Как сообщает Банк России в опубликованном Проекте Приоритетных направлений повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2022–2024 годов (для общественного обсуждения), во многом текущее состояние доступности финансовых услуг для населения и субъектов МСП является результатом реализации Стратегии повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 – 2020 годов (продленной на 2021 год) и иных документов среднесрочного планирования, содействующих ее реализации1.Среди основных результатов последних лет и сформированных тенденций на среднесрочную перспективу можно выделить следующие:

• ускоренная цифровизация финансовых услуг (продуктов) и сервисов и повышение их ценовой доступности;

• расширение присутствия кредитных организаций в сельской местности в «облегченных» форматах обслуживания;

• постепенная адаптация каналов обслуживания, в том числе онлайн, к потребностям людей с инвалидностью, пожилых и иных маломобильных групп населения;

• расширение банковских и небанковских инструментов финансирования бизнеса.

Созданные инфраструктурные решения способствовали повышению ценовой доступности и безопасности финансовых услуг для населения и бизнеса. Сервис СБП снижает стоимость переводов денежных средств для граждан и сокращает издержки бизнеса при приеме без-наличных платежей. Маркетплейс снижает стоимость финансовых продуктов и снимает территориальные ограничения. Цифровой профиль упрощает взаимодействие и обмен данными в процессе предоставления финансовых продуктов и услуг, что снижает издержки для финансовых организаций.

Кроме того, были анонсированы планы по созданию цифрового рубля, развитию проекта «Маркетплейс 2.0», а также формированию платформы «Знай своего клиента», которые также будут способствовать повышению ценовой доступности финансовых услуг.

В 2020 году завершилась реформа ОСАГО, что стабилизировало тарифы. Также проведена реформа бюро кредитных историй – это повысило эффективность оценки долговой нагрузки заемщиков кредиторами, что положительно влияет на стоимость кредитных продуктов.

Расширяется возможность дистанционного доступа к финансовым услугам, что также снижает их стоимость. Так, в рамках развития инфраструктуры страхового рынка в 2020 году был принят федеральный закон, отменяющий запрет на деятельность страховых агентов и страховых брокеров в сети Интернет. Кроме того, закреплена возможность оказания ими услуг, связанных с добровольным страхованием и ОСАГО (от имени и за счет страховщика), в электронной форме; обеспечена возможность дистанционного оказания страховых услуг по всем видам добровольного страхования.

Повсеместное использование платежных карт дает потребителю одно из самых важных преимуществ – возможность быстрого доступа к услугам через онлайн-каналы. Однако еще в 2016 году финансовый рынок не мог полноценно использовать их потенциал для обслуживания потребителей: дистанционным доступом к банковскому счету пользовались всего 23,7% взрослого населения. В 2018 году, хотя финансовые организации уже активно начали продвигать онлайн-сервисы, население воспринимало их больше как дополнительные каналы доступа к финансовым услугам.

Сейчас, учитывая уже сформированную базу для дальнейшей технологической трансформации финансового рынка (в том числе путем развития существующих и разработки новых цифровых финансовых сервисов: ЕБС, СБП, маркетплейсы, Цифровой профиль), широкое использование возможностей совершения дистанционных платежей, а также созданных условий для получения базового набора финансовых услуг онлайн (в том числе страховых), Банк России видит возможности для дальнейшего роста использования населением и бизнесом дистанционных каналов обслуживания, в том числе для перехода к их преимущественному использованию вместо обращения к физическим точкам доступа к финансовым услугам.

Высокое проникновение дистанционных финансовых сервисов к началу 2020 года позволило значительно облегчить населению и бизнесу доступ к финансовым услугам в условиях распространения коронавирусной инфекции. Массовая самоизоляция населения и иные ограничительные меры в период пандемии в свою очередь привели к еще более частому и широкому использованию дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, причем не только платежным, но и услугам кредитования (в том числе ипотечного), страхования, размещения свободных денежных средств и других, ускорив в некоторой степени переход потребителей к их использованию.

В то же время население и бизнес еще не готовы полностью отказаться от физических точек обслуживания. Прежде всего, сеть Интернет покрывает еще не все населенные территории России (особенно отдаленные, малонаселенные и труднодоступные), а каналы предоставления дистанционных финансовых услуг не всегда адаптированы к нуждам всех групп населения (в том числе людей с инвалидностью, пожилого населения и иных маломобильных групп населения). Даже там, где есть Интернет, у сельских жителей может быть не сформирован навык или отсутствовать потребность в использовании онлайн-каналов доступа к финансовым услугам. Определяющим фактором на пути к преимущественному использованию онлайн-каналов является ментальная доступность цифровых финансовых услуг. По данным опроса 2021 года, 41,8% взрослого населения из тех, кто не пользуется на постоянной основе дистанционными каналами доступа к финансовым услугам, готовы начать регулярно их использовать при наличии такой возможности.

Википедия страхования