

Свобода по регламенту

Текст
СВЕТЛАНА ОРЛОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Финансовый рынок России достиг уровня зрелости, при котором регулятор становится и гарантом стабильности, и источником споров о чрезмерной опеке

Чем больше регулирования, тем меньше инноваций

За последние десятилетия финансовый рынок России прошел путь от «дикого поля» к одной из самых структурированных и технологически зрелых систем мира. Платежная и биржевая инфраструктура, цифровой рубль — эти проекты ставят Россию в один ряд с лидерами глобального финтеха. Но чем выше уровень зрелости, тем чаще среди самих участников рынка звучит вопрос: не слишком ли Центральный банк опекает клиентов, не мешает ли чрезмерная регуляция естественному развитию рынка и появлению новых продуктов?

Собака лает, караван идет

«Мне кажется, что мисселинг будет всегда. Это неизбежная часть любого рынка, причем не только финансового», поэтому важно работать над информированностью, а «не над запретами и ограничениями», заявил в ходе прошедшего форума «Финополис 2025» первый зампред правления Совкомбанка **Сергей Хотимский.**

Чем больше регулирования, тем меньше инноваций, высказал аналогичное мнение на прошедшем ранее Финансовом конгрессе Банка России первый заместитель председателя правления СберБанка **Кирилл Царев.** «Если все зарегулируем, то через 5–10 лет не будем рассказывать ни про какие инновации, а будем обсуждать, насколько успешно смогли освоить старые», —сетовал он (цитируется по «Лента.ру»).

Претензии, или, мягче сказать, «мнения» по поводу того, что Банк России порой пытается слишком зарегулировать рынок и «подстелить соломку» для клиента даже там, где он точно не поскользнется, регулятор слышал всегда. Однако это не помешало ему расчистить банковский рынок, рынок негосударственных пенсионных фондов (НПФ) и страховщиков, ввести новое регулирование для финансовых маркетплейсов, цифровых финансовых активов (ЦФА), сервисов рассрочки и так далее.

Между контролем и доверием

Россия является примером страны, где финансовый регулятор сумел найти сбалансированное сочетание между строгим контролем и поддержанием высокого качества клиентского сервиса, считает партнер-эксперт компании «Яков и Партнеры» и директор центра бизнес-образования и аналитики Центрального университета **Илья Иванинский.** «С точки зрения развития финансовой системы Россия сегодня входит в число мировых лидеров: по уровню развития платежной инфраструктуры страна находится на самой высокой ступени нашей классификации, включающей пять уровней зрелости банковских систем», — заявил он.

Такого уровня развития удалось достичь благодаря сочетанию двух факторов. Во-первых, это высокая конкуренция между банками и финтех-компаниями, и все они стремятся превзойти других в качестве клиентского сервиса. Во-вторых, последовательная и открытая политика Банка России, который четко формулирует правила игры и обеспечивает равные условия для всех участников рынка, независимо от их размера. «Регулятор создает так называемую равноудаленную инфраструктуру, которая дает возможность всем игрокам развиваться на одинаковых условиях», — пояснил эксперт. Среди примеров: Национальная система платежных карт (НСПК), Система быстрых платежей (СБП), а также формирующиеся решения — цифровой рубль и концепция «открытых финансов».

«Конечно, пространство для совершенствования всегда существует — например, в расширении инструментов взаимодействия между регулятором и участниками рынка. Однако в России таких площадок уже довольно много: это и отраслевые ассоциации, и рабочие группы при Банке России, и крупные профессиональные форумы, такие как "Финополис". На этих площадках банки и регулятор открыто обсуждают важные вопросы», — заметил Илья Иванинский.

По его словам, мировая практика подтверждает: оптимальное развитие финансовых рынков возможно именно при наличии постоянного и открытого взаимодействия между регулятором и участниками рынка. Когда банки объединяются в консорциумы, разрабатывают решения и внедряют их с согласия регулятора, такие инициативы оказываются наиболее успешными. Причем импульс к изменениям может исходить как от самого регулятора, так и от банковского сообщества: важно, что решения вырабатываются совместно.

«Подобный подход реализуется во многих странах, особенно в странах Юго-Восточной Азии. Например, Таиланд, Малайзия и Индонезия создали общую платформу для кросс-граничных платежей, позволяющую клиентам банков оплачивать покупки в соседних странах с помощью единого инструмента. Подобная инициатива могла бы быть реализована и с "дружественными" для России государствами. Да, это потребует преодоления множества согласований, юридических ограничений и операционных рисков, но направление вполне перспектив-

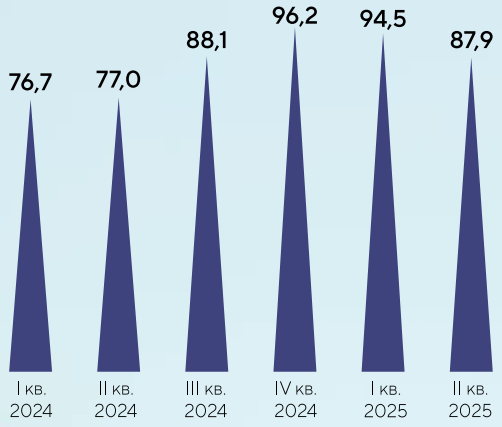
ное», — отметил Илья Иванинский. Именно потому, что основной потенциал для отрасли сейчас — в международном контуре: в интеграции с внешними финансовыми системами, в выстраивании технологических мостов и создании совместных инфраструктурных решений.

Безопасность или удобство?

Никакого универсального «определителя» границы, где заканчивается защита и начинается гиперопека, не может существовать, считает финансовый уполномоченный **Виктор Климов.** «Есть пенсионеры, которым навязывают договоры инвестиционного страхования жизни вместо вкладов, им требуется высокий уровень защиты; есть автоюристы, которые зарабатывают на страховщиках по договорам ОСАГО, — тут уже, скорее, от них надо защищать самих профессиональных представителей финансового рынка. Наличие такого рода крайностей в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

За первое полугодие 2025 года граждане пожаловались на финансовые организации в Банк России почти на 19% чаще, чем годом ранее. В ЦБ поступило 182,4 тыс. жалоб на банки, страховые компании, НПФ, профучастников и так далее.

Количество жалоб на финорганизации, поступившее в ЦБ, тыс. шт.





логично требует поиска баланса как между свободой и защитой клиента финансовой организации, так и между интересами клиента и самой финансовой организации», — привел пример финансовый омбудсмен.

По его мнению, на российском финансовом рынке именно безопасность должна стоять во главе: «Лучше остаться с деньгами и иметь некоторые технические препятствия в их расходовании, чем остаться без денег и с быстрыми сервисами». «Такой взгляд на вещи с моей стороны обусловлен тем, что я вижу все эти проблемы с мошенниками, с работой антифрод-систем с самой неприглядной стороны, то есть с той, где деньги уже похищены, где безопасность, по всей видимости, не попала на первое место в списке принципов работы банковских сервисов», — пояснил он.

Например, в Службу финансового уполномоченного за все время

Регулятор сумел найти сбалансированное сочетание между строгим контролем и поддержанием высокого качества клиентского сервиса



ее работы поступали лишь единичные обращения, связанные с ситуациями, когда банк приостанавливает операцию или отказывает в ее совершении из-за ее «подозрительности», то есть когда «безопасность» вступает в противоречие со «скоростью» банковских сервисов. В основном все обращения потребителей (1,4 тыс. за первое полугодие 2025 года) связаны с обратной ситуацией: когда достаточную безопасность банки не обеспечили и средства клиента были похищены.

Случаи, когда именно рынок злоупотребляет своей свободой в отношениях с потребителями, должны оперативно пресекаться на уровне рынка — его саморегулируемых организаций (СРО) и ассоциаций, а не с помощью внесения изменений в законодательство. «Рынку иногда необходимо напоминать о том, что, чем лучше практики взаимодействия компаний с клиентами, тем выше доверие клиентов к финансовому рынку, а следовательно, тем активнее продажи на рынке, тем быстрее он растет и развивается. Проще говоря, защищать потребителя выгодно самим финансовым организациям», — обратил внимание на эту особенность Виктор Климов.

Инь и Янь

За последние пять лет институт саморегулируемых организаций на финансовом рынке действительно прошел значительную эволюцию. СРО постепенно укрепляют свои позиции как инструмент внутреннего контроля, стандартизации и повышения доверия со стороны клиентов.

Одной из ключевых тенденций стало усиление роли СРО в регулировании качества деятельности своих членов. Банк России совместно с отраслевыми ассоциациями ввел новые стандарты раскрытия информации и риск-менеджмента, что позволило снизить количество конфликтных ситуаций на рынке. Особенно это заметно в сегменте брокеров и страховых посредников, где требования к прозрачности и ответственности компаний стали более жесткими.

Параллельно с усилением контроля развивались и сервисные функции СРО. Многие организации активно внедряют программы профессионального обучения и сертификации сотрудников, а также разрабатывают внутренние кодексы этики и стандарты обслуживания клиентов, содержание ключевых информационных документов (КИД), экзаменов для доступа к более сложным финансовым инструментам. Б.О