



Регулятор принимает меры для повышения финансовой инклюзии

Равный доступ

По исследованиям проекта «Финансовая инклюзия», проведенным в 2019 году, от 400 до 700 тыс. граждан Казахстана имеют ту или иную форму инвалидности. Кроме того, есть определенный процент людей по разным причинам не имеющих статуса «инвалид», которых также можно отнести к маломобильным и уязвимым группам населения. Эта довольно значительная группа людей имеет ряд ограничений в получении финансовых услуг и использовании финансовых продуктов.

«Именно поэтому повышение финансовой инклюзии и внедрение международных стандартов включены в список первоочередных задач утвержденной в мае 2020 года Концепции повышения финансовой грамотности на 2020-2024 годы», - рассказывает Александр Терентьев.

Агентством РК по регулированию и развитию финансового рынка на основе анализа мирового опыта повышения финансовой инклюзии совместно с участниками рынка будут разрабатываться стандарты оказания финансовых услуг, учитывающие необходимость обеспечения доступной среды для всех категорий граждан и всех секторов финансового рынка: банковского, микрофинансового, страхового и других.

«Уже сформирован список наиболее востребованных лицами с ограниченными возможностями (ЛОВ) и маломобильными группами финансовых услуг, выявлены основные препятствующие факторы», - рассказывает представитель регулятора.

При этом проводится анализ текущего законодательства на предмет включения антидискриминационных поправок. Например, необходимо определить возможность использования факсимиле или клише при подписании финансовых документов, а также регламентировать использование альтернативного анализа платежеспособности ЛОВ для получения финансовых продуктов, особенно кредитных. Разработаны правила раскрытия на информационных ресурсах, то есть сайтах и мобильных приложениях финансовых организаций.

Открытым остается и вопрос физической доступности, ведь далеко не все отделения финансовых организаций оборудованы необходимой инфраструктурой. В этой связи была сформирована «карта финансовой доступности», на которой обозначены отделения банков, полностью соответствующие потребностям ЛОВ: там есть пандусы, соответствующие необходимым стандартам, кнопки вызова сотрудников, а во многих отделениях для лиц с инвалидностью предусмотрено индивидуальное обслуживание специально подготовленным менеджером. Но, к сожалению, даже эти меры не позволяют говорить о финансовой инклюзивности и обеспечении доступности финансовых услуг.

«Для искоренения имеющихся барьеров необходима слаженная работа не только государственных органов, но и представителей финансового сектора. Зачастую финансовые организации демонстрируют формальный подход. Даже при наличии инфраструктуры и возмож-

ностей доступа лица с ограниченными возможностями постоянно получают отказы в предоставлении финансовых услуг, либо вынуждены добиваться грамотного обслуживания через руководство банков, регулятор или даже суды, - отмечает Александр Терентьев. - При этом мировой опыт показывает, что именно финансовые организации должны продвигать инклюзию и развивать свой бизнес в данном направлении».

«Инклюзивные компании в целом получают на 28% больше доходов, а их рентабельность в среднем на 30% выше, чем у неинклюзивных конкурентов. Поэтому ежегодно количество инклюзивных бизнесов растет - уже порядка 170 компаний из Fortune 1000 имеют самые высокие показатели индекса инклюзивности», - отмечает председатель Комиссии по правам людей с ограниченными возможностями имени К. Иманалиева Вениамин Алаев.

В целом повышение финансовой инклюзии - мировой тренд. Все больше стран как с развитыми, так и с развивающимися экономиками обращают внимания на проблемы финансовой доступности для ЛОВ и разрабатывают соответствующие программы.

В Казахстане вопрос повышения финансовой инклюзии также поднимается на государственном уровне. В настоящий момент в республике ратифицируется Конвенция о правах инвалидов. Она направлена на ликвидацию дискриминации по отношению к людям с инвалидностью, обеспечение права на труд, здравоохранение, образование и полное участие в жизни общества, а также на равный доступ к получению услуг, в том числе финансовых.

«В целом необходимо внедрение антидискриминационных норм в существующие законодательные и нормативные правовые акты, регулирующие финансовый рынок и организации на нем работающие, - отмечает Вениамин Алаев. - В рамках проекта «Финансовая инклюзия» ведется работа по устранению инфраструктурных и правовых барьеров при получении ЛОВ финансовых услуг. Однако для этого необходимо, чтобы и финансовые организации не только поддерживали государственные инициативы, но и предложили свои. Кроме того, нужно неукоснительное соблюдение финансовыми организациями регламентов работы с ЛОВ и искоренение дискриминации на всех уровнях».

Многие банки, особенно имеющие

развитую технологическую базу, готовы рассмотреть, например, возможности удаленной идентификации, внедрения биометрии и иные направления цифровизации финансовых услуг. Для этого регулятором совместно с Национальным банком и Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК разрабатываются соответствующие поправки в законодательство. Ожидается, что данные технологии станут доступны не только для ЛОВ, но и для всех граждан Казахстана в ближайшие два года.

При этом, несмотря на все плюсы от инклюзивности, финансовые организации Казахстана не всегда готовы к ее обеспечению. Некоторым не хватает компетенций, некоторым - технической базы. Особенно остро встает вопрос навыков работы с ЛОВ работников фронт-офисов финансовых организаций.

«Необходимо внедрение единых стандартов финансового обслуживания ЛОВ. И все финансовые организации должны включить в периметр своей ответственности системное обучение сотрудников, особенно тех, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами», - рассказывает Александр Терентьев.

Начиная с 2020 года, все банки будут проводить обучение своих сотрудников на ежегодной основе и вести дополнительную работу с новыми работниками.

Кроме того, участникам финансового рынка необходимо соблюдать стандарты раскрытия информации о финансовых продуктах. Для этого в финансовые организации направлены соответствующие правила. Требования по раскрытию информации и ее доступности для ЛОВ должны соответствовать как сайты, так и мобильные приложения при их наличии.

«Мы будем не только предлагать внесение изменений и нововведений, но и содействовать работе государства и финансовой системы, направленной на улучшение финансовой доступности и уровня жизни в целом. Мы всегда открыты и готовы предоставить экспертные консультации», - отмечает Вениамин Алаев.

«Агентство как регулятор готово оказать любую правовую и законодательную поддержку финансовым организациям в процессе развития финансовой инклюзии. Однако основная деятельность, ключевые инициативы - должны исходить именно со стороны рынка», - подытожил Александр Терентьев.

Kapital.kz

