

Давыдовские чтения. Тренды и перспективы цифровой экономики: финансовые технологии и безопасность. 2022. С. 131-136.
David's readings. Trends and prospects of the digital economy: financial technologies and security. 2022. P. 131-136.

Научная статья
УДК 336.7

Актуальные проблемы обеспечения финансовой безопасности личности в банковской сфере

Ольга Викторовна Барсукова^{1✉}, Павел Юрьевич Васин¹

¹ Орловский государственный университет имени И. С. Тургенева, Орёл, Россия

¹barsukova_olga@inbox.ru✉

Аннотация. Исследованы угрозы финансовой безопасности личности, а также наиболее часто возникающие у потребителей финансовых услуг проблемы при взаимодействии с кредитными организациями на банковском рынке РФ.

Ключевые слова: финансовая безопасность личности, угрозы, риски, потребители финансовых услуг, кредитные организации

Original article

Actual problems of ensuring the financial security of the individual
in the banking sector

Olga V. Barsukova^{1✉}, Pavel Yu. Vasin¹

¹Orel State University named after I. S. Turgenev, Orel, Russia

¹barsukova_olga@inbox.ru✉

Abstract. The threats to the financial security of the individual are investigated, as well as the most common problems that arise for consumers of financial services when interacting with credit institutions in the banking market of the Russian Federation.

Keywords: personal financial security, threats, risks, consumers of financial services, credit organizations

Введение. В современных условиях развития финансового рынка тема обеспечения финансовой безопасности является крайне актуальной. Финансовая безопасность личности - это важная составная часть экономической безопасности гражданина. На финансовую безопасность постоянно оказывают влияние различные внешние и внутренние угрозы. Внешние угрозы, влияющие на безопасность личных финансов, во многом зависят от того, насколько эффективно государство обеспечивает защиту от этих угроз путем применения различных мер противодействия. Вместе с тем, финансовая безопасность личности зависит во многом и от самого гражданина. Внутренние угрозы, как правило, возникают в результате решений, принимаемых личностью. Недостаточный уровень финансовой грамотности приводит к тому, что гражданин принимает неверные финансовые решения, результат которых с высокой долей вероятности может повлечь полную или частичную потерю денежных средств, дохода, нарушение прав и имущественных интересов личности как потребителя финансовых продуктов или услуг.

Основная часть. Анализируя банковскую сферу, можно выделить специфические угрозы для финансовой безопасности личности (рисунок 1).

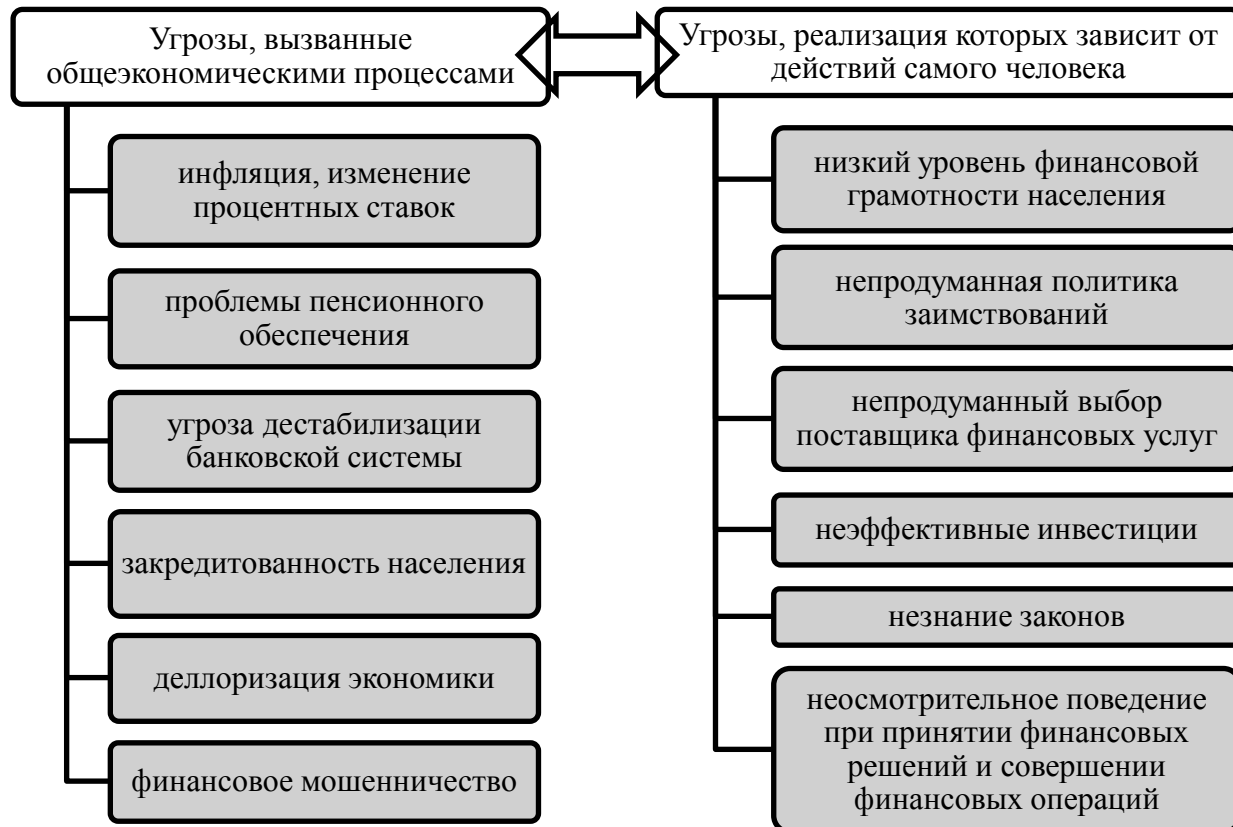


Рисунок 1 – Классификация угроз финансовой безопасности личности в банковской сфере

Увеличение числа операций, способов взаимодействия между кредитными организациями и потребителями финансовых услуг, появление новых банковских продуктов неизбежно ведут к росту угроз, а также появлению новых, высокотехнологичных сомнительных (мошеннических) схем и недобросовестных практик.

Согласно данным Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг за 2020 год в Банк России на рассмотрение поступило 278,0 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 12,7% больше, чем за 2019 год.

Как видно из рисунка 2, в отношении кредитных организаций:

– за 2020 год количество жалоб в отношении кредитных организаций выросло на 35,2% по сравнению с 2019 годом и составило 191,4 тысячи;

– наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 40,7%. По сравнению с 2019 годом удельный вес таких жалоб вырос на 1,5 процентного пункта;

– 15,7% составляют жалобы потребителей при реализации ипотечного кредитования;

– 7,2% жалоб приходится на вопросы, связанные с исполнительным производством.



Рисунок 2 – Распределение жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, за январь – декабрь 2020 г., в %

Следует отметить, что с февраля 2019 года жалобы потребителей на недобросовестные действия при продаже финансовых продуктов

(мисселинг) ЦБ РФ выделяет в отдельную дополнительную категорию. Согласно данным за январь – декабрь 2020 г., 53% жалоб по этому направлению приходилось именно на банки [1].

В таблице 1 представлена классификация отдельных наиболее часто возникающих у потребителей финансовых услуг проблем при взаимодействии с финансовыми организациями, в том числе банками.

Таблица 1 – Нарушения прав потребителей финансовых услуг

Права потребителей финансовых услуг	Проблемы, связанные с нарушением прав потребителей финансовых услуг
Право на выбор	<ul style="list-style-type: none"> - отказ в предоставлении финансовых услуг (на основании публичного договора), блокировка банковских карт; - невозможность приобретения нужного продукта (услуги) без навязывания дополнительных услуг (инвестиционных, страховых).
Право на информацию	<ul style="list-style-type: none"> - мисселинг (недобросовестная практика продаж), связанный с продажей сложных финансовых продуктов неопытному инвестору либо продажа сложных финансовых инструментов под видом простых (например, продажа облигаций зарубежных эмитентов); - предоставление клиентам некачественной и (или) неполной информацией, введение в заблуждение.
Право на безопасный продукт	<ul style="list-style-type: none"> - взыскание задолженности; - хищение (пропажа) средств клиента; - идентификация и обеспечение защиты персональных данных;
Право на обращение и защиту	<ul style="list-style-type: none"> - низкое качество обслуживания, нарушение сроков и (или) сумм выплат, отказ в рассмотрении жалоб клиентов); - проблемы с погашением кредитов, невозможность получения возмещения по вкладам, натурального возмещения.

Основные риски, с которыми сталкивается гражданин, связаны с недостаточным информированием о характеристиках банковских продуктов; с возможностью совершить осознанный свободный выбор продукта или его параметров; с качеством коммуникаций банка с клиентом, а также с качеством обслуживания.

Особого внимания заслуживает значительный рост цифровизации экономики, влияние которой мы наблюдаем и в финансовом секторе. Предоставление финансовых продуктов и услуг дистанционным способом без непосредственного взаимодействия потребителя и банка по цифровым каналам (в онлайн-режиме или через мобильный

телефон) содержит в себе как новые возможности, так и риски. Такой формат предоставления финансовых продуктов (услуг) может стать причиной расширения спектра проблем, связанных с информированием потребителей о существенных условиях этих продуктов (услуг), а также о правилах их безопасного использования [2].

В 2020 году указанные угрозы финансовой безопасности граждан усилились под влиянием эпидемии новой коронавирусной инфекции, которая отрицательно сказалась на всех сферах социальной и экономической жизни, включая обеспечение информационной безопасности кредитных организаций и их клиентов. И если банки были относительно неплохо подготовлены к негативным изменениям, то граждане столкнулись с таким ростом числа атак и их разнообразием впервые.

Кроме вышеперечисленных угроз попрежнему остается актуальной проблема предоставления финансовых услуг нелегальными участниками финансового рынка, в том числе иностранными организациями. В 2020 году ЦБ РФ у 1549 субъектов выявил признаки нелегальной деятельности. 53% из их числа осуществляли незаконное кредитование, 25,5% – это нелегальные форекс-дилеры, 14,3% – финансовые пирамиды [3]. Также следует отметить главную тенденцию этого года – нелегальная деятельность стала массово осуществляться в онлайн-формате. В первую очередь этим стали пользоваться как раз организации, имеющие признаки финансовых пирамид и нелегальных форекс-дилеров. Это связано с ограничениями, возникшими вследствие пандемии, так как всё больше граждан стали пользоваться финансовыми услугами в дистанционном формате. Кроме этого, и сам онлайн-формат показывает значительный рост и становится всё более востребованным для использования на финансовом рынке.

Заключение. Стремительное развитие финансового рынка, появление разнообразных финансовых продуктов, широкое внедрение финансовых технологий, активная цифровизация экономики требуют от граждан получения знаний и опыта взаимодействия с различными финансовыми организациями, чтобы идти в ногу со временем и избегать при этом возникновения неблагоприятных ситуаций и финансовых рисков. Государство, в лице, прежде всего, Центрального банка РФ, должно постоянно совершенствовать методы регулирования и надзора за финансовыми

организациями в целях противодействия недобросовестным и мошенническим действиям, обману потребителей и повышения прозрачности и стабильности всех сегментов финансового рынка.

Список источников

1. Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России о работе с обращениями (январь-декабрь 2020 года) [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/protection_rights

2. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг в России [Электронный ресурс]. URL: bujet.ru/article/225486.php

3. Аналитика Банка России. Противодействие нелегальной деятельности на финансовом рынке [Электронный ресурс]. URL: <https://cbr.ru/inside/analytics/2020>

References

1. Report of the Service for Consumer Protection and Ensuring the Availability of Financial Services of the Bank of Russia on handling appeals (2020) [Electronic resource]. URL: https://cbr.ru/protection_rights

2. Current issues of consumer protection of financial services in Russia [Electronic resource]. URL: bujet.ru/article/225486.php

3. Analytics of the Bank of Russia. Countering illegal activities in the financial market [Electronic resource]. URL: <https://cbr.ru/inside/analytics/2020>

Информация об авторах

О. В. Барсукова – кандидат экономических наук;

П. Ю. Васин – студент 5 курса.

Information about the authors

O. V. Barsukova – Candidate of Economic Sciences;

P. Yu. Vasin – 5th year student.

Статья поступила в редакцию 09.06.2022; одобрена после рецензирования 16.06.2022; принята к публикации 18.06.2022.

The article was submitted 09.06.2022; approved after reviewing 16.06.2022; accepted for publication 18.06.2022.