



Building Financial Systems for the Poor

**Дистанционный банкинг – путь к
всеобъемлющим финансовым системам**

Москва, Россия. 14 ноября 2007 г.

Ольга Томилова, Консультант CGAP по региону Европа и
Центральная Азия

Что такое CGAP

- Глобальный ресурсный центр по проблеме доступа к финансовым услугам
- Основан в 1995 г.
- 33 организации – члена – государственные и частные агентства развития, цель которых – расширение доступа населения к финансовым услугам
- Подразделение Всемирного Банка (World Bank)
- Поддержка инноваций, разработка стандартов, координация действий заинтересованных сторон
- В 2004 г. страны «большой восьмерки» (G8) принял Ключевые принципы микрофинансирования CGAP

Что такое дистанционный банкинг?

Инновационное использование информационных и коммуникационных технологий для предоставления финансовых услуг посредством каналов, альтернативных традиционным банковским филиалам и банкоматам

- Мобильные телефоны
- Точки продаж, оборудованные POS-терминалами

В чем преимущества мобильного банкинга?

Для клиентов дистанционный банкинг – это:

- Удобно
- Эффективно
- Безопасно
- Недорого

Ценность экспериментов с ДБ

Развитие финансового сектора способствует экономическому росту и борьбе с бедностью

- Наблюдается четкая корреляция между развитием финансового сектора и экономическим ростом (*Schumpeter, 1942, Levine et al, 2000, Beck et al 2006*)
- Доступ к финансовым услугам ведет к снижению уязвимости малообеспеченного населения, повышению качества питания, здравоохранения и образования (*CGAP FN 24, 2004*)
- 30% различий в уровне благосостояния малообеспеченного населения в пределах одной страны обусловлены различиями уровня развития финансового сектора (*Beck et al, 2007*)

Какие факторы препятствуют доступности финансовых услуг?

- Большие расстояния / Низкая плотность населения
- Низкий доход клиентов по сравнению со стоимостью услуг
- Низкий уровень образования и (финансовая) неграмотность
- Отсутствие кредитной истории
- Неудачный дизайн продукта или способа его реализации
- Узкий спектр предлагаемых продуктов

Технологические решения могут помочь преодолеть эти препятствия

Какие это технологические решения?



Модели дистанционного банкинга

На базе банка

- Имеющее лицензию финансовое учреждение
- Сеть розничных агентов, использующих технологические решения
- Контакт с клиентами через розничных агентов

Без участия банка

- Сотовый оператор или эмитент платежных карт
- Сеть розничных агентов, использующих технологические решения
- Контакт с клиентами через розничных агентов



Дистанционный банкинг: как это происходит?

Использование информационной технологии для предоставления финансовых услуг малообеспеченному населению через альтернативные каналы, в т.ч. использование розничных агентов



Банк



Пример операции снятия денежных средств со счета

Агент



Клиент



Преимущества для сторон-участников

Банк



- Использование инфраструктуры агента снижает капитальные затраты
- Возможность обслуживать менее доходные и труднодоступные сегменты
- Быстрый набор оборота, необходимого для получения прибыли

Агент



- Увеличение потока клиентов
- Меньше наличных на руках
- Доходы от комиссий банков
- Дифференциация предлагаемых услуг
- Ассоциация с банком усиливает бренд агента

Клиент



- Близкое расположение пункта обслуживания экономит время и деньги
- Привычное общение с магазином по соседству
- Малообеспеченные люди ценят безопасность: доступ к услугам через регулируемое учреждение

Возникшие вопросы...

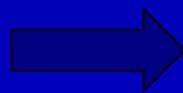
- Какие из подходов окажутся жизнеспособными?
- Какие из них имеют потенциал расширения доступа к фин.услугам?
- Какова должна быть реакция регулирующего органа?



Бизнес-
модели



Принятие
клиентами



Регулировани
е

**Диагностические исследования,
цель которых – получить ответ на три
вопроса:**

Какова реакция
регулирующих органов?
Эффективны ли эти меры?
Что можно рекомендовать?

Краткое описание ДБ: Бразилия

- Модель на базе банка
- Поправки к банковскому законодательству (постепенные), позволяющие заключать договор практически с **любыми** розничными агентами
- Позволяется делегирование широкого спектра операций: прием и выдача денежных средств, идентификация клиента и даже андеррайтинг по кредитам
- Потребители защищены потому что банк отвечает за действия своих агентов
- Орган надзора теоретически имеет право проверять деятельность агентов

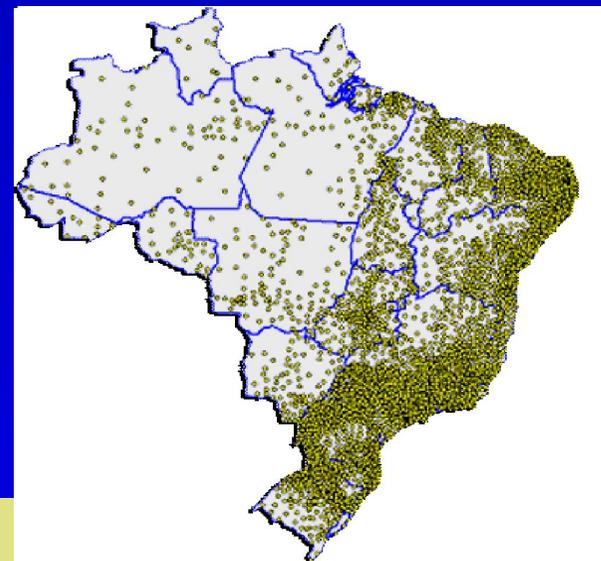
Caixa Econômica

- 13.000 агентов (лотерейных киосков, магазинов)
- Пенсии и соц.выплаты, комм. платежи, депозиты, покупки
- 3 циркуляра ЦББ
- Клиенты имеют «упрощенные счета»



Влияние на рынок

- Охват всех 5561 муниципалитетов
- За 2002-2005 открыто 12 млн счетов
- Объем операций - US\$ 940 млн
- Обогнали филиалы банков – на первом месте в качестве поставщика услуг



Как клиенты используют услуги агентов банков?

Исследования CGAP в Бразилии: выборка из 750 клиентов и потенциальных клиентов:

- Доступ не проблема – агенты банков очень популярны:
 - Услугами пользуются 90% опрошенных, особенно в городах
 - 61% пользователей используют лотерейные киоски
 - 50% пользователей раньше в основном обслуживались в филиалах банков
 - Статистика по малограмотному населению не отличается от статистики в целом
- ...однако пользование ограничивается узким набором продуктов:



Source: CGAP Pernambuco study 2006

Бизнес-модели на Филиппинах: На базе банка и без участия банка

Smart Money

- Запущен в дек. 2000 г. ~ 4 млн. клиентов
- Не конкурирует с банками, а дополняет их услуги
- Дебетовая карта Mastercard + мобильный телефон
- 2800 “исполнительных центров” + продавцы и банкоматы МС
- Пилотный проект с мобильными денежными переводами



GCash

- Без участия банка – мобильный кошелек, депозиты
- Запущен в 2004 г. ~ 1 млн. клиентов
- Регулируется как поставщик услуг денежных переводов, на основании спец. писем ЦБФ
- 6000 розничных точек регулируются как агенты по услугам денежных переводов
- Партнерство с сельскими банками



Source: interviews with GXI, Smart, April 2007

Бизнес-модели: Южная Африка

WIZZIT

- Цель – охват 16 млн. человек, не имеющих доступа к банковским услугам
- “Банк в моем кармане”
- Подразделение SA Bank of Athens
- Клиенты очень довольны
- 75.000 клиентов
- Задача: привлечь следующую волну клиентов



MTN Banking



- Цель – охват разных категорий клиентов
- СП MTN и Standard Bank
- Широкое использование агентов
- Трудности: дистанционное открытие счетов, технология
- Ок. 150.000 клиентов

Другие банки ЮАР:
900 тыс.
пользователей
мобильного банкинга

Факторы, вызывающие беспокойство регулятора

Розничные агенты могут стать источником рисков, не типичных для традиционных банковских услуг, например:

- Операционный риск
- Юридический риск
- Риск ликвидности
- Риск репутации
- Защита потребителей
- Идентификация клиентов
- Дополнительные риски, присущие моделям без участия банка

Реакция регулирующих органов

Примеры ответных мер, принимаемых регуляторами:

- Банки обязаны нести полную ответственность за действия агентов
- Проверка регулятором процесса отбора розничных агентов
- Проверка операций и учетных документов агентов
- Ограничения по видам организационно-правовых форм, которые могут выступать в качестве розничных агентов
- Ограничения по остаткам средств и суммам транзакций

Программа CGAP по развитию технологий

Систематические, стратегические исследования путем масштабных экспериментов с поставщиками финансовых услуг



- \$26 млн (на 4 года), софинансирование от Фонда Билла и Мелинды Гейтс
- Поддержка инновационных подходов – консалтинг и поддержка, 20-30 банков, сотовых операторов и МФО
- Диагностические исследования законодательства для дистанционного банкинга
- Широкое распространение результатов исследований с целью стимулирования рынка

Основные сферы внимания программы CGAP по развитию технологий

Регулирование



- Диагностические исследования в 7 странах
- Рекомендации для органов регулирования

Бизнес-модели



- 20 – 30 проектов
- Консультирование игроков рынка

Принятие клиентами



- Картина потребительского спроса
- Изучение интерфейса для пользователя

Новости программы CGAP по развитию технологий

- Первый раунд 1: отобрано 9 проектов – использование агентов, услуги с помощью пластиковых карт и мобильной телефонии
- Второй раунд 2: 147 заявок; приоритет проблемам управления рисками и внутренним системам
- Исследование принятия технологий клиентами, передвижения средств, агентов и интерфейса пользователя
- Аналитическая статья (Focus note) о регулировании дистанционного банкинга



Australian Government
AusAID



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung



Building Financial Systems for the Poor



Thank you!

Argidius Foundation

FORD FOUNDATION



BILL & MELINDA
GATES foundation



MICHAEL & SUSAN DELL FOUNDATION

