрямований на забезпечення захисту їхніх прав.

Виняткове значення для характеристики фінансового продукту чи послуги має практика розкриття інформації фінансовими установами, що допомагає клієнтам прийняти виважене рішення та зменшити ризик некоректних продажів.

Окремі показники доступності фінансових послуг для українських споживачів наведено в табл. 4. Слід зазначити, що інституційні зміни, які відбуваються у вітчизняному банківському секторі в умовах посилення регуляторних вимог до капіталізації банківських установ, з одного боку, сприяли активізації процесів концентрації капіталу та зростанню кількості банків із іноземним капіталом, а з другого — обмежили спектр основних видів фінансових послуг для широких верств населення, насамперед у сільській місцевості. Так, кількість філій комерційних банків на 1000 км<sup>2</sup> території країни скоротилася більш ніж утричі — з 2,59 у 2004 р. до 0,72 у 2012 р.

Привертає увагу стрімке зростання кількості банкоматів, що свідчить про збільшення обсягів безготівкових розрахунків, бурхливий розвиток банківських послуг на основі використання платіжних карток, підвищення привабливості електронного банківського бізнесу загалом. Насиченість банкоматами й терміналами в країні є високою навіть попри скорочення чисельності населення України протягом останніх років.

Традиційними формами послуг для більшості населення України залишаються кредитні й депозитні, про що свідчить позитивна динаміка кількості депозитних рахунків та обсягів наданих кредитів населенню (див. табл. 4). Разом із тим останнім часом спостерігається розбалансованість обсягів кредитно-депозитних послуг населенню: розміри наданих банківських позик істотно перевищували обсяги коштів на депозитних рахунках по відношенню до ВВП (рис. 2). Максимальна різниця між цими показниками зафіксована під час кризи 2008—2009 рр. — близько 40 % ВВП.

Окрім того, викликає занепокоєння присутність на вітчизняному ринку фінансових послуг так званих тіньовиків, діяльність яких проводиться без

Таблиця 4. Показники доступності й використання фінансових послуг в Україні у 2004—2012 рр.

Показник	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Кількість філій комерційних банків: на 1000 км <sup>2</sup>	2,59	2,68	2,68	2,66	2,56	2,20	1,58	1,08	0,72
на 100 тис. осіб дорослого населення	3,72	3,87	3,87	3,85	3,73	3,21	2,32	1,60	1,07
Число банкоматів (АТМ): на 1000 км <sup>2</sup>	13,99	19,55	25,40	36,13	48,27	49,95	52,07	56,96	62,40
на 100 тис. осіб дорослого населення	20,12	28,17	36,72	52,38	70,24	72,96	76,37	83,95	92,39
Відношення коштів на депозитних рахунках комерційних банків до ВВП, %	22,51	28,68	32,25	36,68	35,64	34,02	36,35	35,79	38,72
Відношення кредитів, наданих комерційними банками до ВВП, %	25,42	32,11	44,57	58,40	76,39	77,03	65,64	59,66	56,29
Кількість депозитних рахунків комерційних банків на 1000 осіб дорослого населення	—	3300,78	3548,36	3844,13	3853,13	4019,71	4210,40	4297,95	4672,86
Число індивідуальних депозитних рахунків у комерційних банках на 1000 осіб дорослого населення	—	—	—	—	—	—	—	4245,78	4618,67

*Джерело:* складено за даними Міжнародного валютного фонду.

відповідного дозволу та потребує постійного контролю з боку регуляторів. Ідеться передусім про грошових кур'єрів, лихварів, нелегальних керуючих активами, установи з нелегального обміну грошей.

Доступність фінансових послуг безпосередньо пов'язана з рівнем фінансової грамотності, оскільки попит на певний вид послуги обумовлює наявність у споживача необхідних фінансових знань про неї.

З огляду на важливість дотримання Загальних принципів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та завдань, окреслених у Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки, а також враховуючи досвід центральних банків окремих країн, вважаємо за доцільне проведення загальнонаціонального обстеження доступності фінансових послуг для населення України за такими напрямками:

- 1) попит на фінансові послуги;
- 2) пропозиція фінансових послуг;
- 3) забезпечення доступу до фінансових послуг широких верств населення;
- 4) захист прав споживачів на ринку фінансових послуг.

З цією метою корисним є досвід масштабного обстеження доступності фінансових послуг, набутий центральними банками окремих країн. Наприклад, Центральним банком Республіки Білорусь та Інститутом соціології Національної





Джерело: побудовано за даними Міжнародного валютного фонду.

**Рис. 2. Відношення обсягів наданих банківських позик та коштів на депозитних рахунках комерційних банків в Україні до ВВП у 2004—2012 рр., %**

академії наук Білорусі у 2011—2013 рр. проведене таке масштабне обстеження з допомогою опитування, в якому взяло участь 8 тис. мешканців 12 міст і 118 районів країни.

Опитування проводилося з використанням анкети, котра містила 60 питань, згрупованих за такими чотирма напрямками [2, с. 3]:

1. Використання фінансових послуг:

- операції з готівкою та платежі;
- кредит;
- заощадження й інвестиції;
- страхування.

2. Фінансова поведінка:

- схильність до заощаджень;
- позичання коштів із неформальних джерел.

3. Фінансова грамотність:

- кількісне мислення;
- елементарна поінформованість про економічну ситуацію.

4. Соціально-демографічні характеристики:

- стать, вік, соціальний статус, сімейний стан, розмір домогосподарства;
- достатність коштів для придбання найпотрібнішого для життя.

За результатами опитування щодо охоплення населення Білорусі фінансовими послугами, значна частина населення повністю відсторонена від фінансового ринку цієї країни. Причому 15,4 % респондентів узагалі не користуються фінансовими послугами, 30,3 % — однією-двома, переважно пов'язаними з нарахуванням і отриманням заробітної плати. До категорії громадян, котрі є споживачами трьох і більше фінансових послуг, віднесено понад половину населення. До категорії обізнаних споживачів, що користуються 6—8 послугами, належить 10 % респондентів, а 9 і більше — лише 2 % опитуваних. Загальний рівень охоплення громадян фінансовими послугами в цій країні (індекс фінансової доступності) становить 84,6 %. При цьому найвищим він був за розрахунково-касовими послугами (69,3 %), а найнижчим — за заощаджувальними послугами (16,4 %). Кредитними послугами користуються близько 20 % опитаних, а послугами зі страхування — 55,6 % [2, с. 4, 5].

Для порівняння: у Росії доступність фінансових послуг становить 50 % потреби, а для малого бізнесу — лише 15—20 %. На думку фахівців, однією з причин такої ситуації є територіальна розпорошеність банківської інфраструктури. Так, у 2012 р. щільність філій і точок обслуговування у РФ на 100 тис. населення дорівнювала 27, для Москви — 100, у сільській місцевості — лише 6—7. Майже 96 % громадян отримують розрахункові й платіжні послуги через банківські установи та відділення зв'язку, понад 30 % мають банківські вклади, близько 10 % охоплені добровільними видами страхування й лише 2—3 % користуються послугами організацій, які працюють на ринку цінних паперів [1, с. 6].

Масштабне обстеження доступності фінансових послуг, що надаються через банківських і платіжних агентів, було проведене у 2012 р. Центральним банком Російської Федерації (Банком Росії), Міністерством економічного розвитку РФ спільно з Альянсом за фінансову доступність (*Alliance for Financial Inclusion* — AFI)<sup>1</sup>. Особливістю підходу до організації обстеження у Росії є те, що воно проводилося серед агентів (пунктів обслуговування), а не споживачів фінансових послуг (населення), як у Білорусі. Загальна кількість кредитних організацій — учасників Асоціації російських банків та платіжних систем сягнула 12492, а число пунктів обслуговування цих агентів — 318992. Основним методом обстеження також було опитування, котре проводилося за такими напрямками [3, с. 10]:

I. Розвиток інфраструктури:

- Загальна кількість агентів.
- Кількість пунктів надання послуг.
- Кількість агентів і пунктів обслуговування по регіонах.

<sup>1</sup> AFI є мережею, що об'єднує фінансових регуляторів понад 60 країн світу та є членом Глобального партнерства за фінансову доступність (*Global Partnership for Financial Inclusion* — GPFII) — структури, створеної за ініціативи Великої двадцятки для підтримки реформ у сфері фінансової доступності, котру надають країни — члени G20.

### II. Клієнти та послуги:

- Чисельність користувачів різних послуг:
  - платежі (за видами);
  - грошові перекази;
  - погашення кредитів;
  - надання кредитів;
  - поповнення банківського рахунку;
  - платежі страховим компаніям;
  - інші.
- Середній розмір платежу.
- Розподіл платежів за видами.

### III. Вартість та організація бізнесу:

- Вартість послуг для клієнтів.
- Вартість різних видів послуг для клієнтів (за видами).
- Вартість послуг по регіонах.
- Відомості про зміну вартості послуг.
- Організаційно-правові форми агентів.

### IV. Якість послуг:

- Кількість скарг від клієнтів.
- Кількість неотриманих платежів.
- Інші проблеми, пов'язані з наданням послуг через агентів.

За результатами обстеження частка постійних клієнтів щодо отримання фінансових послуг становить у середньому близько 16,5 %. Серед пунктів обслуговування переважають платіжні термінали — майже 70 %. Середня вартість платежу, хоч і зменшилася в період 2011—2012 рр. з 3,9 до 2,4 %, залишається доволі високою. Переважна більшість скарг клієнтів (46 %) стосується випадків, коли платіж не дійшов до одержувача. Основний обсяг платежів у кількісному вимірі припадає на послуги зв'язку (86 % у 2012 р. порівняно з 96 % у 2011 р.). За середнім розміром платежів переважають послуги з погашення кредиту, на другому місці — поповнення електронних гаманців і купівля наперед оплачених карток.

Отримані результати дали змогу сформувати портрет типового російського клієнта — одержувача фінансових послуг [3, с. 17]. Це особа, яка:

- не має банківської карти (або мешкає на території, де відсутній банкомат);
- не вміє користуватися або побоюється використовувати платіжну карту для здійснення платежів;
- не має доступу до інтернет-банкінгу;
- має невисокий рівень фінансової освіти й доходів.

В Україні з ініціативи Національного банку України розпочато активну діяльність щодо підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності

населення, що сприяє формуванню в нього попиту на фінансові послуги; запроваджено комплекс заходів із посилення регуляторного впливу за порушення прав споживачів на ринку фінансових послуг. Поряд із цим, враховуючи результати регуляторної практики наших сусідів, заслуговує на увагу питання організації системного обстеження названого ринку для визначення збалансованості попиту й пропозиції фінансових послуг та їх доступності для широких верств населення. Із метою вдосконалення регуляторної практики в першу чергу доцільно:

- Розробити критерії доступності фінансових послуг населенню, які надаються кредитними організаціями безпосередньо, а також через відповідних платіжних агентів.

- Уточнити статус платіжного агента й конкретизувати регуляторні вимоги щодо набуття ним відповідних прав на проведення діяльності з надання фінансових послуг. Наприклад, у Росії вживається таке визначення банківського платіжного агента: це юридична особа, за винятком кредитної організації, або індивідуальний підприємець, котрі залучаються кредитною організацією для здійснення діяльності, визначеної Федеральним законом РФ “Про національну платіжну систему” [13].

- Розробити перелік питань для анкетування та організувати широко-масштабне обстеження доступності фінансових послуг населенню, які надаються різними постачальниками фінансових послуг через платіжних агентів, за видами послуг і територіальним поділом.

- Проаналізувати питання ціноутворення на фінансові послуги та визначити середню вартість фінансових послуг і середній розмір платежу за фінансові послуги, що надаються через банківських і платіжних агентів.

- Виокремити адміністративно-територіальні одиниці з найбільшою й найменшою щільністю точок доступу населення до фінансових послуг.

- Оптимізувати інфраструктуру ринку фінансових послуг, зокрема структуру пунктів обслуговування споживачів фінансових послуг та електронних пунктів самообслуговування (платіжних терміналів).

- Розробити рекомендації щодо оптимізації суб'єктного складу постачальників фінансових послуг на різних сегментах споживчого ринку, котрі потребують підвищеної уваги в плані технологічної, операційної й комунікаційної інтеграції, виключивши можливість регуляторного арбітражу.

- Запровадити принципи та правила ризик-орієнтованого регулювання й нагляду за різними групами постачальників фінансових послуг, незалежно від сектору ринку та правової форми постачальника.

- Удосконалити регуляторний контроль посередників, які працюють з використанням різних механізмів дистанційного надання фінансових послуг (мобільний та інтернет-банкінг), особливо за умов створення мережевих структур із надання фінансових послуг (мережевий маркетинг).

Серед очікуваних позитивних ефектів для економіки від реалізації програми розширення доступу до фінансових послуг на національному рівні можна назвати такі [3, с. 4, 5]:

- підвищення доступності фінансових послуг для окремих клієнтських груп і територій;
- розвиток технологій мікрофінансування, у т. ч. фінансування малого бізнесу, стимулювання підприємницької діяльності; забезпечення доступу малого бізнесу до додаткових джерел фінансування;
- підвищення рівня заощаджень населення та розширення можливостей для спільного інвестування;
- зниження рівня соціальної ізоляції малозабезпечених верств населення, скорочення обсягу неформального (тіньового) кредитного ринку й лихварства;
- перехід від затратних методів боротьби з бідністю на основі субсидування та благодійності до програм самозайнятості для найуразливіших верств населення;
- підвищення рівня фінансової грамотності, зокрема з метою розширення обсягу фінансових послуг на основі використання систем електронної комерції та безготівкових розрахунків.

### Список використаних джерел

1. Повышение доступности финансовых услуг : концепция развития финансового рынка России до 2020 года. — М., 2008. — 72 с. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.asros.ru/public>.
2. Оценка и анализ доступа населения к финансовым ресурсам в Республике Беларусь: спрос, предложение и государственная политика. — Минск : Нац. банк Республики Беларусь, 2013 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.nbrb>.
3. Оценка доступности финансовых услуг, предоставляемых через банковских и платежных агентов: отчет по результатам исследования. — М. : Минэкономразвития РФ, 2012. — 36 с. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.finansy.ru>.
4. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.zakon2.rada.gov.ua>.
5. Загальні принципи “Великої двадцятки” щодо захисту прав споживачів фінансових послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.finrep.kiev.ua>.
6. Basel III: A Global Regulatory Framework for More Resilient Banks and Banking Systems. December 2010 (rev. June 2011). — Basel Committee on Banking Supervision, 2010. — 68 p. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bis.org>.
7. Basel III: The Liquidity Coverage Ratio and Liquidity Risk Monitoring Tools. January 2013. — Basel Committee on Banking Supervision, 2013. — 69 p. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bis.org>.
8. Financial Access 2012: Getting to a More Comprehensive Picture. Reports by CGAAP and Its Partners. — 2013. — № 6, June. — 101 p.

9. Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis. — Washington : The World Bank Group, 2010 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.cgap.org>.

10. Financial Inclusion Measurement for Regulators: Survey Design and Implementation // AFI Policy Paper. — 2010. — February. — 24 p. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.microfinancegateway.org>.

11. Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access : A World Bank Policy Research Report [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.siteresources.worldbank.org>.

12. Financial Literasy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis. — 2009, June. — 20 p. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.worldbank.org>.

13. О национальной платежной системе : федеральный закон Российской Федерации от 27.06.2011 № 161-ФЗ [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.base.consultant.ru>.

14. *Brix L.* Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance. Focus Note 60 / L. Brix, K. McKee. — Washington, D. C. : CGAP [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.cgap.org>.

15. *Beck Th.* Access to Financial Services: Measurement, Impact, and Policies / Th. Beck, A. Demirguc-Kunt, P. Honohan. — Oxford University Press, 2009 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.openknowledge.worldbank.org>.

16. *Науменкова С. В.* Ринок фінансових послуг : навч. посіб. / С. В. Науменкова, С. В. Міщенко. — К. : Знання, 2010. — 532 с.

17. *Феникс Р.* Финансовые услуги: перезагрузка / Р. Феникс, Р. Певерелли ; пер. с англ. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. — 384 с.

18. *Rutledge S. L.* Consumer Protection and Financial Literacy. Lessons from Nine Country Studies / S. L. Rutledge. — 2010, June. — 46 p. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.siteresources.worldbank.org>.

19. Захист прав споживачів фінансових послуг: поінформовані та захищені споживачі — запорука підвищення довіри до фінансового сектору. Проект USAID “Розвиток фінансового сектору”, 2012 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.finper.kiev.ua>.

20. Фінансова грамотність : навч. посіб. / за ред. Т. С. Смовженко. — 2-ге вид., випр. і доп. — К., 2012. — 311 с. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://osvita.ua>.