

Как правильно оказывать цифровые финансовые услуги: аргументы в пользу более решительных мер по смягчению потребительских рисков

Более доступные и дешевые цифровые финансовые услуги (ЦФУ)¹ сулят огромные выгоды потребителям с низким уровнем дохода. Действительно, изучение поведения потребителей на рынках 16 стран², проанализированных в настоящем документе, показало, что потребители высоко ценят многие базовые ЦФУ и пользуются их преимуществами. Вместе с тем, многие потребители лишь начинают приобщаться к миру официальных финансовых услуг и высоких технологий, а их финансовое положение столь неустойчиво, что почти не оставляет им права на ошибку. Чтобы ЦФУ могли соответствовать ожиданиям и потребностям пользователей и, соответственно, обеспечивать их устойчивый охват финансовыми услугами, крайне необходимо дать таким пользователям возможность понимать и смягчать риски и сводить к минимуму убытки, которые могут возникнуть при использовании этих новых продуктов и услуг.

Смягчение потребительских рисков также важно для поставщиков финансовых услуг (ПФУ) и экосистемы ЦФУ в целом. Частные инвестиции окупятся, только если эти услуги завоюют доверие широкого круга потребителей и, как следствие, сформируются высокий спрос на разнообразные ЦФУ и устойчивая практика активного пользования ими. Добиться этого, как оказалось, пока весьма непросто: лишь треть всех зарегистрированных клиентов систем мобильных платежей по всему миру пользуются ими активно. Более того, на рынках некоторых стран офисное обслуживание (ОО) клиентов преобладает даже в тех случаях, когда пользователи имеют возможность зарегистрировать свои мобильные кошельки (далее – «кошельки»), предоставляющие больше дополнительных возможностей и услуг.

Предметом рассмотрения в настоящей обзорной статье является потребительский риск в области цифровых финансовых услуг – прежде всего, риск для менее состоятельных и менее опытных потребителей, – и в процессе исследования были поставлены три взаимосвязанных вопроса:

1. Каких рисков ожидают потребители и клиенты, обращаясь к ЦФУ, и с какими рисками они сталкиваются?
2. Каковы последствия этих рисков для потребителей, поставщиков услуг и для перспектив обеспечения всеобщей доступности финансовых услуг?
3. Как можно нейтрализовать эти риски?

В документе рассматриваются имеющиеся данные о рисках, которых ожидают потребители ЦФУ, и с которыми они сталкиваются, при этом особое внимание уделяется рискам, которые чреватые убытками или иным ущербом. Основная цель работы – содействовать дальнейшему распространению ответственных цифровых финансовых услуг, помогая различным представителям финансовой отрасли, занимающимся оказанием ЦФУ, лучше понять, какие именно проблемы представляются потребителям наиболее важными, и стимулируя их к повышению эффективности практических мер смягчения рисков. В документе проанализированы данные изучения поведения потребителей на рынках 16 стран, в том числе данные опросов и качественных исследований, проведенных в девяти странах, четырех тематических страновых исследований, а также другие исследовательские материалы. Кроме того, в докладе представлены выводы по итогам начального «картирования» соответствующих мер по смягчению рисков, принимаемых ПФУ, равно как и мер в сфере регулирования и надзора, направленных на защиту прав потребителей³.

В ходе анализа были выявлены семь основных аспектов потребительского риска. Хотя многие клиенты заявляют о высоком уровне удовлетворенности ЦФУ, поступает все больше данных, свидетельствующих о том, что потребители также ощущают наличие широко распространенных проблем, чреватых для них рисками и даже финансовым ущербом, или реально сталкиваются с такими проблемами. К их числу относятся:

1. Невозможность осуществления операции из-за сбоев в работе сети / предоставлении услуг
2. Нехватка денежных средств или кассовой наличности у агента, что также негативно отражается на возможности осуществления операций
3. Сложный и запутанный, по мнению многих, пользовательский интерфейс
4. Неудовлетворительная система приема и удовлетворения претензий клиентов
5. Непрозрачность системы комиссионных и других условий
6. Случаи мошенничества в отношении клиентов
7. Ненадлежащее обеспечение неприкосновенности и защиты персональных данных

1 Предметом рассмотрения в настоящем документе являются потребительские риски и методы их смягчения по всему спектру ЦФУ (включая цифровые переводы денежных средств, платежи, предоплату, сбережения, страхование и кредиты), по всем каналам (таким, как мобильные телефоны и банкоматы [АТМ]) и применительно ко всем поставщикам финансовых услуг, включая операторов сотовой связи (ОСС или «операторов электросвязи»), банки, небанковские финансовые учреждения, эмитентов электронных денег, розничных торговцев, почтовые отделения и т.п. Понятия «потребитель» и «пользователь» в данной работе взаимозаменяемы – понятие «потребители» включает и потенциальных пользователей. В Приложении 1 приводятся определения и других понятий, касающихся различных категорий ЦФУ, поставщиков услуг и мер по смягчению риска.

2 В их число входят рынки, по которым имеются данные о потребителях, использованные для анализа в Разделе II (Бангладеш, Гаити, Гана, Индия, Индонезия, Кения, Колумбия, Кот-д’Ивуар, Нигерия, Пакистан, Перу, Россия, Руанда, Танзания, Уганда и Филиппины). В Разделе II приводятся более подробные сведения о методике и источниках изучения потребительского рынка. Изучение других рынков позволило получить данные, которые приводятся в других разделах настоящего документа.

3 Начальное «картирование» проводилось на основе данных документальных исследований и собеседований с ПФУ с целью выявления показательных решений в области смягчения рисков, которые, судя по имеющимся данным, являются эффективными; реальная эффективность этих мер или возможность их широкого внедрения в ходе этого исследования не оценивалась. Анализ регулирования и надзора был проведен, главным образом, на основе материалов AFI (2014) и BCBS (2015).

Выводы по результатам исследования дают также основания предполагать, что опыт потребителей, столкнувшихся с подобными проблемами, – или даже боязнь с ними столкнуться – подталкивают их к принятию разного рода мер «самозащиты» – от ограничения масштабов использования ЦФУ до полного ухода с рынка. Опасения и негативный опыт могут влиять и на перекрестную реализацию более перспективных или высокомаржинальных продуктов, например, кредитов, сбережений или страхования с уплатой взносов.

Хотя ПФУ и другие представители отрасли могут и не иметь полной картины рисков, с которыми сталкиваются потребители, они все больше осознают и эти риски, и необходимость их более эффективного снижения. До сих пор эффективность мер, принимаемых поставщиками услуг для нейтрализации потребительских рисков, ограничивается множеством факторов: пользователи, агенты и их руководители не в полной мере сообщают об имеющихся проблемах, а ПФУ приходится работать в условиях ограниченности потенциала и несоответствия систем мониторинга рисков предъявляемым требованиям. Вместе с тем, ПФУ предлагают все больше идей и решений, призванных снизить уровень клиентского операционного риска, повысить осведомленность клиентов и их умение избегать рисков. Некоторые меры, например, совершенствование системы указателей и работы колл-центров, могут дать существенную выгоду при низких затратах, тогда как другие, например, внедрение более надежных операционных платформ или моделей управления работой агентов, зачастую и сложны, и дорогостоящи. Все операторы и компании должны взвешивать свои приоритеты в свете своих коммерческих задач, инвестиционного потенциала и доступности рентабельных решений⁴. Наряду с усилиями, прилагаемыми отдельными поставщиками услуг, такие инициативы, как Кодекс поведения поставщиков услуг мобильных платежей⁵, разработанный Ассоциацией GSM (GSMA), и принципы защиты прав потребителей услуг микрофинансирования (Arenaza 2014), разработанные Smart Campaign и обновленные с учетом особенностей ЦФУ, представляют собой принятые отраслью обязательства по повышению уровня осведомленности потребителей и внедрению более эффективной практики и стандартов (подробнее об отраслевых кодексах и стандартах, которые могут способствовать повышению эффективности мер по смягчению риска для клиентов в сфере обеспечения всеобщей доступности финансовых услуг, см. Приложение 3).

Помимо представителей отрасли, ответственный подход к цифровым финансам начинают активно продвигать и другие стороны, заинтересованные в ЦФУ. Защита прав потребителей стоит на повестке дня регуляторных и надзорных органов, к кругу ведения которых относятся ЦФУ, в частности тех из них, в задачу которых входит обеспечение всеобщей доступности финансовых услуг на быстро развивающихся рынках. Альянс за расширение доступа к финансовым услугам (AFI)⁶, Глобальное партнерство «Группы двадцати» по расширению доступа к финансовым услугам (GPII), органы по установлению стандартов для глобального финансового сектора (ОУС)⁷ и Рабочая группа «Группы двадцати» и ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг (OECD 2014) также занимаются в настоящее время проблемами соразмерного и эффективного регулирования и надзора. Одновременно с этим учреждения, работающие в области развития, и доноры оказывают поддержку мерам, принимаемым в рамках отрасли и в политической сфере.

В Разделе II настоящего документа сводятся воедино данные по семи аспектам потребительского риска в сфере ЦФУ и рассматриваются меры самозащиты, о которых сообщают потребители. В Разделе III определяются пять приоритетных направлений, действуя по которым представители отрасли могут смягчать распространенные риски и проблемы, с которыми сталкиваются потребители; анализируются факторы хозяйственной деятельности, которые могут влиять на темпы и масштабы внедрения более эффективных методов смягчения рисков; а также даются краткие описания возможных решений. В Разделе IV определяются сферы будущей деятельности, в том числе задачи для исследователей и структур, работающих в области развития, по сбору фактических данных и практических рекомендаций, и приводятся отдельные примеры ситуаций, в которых принятие мер регулирования может представляться обоснованным с точки зрения повышения эффективности предпринимаемых отраслью действий, либо устранения лагун, наличие которых подвергает потребителей предостережимым или неприемлемым рискам. В заключительном разделе V делается вывод о нарастании импульса к созданию экосистемы ответственных подходов к цифровым финансам. Если все эти разнообразные инициативы окажутся успешными, они внесут весомый вклад в обеспечение результатов, в равной степени выгодных и для потребителей, и для обслуживающих их постав-

4 По расчетам GSMA, инвестиции операторов систем мобильных платежей в создание агентской сети и информирование потребителей, осуществляемые на раннем этапе развития таких систем, обычно превышают получаемый при этом доход в семь-восемь раз. Как правило, такие системы достигают уровня безубыточности через три года. Когда же, достигнув большей зрелости, системы выходят на этап быстрого роста, операторы, осуществившие подобные инвестиции, могут рассчитывать, что норма прибыли составит примерно 20 процентов (Almazan and Vonthron 2014). По имеющимся данным, примерно такую прибыль приносят системы мобильных платежей, которыми управляют компании Safaricom в Кении и Vodacom в Танзании (Zetterli 2015).

5 Этот опирающийся на комплекс принципов Кодекс был принят в конце 2014 года, и в его поддержку высказались 12 ведущих групп ОСС. Большое внимание в нем уделяется смягчению рисков для потребителей (GSMA 2014c). См. также Di Castri (2014).

6 См., например, рекомендации по защите прав потребителей в сфере ЦФУ (AFI 2014) и по технологическим рискам (AFI 2012).

7 В центре внимания Второй конференции GPII по деятельности органов по установлению стандартов и расширению доступа к финансовым услугам, проходившей в 2014 году под эгидой Института финансовой стабильности в Банке международных расчетов, находились проблемы разработки стандартов с учетом изменяющейся ситуации в области расширения доступа к цифровым финансовым услугам (GPII 2014). В конференции приняли участие шесть ОУС – Базельский комитет по банковскому надзору (БКБН), Комитет по платежам и рыночной инфраструктуре (КПРИ), Межправительственная организация по противодействию легализации преступных доходов (ФАТФ), Международная ассоциация страховщиков депозитов (IAIS), Международная ассоциация органов страхового надзора (МАОЧН) и Международная организация комиссий по ценным бумагам (МОКЦБ). См. также Lauer and Lyman (2015) и BCBS (2015).

Вставка 1. Характерные особенности моделей цифровых финансов, влияющие на риски для потребителей

Особое значение для анализа потребительских рисков имеют три отличительные особенности моделей ЦФУ.

Использование агентов. Это – основная особенность, отличающая большинство систем ЦФУ, и важная инновация, позволяющая оказывать доступные, недорогие и разнообразные финансовые услуги в знакомых и не вызывающих беспокойства условиях. Вместе с тем, использование услуг агентов может оказаться палкой о двух концах. С одной стороны, агенты часто помогают клиентам систем ЦФУ проводить операции и решать проблемы, и это может укреплять доверие и желание попробовать что-то новое. С другой стороны, степень оказания агентом помощи в проведении операций может создавать риски для неопытных пользователей в тех случаях, когда агенты и их сотрудники не имеют достаточного потенциала, подготовки или поддержки, либо нечисты на руку. Поставщикам ЦФУ очень непросто найти должный баланс между оптимизацией качества услуг и одновременным созданием достаточно масштабной агентской сети.

Зависимость от технологий и пользовательского интерфейса. Преимущества мобильной связи и других цифровых каналов с точки зрения затрат и сферы охвата также имеют важнейшее значение для дальнейшего расширения доступности финансовых услуг. Вместе с тем, многие потребители ЦФУ – это те, кто лишь начинает пользоваться официальными финансовыми услугами, и, по крайней мере, на начальных этапах, им приходится преодолевать языковые барьеры, сложности интерфейсов и многоэтапных процессов, особенно если учитывать, что большинство из них пользуется телефонами с базовым функционалом и интерфейсом с ограниченными возможностями⁸. Такие же проблемы возникают и при использовании ATM (CGAP 2014a). Кроме того, проведение клиентами операций, безопасность их данных и хранимых финансовых средств зависит от сетей мобильной связи и платформ ЦФУ, которые подчас бывают ненадежными.

Более длинные и сложные цепочки стоимости. Формирование платежной экосистемы путем создания деловых партнерств и выхода на рынок новых игроков, занимающих специализированные ниши, также важно для обеспечения всеобщей доступности финансовых услуг, в том числе доступности таких дополнительных или усовершенствованных услуг, как оплата счетов, получение кредитов или страхование. В некоторые цепочки стоимости также вовлечены правительства и агентства развития, которые проводят большое количество платежей. В некоторых цепочках могут участвовать и компании, специализирующиеся на анализе данных: они участвуют в реализации таких сервисов, как кредитный скоринг. Количество структур, прямо или косвенно участвующих в предоставлении ЦФУ, влияет на риски для потребителей и может привести к пробелам с точки зрения надзора и финансовой ответственности. Чтобы определить, кто именно, в конечном счете, отвечает за защиту интересов клиентов и за организацию прозрачной и действенной системы рассмотрения претензий, требуются эффективные меры координации.

Следует отметить, что, хотя внедрение ЦФУ усиливает некоторые риски для потребителей или передает управление этими рисками структурам, чей потенциал в этой сфере ниже, оно также может снижать другие потребительские риски (например, возможную физическую опасность в случае ношения с собой наличных денег, отсутствие конфиденциальности при получении займа).

a. См., например, InterMedia (2014).

щиков услуг, и для обществ, стремящихся к созданию более инклюзивных финансовых систем.

II. Потребители ЦФУ: восприятие риска и опыт

ЦФУ быстрыми темпами распространяются на формирующихся рынках и в развивающихся странах. По данным GSMA, в настоящее время более 120 компаний по оказанию мобильных финансовых услуг обслуживают 300 миллионов человек на развивающихся рынках во всем мире; количество зарегистрированных пользователей возросло по сравнению с 2013 годом на 42 процента, и в 16 странах число подобных счетов уже превышает число банковских счетов (GSMA 2015).

Вместе с тем, показатель бездействия во многих регионах высок – в Западной Африке он достигает 91 процента пользователей, – и во многих странах общепринятой практикой является ОО⁸, что ограничивает доступ клиентов к более современным услугам на основе электронного кошелька (GSMA 2014a).

Как совместить друг с другом такие противоречивые факты, как быстрый рост ЦФУ и, в то же время, ограниченность их использования и предпочтение, которое пользователи отдают, например, ОО? Хотя ответы на эти вопросы, вне всякого сомнения, сложны, изучение

тех путей, которые приходится проходить потребителям, может дать представление о сферах, заслуживающих первоочередного внимания (GSMA 2014b). В целом, факты свидетельствуют о том, что риски в связи с ЦФУ, которых потребители опасаются и с которыми они сталкиваются, могут негативно отражаться на доверии к услугам, их внедрении и использовании. Конкретная природа рисков, масштабы их распространения, последствия и влияние на поведение потребителей на разных рынках ЦФУ различаются.

Так, например, в Уганде некоторые потребители сообщают о том, что, хотя они знают о мобильных деньгах, их представления о ненадежности сетей и платформ снижают степень их готовности пользоваться такими услугами (Ogwal 2015). В Танзании некоторые прежние пользователи ЦФУ (те, кто не пользовался этими услугами в течение более чем 90 дней) говорят о том, что неудовлетворительные системы приема, разбора и удовлетворения претензий клиентов вынуждают их совершать операции лишь в экстренных случаях, поскольку их пугает риск ошибки, которую они не смогут исправить (InterMedia 2014). Свою роль играют и бизнес-модель и тип ЦФУ: пользователи в Бангладеш говорят о том, что сложный интерфейс – это тот важный фактор, который вынуждает их активнее прибегать к ОО и удерживает от регистрации электронного кошелька, посредством которого они могли

⁸ В Пакистане доля пользователей систем мобильных платежей, осуществляющих финансовые операции в офисах, достигает 94 процентов, а в Бангладеш – 84 процентов (GSMA 2014a).

бы получать больше услуг и более полный доступ к финансовому обслуживанию (InterMedia 2014).

Методология. В основе материалов, представленных в этом разделе, лежит анализ данных представительных сравнительных обзоров и качественных исследований общенационального уровня, проводившихся в Бангладеш, Гане, Индии, Кении, Нигерии, Пакистане, Руанде, Танзании и Уганде в рамках исследования «Оценка охвата финансовыми услугами» (ОФУ), организованного InterMedia по заказу Фонда Билла и Мелинды Гейтс (ФБМГ) и CGAP⁹. Эти данные позволяют проанализировать частоту проявления конкретных рисков и проблем, касающихся и не касающихся пользователей ЦФУ, а также дают представление о различиях, прослеживаемых в разных демографических группах и регионах. В работе над документом использовались также выводы по итогам четырех тематических страновых исследований CGAP, проводившихся в середине 2014 года консалтинговыми компаниями Bankable Frontier Associates в Колумбии и MicroSave в Бангладеш, на Филиппинах и в Уганде¹⁰. Эти рынки были выбраны с учетом разнообразия бизнес-моделей, зрелости рынка, географического положения и других факторов, имеющих отношение к рискам, с которыми сталкиваются потребители ЦФУ¹¹. Помимо этого, в работе использовались материалы углубленного анализа данных о потребительских рисках, полученных из дополнительных источников, в том числе исследований, проводившихся CGAP в Индии, Колумбии, Кот-д'Ивуаре, России и Танзании, обзоров, проводившихся в рамках проекта «Катализатор развития агентских сетей» (Agent Network Accelerator – ANA)¹², а также исследований, которые проводились Фондом капитального развития Организации Объединенных Наций (ФКРООН), GSMA, трастовым фондом Financial Sector Deepening Kenya и другими.

В некоторых существенных отношениях имеющиеся данные неполны. Преимущественное внимание в них уделяется тем видам ЦФУ, которые имеют непосредственное отношение к расширению доступности финансовых услуг, а не всему сектору цифровых финансовых услуг в целом. Кроме того, поскольку по многим странам отсутствуют необходимые количественные данные, точно определить степень распространения потребительских рисков не представляется возможным, что налагает ограничения на возможности

делать обобщенные выводы относительно проблем. Кроме того, хотя сами агенты также сталкиваются со множеством рисков при оказании ЦФУ, изучение этих рисков выходит за рамки настоящей работы.

Некоторые из семи ключевых проблем¹³, с которыми, судя по данным исследований, сталкиваются потребители ЦФУ на большинстве рынков, например, мошенничество, представляют непосредственный риск, который может стать причиной финансовых убытков или иного ущерба. Воздействие других проблем является более опосредованным – они создают условия, которые могут привести к убыткам или иному ущербу. Так, например, сбои в работе сети могут вынуждать клиентов оставлять деньги агентам, чтобы те завершили операцию, когда сеть возобновит работу, и это создает для клиента угрозу оказаться жертвой мошенничества, если вместо этого агент оставит деньги себе. Каждый фактор риска подробнее рассматривается ниже.

1. Невозможность совершить операцию из-за сбоя в работе сети / оказании услуги

К числу связанных с данным фактором риска проблем относятся:

- Рискованное поведение потребителя
- Прерванные и незавершенные операции
- Невозможность получить доступ к денежным средствам
- Отсутствие подтверждений операции

«Иногда операции [с мобильными деньгами] не проводятся Деньги на телефоне есть, но, когда вы хотите их снять, вам говорят, что сеть не работает».

Сельский житель, Танзания

Невозможность совершить операцию из-за сбоев в работе сети является наиболее серьезной проблемой для потребителей. Ненадежность сети подрывает доверие к услуге и может причинить ущерб или стать причиной рискованного поведения потребителя. Пользователи из разных стран говорят о том, что они боятся проводить операции из-за возможных сбоев сети. Ненадежность является проблемой и для тех, кто подобными услугами еще не пользуется (услышав от других о подобных проблемах, они могут отказаться

9 Размеры выборки, применявшейся в рамках исследований ОФУ в иных, помимо Индии, странах, колеблются в пределах от N=3000 до N=6000. В ходе качественных исследований проводились встречи с фокус-группами (Бангладеш, Нигерия, Пакистан, Танзания и Уганда), собеседования с агентами, опросы потребителей о причинах их отказа от услуг (Бангладеш, Нигерия, Пакистан, Танзания и Уганда), а также акции контрольных закупок с целью оценки качества обслуживания (Бангладеш, Нигерия, Танзания и Уганда).

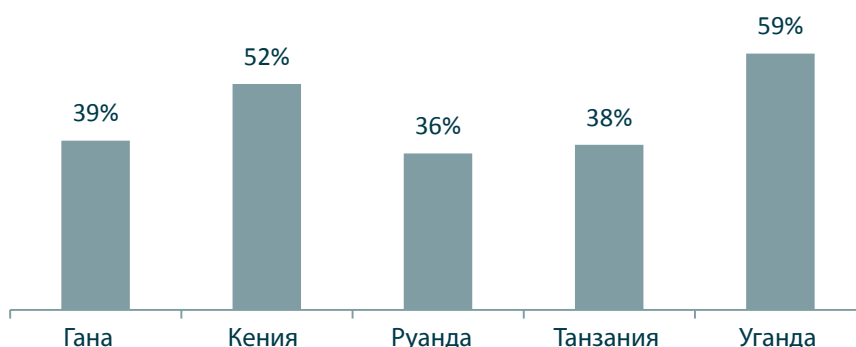
10 В ходе исследований проводились встречи с фокус-группами и собеседования с теми, кто пользуется ЦФУ, и с теми, кто такими услугами не пользуется, – в общей сложности, в этих мероприятиях приняли участие 224 человека в Бангладеш, 227 человек в Уганде, 215 человек на Филиппинах и 80 человек в Колумбии. Исследования предусматривали также собеседования с ПФУ, агентами, поставщиками технических услуг и регуляторами, действующими в сфере ЦФУ.

11 В Уганде, где действует модель партнерства с участием ОСС и банка, зарегистрировано почти 15 млн пользователей электронных денег. В период с 2011 по 2013 год их численность быстро выросла – на 389 процентов. В Бангладеш сформировался гибридный рынок, на котором банки для оказания услуг вступают в партнерские отношения с ОСС или третьими лицами. Здесь зарегистрировано 15 млн пользователей, в период с 2013 по 2014 год наблюдался быстрый рост их численности – на 183 процента, – и доминируют операции по модели ОО. Рынок на Филиппинах более зрелый, его движущей силой являются партнерства между ОСС и банками. Здесь зарегистрировано 27 млн пользователей, однако их численность растет медленнее (на 34 процента в период с 2011 по 2013 год). Основной движущей силой на рынке в Колумбии являются банки, которые используют агентов для содействия в проведении операций ЦФУ. Численность потребителей достигла здесь к 2013 году 5 млн человек, а рост за предыдущие два года составил 62 процента.

12 Проводился учрежденным компанией MicroSave Институтом цифровых финансов «Хеликс» на средства, предоставленные ФБМГ. В рамках ANA проводились представительные общенациональные опросы более чем 9000 агентов по оказанию ЦФУ в Бангладеш, Индии, Индонезии, Кении, Нигерии, Пакистане, Танзании и Уганде.

13 Одна из проблем, о которой потребители говорили нечасто, – это риск убытков из-за неплатежеспособности или разорения их поставщика ЦФУ.

Рисунок 1. Доля пользователей электронных кошельков, которые при проведении операций сталкивались со сбоями в предоставлении услуг



Источник: InterMedia (2015).

от идеи стать пользователем), и для пользователей (некоторые из них говорят о том, что в результате они вынуждены ограничивать свою активность).

«Если сеть не работает, то вы оставляете деньги агенту, чтобы тот послал их, когда сеть вновь заработает, и всё, что вам нужно сделать, – это лишь позвонить ему, чтобы убедиться, что деньги ушли». Сельская жительница, Уганда

Частые перебои и ненадежность сетей или платформ порождают четыре взаимосвязанные проблемы. Во-первых, частые сбои, имеющие место на некоторых рынках, становятся причиной рискованных поступков клиентов, которые, например, оставляют наличные деньги, персональные коды (ПИН-коды) и даже телефоны агентам, чтобы те завершили операцию, когда сеть возобновит работу. Во-вторых, результатом сбоев в работе сети становятся прерванные и незавершенные операции – так случается, когда клиент отправляет перевод, а в сети происходит сбой, прежде чем перевод будет зачислен на счет получателя (например, когда нарушаются соединения между различными платформами, обрабатывающими операцию). Переведенные средства могут осесть на виртуальном «складе» на пути между кошельком отправителя и счетом получателя, причем ни одна из сторон не получит доступа к этим средствам до тех пор, пока сеть не возобновит работу, и не появится возможность завершить операцию. В-третьих, пользователи могут на какое-то время потерять доступ к своим средствам, например, к балансу средств в кошельке, равно как и возможность направлять переводы или снимать наличные, и это, совершенно очевидно, наносит ущерб любому клиенту, которому срочно необходимы деньги. Наконец, из-за ненадежной работы сети или платформы пользователи могут не получать в режиме реального времени подтверждения проведенных операций. Не имея четкой картины происходящего, пользователь может отправить средства еще раз, и в результате будет вынужден дважды уплатить сбор за операцию и рассчитывать лишь на то, что получатель добровольно вернет ему деньги. Иногда в подобных случаях отправитель звонит получателю, чтобы подтвердить факт поступле-

ния денег. В других случаях потребитель может полагать, что платеж прошел, тогда как на самом деле этого не случилось, и в результате важный платеж не будет осуществлен.

Тематическое страновое исследование в Колумбии показало: практика передачи денег агентам в случае сбоев в сети столь распространена, что ей дали особое жаргонное название – «jinetee». Обычно это происходит, если клиент, намереваясь оплатить счет, не может совершить операцию из-за сбоя в сети и передает деньги агенту, чтобы тот провел платеж после возобновления работы сервиса. Вместо этого некоторые агенты тратят полученные деньги и откладывают оплату счета клиента (CGAP 2014f). Подобная практика представляет собой злоупотребление средствами клиента и порождает риск для последнего в случае, если агент забудет оплатить счет, если у него не будет достаточно средств для оплаты в нужный момент, или если он просто решит не платить.

Пример возможного решения: в конце 2014 года компания MTN Uganda перешла на новую платформу, что, по ее расчетам, существенно повысит надежность обслуживания.

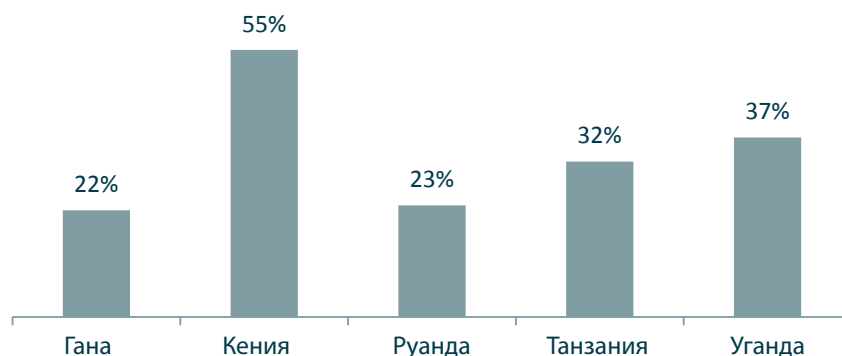
2. Отсутствие достаточных средств у агента или в банке

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Проблемы, связанные с деловой активностью агента
- Массовые платежи
- Защита персональных данных и информации

Нехватка денежных средств у агента лишает пользователей доступа к их собственным деньгам. Это может также привести к необходимости проводить «дробные операции» – практике, когда потребитель оказывается вынужденным совершать несколько операций, которые обходятся ему дороже из-за более высокой общей суммы комиссионных (при использовании системы дифференцированных комиссионных). По данным опросов ООФУ, это является второй по степени распространенности вслед за сбоями в работе сети проблемой для пользователей ЦФУ во многих странах (Рисунок 2).

Рисунок 2. Доля пользователей мобильных кошельков, которые не смогли провести операцию из-за недостаточного количества денежных средств у агента



Источник: InterMedia (2015).

По данным опросов в рамках ANA (Helix Institute of Digital Finance 2014a), нехватка наличных денежных средств в Танзании ежедневно приводит, в среднем, к пяти отказам в проведении операций в расчете на одного агента, что эквивалентно 14 процентам общего количества операций за день. В Уганде этот показатель составляет три операции в расчете на одного агента в день, или 10 процентов от общего числа операций за день. В Кении показатель составляет три операции в день. Это – существенная доля операций, которые намеревались провести клиенты.

Проблемы, связанные с деловой активностью агента

Агенты сообщают о проблемах с управлением ликвидностью, отмечая «неравномерность клиентского спроса» в качестве одного из основных препятствий для поддержания запасов наличных денег и средств в банке на необходимом уровне. К числу других проблем относится необходимость закрывать свою контору на проверку баланса, недостаток средств, не позволяющий увеличить сумму на банковском счете, а также затраты времени на поездки в пункты проверки баланса и ожидание там¹⁴. Помимо этого, на многих рынках агенты в силу того, что они имеют при себе наличные, становятся мишенью для грабителей и вынуждены из-за этого хранить при себе меньшие суммы. Мошенники также охотятся за агентами и их виртуальными денежными средствами, и по этой причине агенты сокращают и суммы, которые они держат на своих счетах (Wright 2013).

Некоторые агенты намеренно управляют своей ликвидностью таким образом, что в результате клиенты могут лишаться возможности совершать операции. Исследование, проведенное в Кении, показало, что некоторые агенты вводят своих клиентов в заблуждение, говоря о проблемах с наличностью, чтобы, тем самым, максимально увеличить свой доход от каждой операции¹⁵, или пытаются помочь другим

агентам по соседству, отказываясь проводить те или иные операции, даже если на деле средств на счету в банке у них для этого хватает (Jumah 2015).

Пример возможного решения: в Пакистане компания EasyPaisa анализирует данные о продаже салонами связи голосового трафика, чтобы проверить их финансовую состоятельность и наличие у них средств, прежде чем дать розничному салону статус агента.

Пример возможного решения: в Бангладеш сотрудники компаний, выполняющих функции агрегаторов агентов (их часто называют «бегунами»), регулярно доставляют агентам наличные, что дает возможность чаще проводить сверку баланса. В результате агенты практически не отказывают в проведении операций из-за нехватки наличности.

Массовые платежи

В связи с массовым перечислением по цифровым каналам пособий и денежных трансфертов из средств систем социальной защиты возникает особая проблема, что подтверждается материалами исследования, проведенного CGAP по заказу альянса «Лучше, чем наличные» (Better than Cash) и при поддержке Министерства международного развития (ММР) Соединенного Королевства в Уганде, Кении, на Филиппинах и на Гаити (Zimmerman et al. 2014; CGAP 2013b, 2013c, 2013d, and 2013e). Получателям государственных пособий, живущим в одном населенном пункте, средства зачастую переводятся в электронном формате в один и тот же день, и большинство их хотят немедленно получить свои деньги наличными, истощая денежные средства, которыми располагают агенты. Исследование показало, что, как правило, в течение периода, за который выплачивается государственное пособие, его получатели могут бесплатно провести лишь первое снятие денег с карты или мобильного телефона, и в результате повтор-

¹⁴ См. доклады ANA по Уганде, Кении и Танзании (Helix Institute of Digital Finance 2014a).

¹⁵ M-PESA в Кении применяет систему дифференцированных комиссионных. Так, например, агент получает один и тот же доход при проведении операций на сумму от 3501 до 5000 кенийских шиллингов. Чтобы максимально увеличить и свой доход, и сумму на счету, агент заявляет, что у него недостаточно наличности для операции на 4000 или 5000 шиллингов, и предлагает провести операцию только на 3 550 шиллингов, сохраняя наличные средства, но получая при этом такую же прибыль, что и при операции на большую сумму.

ные снятия и сопряженные с ними выплаты комиссионных чреватые потерей дохода. Поскольку уровень доходов большинства получателей государственных социальных пособий крайне низок, дополнительные комиссионные и недоступность средств представляют для них особую проблему.

Исследование, проведенное CGAP, MasterCard и Всемирной продовольственной программой (ФАО), показало, что с такими же проблемами с получением наличных сталкивались получатели денежных трансфертов от ФАО на востоке Кении (Mazer and Baur 2014). Получателям пособий, особенно проживающим в отдаленных районах, приходилось для встречи с агентом проделывать долгий путь, чтобы в результате выяснить, что у того нет достаточных средств, чтобы выдать им наличные деньги. Некоторые получатели оставляли свои удостоверения личности, ПИН-коды и выданные в рамках программы банковские карты агентам, чтобы те сняли деньги, как только они поступят. Другие отдавали свои карты и ПИН-коды одному человеку, чтобы он снял средства со всех счетов, избавив всех остальных от безуспешных поездок. Еще один вариант заключается в том, что все получатели пособий переводят полученные средства на счет одного из них, чтобы тот затем поехал и получил деньги. Подобные обходные маневры создают риски для средств получателей, исходящие как от агента, так и от лица, получающего деньги за всех.

Массовые трансферты по цифровым каналам, как правило, являются более эффективным и надежным методом, нежели выдача наличных. Большой объем переводов выгоден и для платежной экосистемы. Как правило, цифровые платежи также сопряжены с меньшими потерями, что выгодно и, возможно, более удобно получателям. Решение проблем, о которых было сказано выше, улучшило бы восприятие этих услуг пользователями, снизило бы потенциальный финансовый ущерб и позволило бы использовать эти системы для расширения доступности финансовых услуг¹⁶.

Несанкционированное распространение информации о клиентах и их регистрационных данных

Недостаток наличных средств у агентов может также негативно отразиться на конфиденциальности персональных данных клиентов. Так, например, в Уганде некоторые агенты говорили о том, что в случае нехватки наличных средств они часто звонят другим агентам, сообщают им ПИН-код клиента, просят другого агента провести операцию, а впоследствии проводят взаимозачет (CGAP 2014c). Подобное разглашение персональной информации – явно представ-

ляющее собой и проблему безопасности данных, – может сделать клиентов уязвимыми к мошенничеству и подорвать их уверенность в том, что их финансовые дела ведутся с соблюдением конфиденциальности.

3. Сложный и запутанный пользовательский интерфейс

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Сложности при работе с сервисами
- Обращение к помощи других лиц при проведении операций, в том числе сообщение им своего ПИН-кода
- Ошибки при наборе

«Я не слишком образован и поэтому не разбираюсь в меню мобильного телефона».

Мужчина, Пакистан

Сложные и запутанные меню и пользовательские интерфейсы затрудняют потребителям работу с ЦФУ и могут создавать для них риски¹⁷. Согласно выводам GSMA (2015), «нехватка знаний и неверие в свою способность пользоваться мобильными финансовыми услугами» представляет собой серьезный барьер на пути более широкого внедрения ЦФУ, прежде всего, для женщин¹⁸. В России мнение потребителей о том, насколько цифровые каналы просты для понимания и использования, рассматривается в качестве одного из ключевых факторов дальнейшого их внедрения и распространения (Imaeva et al. 2014; Lyman et al. 2013).

Сложности при работе с сервисами

Во многих странах меню мобильных кошельков написаны по-английски или официальным стилем на местном языке, и это создает проблемы для неграмотных потребителей или для тех, кто понимает только разговорный язык. Те же проблемы возникают, как правило, и при использовании банкоматов¹⁹. Кроме того, большинство меню ЦФУ требует от пользователя проделать целый ряд действий, что, по мнению пользователей, сложно и сбивает с толку. В Бангладеш и других странах проведение операций с использованием неструктурированных данных для вспомогательных сервисов (USSD) требует пяти-шести шагов и предполагает ограничения по времени, в результате чего время, отведенное на проведение операции, может истечь (CGAP 2014e). О сложных и интуитивно непонятных меню и других проблемах, с которыми сталкиваются пользователи при работе с техническими интерфейсами, сообщалось и в ходе тематического странового исследования в Колумбии²⁰.

Пример возможного решения: доступ к системе M-PESA в Индии предоставляется

¹⁶ Так, например, банк Equity Bank, через который в Кении ранее проводились выплаты в рамках программы денежных трансфертов ФАО «Деньги в обмен на активы», выяснил, что агенты изменяли размер своих комиссионных из-за проблем с ликвидностью (задержки с платежами по программе вынуждали их одновременно выплачивать получателям трансфертов средства за несколько месяцев сразу). Банк внес изменения в структуру комиссионных и в соглашение с ФАО и обязался более внимательно отслеживать потребности в наличных средствах.

¹⁷ См. проведенные CGAP тематические страновые исследования (CGAP 2014c, 2014d, 2014e и 2014f) и InterMedia (2014).

¹⁸ См. также Shrader (2015) и CGAP (2014a).

¹⁹ В ходе тематического странового исследования в Колумбии потребители говорили о том, что их ставило в тупик требование банкомата ввести два дополнительных нуля для отображения сентаво, которыми они не пользуются (CGAP 2014f). См. также Seltzer and McKay (2014).

²⁰ Они жалуются и на то, что интерфейс и меню изменяются при использовании другого (обычного) мобильного телефона. Некоторые для проведения операции вставляют свою SIM-карту в чужой телефон, поскольку на их телефоне меню должным образом не отображается (CGAP 2014f).

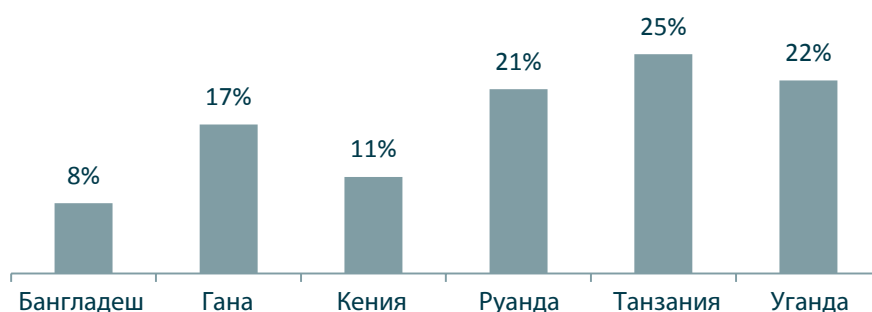
на хинди, бенгали, маратхи, гуджарати и английском языке; планируется предоставлять его и на других языках.

Многие клиенты сталкиваются и с проблемами при создании и запоминании ПИН-кодов, без которых невозможно работать со многими мобильными счетами и сервисами на основе пластиковых карт. Особые трудности ПИН-коды вызывают у клиентов, которые впервые сталкиваются с цифровыми сервисами и с паролями. Не удивительно, что многие предпочитают выбирать простые числа, записывают их или сообщают другим лицам, что создает риски для их счетов и может нарушить конфиденциальность ведения их финансовых дел²¹. В ходе тематических страновых исследований были выявлены случаи, когда агенты подсказывали или даже предоставляли ПИН-коды клиентам. Важность использования ПИН-кодов и сохранения их в секрете будет возрастать по мере того, как все больше пользователей будут хранить деньги на своих счетах и в электронных кошельках.

Ошибки при наборе

Несовершенный пользовательский интерфейс может стать причиной финансовых убытков и в случае, если пользователи допускают при наборе или при совершении других операций ошибки, которые впоследствии трудно исправить или устранить. Такие ошибки могут возникать, если клиент не понимает меню или торопится выполнить ряд действий, необходимых для проведения операции, прежде чем истечет отпущенное на нее время. Особенно широко распространенной ошибкой является, например, перечисление денег на неверный номер. Проблема усугубляется в тех случаях, когда меню не отображает имя получателя при вводе номера телефона или счета²². «Дезавуирование» или аннулирование ошибочных операций обычно сопряжено с проблемами. ПФУ часто настаивают на том, что ответственность за ошибочные переводы несут сами клиенты, особенно если получатель, деньги которому были отправлены по ошибке, снимает их.

Рисунок 3. Доля зарегистрированных пользователей мобильных кошельков, которые «обычно» просят кого-либо провести за них операции



Источник: InterMedia (2015).

Обращение к помощи других лиц при проведении операций

«Моя сестра всегда снимает деньги и отдает их мне. Она пытается научить меня, но я боюсь запутаться во всех этих кнопках и потерять деньги». Женщина, Колумбия

Потребители зачастую решают проблему несовершенства пользовательского интерфейса, обращаясь к помощи агентов или других лиц, например, родственников и друзей. Зарегистрированные пользователи при этом обычно вынуждены сообщать свой ПИН-код или иную информацию о счете. Так, например, зарегистрированные пользователи в Восточной Африке говорят, что агенты часто помогают им при совершении операции или даже проводят ее за них на их телефонах, поскольку самостоятельно справиться с меню такие пользователи не в состоянии (InterMedia 2014). Особенно часто к помощи других лиц при проведении операций обращаются пожилые клиенты или сельские жители с низким уровнем грамотности. Хотя содействие при проведении операций может помочь потребителям справиться с рисками, например, избежать ошибок, оно же делает их уязвимыми к злоупотреблениям, мошенничеству или хищениям со стороны тех, к чьей помощи они обращаются.

4. Неадекватность приема и удовлетворения претензий поставщиками услуг

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Нечеткие, дорогостоящие и отнимающие много времени процедуры
- Ограниченные возможности агентов
- Особые проблемы, возникающие у получателей государственных пособий

«[Когда мне не удалось пополнить счет на моем мобильном телефоне через агента], мне пришлось обратиться в офис [ОСС] ... Речь шла всего о 10 000 песо (5 долл. США), но это же раздражает! Я ждал ответа на

²¹ О предсказуемых и создаваемых агентами ПИН-кодах см. итоги тематического странового исследования в Уганде (CGAP 2014c) и Ogwal (2014).

²² См. проведенные CGAP тематические страновые исследования (CGAP 2014c, 2014d, 2014e и 2014f).

Вставка 2. Потребительский риск и операции, проводимые в рамках ОО

Операции, проводимые в рамках ОО, – это особая категория операций, предполагающих помощь других лиц: при этом агент проводит всю операцию от имени клиента по своему телефону. Зачастую, хотя и не всегда, у клиента нет зарегистрированного счета в системе ЦФУ. Обращение к операциям в рамках ОО определяется несколькими факторами, в числе которых – несовершенные интерфейсы, не позволяющие клиенту самостоятельно воспользоваться своим электронным кошельком, стремление клиента переложить на агента проведение своей операции, отсутствие у клиента собственного телефона или SIM-карты, отсутствие идентификационных данных или иные факторы, не позволяющие клиенту зарегистрировать счет на себя, стремление агентов повысить свои доходы (например, взимая непредусмотренную плату наличными за ОО), а также действия поставщиков услуг, предлагающих выполнять некоторые операции в рамках ОО, например, оплачивать счета через агента^а.

ОО широко распространено на рынках некоторых стран, и к его услугам в Бангладеш прибегают 77 процентов всех пользователей мобильных кошельков, хотя официально операции в рамках ОО не разрешены (InterMedia 2015). В ряде стран к ОО прибегают даже зарегистрированные пользователи мобильных кошельков. В Уганде 58 процентов зарегистрированных пользователей сказали, что они «обычно» пользуются услугами ОО (InterMedia 2015). После того, как система ОО сложилась, и клиенты познакомились с ней, склонить их к изменению поведения и к переходу на использование мобильных кошельков может оказаться сложной задачей, требующей значительного повышения уровня осведомленности и/или использования наглядных примеров и предложения новых услуг.

Иногда операции в рамках ОО могут снижать риски для потребителей, но в других случаях они могут такие риски повышать. Когда клиенты прибегают при совершении операций к помощи агентов, риск убытков вследствие неправильных операций и других ошибок может быть ниже. Вместе с тем, операции в рамках ОО также делают пользователей потенциальными жертвами злоупотреблений или мошенничества со стороны агента, равно как и могут привести к уплате ими дополнительных комиссионных и разглашению своих персональных данных. Проведенное в Бангладеш исследование показало, что потребители считают мобильные кошельки более надежным механизмом перевода денег, нежели ОО, и что при ОО выше вероятность взимания с пользователей непредусмотренных комиссионных (Chen and Islam 2014).

Операции в рамках ОО – будь то совершаемые по выбору клиента, агента или их обоих – создают проблемы и для поставщиков услуг ЦФУ с точки зрения гарантированного поступления доходов, соблюдения агентом политики и процедур и/или перехода клиентов на усовершенствованные услуги^б.

а. По мнению авторов работы Chen and Islam (2014), чрезвычайно важно предоставлять клиентам четкие обоснования выгоды мобильных кошельков, например, предлагать расширенные или более выгодные услуги (например, сбережения, кредиты, питьевую воду, солнечную энергию, страхование), снижение цен (в настоящее время при использовании мобильного кошелька взимаются примерно такие же комиссионные, что и в рамках ОО), использование местных языков и упрощение пользовательского интерфейса.

б. См., например, Wright (2014).

мою жалобу три дня, но вопрос [так и не был решен]. Теперь я беспокоюсь: что, если подобное произойдет, когда я буду платить по счетам?» Мужчина, Колумбия

Слабость механизмов работы с клиентскими претензиями у ПФУ и их деловых партнеров, а также неэффективность разбора жалоб и претензий – это основополагающие проблемы защиты прав потребителя. Они являются предметом серьезной озабоченности для многих стран и упоминались как препятствие к использованию ЦФУ потребителями в Бангладеш, Колумбии, Танзании и Уганде²³. Те, кто не пользуется ЦФУ, говорили, что негативные отзывы и широко распространенное мнение о слабой организации приема претензий снижали степень их готовности пользоваться услугами. Пользователи в разных странах говорили, что, поскольку они не могут решить проблемы даже с простыми переводами денежных средств, они не хотят рисковать ошибиться при использовании более сложной услуги, например, оплаты счета.

Нечеткие, дорогостоящие и отнимающие много времени процедуры

Проблемы с приемом и удовлетворением претензий могут быть самыми разными. Во-первых, клиенты сообщают, что им неясно, каким образом и кому следует подавать жалобы. Пытаясь обратиться с жалобой, они зачастую имеют дело с плохо подго-

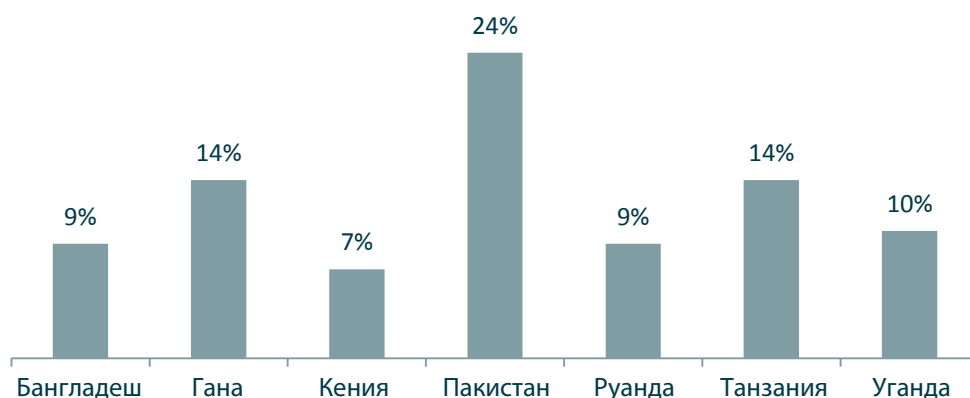
товленными сотрудниками колл-центров, не способными разобраться с претензией. Практически на всех рынках, где проводились исследования, клиенты сообщали о длительном времени ожидания ответа при звонках на «горячую линию», а на некоторых рынках такие звонки являются платными. Кроме того, звонки зачастую срываются из-за плохого качества сети, что вынуждает пользователя звонить повторно и еще раз объяснять проблему. В некоторых случаях длительным временем ожидания ответа пользуются мошенники: к тому времени, как пользователь дожидается ответа и сообщит о правонарушении, мошенник уже переведет из мобильного кошелька похищенные у него средства²⁴. При личном обращении в центр помощи клиентам приходится, как правило, платить за проезд и тратить время на поездку и ожидание. Если в предоставлении услуги участвуют несколько сторон (например, компания электросвязи, поставщик платежных услуг и банк, через который оплачиваются счета), потребители жалуются на то, что их вынуждают ходить по кругу. В целом, по данным пользователей, они редко пользуются механизмами подачи претензий ввиду нечеткости процедур, затратности и сложности этого процесса.

Пример возможного решения: Компания Tigo-Ghana гарантирует своим клиентам предоставление информации о ходе рассмотрения их претензии в течение не более чем

23 См. проведенные CGAP тематические страновые исследования (CGAP 2014c, 2014d, 2014e и 2014f) и InterMedia (2014).

24 Беседа с Мерси Буку, независимым консультантом, бывшим старшим менеджером отдела по предоставлению информации об отмытии денег департамента управления рисками компании Safaricom, Кения.

Рисунок 4. Доля пользователей мобильных кошельков, обратившихся в службу помощи клиентам, от общего числа пользователей, сталкивавшихся с проблемами с обслуживанием в течение последних шести месяцев



Источник: InterMedia (2015).

одного часа после обращения. Полностью претензия должна быть рассмотрена менее, чем за 24 часа, и клиентам сообщается номер, присвоенный их жалобе, и регулярно высылаются извещения о ходе ее рассмотрения (Tigo Ghana 2015).

Роль агентов

«[Поставщикам услуг мобильных платежей] нет до нас дела. Если я обращаюсь к территориальному представителю за помощью, он отвечает мне, что мы сами должны быть внимательными при проведении операций. Они перекалывают риск на нас и не помогают нам, если мы допустили ошибку».
Агент по предоставлению услуг мобильных платежей, Бангладеш

Данные исследований ООФУ и проведенных CGAP тематических страновых исследований показывают, что пользующиеся ЦФУ клиенты часто обращаются за помощью в решении проблем к агентам. Так, например, в Гане, по словам 61 процента пользователей услуг мобильных платежей, они обращаются к агенту, а в Руанде так же поступают 52 процента пользователей (InterMedia 2015). Вместе с тем, агенты не всегда имеют соответствующую подготовку и ресурсы для решения таких проблем, необходимость сообщить при этом персональные данные может создать для потребителей риск стать жертвой мошенничества, а сами агенты могут быть не заинтересованы в том, чтобы тратить свое время на эту работу. Зачастую агенты вынуждены звонить на ту же линию помощи, что и сами клиенты, и это ведет к потере времени и денег на ожидание ответа. Исследования, проведенные ANA в Уганде, Танзании и Бангладеш, свидетельствуют о том, что агенты считают общение со службой клиентского сервиса в нештатных ситуациях второй по степени обременительности проблемой (после риска мошенничества) (Helix Institute of Digital Finance 2014a). По данным ООФУ и других исследований, агенты зача-

стую отправляют клиентов либо к другим агентам, либо в центры помощи клиентам.

Пример возможного решения: Банк Bancolombia создал специальный колл-центр для агентов, тем самым, облегчив им процесс урегулирования собственных претензий и претензий их клиентов.

Особые проблемы, возникающие у получателей государственных пособий

Проведенное в 2014 году CGAP исследование практики перечисления государственных пособий по электронным каналам в странах с низким уровнем дохода показало, что особенно слабым звеном в данном случае являются механизмы рассмотрения претензий (Zimmerman et al. 2014). Клиентам зачастую были непонятны процедуры подачи претензий и получения поддержки, и это затрудняло для них решение проблем или получение ответов на возникавшие у них вопросы по поводу выплат. Получатели государственных пособий также опасались, что в случае предъявления претензии они могут потерять пособие, и это заблуждение заставляло их отказываться от подачи претензий. Такого рода проблемы ставят под вопрос усилия по расширению доступности финансовых услуг и решению задачи повышения эффективности систем пособий за счет их перечисления по электронным каналам.

Пример возможного решения: В 2014 году ВПП открыла в Кении новую «горячую линию» с функцией обратного звонка. В рамках информирования получателей пособий ВПП организовала обучение по вопросам обращения на горячую линию, раздачу листовок и разместила плакаты в торговых точках. Два сотрудника, владеющих разными языками, отслеживают обращения получателей пособий через систему управления взаимодействием с клиентами.

5. Непрозрачность системы комиссионных и других условий

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Непрозрачность системы комиссионных и других условий или ненадлежащий порядок информирования о них
- Подозрения в завышении цен

«Оплата взимается не по стандартным расценкам: в одних местах, снимая 10 000 танзанийских шиллингов (6,25 долл. США), вы платите комиссию в размере 1 200 шиллингов (0,25 долл. США), а в других – 2 000 шиллингов (1,25 долл. США). Повсюду развешаны плакаты, но то, что на них написано, и то, что говорит агент, – разные вещи».

Сельская жительница, Танзания

Непрозрачность не позволяет потребителям в полной мере разобраться в ценах и условиях финансовых услуг, которыми они пользуются. Кроме того, это повышает их уязвимость к другим рискам, например, злоупотреблениям со стороны агента или мошенничеству с ценами (например, взиманию несанкционированных комиссионных).

Непрозрачность системы комиссионных и других условий или ненадлежащий порядок информирования о них

По словам многих клиентов, структура комиссионных слишком запутанна, и они не понимают, сколько должна стоить та или иная операция. Во многих странах клиенты говорят о том, что агенты взимают неодинаковые комиссионные, и сами потребители не знают, какие именно комиссионные являются официально предусмотренными. Например, опыт проведения контрольных закупок в Уганде и Бангладеш показал, что в точках, где работают агенты, часто отсутствуют прейскуранты (InterMedia 2014). Исследования в Танзании показали, что хотя агенты, как правило, вывешивают прейскуранты, суммы, которые они взимают, могут отличаться от указанных в прейскуранте. Клиенты отмечают, что зачастую агенты вывешивают старые прейскуранты и информируют о новых лишь устно (InterMedia 2014). Потребители на Филиппинах отмечают, что они не уверены в том, что комиссионные с них взимаются правильно, и отчасти этому способствует тот факт, что агентам разрешается изменять тарифы (CGAP 2014d). Клиенты также выражают озабоченность в связи с тем, что банкоматы не дают информации о комиссии за снятие наличных, в том числе при использовании банкомата другого поставщика услуг. Так, например, в Кении граждане, получающие помощь по программе донорских денежных трансфертов, объясняли, что им не нравится поль-

зоваться банкоматами, поскольку они не понимают, какие комиссионные взимаются при снятии денег²⁵.

Исследования, проведенные в Кении и Танзании, показали, что комиссионные за операции, проведенные третьей стороной через мобильный кошелек (например, для оплаты счета), практически непрозрачны. Например, как явствует из неопубликованных результатов проведенного CGAP опроса 500 малоимущих жителей Найроби, 35 процентов тех, кто оплачивал счета, считали, что эта услуга бесплатна, хотя изучение записей их операций, представленных M-PESA, показывает, что комиссионные за эти услуги с них взимались. Поскольку комиссионные прямо не указываются, пользователи могут узнать о них только в том случае, если будут просматривать баланс своего счета до и после операции, и заметят его уменьшение, или если денег на счете будет недостаточно для оплаты и операции, и комиссионных за нее. Есть также примеры того, как сторонние поставщики услуг использовали платформу ОСС для оплаты счетов, а затем взимали с клиента завышенную плату за обслуживание или регистрировали его как получателя ненужной тому услуги и затем взимали за нее ежедневные платежи²⁶.

Сообщение информации об условиях предоставления ЦФУ, прежде всего, более сложного характера, например, услуг кредитования или страхования, также зачастую поставлено неудовлетворительно. В Руанде лишь около половины получателей кредитов сообщают, что им известны условия, на которых они получили заем, и процентная ставка, по которой они должны платить за него (InterMedia 2015). В Кении компания M-Shwari информирует об условиях своих сберегательных и кредитных продуктов через веб-сайт, хотя у многих пользователей нет доступа к интернету. В Танзании потребители говорят о том, что им непонятна связь между мобильным кошельком и нефинансовыми услугами, которые предоставляют компании электросвязи²⁷.

Подозрения в завышении цен

Непрозрачность взимания комиссионных – это тот фактор, который, чаще всего, способен заставить пользователей подозревать агента в злоупотреблениях, и это может негативно отразиться на репутации ЦФУ и ПФУ. Так, например, исследование, проведенное ООФУ в Уганде, показало, что низкая прозрачность системы взимания комиссионных наводила потребителей на мысль, что все комиссионные, которые взимают агенты, – это жульничество (InterMedia 2014). В России непрозрачность комиссионных и условий относится к числу четырех ключевых факторов, препятствующих распространению ЦФУ (Imaeva et al. 2014; Lyman et al. 2013). Вопрос о том, как на самом деле обстоят дела с неправомерным взиманием комиссионных агентами, будет рассмотрен в следующем подразделе.

25 Некоторые говорили и о том, что слышали от других об очень высоких комиссионных в банкоматах, хотя на деле комиссионные при использовании банкоматов ниже, чем взимаемые агентами (данные неопубликованного исследования CGAP).

26 Беседа с Мерси Буку, независимым консультантом, бывшим старшим менеджером отдела по предоставлению информации об отмытии денег департамента управления рисками компании Safaricom, Кения.

27 Беседа с Кеннеди Комбой, консультантом Национальной платежной системы, Банк Танзании.

6. Мошенничество в отношении потребителя

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Мошеннические действия персонала ПФУ и сторонних структур
- Мошеннические действия агентов

Мошенничество – это угроза, о которой сообщают реже, но которая, тем не менее, существует. Потребители могут потерять деньги, а поставщики услуг рискуют своей репутацией²⁸. На рынках, где CGAP проводила страновые тематические исследования, опасения мошенничества были весьма сильными, хотя на деле с мошенничеством сталкивались немногие. Это дает основания полагать, что даже несколько случаев, если слухи о них широко расходятся, могут иметь далеко идущие последствия. Однако и в других странах опасения оказаться жертвой мошенничества тоже являются проблемой. Так, например, в Кот-д'Ивуаре пользователи сообщали, что, получив по цифровым каналам оплату за собранный урожай, они из страха перед возможным мошенничеством немедленно снимали все эти деньги и отдавали их на хранение в свое микрофинансовое учреждение, полагая его более надежным. Данные ООФУ подтверждают этот вывод о соотношении представлений и реального положения дел: так, например, по данным опроса, лишь 2 процента пользователей мобильных кошельков в Уганде действительно сталкивались с мошенничеством, однако в ходе качественного исследования о возможности мошенничества говорилось гораздо чаще (InterMedia 2014, 2015). Опасение стать жертвой мошенничества также может, по всей вероятности, негативно влиять на использование цифровых услуг: некоторые владельцы мобильных кошельков в Бангладеш, например, говорят, что они не хранят деньги на счете, чтобы не потерять их в случае мошенничества (CGAP 2014e). Подобное недоверие может также воспрепятствовать использованию и других продуктов, например, мобильных сбережений.

Мошеннические действия персонала ПФУ и сторонних структур

Сотрудники компании – поставщика ЦФУ могут использовать свое положение для получения доступа к персональным данным клиента и затем воспользоваться ими для того, чтобы предпринять определенные действия в отношении тех или иных клиентов, получить доступ к их счетам или иными путями завладеть их средствами. Третьи стороны, например, сотрудники компаний, предоставляющих услуги на началах аутсорсинга, либо действующие самостоятельно мошенники, как правило, устанавливают непосредственный контакт с клиентами, чтобы мошеннически завладеть информацией об их счетах, или же используют другие средства, например, хакерский взлом, чтобы получить доступ к счетам и, в конечном счете, завладеть их денежными средствами (Mudiri 2012). К числу подобных методов мошенничества относятся:

1. *Подмена SIM-карты*, происходящая в результате того, что мошенник переводит номер телефона клиента на другую SIM-карту («проводит подмену»), изменяет или иными путями узнает ПИН-код, связанный со счетом мобильного кошелька пользователя, и снимает с него деньги.
2. *Мошенничество с использованием методов социальной психологии*, в том числе мошеннические смс-сообщения или звонки (так называемый фишинг), имеющие целью запросить или получить иным способом ПИН-код пользователя, другую информацию, либо получить деньги переводом. В числе примеров – сообщения об ошибочно переведенных на счет денежных средствах, либо ложные рекламные сообщения или предложения трудоустройства.
3. *Подмена идентификатора вызывающего абонента*, в результате чего на экране телефона пользователя отображается фальшивый номер телефона, а вызывающее лицо запрашивает информацию или вводит абонента в заблуждение иными путями.
4. *Поддельные банкоматы*, считывающие и копирующие номера карт, фальшивые передние панели банкоматов, скрытые камеры наблюдения, фиксирующие ПИН-коды, считывание информации с магнитной полосы банковской карты («скимминг»), а также мошенники, дежурящие у банкоматов и «помогающие» клиентам, если у тех возникают затруднения (Lubitz 2008).
5. *Несанкционированный доступ сотрудников к счету*, возможный в силу того положения, которое сотрудник занимает в ПФУ, или вследствие ненадлежащего обеспечения внутренней безопасности, и способный привести к утрате денежных средств или несанкционированному доступу к информации о клиенте. Случаи хакерского взлома сторонними мошенниками имеют место гораздо реже, нежели мошеннические действия сотрудников компании.

В ходе страновых тематических исследований, проводившихся CGAP, и качественных исследований в рамках ООФУ потребители рассказывали о различных ситуациях, в которых им приходилось сталкиваться с этими видами мошенничества. Пользователи в Бангладеш рассказывали о том, что им звонили мошенники с сообщениями о выигрыше в лотерее и просьбой перечислить деньги, чтобы получить «доступ» к этому выигрышу. Другие рассказывали о том, что звонивший выдавал себя за представителя колл-центра, которому нужна информация о клиенте. Некоторые клиенты в Бангладеш сообщали, что деньги в их мобильном кошельке пропадали, и, по их мнению, это произошло в результате хакерского взлома их счета.

Потребители в Уганде сообщали о том, что им поступали мошеннические смс-сообщения о переводе денег на их счет, после чего следовали телефонные звонки с требованием «вернуть» деньги, высланные «по ошибке». О том же говорят и данные другого исследования, причем особенно часто с подобным

²⁸ Предметом рассмотрения в настоящей обзорной статье являются случаи мошенничества, наносящего ущерб клиентам, а не случаи мошенничества, наносящего ущерб агентам или поставщикам услуг.

сталкивались городские жители, многие из которых, по их словам, в результате теряли деньги (EIB and UNCDF 2014). Подобное мошенническое требование вернуть деньги когда-то было самым распространенным методом мошенничества с использованием методов социальной психологии в Кении, но масштабы этого явления существенно снизились после проведения активной информационной кампании²⁹.

Нигерийцы рассказывают о широко распространенной практике мошенничества и афер с использованием мобильных телефонов, например, о «пропаже» оплаченных минут, о мошенниках, осуществляющих свои операции через СМС, о взимании платы за услуги, на которые пользователь не подписывался, или на которые не существует подписки, а также за недоставленные СМС. В результате существенно снижается уровень доверия населения в целом к ОСС и услугам, которыми предлагается пользоваться с помощью мобильных телефонов. Участники фокус-группы выражали опасение, что хакеры могут получить доступ к их счетам и похитить деньги (InterMedia 2014).

Пример возможного решения: Платежная система M-PESA компании Safaricom использует оповещения через СМС, объявления по радио на местных языках и принимает другие меры для повышения осведомленности своих клиентов о методах действия мошенников.

Пример возможного решения: Поставщики услуг в Танзании ввели «карантин» на период после смены СИМ-карты, в течение которого нельзя изменить ПИН-код, дающий доступ к соответствующему мобильному кошельку. Некоторые операторы в настоящее время применяют практику «временной блокировки IMSI» – метод, при котором временно прекращается действие СИМ-карты и блокируется доступ к счету до тех пор, пока клиент не подтвердит сотрудникам службы мобильных платежей, что он сменил СИМ-карту законным образом, и пока они не получат эту СИМ-карту, после чего к счету будет привязана новая СИМ-карта.

Мошеннические действия агентов

Агенты могут совершать мошеннические действия разными методами. Один из них состоит в дроблении единой операции на несколько в целях увеличения размера комиссионных³⁰. Например, агент может сказать клиенту, что у него не хватает денег на счете, и посоветовать ему для осуществления операции прийти позже. В результате клиент может заплатить

дополнительные комиссионные, поняв или так и не поняв, что же произошло. Исследования, проведенные в Кении, показали, что некоторые агенты проводили неполные операции, чтобы управлять средствами на своем счете и увеличивать доходы (Jumah 2015). Еще один способ заключается в том, чтобы получить доступ к документам другого агента и использовать их в мошеннических целях. Например, агент может получить доступ к книге учета другого агента, в которой тот фиксирует проведенные операции, получить информацию о клиентах и использовать эти данные в мошеннических целях³¹.

Наконец, агенты могут взимать несанкционированные комиссионные. О несанкционированных комиссионных, особенно за операции в рамках ОО, часто сообщают во многих странах. Здесь могут быть разные варианты: агенты могут взимать дополнительные комиссионные за проведение операций или взимать плату за услуги, которые должны быть бесплатными. Даже в тех случаях, когда бизнес-процессы в системе мобильных платежей организованы таким образом, чтобы взимать комиссионные в правильном размере безналичным путем, агенты могут завышать плату, взимаемую с клиентов, требуя дополнительных платежей наличными за внесение наличных денег на счет или обчитывая их при снятии наличных денег со счета. Пользователи ЦФУ в Уганде рассказывают о том, что агенты взимают плату за регистрацию, хотя комиссионные за регистрацию не предусмотрены, и пользователи массово подозревают агентов в том, что те взимают несанкционированные комиссионные за перевод денежных средств (InterMedia 2014). По данным исследования, проведенного ФКРООН, клиенты в Уганде сообщают о том, что агенты берут с них плату за внесение денег на счет, а также взимают неодинаковые комиссионные за одни и те же услуги, что дает основания для подозрений в том, что многие такие комиссионные взимаются неправомерно (Ogwal 2015). В Танзании пользователи ЦФУ также подозревают своих агентов во взимании ненадлежащих комиссионных, и многие заявляют, что комиссионные, которые берут агенты, не соответствуют тем, которые указаны в прейскурантах, вывешенных в местах работы агентов (InterMedia 2014).

Частично подозрения в неправомерном взимании комиссионных объясняются и неудовлетворительным раскрытием информации о тарифах, в результате чего система комиссионных остается непонятной. Чтобы понять, насколько масштабы завышения цен в реальности соответствуют бытующим представлениям о таком завышении, требуются дополнительные данные, однако даже представление о том, что завышение цен имеет место, влечет за собой снижение доверия к агентам и к ЦФУ.

29 Беседа с Мерси Буку, независимым консультантом, бывшим старшим менеджером отдела по предоставлению информации об отмывании денег департамента управления рисками компании Safaricom, Кения.

30 В системе дифференцированного ценообразования агенты получают фиксированные комиссионные за операции определенного диапазона, и в результате при совершении нескольких операций совокупный размер их комиссионных может оказаться выше. Альтернативным решением может являться взимание комиссионных в размере определенного процента от платежа, и в результате общая сумма комиссионных будет одной и той же, независимо от количества проведенных операций. С коммерческой точки зрения первый метод выгоднее, а переходить на процентные комиссионные только лишь из соображений борьбы с мошенничеством многие поставщики услуг не хотят.

31 Данные книг учета могут использоваться и для мошенничества в иных формах, например, для мошеннической регистрации членства в политической партии (беседа с Мерси Буку, независимым консультантом, бывшим старшим менеджером отдела по предоставлению информации об отмывании денег департамента управления рисками компании Safaricom, Кения).

Вставка 3. В состоянии ли потребители принимать информированные и «рациональные» решения о самозащите?

Согласно общепринятому принципу, потребителям следует брать на себя определенную ответственность за снижение риска. Вместе с тем, имеющиеся данные убедительно свидетельствуют о том, что действия потребителей зачастую далеки от оптимальных. Так, например, представления потребителей о рисках и их последствиях не всегда соответствуют тем, с которыми они реально сталкиваются, как это происходит с мошенничеством, которого очень опасаются, но со случаями которого на практике потребители сталкиваются гораздо реже. В результате потребители могут ограничивать использование услуг, которые на деле в меньшей степени чреваты риском финансовых потерь и негативных последствий, нежели их неформальные альтернативы.

Пример возможного решения: Для ограничения практики дробления операций компания Telenor EasyPaiza в Пакистане использует модель дифференцированных комиссионных в сочетании с минимальным размером депозита.

7. Неприкосновенность и защита персональных данных

К числу проблем, чреватых рисками, относятся:

- Нарушение безопасности цифровых данных
- Неудовлетворительное понимание новых способов использования персональных данных
- Непредвиденные последствия, например, хищение персональных данных или отмывание денег

Начиная пользоваться ЦФУ, многие потребители впервые создают «цифровой след», и соответствующие данные потенциально важны для компаний, властей и самих этих людей. Так, например, многие поставщики услуг начинают использовать мобильные данные³² для кредитного скоринга заемщиков и предложения потребителям беззалоговых кредитов (Chen and Faz 2015).

Нарушения безопасности цифровых данных

Клиентов беспокоят безопасность их персональных данных и возможности ее нарушения. В ходе тематических страновых исследований клиенты сообщали о том, что им поступали звонки и СМС-сообщения от мошенников, и что те располагали информацией, которую можно получить, лишь имея доступ к персональным данным этих клиентов. Они подозревали, что сотрудники поставщика ЦФУ получили несанкционированный доступ к их счетам и использовали эти данные в мошеннических целях.

Неудовлетворительное понимание новых способов использования персональных данных

По мере развития новых сервисов, в которых используются учетные данные о вызовах по мобильному телефону и о платежах, некоторые потребители выражают озабоченность по поводу безопасности,

Вставка 4. При каких условиях взимание несанкционированных комиссионных является мошенничеством?

В некоторых странах взимание несанкционированных комиссионных является столь распространенным явлением, что клиенты воспринимают его как «издержки ведения бизнеса». Однако становится ли оно от этого менее мошенническим? Согласно большинству общепринятых определений мошенничества, несанкционированные комиссионные представляют собой акт мошенничества в отношении потребителей. Так, например, в одном из исследований о мошенничестве в сфере мобильных денег используется следующее определение:

«[Мошенничество – это] намеренное и сознательное деяние, совершаемое участниками экосистемы ЦФУ и направленное на получение прибыли (наличных средств или электронных денег) и/или на воспрепятствование другим участникам в получении дохода и/или на нанесение ущерба репутации других заинтересованных сторон» (Mudiri 2012).

Однако в некоторых случаях клиенты считают дополнительные комиссионные законным платежом за полученные услуги. В Бангладеш, например, где многие клиенты предпочитают, чтобы агенты проводили за них операции в рамках ОО, вместо того, чтобы регистрироваться и проводить операции самостоятельно, такие клиенты часто считают несанкционированные комиссионные платой за время и усилия, потраченные агентом на совершение операции.

Восприятие клиентами взимания несанкционированных комиссионных как мошенничества может зависеть от их осведомленности о надлежащем размере комиссионных, а также от их желания платить за то, что они считают дополнительными услугами. На некоторых рынках, например, в Кении, где уровень дисциплины и строгости обеспечения прозрачности выше, степень подозрения в завышении цен агентами ниже, а случаи подобного завышения встречаются реже.

неприкосновенности и использования их данных в этих целях. Недавно проведенное CGAP исследование показало, что в Танзании потребителей волнует, каким образом их данные могут быть использованы для оказания подобных услуг, и к какой информации будет предоставляться доступ. Они также заявляли об отсутствии ясного представления о том, какая информация включается в мобильные данные, и проявляли озабоченность тем, что доступ к мобильным данным предполагает прослушивание телефонных звонков и чтение текстовых сообщений (чего на самом деле не происходит). В этом случае простых СМС-сообщений и информационных материалов было достаточно для того, чтобы повысить общий уровень понимания того, что собой представляют цифровые данные, и успешно бороться с ошибочными представлениями, хотя пользователи по-прежнему понимали это не в полной мере. Возможно, не вызовет удивления и сделанный в ходе исследования вывод о том, что клиенты были готовы предоставить такой разовый доступ к своим данным в обмен на возможность получить заем или финансирование на более выгодных условиях (Mazer et al. 2014).

³² Такие, как учетные данные о звонках и СМС, а также о финансовых операциях с мобильными кошельками.

Неудовлетворительное понимание способов использования персональных данных может усугубляться неэффективностью мер, обеспечивающих предоставление потребителям информации об использовании данных в условиях ЦФУ, доступность этой информации и возможность в ней разобраться. Зачастую потребителям предлагается согласиться с условиями, которые приводятся только на веб-сайте, что крайне затруднительно для многих, прежде всего, малоимущих или сельских потребителей, у которых, как правило, нет доступа в интернет или телефонов с возможностью такого доступа (Cook and McKay 2015).

Непредвиденные последствия

Незащищенность персональных данных может иметь для потребителей и другие негативные последствия, которые средний клиент не в состоянии представить себе или предвидеть. Так, например, похищенные данные могут быть использованы для мошенничества с персональными данными или в иных преступных целях, равно как и в целях нанесения ущерба формирующейся кредитной истории, которая, возможно, имеется у данного пользователя. Незащищенность

персональных данных может повлечь за собой и нефинансовые риски, например, получение государственными структурами доступа к конфиденциальным персональным данным или их использование в политических целях. Персональные данные имеют ценность, в силу которой они могут стать новым видом активов даже для менее состоятельных клиентов.

Самозащита потребителей от рисков в сфере ЦФУ.

Данные, проанализированные при работе над этим разделом, позволили выявить различные способы самозащиты пользователями ЦФУ от реальных или предполагаемых рисков. Если одни меры, например, сохранение в секрете ПИН-кода, могут быть действенными, то другие не в состоянии обеспечить необходимую защиту клиентов и могут лишь ограничить использование клиентами услуг и их активность. К числу способов и методов защиты, о которых сообщали респонденты, относятся:

Отказ от хранения денег в системе. Некоторые клиенты ограничивают суммы, которые они хранят в своих мобильных кошельках, чтобы избежать тех

Вставка 5. Новые сферы клиентского риска

Ландшафт ЦФУ постоянно изменяется, и риски, с которыми сталкиваются потребители, меняются по ходу изменения продуктов. Факты свидетельствуют о том, что наряду с семью существующими сегодня видами рисков, являющимися предметом рассмотрения в настоящем документе, постепенно возникают и проблемы нового поколения. Ниже приводятся три примера:

Поставка более сложных продуктов по цифровым каналам. По мере выхода на рынок и иногда очень быстрого распространения на нем менее известных или более сложных ЦФУ – например, мобильного кредитования или мобильного страхования – необходимо будет уделять дополнительное внимание мерам, которые обеспечивали бы понимание клиентами важных положений, условий и рисков. Эта задача становится еще более сложной с учетом ограниченности объема информации, выводимой на экран простейшего мобильного телефона. Например, если получатели мобильных кредитов «виртуально» вводят со своего телефона всю информацию, необходимую для оформления кредита, они могут не иметь возможности (или не воспользоваться ею) задать уточняющие вопросы по поводу цены, условий возврата или последствий просрочки или невозврата кредита. Масштабы мобильного страхования на многих рынках быстро возрастают, и его условия также могут быть трудны для понимания потребителей, особенно поскольку полисы обычно реализуются в комплекте с другими услугами или предлагаются в качестве бонуса за активные платежи. Агенты, к услугам которых обычно прибегают потребители, могут быть плохо знакомы с этими новыми, более сложными продуктами, если только они не прошли специального обучения.

Использование смартфонов и финансовых приложений. По прогнозам GSMA, к 2020 году четыре из каждых пяти выходов в сети связи со смартфонами будут иметь место в развивающихся странах; в 61 процент мобильных финансовых систем, развитие которых отслеживает Ассоциация, сегодня можно получить доступ с помощью какого-либо приложения для смартфона (GSMA 2014e and 2015). Эта тенденция может способствовать расширению опыта потребителей и снижению рисков для них в некоторых основных областях, выделенных в настоящем документе, однако одновременно с этим возникают и новые факторы риска для потребителей. Так, например, богатый пользовательский интерфейс и расширенные функциональные возможности смартфонов потенциально гораздо более интуитивно понятны и удобны для пользователей, нежели нынешние меню на основе USSD, которые используются в 86 процентах сервисов мобильных кошельков. Выгодным для потребителей может оказаться и рост конкуренции, поскольку различные ПФУ смогут предоставлять ЦФУ через приложения, не нуждаясь более в партнерских отношениях с одной из компаний электросвязи (Mas and Porteous 2014). Вместе с тем, в этой экосистеме могут появиться новые или иные риски, например, новые виды мошенничества или несанкционированного доступа к персональным данным потребителей, особенно если сохранятся нынешние модели поведения пользователей, такие, как нежелание пользоваться ПИН-кодом, и если будет увеличиваться число партнеров, занимающихся оказанием ЦФУ. Нельзя забывать и о возможностях использования вредоносных программ.

Дополнительные вызывающие беспокойство факторы в сфере неприкосновенности и защиты персональных данных. В настоящее время мы стоим на пороге более широкого использования цифровых данных для предоставления финансовых услуг. Что касается неприкосновенности персональных данных, то ни поставщики услуг, ни клиенты не могут пока точно определить, каким образом будет поддерживаться баланс принципов, касающихся прав собственности на данные, их обработки, хранения и безопасности. Не следует недооценивать сложность задач по достижению консенсуса и внедрению сбалансированных и практических мер по управлению данными. Чтобы эффективнее информировать клиентов об их правах и о возможных способах использования их данных, потребуются новые методы раскрытия информации. Что касается безопасности, практически не подлежит сомнению, что потребуются дополнительные усилия для защиты не подлежащих разглашению данных клиентов от действий сторонних хакеров и от несанкционированного доступа и использования. Эти проблемы, естественно, выходят далеко за рамки цифровых финансов, и было бы целесообразно привлекать к их решению специалистов по данным и консультантов из смежных областей.

рисков, которых они опасаются, например, «пропажи» денег. Для этого они обычно снимают наличные деньги сразу же после получения перевода.

Ограничение способов использования сервиса. Некоторые клиенты сообщают, что они пользуются ЦФУ лишь в экстренных ситуациях и сводят количество операций к минимуму, и это обусловлено трудностями, с которыми им пришлось столкнуться, например, с потерей денег из-за ошибок при наборе. Некоторые клиенты также сообщают, что они ограничивают виды используемых услуг (например, только проверкой баланса счета или переводом денег) из-за того, что другие услуги, по их мнению, могут быть сопряжены с рисками (De Koker and Jentzsch 2013).

Проведение операций в рамках ОО, а не через мобильные кошельки. Многие потребители считают обращение к ОО способом самозащиты. Потребители в Бангладеш и Уганде говорят, что, по их мнению, безопаснее поручить выполнение операции агенту в офисе, чем проводить ее самостоятельно, рискуя допустить ошибку, которая дорого обойдется (InterMedia 2014).

Качественные исследования показывают, что пользователи в Колумбии часто винят себя, если что-то идет не так, хотя и сообщают, что знают об общепринятых методах самозащиты в сфере ЦФУ³³. По их словам, они также не считают себя вправе подавать жалобы и не верят в процедуру рассмотрения жалоб. Собственно говоря, изучение потребительского поведения на рынках разных стран подтверждает наличие культурных барьеров, препятствующих обращению за помощью, и, в целом, неверие менее состоятельных или менее опытных потребителей в то, что подача жалобы даст результат (Chapman and Mazer 2013).

В заключение следует отметить, что самозащита потребителей представляет собой лишь небольшую часть гораздо более широких усилий, которые должны приложить другие стороны, в том числе поставщики услуг, регуляторы и другие заинтересованные стороны, которые, по всей вероятности, владеют более обширной информацией о рисках и их последствиях. В следующем разделе будет рассмотрена роль, которую могут сыграть поставщики услуг и другие заинтересованные стороны в сфере ЦФУ – как по отдельности, так и совместно – для более эффективного смягчения потребительских рисков, и будут сформулированы рекомендации относительно задач, которые им следует решать в первую очередь.

III. Пять приоритетных направлений работы отрасли с целью выявления, тестирования и внедрения решений

Разнообразные данные о поведении потребителей, рассматриваемые в настоящей обзорной статье,

убедительно доказывают, что поставщики услуг могут и должны принимать меры к повышению степени безопасности, надежности и качества продуктов ЦФУ, каналов и систем, обслуживающих их клиентов. Это может не только способствовать снижению барьеров, с которыми сталкиваются многие люди, начинающие пользоваться услугами и более активно проводить операции, но и стать предпосылкой для массового внедрения более высокомаржинальных услуг, например, кредитования, что в долгосрочной перспективе является основной задачей для многих поставщиков услуг.

Поставщикам ЦФУ и другим представителям отрасли необходимо взять на себя ведущую роль в работе по пяти приоритетным направлениям:

1. Повышение надежности и устойчивости сервиса
2. Создание более удобного для клиентов пользовательского интерфейса
3. Повышение качества работы агентов, руководства их деятельностью и управления ликвидностью
4. Борьба с мошенничеством, задевающим интересы клиентов
5. Совершенствование работы с жалобами и запросами и процедур возмещения ущерба.

Применительно к каждому приоритетному направлению рассматриваются различные виды мер, которые уже принимаются или могли бы приниматься. Хотя формулирование рекомендаций по наиболее эффективной практике или стратегиям внедрения выходит за рамки настоящей работы, ниже будут представлены наглядные примеры инициированных ПФУ решений этих приоритетных задач.

1. Повышение надежности и устойчивости сервиса

Поскольку основная предъявляемая пользователями ЦФУ претензия связана со сбоями в работе сети, уменьшение числа подобных сбоев должно стать одной из высокоприоритетных задач ПФУ и третьих сторон, оказывающих им услуги. Однако повышение надежности системы с целью обеспечения постоянного доступа к услугам и счетам, своевременности расчетов и проверки операций, – это достаточно сложная задача. В некоторых случаях быстро развивающиеся сервисы ЦФУ вынуждены конкурировать за мощности платформ и инвестиции с другими направлениями бизнеса. Достаточно широко распространены и совместные предприятия или соглашения об аутсорсинге, в результате чего возрастают требования к функциональной совместимости и связи/координации между системами сторон-участников.

К числу возможностей и мер в этой сфере относятся:

- Проведение регулярных испытаний сетевых систем и их мониторинга в режиме реального времени, а также наличие реальных планов устойчивого

³³ Например, «никогда не посещать агента в одиночку», «не разговаривать громко (с агентом)» или «при наборе ПИН-кода прикрывать его рукой» (CGAP 2014f).

Таблица 1. Примеры мер, принимаемых поставщиками услуг для повышения надежности и устойчивости сервиса

Область поиска решения	Примеры принимаемых мер
Внутренняя координация в целях решения проблем	Коллектив системы мобильных платежей компании Airtel Uganda напрямую взаимодействует с подразделением ИТ/GSM через специально выделенного сотрудника подразделения ИТ, чтобы определить, какие проблемы связаны с платформой мобильных платежей, а какие – с сетью GSM: это помогает в географической привязке мест возникновения проблем и повышает эффективность их решения.
Регулярные испытания систем сети и мониторинг их состояния в режиме реального времени	Airtel Money Uganda использует методы постепенного и полного резервирования системы в сочетании с механизмом мониторинга нормальной работы системы, подающим сигналы тревоги и формирующим отчеты о состоянии системы. Исследование, проведенное в Нигерии, показало, что для обеспечения надежности сети GSM упреждающее или учитывающее состояние системы техническое обслуживание эффективнее традиционного профилактического или проводимого по графику обслуживания (Uban and Nwakanma 2013).
Надежная платформа, способная без помех взаимодействовать с другими субъектами экосистемы	В конце 2014 года MTN-Uganda перешла на новую платформу, которая, как ожидается, должна существенно повысить общую надежность сервиса. Кроме того, в первой половине 2014 года компания ввела в действие 117 новых станций поколения 2G и 130 новых станций поколения 3G (MTN Uganda 2014). Airtel India вложила большие средства в новейшие кабельные системы, которые, как ожидается, должны повысить качество операций Airtel Money за счет повышения надежности и запаса мощности сети (Bharti Airtel 2014). В Бангладеш MobiCash эффективно использует сеть, состоящую из 60 000 перепродавцов мобильного трафика, а также другие продукты и инфраструктуру мобильной связи по всей стране (Noor and Shrader 2015). Компания Telecel-Zimbabwe обнаружила, что создание специальной USSD-платформы для предоставления услуг мобильных платежей сокращает число перебоев в обслуживании ^а .
Цены и нормы ведения бизнеса, обеспечивающие выделение достаточной полосы пропускания трафика	Расценки на сеанс USSD колеблются в пределах от 0,01 долл. США в Нигерии до 0,06 долл. США в Кении и Южной Африке (CGAP 2014b).

а. Беседа с Клаудом Нхау, менеджером по продажам отдела мобильных финансовых услуг компании Telecel Zimbabwe.

ведения бизнеса и действий в чрезвычайных ситуациях³⁴.

- Работа с мобильными кошельками на надежной платформе, способной без помех взаимодействовать с другими субъектами экосистемы.
- Определение цен и правил ведения бизнеса, обеспечивающих выделение достаточной полосы пропускания трафика для ЦФУ и установление более целесообразных значений максимального времени ожидания в сеансах USSD и перерывов в предоставлении услуг (Napouch and Chen 2015; Mazer 2015).
- Точное определение правил взаимодействия и распределение обязанностей между участниками с первых этапов работы сервиса³⁵.

Для ПФУ, которые сотрудничают со сторонними поставщиками услуг, эксплуатирующими платформу или сервис ЦФУ, крайне важно обеспечить обсуждение перечисленных выше моментов, их учет в ходе совместной работы и включение в договоры. ПФУ необходимо добиться защищенности своих клиентов и при совершении операций с использованием нескольких платформ, даже если сам ПФУ не в состоянии полностью контролировать надежность этого сервиса.

2. Создание более удобного для клиентов пользовательского интерфейса

Совершенствование пользовательского интерфейса может быть выгодно как потребителям, так и поставщикам услуг, поскольку сложный и запутанный интерфейс может стать причиной убытков, понесенных потребителями, снижения пользовательской активности, а также перехода на ОО вместо использования независимого мобильного кошелька или других операций на базе цифрового интерфейса. В ближайшем будущем поставщикам услуг придется соотнести финансовые и технические возможности реализации некоторых подобных мер с их потенциальными выгодами; в долгосрочной перспективе возможно появление новых экономически выгодных решений. В тех случаях, когда ПФУ обращаются к помощи третьих сторон, используя их платформы для предоставления ЦФУ конечным пользователям, совершенствование функциональных возможностей интерфейса имеет критически важное значение.

К числу возможностей и мер в этой сфере относятся:

- Предоставление меню на местных языках.
- Использование системы интерактивного речевого взаимодействия (ИРВ) для сообщений и инструкций для мобильного кошелька, в том числе предназначенных для малограмотных пользователей.

³⁴ См., например, Parada and Bull (2014) и GSMA (2015).

³⁵ Включенные в договор положения и договоренности о компенсации могут содействовать укреплению сотрудничества сторон (Lake 2013).

Таблица 2. Примеры того, как поставщики услуг делают интерфейс более удобным в использовании

Область поиска решения	Примеры принимаемых мер
Меню и инструкции на местном языке	Система Airtel Money Uganda предлагает свои меню на языке луганда и на английском языке.
	Система M-PESA в Индии работает на хинди, бенгали, маратхи, гуджарати, английском и планирует использовать еще ряд региональных языков.
	Компания Tigo Chad использует для сообщений и инструкций для мобильного кошелька систему IPB (планируется внедрение GSMA).
Уменьшение частоты превышения лимита времени в сеансах USSD	Компания Tigo Kilimo в Танзании внесла изменения в свои меню, заменив вопросы с открытым ответом на вопросы с выбором ответа, с которыми проще и быстрее работать.
	Компания Еко в Индии внедрила пошаговый процесс, упрощающий навигацию для клиентов.
Сокращение количества ошибок при наборе	Система DBBL в Бангладеш создает номер клиентского счета, добавляя «контрольную цифру» в конце номера его мобильного телефона. Совпадение контрольной цифры в случае введения отправителем неверного номера счета маловероятно (тематическое страновое исследование CGAP, Бангладеш, 2015 [не опубликовано]).
	Система Airtel Money в Уганде при вводе клиентом номера телефона отображает на дисплее имя получателя.
Альтернативы ПИН-коду	Система Daviplata в Колумбии создает временный ПИН-код, который рассылается с помощью СМС-сообщений получателям государственных пособий и может быть в течение короткого промежутка времени использован в банкомате или через агента.
	Novoray India – это компания мобильных платежей, которая использует биометрический сканер Aadhaar, давая клиентам возможность совершать банковские операции из расположенных по соседству с ними магазинов (Indiatimes 2015).

- Уменьшение частоты случаев превышения лимита времени в сеансах USSD за счет увеличения продолжительности сеансов, введения таймеров неактивности в период перехода от одного пункта меню к другому или от одной операции к другой взамен лимита времени ожидания³⁶, либо создания более интуитивно понятного и удобного для навигации меню (Mazer 2015; Noor and Shrader 2015).
- Модификация интерфейсов и процедур с целью сокращения числа ошибок при наборе, например, путем введения простых меток, помогающих клиентам подтвердить, что они отправляют деньги туда, куда намеревались («контрольная цифра» или использование адресной книги для отображения на дисплее имени адресата перед отправкой).
- Изучение возможных альтернатив ПИН-коду, например, биометрии или токенизации.
- Разработка более интуитивно понятных мобильных приложений для смартфонов.
- Внедрение антропоцентрических процессов проектирования и тестирования на приемлемость для пользователя, в том числе тестирования опытно-экспериментальных версий продуктов до их выпуска на рынок³⁷.

3. Повышение качества работы агентов, руководства их деятельностью и управления ликвидностью

Агенты – это те, с кем, в первую очередь, контактирует большинство потребителей ЦФУ. Большинство агентов честно выполняют возложенные на них обязанности. На самом деле, достаточное число хорошо подготовленных, работающих под эффективным контролем и полу-

чающих необходимую поддержку агентов – это одно из ключевых условий реализации многих решений, о которых идет речь в настоящем документе. Недавние исследования ANA показали, что агенты, раскрывающие информацию о комиссионных за обслуживание и хорошо знающие условия, на которых предоставляются их услуги, проводят ежедневно больше операций и находятся в более выгодном положении по сравнению с другими – менее прозрачными и менее компетентными агентами (Anthony and Balasubramanian 2015). Если у клиентов есть возможность переходить к другим агентам, когда они подозревают или обнаруживают завышение цен, иные злоупотребления со стороны агентов или низкое качество обслуживания, то со временем это может способствовать ужесточению стандартов поведения, снижению потребительских рисков и росту потребительской ценности. Вместе с тем, на рынках многих стран число агентов пока слишком мало для того, чтобы у потребителей была возможность их выбирать.

Самой по себе конкуренции может быть недостаточно для обеспечения должных норм поведения. Повышение эффективности руководства деятельностью агентов наряду с разумным стимулированием может способствовать повышению прозрачности и соблюдению норм поведения и процедур, снизить масштабы мошенничества агентов в отношении клиентов, улучшить работу с данными и предоставить клиентам больше выбора, больше прав и возможностей и больше путей обращения за помощью в случае возникновения проблем. Для многих ПФУ расходы на агентскую сеть являются основными операционными издержками.

³⁶ Беседа с Хуррамом Сикандером, старшим консультантом по цифровым платежам в компании Enclude Solutions.

³⁷ Это включает постоянную оценку потребностей клиентов путем их сегментирования и диверсификации продукта таким образом, чтобы он отвечал потребностям каждого сегмента.

Таблица 3. Примеры мер, принимаемых поставщиками услуг для повышения качества работы агентов, руководства их деятельностью и управления ликвидностью

Область поиска решения	Примеры принимаемых мер
Подробные критерии подбора агентов	Пакистанская компания Easuraisa анализирует данные о продаже салонами связи голосового трафика, чтобы проверить их финансовую состоятельность и наличие у них средств, прежде чем дать розничному салону статус агента.
Качественное начальное обучение и регулярное повышение квалификации	<p>Компания MTN Uganda проводит на местах шестичасовой курс обучения для всех новых сотрудников агента, занимающегося приемом и выдачей денежной наличности.</p> <p>Система M-PESA, действующая в структуре компании Safaricom, требует от каждого нового владельца / управляющего прохождения однодневного учебного курса в Найроби.</p> <p>Компания Orange в Кот-д'Ивуаре практикует рассчитанное на половину рабочего дня обучение в региональных филиалах в сочетании с последующими контрольными выездами на места.</p> <p>Компания Airtel Uganda регулярно организует «встречи на местах», в ходе которых до 500 агентов повышают свою квалификацию.</p>
Повышение эффективности управления ликвидностью	<p>В Бангладеш сотрудник компании-агрегатора доставляет агенту наличные денежные средства и кассовую наличность, что позволяет чаще проводить сверку баланса и реже отказывать в проведении операций, чем это происходит в странах Восточной Африки (McCaffrey and Khan 2014).</p> <p>У агентов-инструкторов компании Vodacom Tanzania есть телефонные номера, по которым агенты могут звонить бесплатно с сообщениями о проблемах с наличными.</p> <p>Компания Airtel Uganda внедрила целый ряд мер помощи агентам в работе с кассовой наличностью, в числе которых – агрегаторы, доставляющие кассовую наличность агентам, партнерство с 13 банками, где агенты могут без очереди получить деньги, а также старшие агенты, к которым агенты могут обращаться для приобретения кассовой наличности.</p>

Решая, каким образом поддерживать равновесие между качеством своей агентской сети, расширением своего сервиса и поддержанием рентабельности бизнеса агентов, ПФУ оказываются перед сложным выбором. Расширение масштабов бизнеса, появление новых предложений ЦФУ и иные динамичные изменения рынка зачастую оказываются непосильной нагрузкой для существующих моделей.

К числу возможностей и мер в этой сфере относятся:

- Разработка критериев отбора, отражающих усложнение задач агентов ЦФУ по сравнению с традиционными розничными продавцами мобильного трафика (например, навыки и активы, необходимые для удовлетворительной реализации принципа «знай своего клиента» (ЗСК), обучения и поддержки клиентов, ведения финансовой документации, выявления мошенничества).
- Повышение качества и рентабельности первоначального обучения и организация регулярного повышения квалификации.
- Внедрение разумных требований в отношении кассовой наличности, позволяющих сбалансировать охват услугами и возможности, и постепенное повышение эффективности модели управления ликвидностью.
- Использование уведомлений для информирования агентов о кассовых балансах.
- Изучение предлагаемых услуг по проверке кассовой наличности как средства поддержки агентов, которым постоянно приходится прилагать усилия для поддержания баланса.
- Повышение эффективности управления работой агентов и надзора за ними³⁸. Использование центров агрегации агентов и руководителей агентских сетей

в качестве инстанции второго уровня при обучении агентов и урегулировании претензий клиентов.

- Внедрение и применение санкций разной степени тяжести в отношении агентов в случае нарушения ими установленных правил³⁹.

4. Борьба с мошенничеством, задевающим интересы клиентов

В результате мошеннических действий клиенту ЦФУ может быть нанесен прямой финансовый ущерб, и поэтому для укрепления доверия со стороны потребителей необходимы действенные меры борьбы с мошенничеством. Более сложные цифровые продукты, например, сбережения и кредиты, расширяют поле для мошенничества, его масштабы и объемы убытков. Одним из основных компонентов систем мониторинга мошенничества и борьбы с ним является анализ данных в целях выявления подозрительных тенденций в поведении и операциях, однако многие поставщики ЦФУ такими возможностями не располагают. Кроме того, неотъемлемой составной частью предупреждения таких видов мошенничества, как, например, кража персональных данных, являются надлежащие процедуры обработки данных. Соответственно, повышенное внимание к мошенничеству, задевающему интересы клиентов, – это разумная мера, необходимая для укрепления потребительского доверия, гарантирования доходов, а также поддержания репутации ЦФУ в целом и компаний – поставщиков услуг, в частности.

К числу возможностей и мер в этой сфере относятся:

- Борьба с фишингом, мошенническими телефонными звонками и несанкционированным доступом

³⁸ Например, путем заполнения типовых протоколов проверок на местах, дистанционных проверок систем или проверок соблюдения правил с использованием метода контрольной закупки.

³⁹ Например, временное отстранение от должности, увольнение и занесение в «черный список» помощников и руководителей агентов, а также взыскание комиссионных, полученных мошенническим путем. Благодаря мерам по взысканию комиссионных система M-PESA, действующая в структуре Safaricom, смогла добиться существенного снижения масштабов ОО (известного в Кении под названием «прямой депозит»).

Таблица 4. Примеры мер, принимаемых поставщиками услуг для борьбы с мошенничеством, задевающим интересы клиентов

Область поиска решения	Примеры принимаемых мер
Повышение осведомленности клиентов о мошеннических схемах	M-PESA, действующая в структуре Safaricom, для повышения уровня осведомленности клиентов применяет рассылку предупреждений по СМС, объявления по радио на местных языках, рекламу в газетах и другие меры.
	MTN Uganda использует социальные сети для получения от клиентов информации о новых схемах мошенничества.
	Колумбийские ПФУ призывают потребителей принимать меры самозащиты, информируя их о рисках, о мерах защиты и о том, куда следует направлять жалобы (CGAP 2014f; Ahmed and Gomez 2015).
	Банк Banco WWB в Колумбии предписывает своим агентам и менеджерам по продажам давать клиентам, открывающим счета или регистрирующим мобильные кошельки, рекомендации по обеспечению безопасности продукта (CGAP 2014f; Ahmed and Gomez 2015).
	В Кении проводимая в интересах M-PESA кампания «PIN Yako Siri Yako» («Твой ПИН-код – твой секрет») позволила существенно повысить уровень осведомленности и степень осторожности клиентов.
Меры по ограничению масштабов несанкционированных замен СИМ-карт	Поставщики услуг в Танзании ввели «карантин» на период после смены СИМ-карты, в течение которого нельзя изменить ПИН-код, дающий доступ к соответствующему мобильному кошельку.
	ABSA в ЮАР временно блокирует счет клиента, если поступает информация о смене СИМ-карты. У клиента есть 36 часов на аутентификацию и уведомление ABSA о том, что смена СИМ-карты произошла с его ведома.
Добиваться, чтобы социальные связи агента и структура комиссионных стимулировали соблюдение этических норм	Finamerica в Колумбии требует, чтобы агент в течение двух лет проработал в руководстве общины, прежде чем дать ему право совершать операции. Общинные лидеры координируют мероприятия по обучению финансовой грамотности и другие мероприятия в области общественного развития, организуемые Finamerica (CGAP 2014f).
	Easypaisa, действующая в структуре Telenor Pakistan, использует модель дифференцированного взимания комиссионных в сочетании с минимальным депозитом, чтобы уменьшить практику дробления операций.
Анализ данных и обмен ими в целях выявления случаев мошенничества	Safaricom Kenya постепенно разрабатывает более сложные методы анализа данных. В Танзании операторы систем мобильных платежей и банки координируют действия в целях борьбы с мошенничеством.
Работа с данными	Компания F-Road в Китае применяет наклейки на СИМ-карты – тонкие СИМ-карты, размещаемые поверх обычных клиентских СИМ-карт клиента, в результате чего финансовые операции выполняются через карту-наклейку, а прочие телефонные операции – через обычную СИМ-карту. Данные, отсылаемые через карту-наклейку, шифруются, и доступ к ним может получить только ПФУ.
	Банк Banco WWB в Колумбии построил процесс мобильного банковского обслуживания таким образом, чтобы обеспечить безопасность данных, – в телефонах клиентов при этом не остается информации, уведомлений или геолокационных данных (CGAP 2014f).

- к персональным данным звонящего путем более эффективного повышения уровня осведомленности потребителей и мер, способствующих формированию у них умения выявлять и отклонять мошеннические сообщения. Инвестиции в проводимые на массовом рынке кампании, направленные на решение подобных проблем, могут обернуться выгодой для компании или отрасли⁴⁰.
- Меры по сокращению практики подмены СИМ-карт и выявление связанных с этим схем мошенничества⁴¹.
 - Повышение качества протоколов передачи данных и мер контроля, чтобы воспрепятствовать доступу мошенников и другим видам несанкционированного доступа.
 - Совершенствование проверки агентов перед приемом на работу, их обучения и мониторинга в этой сфере; блокировка счетов агентов в случае получения данных о мошенничестве или подозрении на это, а также наложение санкций на конкретных лиц в случае подтверждения факта мошенничества⁴².
 - Добиваться, чтобы модель деятельности агента и система расчета комиссионных способствовали соблюдению этических норм, например, посредством выплаты премии в случае, если клиент, зарегистрировавшись, активно пользуется предлагаемыми услугами, поскольку степень активности может в определенной степени свидетельствовать об удовлетворенности клиента⁴³. Прямые,

40 В числе примеров из опыта Колумбии, Кении и других стран – рассылка СМС-сообщений с информацией о простых мерах защиты от мошенников, проведение просветительских мероприятий, содействие в размещении в средствах массовой информации данных о случаях мошенничества и мерах профилактики, а также создание партнерств для финансирования съемок телевизионных рекламных роликов и коммерческих программ, например, «мыльных опер» с наглядной демонстрацией наиболее распространенных мошеннических схем.

41 Например, путем замораживания на определенное время счетов мобильных кошельков и требование подтвердить факт замены лично в центре помощи клиентам, а также рассылка предупреждений клиентам через альтернативные способы связи в случае, если СИМ-карта была подменена.

42 Постоянно проводить мониторинг операций в целях выявления признаков мошенничества и содействовать выявлению, аресту и судебному преследованию мошенников; сотрудничать с правоохранительными органами в деле выявления и преследования мошенников.

43 Многие эксперты, опрошенные в ходе подготовки настоящего документа, говорили, что операторы могут опасаться оказывать слишком сильный нажим на агентов, взимающих несанкционированные комиссионные, в период, когда операторы только создают агентскую сеть, и пока без таких «приработков» агент не всегда получает гарантированный доход.

устойчивые и долговременные взаимосвязи ПФУ с их агентами способствуют повышению качества обслуживания, надежности агента и показателей соблюдения им стандартов качества обслуживания и принципов защиты прав потребителя.

- Улучшать качество обучения сотрудников колл-центров выявлению случаев мошенничества и работы с ними, а также обеспечивать эффективную обратную связь с внутренними системами ПФУ по противодействию мошенничеству.
- Нарастивать потенциал анализа данных в целях выявления мошенничества. Создавать механизмы скоординированного обмена данными и информацией между ПФУ в целях скорейшего выявления проводимых в быстром темпе махинаций и борьбы с ними.
- Добиваться, чтобы деловые партнеры и те, кто занимается продажами, также проходили обучение по вопросам профилактики мошенничества.

5. Совершенствование работы с жалобами и запросами и процедур возмещения ущерба

Требования к системам рассмотрения претензий клиентов небанковских организаций – поставщиков ЦФУ, предъявляемые в связи с оказанием финансовых услуг (объемы которых быстро расширяются), в значительной степени отличаются от требований, предъявляемых к этим системам в связи с оказанием этими организациями базовых услуг электросвязи или

с другими видами розничных операций. Учитывая, что прием и удовлетворение претензий важны для всех потребителей и затрагивают все области риска, поставщикам необходимо тщательно изучить варианты подачи и разбора претензий, подходящие для направления их деятельности, связанного с оказанием ЦФУ (Charman and Mazer 2013). Потребителям, которые взамен ОО начинают пользоваться электронными кошельками, требуются умения и уверенность в себе для того, чтобы подавать претензии, не прибегая к помощи агентов. По мере того, как вслед за платежными услугами начнется оказание в онлайн-режиме и иных ЦФУ, будут возникать и новые требования к системам рассмотрения претензий, в том числе, появится необходимость в увеличении количества сотрудников колл-центров и других специалистов по поддержке клиентов, которые помогли бы клиентам разобраться в том, кому следует подавать претензии в тех случаях, когда в оказании ЦФУ участвует несколько сторон.

К числу возможностей и мер в этой сфере относятся:

- Четко информировать клиентов о том, что в случае возникновения проблем им следует подавать жалобу, и о том, как это лучше всего сделать (и к кому следует обращаться).
- Повышать качество обучения агентов методам решения несложных проблем, возникающих у клиентов, и разрабатывать соответствующие памятки-инструкции для агентов. Создавать специальные «горячие линии» для агентов, чтобы они могли помочь клиентам получить своевремен-

Таблица 5. Примеры мер, принимаемых поставщиками услуг для совершенствования работы с жалобами и запросами и процедур возмещения ущерба

Область поиска решения	Примеры принимаемых мер
Расширять арсенал средств, позволяющих агентам оказывать помощь в решении проблем	Банк Bancolombia в Колумбии создал специальную «горячую линию» для агентов.
Специально выделенные и соответствующим образом подготовленные сотрудники колл-центра	Компания Digicel на Гаити подготовила сотрудников колл-центра, непосредственно занимающихся вопросами сервиса мобильных кошельков Tcho Mobile (TTM), через который осуществляются выплаты государственных социальных пособий. Digicel удвоила количество сотрудников колл-центров, обслуживающих TTM. Компания Davivienda в Колумбии наняла на работу в колл-центре бывших получателей государственных социальных пособий, создав, таким образом, новые рабочие места и снизив нагрузку на колл-центр, возросшие из-за увеличения числа жалоб после того, как компания занялась распределением таких пособий (CGAP 2014f). В Танзании поставщики услуг пересмотрели свою политику в отношении того, кто должен заниматься отменой операций «перевода денег на неверный номер» (например, от центрального финансового департамента эту функцию передали колл-центру).
Стандарты качественного обслуживания	Компания Tigo-Ghana ставит своей задачей обеспечить рассмотрение жалоб клиентов в течение 24 часов. Клиентам выдается квитанция с номером и регулярно высылаются сообщения о ходе рассмотрения. Система предусматривает процедуру принятия экстренных мер в случае, если в течение 30 минут скапливаются нерассмотренные жалобы более чем от пяти клиентов. Клиенты компании Еко (Индия) могут подавать жалобы разными путями, в том числе через агентов, центры помощи клиентам и колл-центры, а также отслеживать ход рассмотрения своего дела с помощью своего мобильного телефона (Charman and Mazer 2013). ВПП открыла в Кении новую «горячую линию». Для информирования получателей пособий ВПП проводила обучение и раздачу листовок, размещала информационные плакаты в торговых точках. Два сотрудника-полиглоты отслеживают телефонные обращения через систему управления взаимоотношениями с клиентами.
Информирование о способах подачи претензий	Компания Telecel-Zimbabwe использует радио и презентации.

Вставка 6. Отрасль берет на себя инициативу по внедрению ответственного подхода к оказанию цифровых финансовых услуг

Хотя многие ПФУ уже в настоящее время занимаются проблемами снижения потребительского риска, объединение усилий компаний, в том числе работающих в разных отраслях, может способствовать дальнейшему повышению эффективности, действенности и масштабов этих мер. Достойным подражания примером такого глобального сотрудничества является разработанный GSMA новый «кодекс управления системами мобильных платежей», который предполагается внедрить в масштабе всей отрасли, и который получил поддержку со стороны 12 крупных групп ОСС^a, представляющих более 82 систем мобильных платежей в 51 стране. После того, как на основе этих минимальных требований в масштабе отрасли будут разработаны глобальные стандарты, группы и входящие в них компании-операторы займутся их внедрением в экспериментальном порядке. После того, как участники этой работы проведут самооценку, будет проведена независимая проверка их соответствия стандартам. Восемь принципов, включенных в кодекс, направлены на решение общих для всех задач:

1. Защитить средства клиентов от риска потери
2. Обеспечить работу эффективных механизмов борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма
3. Обеспечить сотрудников, агентов и структуры, оказывающие услуги на условиях аутсорсинга, средствами для предоставления безопасных и надежных услуг, и организовать мониторинг их деятельности
4. Обеспечить надежное предоставление услуг при достаточных мощностях сетей и систем
5. Принять действенные меры по обеспечению безопасности каналов сети мобильной связи
6. Обеспечивать клиентов четкой, достаточной и своевременной информацией, чтобы дать им возможность принимать информированные решения
7. Разработать механизмы, обеспечивающие действенный разбор жалоб и своевременное урегулирование проблем
8. Наладить добросовестный и безопасный сбор, обработку и/или передачу персональных данных.

Цель кодекса – в максимальной степени обеспечить надежность услуг, безопасность канала и честное отношение к клиенту. В нем нашли практически полное отражение те приоритеты, о которых говорили потребители, чьи мнения приводятся в Разделе II, а также те важнейшие направления работы в отрасли, которые намечены в этом разделе. Другие перспективные примеры отраслевых инициатив приводятся в Приложении 3.

a. Airtel, Avea, Axiata, Etisalat, Millicom, MTN, Ooredoo, Orange, Telenor, Telma, Vodafone и Zain (GSMA 2014c).

ный ответ и передать по принадлежности более сложные или важные проблемы (например, подозрение на мошенничество, отказ от выполнения обязательств).

- Повышать стандарты обслуживания в части приема и разбора претензий, например, принять обязательство своевременно рассматривать большинство жалоб и создать систему отслеживания, которая выдавала бы подтверждения регистрации жалобы и регулярно информировала бы клиента о ходе ее рассмотрения.
- Распределять жалобы клиентов по категориям и выделять для их решения специально обученных сотрудников, знающих порядок и процедуры урегулирования наиболее распространенных проблем.
- Отделить от других направлений хозяйственной деятельности работу колл-центра ЦФУ и политику, процедуры и стандарты приема и разбора претензий по ЦФУ.

Поставщикам услуг потребуется проанализировать стоящие перед ними приоритетные задачи и возможные рентабельные решения с учетом бизнес-моделей и целей. Каждому ПФУ необходимо проанализировать, какие меры по смягчению рисков наиболее важны и осуществимы, исходя из его бизнес-модели, линейки продуктов и целей, которые он перед собой ставит. Решения не бывают бесплатными, а некоторые (например, усиление надзора за клиентами или наращивание мощности сети/платформы) окажутся сложнее в осуществлении и обойдутся дороже, чем другие (например, совершен-

ствование системы указателей, связей с клиентами или порядка работы колл-центров). Помочь доказать необходимость таких инвестиций может четкое экономическое обоснование, подтверждающее их выгоду – например, с точки зрения экономии средств, гарантий дохода, увеличения дохода за счет повышения активности клиентов и перекрестных продаж, а также таких косвенных выгод, как сокращение текучести абонентов или экономия на распределении мобильного трафика. Защита репутации компании – это еще одно соображение, зачастую весьма весомое для компаний электросвязи, банков или ритейлеров с ценными брендами. А в некоторых ситуациях мотивом для усилий по нейтрализации этих потребительских рисков будет и необходимость соблюдать новые нормы регулирования или снизить вероятность того, что регулятор введет дополнительные или более обременительные нормы делового поведения или требования к обслуживанию.

С учетом конкуренции инвестиционных приоритетов и времени, требующегося для достижения необходимого масштаба деятельности и обеспечения устойчивого потока доходов, обосновать выделение дополнительных средств для совершенствования мер по смягчению потребительского риска может оказаться нелегким делом. Возможно, существуют более привлекательные способы оптимизации доходов и пропускной способности в краткосрочной перспективе. Вместе с тем, по данным GSMA, инвестиции в мобильные финансовые услуги растут, а доходность этого бизнеса повышается⁴⁴.

44 Восемьдесят процентов респондентов, участвовавших в опросе GSMA о мобильных финансовых услугах, говорили о том, что они поддерживали свои инвестиции на постоянном уровне или увеличили их. Так, например, половина из них уже перешла на более современные платформы или планирует сделать это в 2015 году (GSMA 2015).

IV. Необходимо принятие дополнительных мер регуляторами и иными сторонами

Предоставление финансовых услуг, цифровых или иных, неотъемлемо связано с рисками. Факты и анализ указывают на наличие общих для всех проблем, которые могут подрывать доверие со стороны потребителей, негативно отражаться на активности клиентов в целом и воздействовать на темпы и характер развития ЦФУ. На ПФУ ложится основная ответственность за предупреждение и решение тех проблем, с которыми сталкиваются клиенты, и, возможно, им проще, нежели другим сторонам, выявлять связанные с этим риски и смягчать их. И действительно, изучение совокупности предлагаемых решений, проведенное в рамках работы над настоящим документом, показывает, что отрасль все глубже осознает эти проблемы и готова взять на себя инициативу по их решению.

Вместе с тем, необходимо также прилагать дополнительные усилия по стимулированию и активизации саморегулирования в отрасли и защите прав потребителей. Регуляторные и надзорные органы могут и должны принимать сбалансированные и тщательно выверенные меры в поддержку ответственного подхода к цифровым финансам.

Хотя на инновационных и быстро развивающихся рынках масштабы сложностей неизбежно нарастают, некоторые проблемы создают неприемлемые риски для малообеспеченных и социально незащищенных потребителей. Готовые подходящие решения могут вообще отсутствовать, либо же могут не найти достаточного распространения в процессе обычного развития рынка. Так, например, на финансовых рынках по всему миру мы сталкиваемся с такими проблемами, как непрозрачное ценообразование и несправедливые условия договоров, сохраняющимися в силу того, что ПФУ не имеют достаточных стимулов для их решения. Решение других сложных проблем – таких, как отслеживание стремительно проводимых мошеннических операций или обеспечение необходимой безопасности данных в условиях удлинения стоимостной цепочки, – может потребовать либо значительных усилий, которые участники рынка не готовы прилагать, либо коллективных действий, которые сложно наладить без поддержки извне. На компенсацию таких сбоев рыночного механизма нацелены нормативно-правовые документы, регламентирующие рыночное поведение и защиту прав потребителей.

Регуляторы на рынках многих стран принимают меры к тому, чтобы глубже понять и смягчить риски, связанные с разного рода продуктами, сервисами и каналами доставки ЦФУ (см. вставку 7). Прежде чем утвердить новую систему мобильных платежей, Главное управление финансового надзора Колумбии требует от

поставщиков ЦФУ предоставить ему план с указанием рисков для потребителей и методов их смягчения (CGAP 2014f). В таких странах, как Бангладеш, Пакистан и Танзания, налажены процедуры официального диалога и координации в рамках отрасли. В Кении регуляторный орган постоянно проводит встречи заинтересованных сторон для обсуждения рыночной конъюнктуры и таких вопросов, как, например, принимаемые ПФУ меры борьбы с разными видами мошенничества и нарушениями, допускаемыми агентами. Практика Перу – еще один уместный пример тесного сотрудничества между надзорными органами и отраслью. Для содействия расширению доступности финансовых услуг ассоциация банков приступила к осуществлению силами частного сектора «Модели Перу» – проекта создания открытой платформы электронных денег, доступ к которой открыт и для небанковских учреждений, представляющих ЦФУ, в том числе компаний электросвязи и микрофинансовых учреждений. Эта платформа обеспечит прозрачность (например, изложение простым языком данных о комиссионных за операцию перед введением ПИН-кода) и защиту данных для менее обеспеченных потребителей, для защиты интересов которых она и предназначена. Эта работа велась в тесном сотрудничестве с банковским надзорным органом.

Другие регуляторные и надзорные органы, в сферу обязанностей которых входит обеспечение всеобщей доступности финансовых услуг, прежде всего, те из них, которым поручен надзор за быстро развивающимися рынками ЦФУ, принимают новые меры (например, специальные отраслевые нормы для ЦФУ⁴⁵) и вносят изменения в действующие нормы поведения на рынке и защиты прав потребителей, чтобы отреагировать на изменение характера рисков для потребителей. Соразмерные и неукоснительно соблюдаемые правила могут повысить эффективность принимаемых отраслью мер и стандартов, направленных на смягчение рисков, систематизируя приемлемую практику, что, в свою очередь, может укреплять доверие со стороны потребителей и минимизировать репутационный риск для ЦФУ в целом. Такие правила могут обеспечивать более последовательное и масштабное следование хорошо себя зарекомендовавшим моделям действий и создавать более конкурентную рыночную среду. Они могут быть необходимы и для восполнения пробелов там, где потребители имеют дело с существенными рисками, но где отрасль в силу ряда причин – из-за слабых побудительных стимулов, проблем с координацией или же нехваткой потенциала и знаний у ПФУ – не в состоянии принять адекватные меры.

Агентства по вопросам развития и ученые-исследователи также могут внести свой вклад в формирование ответственного подхода к цифровым финансам, помогая восполнять нехватку знаний и более эффективно выявлять и внедрять хорошо себя зарекомендовавший опыт поставщиков услуг и действенные нормы регулирования.

⁴⁵ Например, новые нормы регулирования ЦФУ были приняты в прошлом году в ряде стран, в том числе в Индии, Кении, Колумбии и Либерии (GSMA 2015).

Вставка 7. Ответственный подход к цифровым финансам в повестке дня регуляторных органов

Деятельность регуляторных и надзорных органов в отношении потребительских рисков в сфере ЦФУ не ограничивающаяся заботой о сохранности средств клиентов⁴⁶, – это относительно новое явление, однако его масштабы постепенно нарастают. Последние публикации AFI и БКБН свидетельствуют о том, что обе эти организации поднимают достаточно схожие проблемы и предлагают похожие пути их решения. В принятых AFI в 2014 году рекомендациях для надзорных органов по защите потребителей ЦФУ предлагаются три общих задачи в сфере регулирования и надзора: (i) предоставление потребителям информации, достаточной для принятия информированных решений по финансовым вопросам; (ii) разработка норм, препятствующих недобросовестным действиям ПФУ; (iii) предоставление потребителям доступа к механизмам подачи и разбора претензий в целях урегулирования споров. В центре внимания рекомендаций находятся шесть конкретных факторов, предопределяющих уязвимость потребителей ЦФУ для рисков, и здесь же предлагаются нормы и другие меры в отношении каждой группы рисков:

- Недостовверная или неполная информация – правила и стандарты раскрытия информации и рассмотрения претензий
- Риски технологического характера – минимальные стандарты разработки продуктов
- Поведение агентов – стандарты отбора агентов, их обучения и надзора за ними; стимулы к корректному поведению, изучение примерных договоров для агентов и руководителей сети привлеченных агентов; четкое информирование клиентов о том, что ПФУ несут ответственность за поведение своих агентов
- Ограниченные контакты потребителей с новыми услугами и поставщиками услуг и ограниченный опыт их использования – создание адекватных систем управления операционными рисками для обеспечения безопасности и устойчивости бизнеса, бизнес-модели и средств клиентов
- Проблемы безопасности данных клиентов – правила, регулирующие права собственности на данные клиентов, вопросы конфиденциальности, сбора, распространения и корректировки данных и механизмы контроля
- Третьи стороны и аутсорсинг – ПФУ несет ответственность и в том случае, если он предоставляет услуги через компании электросвязи или через агентов, в том числе, ответственность за создание и функционирование адекватного механизма приема и рассмотрения жалоб.

В недавнем докладе БКБН, посвященном обзору примеров из практики, изучался опыт осуществления мер в сфере ЦФУ и защиты потребителей финансовых услуг. Так, например, пруденциальные регуляторы все чаще требуют от ПФУ проводить анализ сопутствующих операционных рисков, прежде чем вводить в действие новый продукт, услугу или канал доставки, имеющие целью расширение доступности финансовых услуг. Большинство респондентов, представляющих органы надзора, говорили о том, что особое внимание они уделяют проблемам киберпреступности и безопасности, оспариваемых операций, слабым местам в системе безопасности данных, связанным с использованием мобильных телефонов или других средств мобильной связи, а также потере средств клиентов в результате мошеннических действий агентов. Опрос выявил также ряд «формирующихся приоритетов» по решению наиболее широко распространенных проблем защиты прав потребителей, связанных с регулированием деятельности небанковских структур, занимающихся выпуском или распространением электронных денег, к числу которых относятся правила работы с жалобами (46 процентов), защита персональных данных и обеспечение конфиденциальности (43 процента), запрет недобросовестных действий или злоупотреблений (39 процентов), предоставление потребителю экземпляра подписанного договора (39 процентов), прозрачность ценообразования (29 процентов), а также создание подразделения по рассмотрению жалоб или выделение сотрудника для выполнения этих функций (29 процентов).

- a. В обследовании 2013 года рассматривались вопросы практических мер в сфере регулирования и надзора за финансовыми учреждениями, которые занимаются обеспечением доступности к финансовому обслуживанию. БКБН получил 52 пригодных к обработке ответа с данными по 59 странам и территориям (включая Западноафриканский экономический и валютный союз, в который входят восемь государств). В числе ответивших были равномерно представлены группы стран с разным уровнем доходов.

Поставщики услуг и регуляторы признали, что они пока не слишком хорошо понимают, как и насколько часто потребительские риски затрагивают низкодходные сегменты рынка ЦФУ. Им требуются большие по объему и более качественные фактические и аналитические данные о воздействии различных рисков на разные рынки, бизнес-модели и продукты ЦФУ, в том числе на модели, выходящие за рамки мобильных платежей (поскольку имеющиеся на сегодня данные по большей части касаются именно этого сектора).

Изучение поведения потребителей⁴⁶ и применение контрольных закупок позволяют получать из первых рук данные о представлениях потребителей и их опыте⁴⁷. Организации, занимающиеся проблемами потребителей, могут оказать помощь в проведении исследований, решении общих проблем и рассмотре-

нии жалоб или претензий общего характера. Изучая особенности поведения и применяя на практике полученные данные, поставщики услуг и регуляторы могут изыскивать более действенные способы склонения потребителей к принятию более эффективных средств самозащиты и содействовать в осмысленной ситуации в целом в сфере роста ЦФУ, чтобы понять тем самым, что предопределяет доверие к ним, их внедрение и использование.

V. Обеспечение ответственных подходов к экосистеме цифровых финансов

Инновации в сфере ЦФУ и развитие ситуации на рынках открывают захватывающие возможности для

46 См., например, Seltzer and McKay (2014).

47 См. Mazer et al. (в печати).

граждан с невысоким уровнем дохода, не располагающих удовлетворительными вариантами финансового обслуживания. Хотя ЦФУ обладают огромным потенциалом для дальнейшего роста, на пути полномасштабной реализации этого потенциала стоят некоторые очевидные барьеры. Каждой из заинтересованных сторон – ПФУ, другим представителям отрасли, регуляторным и надзорным органам, агентствам содействия развитию, защитникам прав потребителей, исследователям и самим потребителям – предстоит проделать свою часть работы для того, чтобы поставить цифровые финансы на службу интересам малоимущих. Поставщикам ЦФУ необходимо активнее и эффективнее решать проблемы и в ускоренном режиме внедрять вновь разрабатываемые отраслевые стандарты. Регуляторам следует прилагать усилия к тому, чтобы глубже разобраться в бизнес-моделях и продуктах, вести мониторинг изменяющихся факторов риска и принимать эффективные и пропорциональные меры для содействия усилиям, прилагаемым отраслью, и восполнения имеющихся пробелов. Правительствам, поставщикам услуг и другим сторонам необходимо налаживать сотрудничество в деле повышения уровня информированности потребителей и наращивании их потенциала. Потребителям, чтобы они могли защитить себя и реализовать те преимущества, которые ЦФУ им предоставляют, нужно больше уверенности, больше возможностей выбора и более широкие права голоса (Koning and Cohen 2015).

Успешное осуществление инициатив по обеспечению ответственного подхода к цифровым финансам может стать весомым вкладом в обеспечение результатов, в равной степени выгодных и для потребителей, и для обслуживающих их поставщиков услуг, и для обществ, стремящихся к созданию более инклюзивных финансовых систем.

Литература

AFI (Alliance for Financial Inclusion). 2012. "Mobile Financial Services: Technology Risks." Bangkok: AFI Mobile Financial Services Working Group, Guideline Note, September. http://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/AFI_MFSWG_guidelinenote_TechRisks.pdf

-----. 2014. "Mobile Financial Services: Consumer Protection in Mobile Financial Services." Bangkok: AFI Mobile Financial Services Working Group, Guideline Note No. 2. March. http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg_guideline_note_7_consumer_protection_in_mfs.pdf

Ahmed, Wajiha, and Natalia Gomez. 2015. "Papayas and Digital Finance: Emerging Consumer Risks in Colombia." Washington D.C.: CGAP, January. <http://www.cgap.org/blog/papayas-and-digital-finance-emerging-consumer-risks-colombia>

Almazan, Mireya, and Nicolas Vonthron. 2014. "Mobile Money for the Unbanked. Mobile Money Profitability: A Digital Ecosystem to Drive Healthy Margins." London: GSM Association, November. http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/11/2014_Mobile-money-profitability-A-digital-ecosystem-to-drive-healthy-margins.pdf

Anthony, Leena, and Karthik Balasubramanian. 2015. "The Better Service Agents Provide, the More Business They Do." Nairobi: Helix Institute of Digital Finance, March. <http://helix-institute.com/blog/better-service-agents-provide-more-business-they-do>

Arenaza, Sonia. 2014a. "Digital Financial Services and Microfinance: State of Play. A Framing Note to Inform the Evolution of the Client Protection Standards." Washington D.C.: Accion and Smart Campaign, August. http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/20140821_EoS_DfS_MFIs.pdf

------. 2014b. "Potential Risks to Clients When Using Digital Financial Services. An Analysis Report to Inform the Evolution of the Client Protection Standards." Washington D.C.: Accion and Smart Campaign, September. http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/EoS_Risk_identification_and_analysis_vSA_AR_LT.pdf

BCBS (Basel Committee on Banking Supervision). 2015. "Range of Practice in the Regulation and Supervision of Institutions Relevant to Financial Inclusion." Basel: BCBS, January.

Bharti Airtel. 2014. "E-commerce and E-business." Presentation. New Delhi: Bharti Airtel. <http://www.slideshare.net/nitishbaweja/implementation-of-e-commerce-in-airtel>

CaLP (Cash Learning Partnership). 2013. "Protecting Beneficiary Privacy. Principles and Operational Standards for the Secure Use of Personal Data in Cash and E-Transfer Programmes." Oxford: CaLP. <http://www.cashlearning.org/downloads/calp-beneficiary-privacy-web.pdf>

- CGAP (Consultative Group to Assist the Poor). 2013a. "Fraud and Customer Protection in Mobile Money: Framing Study [Tanzania]." Unpublished. Washington D.C.: CGAP.
- . 2013b. "Electronic Payments with Limited Infrastructure. Uganda's Search for a Viable E-Payments Solution for the Social Assistance Grants for Empowerment." Washington D.C.: CGAP, March. http://www.cgap.org/sites/default/files/eG2P_Uganda.pdf
- . 2013c. "Helping Ti Manman Cheri in Haiti. Offering Mobile Money-Based Government-to-Person Payments in Haiti." Washington D.C.: CGAP, July. http://www.cgap.org/sites/default/files/eg2p_Haiti.pdf
- . 2013d. "Cash for Assets. World Food Programme's Exploration of the In-Kind to E-Payments Shift for Food Assistance in Kenya." Washington D.C.: CGAP, September. http://www.cgap.org/sites/default/files/eG2P_Kenya.pdf
- . 2013e. "Striving for E-payments at Scale. The Evolution of the Pantawid Pamilyang Pilipino Program in the Philippines." Washington D.C.: CGAP, November. http://www.cgap.org/sites/default/files/eG2P_Philippines.pdf
- . 2014a. "Financial Inclusion for the Poorest Women in Pakistan." Presentation. Washington, D.C.: CGAP, 10 January. <http://www.slideshare.net/CGAP/financial-inclusion-for-the-poorest-women-in-pakistan>
- . 2014b. "Mobile Payments Infrastructure Access and Its Regulation: USSD." Commissioned to Genesis Analytics. Washington D.C.: CGAP, May. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Mobile-Payments-Infrastructure-Access-and-Its-Regulation-May-2014.pdf>
- . 2014c. "Emerging Consumer Risks in Digital Financial Services in Uganda." CGAP Country Case Study. Washington D.C.: CGAP, October.
- . 2014d. "Emerging Consumer Risks in Digital Financial Services in the Philippines." CGAP Country Case Study. Washington D.C.: CGAP, October.
- . 2014e. "Emerging Consumer Risks in Digital Financial Services in Bangladesh." CGAP Country Case Study. Washington D.C.: CGAP, October.
- . 2014f. "Emerging Risks to Consumer Protection in Branchless Banking: Key Findings from Colombia Case Study." CGAP Country Case Study. Washington D.C.: CGAP, December. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Colombia-Emerging-Risks-to-Consumer-Protection-Dec-2014.pdf>
- CGAP, MicroSave, and BFA (Bankable Frontier Associates). 2014. "Consumer Protection and Emerging Risks in Digital Financial Services. Perspective from Bangladesh, Uganda, Colombia, and the Philippines." Presented at the Responsible Finance Forum in Perth, Australia, 28 August. https://www.responsiblefinanceforum.org/wp-content/uploads/140828_CGAP-Presentation.pdf
- Chapman, Megan, and Rafael Mazer. 2013. "Making Recourse Work for the Base-of-the-Pyramid Financial Consumers." Focus Note 90. Washington D.C.: CGAP, December. http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Making-Recourse-Work-for-Base-of-the-Pyramid-Financial-Consumer-Dec-2013_1.pdf
- Chen, Gregory, and Pjal Islam. 2014. "Bangladesh Consumer Insights: Is a Transition to Mobile Wallets Underway?" Presentation. Washington, D.C.: CGAP and pi Strategy, March. <http://www.slideshare.net/CGAP/is-a-transition-to-mobile-wallets-underway-in-bangladesh>
- Chen, Gregory, and Xavier Faz. 2015. "The Potential of Digital Data: How Far Can It Advance Financial Inclusion?" Focus Note 100. Washington D.C.: CGAP, January. http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-The-Potential-of-Digital-Data-Jan-2015_1.pdf
- Cook, Tamara, and Claudia McKay. 2015. "How M-Shwari Works: The Story So Far." Forum 10. Washington, D.C.: CGAP and FSD Kenya.
- De Koker, Louis, and Nicola Jentzsch. 2013. "Financial Inclusion and Financial Integrity: Aligned Incentives?" *World Development*, vol. 44, issue C: 267-80. http://econpapers.repec.org/article/eeewdevel/v_3a44_3ay_3a2013_3ai_3ac_3ap_3a267-280.htm

- Dias, Denise, and Katharine McKee. 2010. "Protecting Branchless Banking Consumers: Policy Objectives and Regulatory Options." Focus Note 64. Washington, D.C.: CGAP. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.47443/FN64.pdf>
- Di Castri, Simone. 2014. "Mobile Money Users at Center of New GSMA Code of Conduct." Blog. Washington D.C.: CGAP, November. <http://www.cgap.org/blog/mobile-money-users-center-new-gsma-code-conduct>
- EIB (European Investment Bank) and UNCDF (United Nations Capital Development Fund). 2014. "Digital Financial Services in Africa: Beyond the Kenyan Success Story." Luxembourg: EIB, December. http://www.eib.org/attachments/country/study_digital_financial_services_in_africa_en.pdf
- Gilman, Lara, and Michael Joyce. 2012. "Managing the Risk of Fraud in Mobile Money." London: GSMA, October. http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/10/2012_MMU_Managing-the-risk-of-fraud-in-mobile-money.pdf
- GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion). 2014. "Issues Paper: Digital Financial Inclusion and the Implications for Customers, Regulators, Supervisors and Standard-Setting Bodies." 2nd GPFI Conference on Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: Standard Setting in the Changing Landscape of Digital Financial Inclusion. Basel, 30-31 October. <http://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/Issues%20Paper%20for%20GPFI%20BIS%20Conference%20on%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf>
- Grameen Foundation, GSMA, and InterMedia. 2014. "Use of Mobile Financial Services among Poor Women in Rural India and the Philippines." Case Study. Washington D.C.: Grameen Foundation, February. <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/07/Use-of-Mobile-Financial-Services-Among-Poor-Women-in-Rural-India-and-the-Philippines.pdf>
- GSMA (GSM Association). 2012. "Mobile Privacy Principles. Promoting a User-Centric Privacy Framework for the Mobile Ecosystem." London: GSMA, March. <http://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/03/gsmaprivacyprinciples2012.pdf>
- . 2014a. "2013 State of the Industry Report on Mobile Financial Services for the Unbanked." London: GSMA, February. http://www.gsma.com/connectedwomen/wp-content/uploads/2014/02/SOTIR_2013.pdf
- . 2014b. "Mobile Privacy: Consumer Research Insights and Considerations for Policymakers." London: GSMA, February.
- . 2014c. "Code of Conduct for Mobile Money Providers." London: GSMA, November. <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/11/Code-of-Conduct-for-Mobile-Money-Providers.pdf>
- . 2014d. "Mobile Money Risk Toolkit." London: GSMA, June.
- . 2014e. "Smartphones to Account for Two Thirds of World's Mobile Market by 2020 Says New GSMA Intelligence Study." London: GSMA, September. <http://www.gsma.com/newsroom/press-release/smartphones-account-two-thirds-worlds-mobile-market-2020/>
- . 2015. "2014 State of the Industry Report on Mobile Financial Services for the Unbanked." London: GSMA, February. http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/03/SOTIR_2014.pdf
- Hanouch, Michel, and Gregory Chen. 2015. "Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD." Brief. Washington D.C.: CGAP, February. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-The-Role-of-USSD-Feb-2015.pdf>
- Helix Institute of Digital Finance. 2014a. "Agent Network Accelerator Surveys." See country reports 2013 for Uganda, Kenya, Tanzania, Nigeria, Bangladesh, and Indonesia. Nairobi: Helix Institute of Digital Finance, January. <http://www.helix-institute.com/data-and-insights>
- . 2014b. "Emerging Trends for Mobile Money Agent Networks & Implications on Client Protection."

- Nairobi: Helix Institute of Digital Finance, May. <http://www.helix-institute.com/data-and-insights/emerging-trends-mobile-money-agent-networks-implications-client-protection>
- ID3 (Institute for Data Driven Design). 2014. "The Windhover Principles for Digital Identity, Trust and Data." Boston: ID3, November. https://idcubed.org/home_page_feature/windhover-principles-digital-identity-trust-data/
- Imaeva, Guzelia, Irina Lobanova, and Olga Tomilova. 2014. "Financial Inclusion in Russia: The Demand-Side Perspective." Moscow: CGAP, August. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Financial-Inclusion-in-Russia-Aug-2014.pdf>
- IMTFI (Institute for Money, Technology & Financial Inclusion). 2013. "Digital Payment Client Uptake: Warning Signs." Irvine, Calif.: IMTFI, June. <http://www.imtfi.uci.edu/files/docs/2013/imtfi-dpcu-digital-loresFINAL.pdf>
- Indiatimes. 2015. "Mobile Payment Startups and Banks Use Technology to Tap Rural India." *The Economic Times of India*. Gurgaon: Indiatimes. http://articles.economictimes.indiatimes.com/2015-01-01/news/57581220_1_bank-accounts-state-bank-ezetap
- InterMedia. 2014. "Financial Inclusion Insights (FII) Reports." See reports for Bangladesh, India, Pakistan, Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda. Washington D.C.: InterMedia. <http://finclusion.org/fii-blog/fii-reports/>
- . 2015. "Financial Inclusion Insights (FII) Data." Bangladesh, Pakistan, Kenya, Tanzania, Uganda, Rwanda, Ghana. Washington D.C.: InterMedia.
- IPC (Information and Privacy Commissioner). 2011. "Privacy by Design. The 7 Foundational Principles." Toronto: IPC. <https://www.ipc.on.ca/images/Resources/7foundationalprinciples.pdf>
- ISF (Information Security Forum). 2014. "The 2014 Standard of Good Practice for Information Security." London: ISF. <https://www.securityforum.org/shop/p-71-173>
- ISO (International Organization for Standardization). 2015. "ISO/DIS 12812-1. Core Banking—Mobile Financial Services, Part 1: General Framework." Geneva: ISO. http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=59844
- ITU (International Telecommunication Union). 2014. "Regulation and Consumer Protection in a Converging Environment." Geneva: ITU, March. https://www.itu.int/ITU-D/finance/Studies/consumer_protection.pdf
- Jumah, Jaqueline. 2015. "The 'I Don't Have Enough Float' Quandary!" Blog. Nairobi: Helix Institute of Digital Finance, February. <http://helix-institute.com/blog/%E2%80%9Ci-don%E2%80%99t-have-enough-float%E2%80%9D-quandary>
- Koning, Antonique, and Monique Cohen. 2015. "Enabling Customer Empowerment: Choice, Use, Voice." Brief. Washington D.C.: CGAP, April. http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Enabling-Customer-Empowerment-Mar-2015_0.pdf
- Lake, Andrew J. 2013. "Risk management in Mobile Money: Observed Risks and Proposed Mitigants for Mobile Money Operators." Washington D.C.: International Monetary Fund. <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/37a086804236698d8220ae0dc33b630b/Tool+7.1.+Risk+Management.pdf?MOD=AJPERES>
- Lamb, Jason, and Sacha Polverini. 2015. "Assessing Risk in Digital Payments. Special Report Financial Services for the Poor." Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation, February. <https://docs.gatesfoundation.org/documents/Assessing%20risk%20in%20digital%20payments%20FSP.pdf>
- Lauer, Kate, and Timothy Lyman. 2015. "Digital Financial Inclusion: Implications for Customers, Regulators, Supervisors, and Standard-Setting Bodies." Brief. Washington D.C.: CGAP, February. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015.pdf>
- Lubitz, Lenny. 2008. "5 ATM Scams That Can Break the Bank." Oakland: Investopedia. <http://www.investopedia.com/articles/pf/08/avoid-atm-scams-atm-fraud.asp>

- Lyman, Timothy, Stefan Staschen, and Olga Tomilova. 2013. "Landscaping Report: Financial Inclusion in Russia." Brief. Washington D.C.: CGAP, January. <http://www.cgap.org/publications/landscaping-report-financial-inclusion-russia>
- Mas, Ignacio, and David Porteous. 2014. "How the Spread of Smartphones Will Open up New Ways of Improving Financial Inclusion." Blog. Washington D.C.: The Brookings Institution, 2 December. <http://www.brookings.edu/blogs/techtank/posts/2014/12/2-smartphones-financial-inclusion>
- Matthews, Brett. 2014. "Oral Information Management Tools: Lighting the Path to Financial Inclusion." Toronto: My Oral Village, October. <http://savings-revolution.org/doclib/Oral%20Information%20Management%20Tools%2010%2014.pdf>
- Mazer, Rafael. 2015. "USSD Access: A Gateway and Barrier to Effective Competition." Blog. Washington D.C.: CGAP, February. <http://www.cgap.org/blog/ussd-access-gateway-and-barrier-effective-competition>
- Mazer, Rafael, and Silvia Baur. 2014. "Merchant Incentives in the Shift to Cashless Food Aid." Blog. Washington D.C.: CGAP, November. <http://www.cgap.org/blog/merchant-incentives-shift-cashless-food-aid>
- Mazer, Rafael, Jessica Carta, and Michelle Kaffenberger. 2014. "Informed Consent: How Do We Make It Work for Mobile Credit Scoring?" Washington, D.C.: CGAP, August. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Informed-Consent-in-Mobile-Credit-Scoring-Aug-2014.pdf>
- Mazer, Rafael, Xavier Gine, and Cristina Martinez. Forthcoming. "Mystery Shopping for Financial Services Technical Guide." Washington D.C.: CGAP.
- McCaffrey, Mike, and Evelyne Matibe. 2014. "The Status of Agents in Kenya: Proliferation, Dominance, Evolution and Impact." Nairobi: The Helix Institute of Digital Finance, June. <http://www.helix-institute.com/blog/status-agents-kenya-proliferation-dominance-evolution-impact>
- McCaffrey, Mike, and Maha Khan. 2014. "Bangladesh Pioneering Unique Models & Innovations for Agent Networks." Nairobi: The Helix Institute of Digital Finance, November. <http://helix-institute.com/blog/bangladesh-pioneering-unique-models-innovations-agent-networks>
- McKee, Katharine, Estelle Lahaye, and Antonique Koning. 2011. "Responsible Finance: Putting Principles to Work." Focus Note 73. Washington D.C.: CGAP, September. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Responsible-Finance-Putting-Principles-to-Work-Sep-2011.pdf>
- MTN Uganda. 2014. "MTN Group Interim Results for the Period Ending 30th June 2014 Show Continued Improvement for MTN Uganda as It Reaches the 10 Million Subscriber Landmark." Press release, 7 August. Kampala: MTN Uganda. <http://www.mtn.co.ug/About-MTN/News-Room/2014/August/MTN-Group-Interim-results-for.aspx>
- Mudiri, Joseck L. 2012. "Fraud in Mobile Financial Services." Luknow, India: MicroSave, December. http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/42f4348042366eee8309af0dc33b630b/7.5+Fraud_in_Mobile_Financial_Services_JMudiri.pdf?MOD=AJPERES
- Noor, Wameek, and Leesa Shrader. 2015. "Telenor's Shared Agents: Digital Finance Catalyst for Bangladesh?" Blog. Washington D.C.: CGAP, February. <http://www.cgap.org/blog/telenor%E2%80%99s-shared-agents-digital-finance-catalyst-bangladesh>
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2011. "G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection." Paris: OECD, October. <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>
- . 2014. "Effective Approaches to Support the Implementation of the Remaining G20/OECD High-level Principles on Financial Consumer Protection." Paris: OECD, September. <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-Financial-Consumer-Protection-Principles-Implementation-2014.pdf>

- Ogwal, Isaac. 2014. "Survival of the Fittest: The Evolution of Frauds in Uganda's Mobile Money Market." Blog. Luknow, India: MicroSave, August. <http://blog.microsave.net/survival-of-the-fittest-the-evolution-of-frauds-in-ugandas-mobile-money-market-part-i/>
- . 2015. "Uganda: Tracing the Customer Journey." New York: UNCDF MM4P, February. http://www.uncdf.org/sites/default/files/Documents/bn2_uganda_v7.pdf
- Parada, Marcia, and Greta Bull. 2014. "In the Fast Lane: Innovations in Digital Finance." Washington D.C.: International Finance Corporation, May. <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d2898b80440daa039453bc869243d457/In+The+Fast+Lane++Innovations+in+Digital+Finance+IFC.pdf?MOD=AJPERES>
- PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council). 2015. "PCI SSC Data Security Standards." Wakefield: PCI SSC. https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/index.php
- Radcliffe, Daniel, and Rodger Voorhies. 2012. "The Digital Pathway to Financial Inclusion." Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation, December.
- Seltzer, Yanina, and Claudia McKay. 2014. "What Human-Centered Design Means for Financial Inclusion." Washington D.C.: CGAP, October. http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP_Insights_into_Action_final.pdf
- Shrader, Leesa. 2015. "Digital Finance in Bangladesh: Where Are All the Women?" Blog. Washington D.C.: CGAP, February. <http://www.cgap.org/blog/digital-finance-bangladesh-where-are-all-women>
- Tarazi, Michael, and Paul Breloff. 2010. "Nonbank E-Money Issuers: Regulatory Approaches to Protecting Customer Funds." Focus Note 63. Washington D.C.: CGAP, July. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Nonbank-E-Money-Issuers-Regulatory-Approaches-to-Protecting-Customer-Funds-Jul-2010.pdf>
- Tigo Ghana. 2015. "Process of Complaints Handling." Accra: Tigo Ghana. <http://www.tigo.com.gh/people/process-complaints-handling>
- Ubani, E. C., and I. C. Nwakanma. 2013. "Effectiveness of Maintenance Policies for Cellular System Infrastructure Project." *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, 2(10): 95360, October. http://ijset.com/ijset/publication/v2s10/IJSET_2013_1004.pdf
- World Bank. 2014. "Diagnostic Reviews of Consumer Protection and Financial Literacy." Diagnostic Reviews for Rwanda, Pakistan, Kyrgyz Republic, Indonesia and the Philippines. Washington D.C.: World Bank. <http://responsiblefinance.worldbank.org/diagnostic-reviews>
- . 2015. "Paraguay Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, Volume 1. Key Findings and Recommendations." Washington D.C.: World Bank, January. <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Diagnostic-Reviews/Paraguay-CPFL-DiagReview-Volume-I-FINAL.pdf>
- . Forthcoming. "Zimbabwe Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, Volume 1. Key Findings and Recommendations." Washington D.C.: World Bank.
- Wright, Graham. 2013. "Why Rob Agents? Because That's Where the Money Is." Blog. Luknow, India: MicroSave, August. <http://blog.microsave.net/why-rob-agents-because-thats-where-the-money-is/>
- . 2014. "Over the Counter Transactions—Liberation or a Trap? Part III." Blog. Luknow, India: MicroSave, December. <http://blog.microsave.net/over-the-counter-transactions-liberation-or-a-trap-part-iii/>
- Zetterli, Peter. 2015. Tanzania: Africa's Other Mobile Money Juggernaut. Blog. Washington, D.C.: CGAP, March. <http://www.cgap.org/blog/tanzania-africa-s-other-mobile-money-juggernaut>
- Zimmerman, Jamie, and Eric Tyler. 2014. "How Responsible Is Digital Finance? 10 Global Insights."

Blog. Washington D.C.: CGAP, December. <http://www.cgap.org/blog/how-responsible-digital-finance-10-global-insights>

Zimmerman, Jamie, Kristy Bohling, and Sarah Rotman Parker. 2014. "Electronic G2P Payments: Evidence from Four Lower-Income Countries." Focus Note 93. Washington, D.C.: CGAP, May. <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Electronic-G2P-Payments-April-2014.pdf>

Zollmann, Julie. 2014. "Kenya Financial Diaries: Shilingi Kwa Shilingi—The Financial Lives of the Poor." Nairobi: FSD Kenya, August. http://www.fsdkenya.org/pdf_documents/14-08-08_Financial_Diaries_report.pdf

Приложение 1. Глоссарий

Усовершенствованные услуги	См. дополнительные услуги
Дополнительные услуги/продукты	Большинство поставщиков ЦФУ предлагают услуги и продукты первого поколения, например, прием и выдачу наличных денег, переводы средств физическим лицам и пополнение лицевого счета абонентов мобильной связи, и лишь немногие экспериментируют с продуктами второго поколения или усовершенствованными продуктами, такими, как сбережения, займы, микрострахование, переводы средств физических лиц компаниям, оплата счетов, потребительское кредитование, перечисление заработной платы, электронная торговля и перечисление пенсий (EIB 2014).
Клиент / пользователь / потребитель финансовых услуг	В настоящем документе термины «клиент» и «пользователь» используются в одинаковом значении для обозначения лиц, пользующихся одной или несколькими ЦФУ. «Потребители» – это более широкий по значению термин, поскольку он включает в себя и потенциальных пользователей, которые также могут сталкиваться с определенными рисками, например, отсутствием прозрачности в процессе поиска ЦФУ, на доверие и поведение которых может влиять опыт других пользователей, о котором им стало известно.
Клиентский риск	Вероятность того, что клиент понесет ущерб, включая финансовые убытки, невозможность получить доступ к собственным счетам или хранимой стоимости, недобросовестное, сопряженное со злоупотреблениями или дискриминационное отношение со стороны сотрудников ПФУ, агентов или сторонних поставщиков услуг, либо воздействие в настоящее время или в будущем иных факторов риска, например, потери персональных данных и их незащищенности, преследования со стороны частных структур или связанных с государством структур или лиц, вовлечения без своего ведома в незаконную деятельность и т.п.
Контрольная цифра	Контрольная цифра – цифра, добавляемая к концу номера мобильного телефона клиента для создания его номера счета. Если отправитель по ошибке введет неправильный номер телефона, контрольная цифра, по всей вероятности, не совпадет, что снижает риск неправильных операций.
Контрольные закупки	Метод, применяемый для проверки соблюдения на практике норм, касающихся раскрытия и предоставления информации, продаж, ведения бизнеса, рассмотрения жалоб и т.д. Этот метод предусматривает обучение реальных или потенциальных потребителей имитации определенного потребительского профиля. Затем такие лица один или несколько раз реально посещают с деловыми целями (только для оценки предлагаемых вариантов услуг или для реальной регистрации и получения/приобретения финансовой услуги) одну или несколько точек обслуживания ПФУ.
Мобильные деньги	Использование мобильного телефона и сети операционных пунктов, помимо отделений банков, для проведения операций по переводу денежных средств и совершению платежей (GSMA 2015).
Мобильные кошельки	Известны также как электронные кошельки или цифровые кошельки и представляют собой счета, на которых можно хранить средства, и доступ к которым можно получить с мобильного телефона.
Мобильные финансовые услуги	Мобильные деньги плюс иные услуги, предоставляемые через мобильные устройства связи, например, оплата счетов, накопления, страхование и кредиты.
Мошенничество	Мошенничество – это «намеренное и сознательное деяние, совершаемое участниками экосистемы ЦФУ и направленное на получение прибыли (наличных средств или электронных денег) и/или на воспрепятствование получению дохода другими участниками рынка и/или на нанесение ущерба репутации других заинтересованных сторон» (Mudiri 2012).
Операции в рамках офисного обслуживания (ОО)	Операции в рамках офисного обслуживания (ОО) имеют место в случае, когда для совершения операции с наличными деньгами в пользу физического лица клиенты прибегают к помощи агента, который проводит электронный платеж от их имени.
Ответственный подход к цифровым финансам	Термин «ответственный», используемый в настоящем документе применительно к ЦФУ, относится к свойствам продуктов, бизнес-процессов и политики, обеспечивающим защиту потребителей и поддержание баланса между их интересами и выгодами и рентабельностью работы поставщиков услуг в долгосрочной перспективе (McKee et al. 2011).
Поставщики финансовых услуг (ПФУ)	К числу поставщиков финансовых услуг (ПФУ) относятся операторы сетей мобильной связи (ОСС) или «компании электросвязи», банки, небанковские финансовые учреждения, эмитенты электронных денег, розничные торговцы, почтовые отделения и др. Следует отметить, что в традиционном понимании многие из них не считались бы «финансовыми учреждениями». Необходимо также отметить, что одно учреждение-ПФУ (например, банк) может владеть одним или несколькими другими ПФУ (например, эмитентами электронных денег).
Проблемы сети / платформы	Проблемы сети или платформы могут проявляться в различных формах: телефон клиента может не иметь связи с базовой станцией из-за сбоя в работе сети; перегруженность сети мобильной связи может привести к блокировке связи между телефоном и платформой; перегруженность платформы может привести к ограничению числа проводимых одновременно операций; возможны также перебои в предоставлении услуг сторонними поставщиками, использующими платформу мобильных платежей для предоставления других услуг, например, для осуществления розничных платежей или оплаты медицинских услуг. Помимо этого, в системах на основе USSD время, выделяемое на сеанс USSD, как правило, ограничивается. Если отведенное на операцию время истекает прежде, чем она будет завершена, многие клиенты ошибочно считают, что это сбой в работе сети, тогда как на самом деле закончился сеанс USSD.
Цифровые финансовые услуги (ЦФУ)	Единого и общепринятого определения ЦФУ не существует. В настоящем документе используется широкое определение ЦФУ, включающее в себя весь спектр продуктов (в том числе цифровые переводы денег, платежи, предоплату, сбережения, страхование, кредиты и пр.), каналов (например, мобильные телефоны и АТМ), и поставщиков финансовых услуг, в том числе операторов сетей мобильной связи (ОСС или «компании электросвязи»), банки, небанковские финансовые учреждения, эмитентов электронных денег, розничных торговцев, почтовые отделения и др.

Приложение 2. Выводы по итогам опросов ООФУ: проблемы, с которыми сталкиваются клиенты, и использование ими механизмов подачи претензий

	Бангладеш ^а	Гана	Кения	Пакистан	Руанда	Танзания	Уганда
Всего сообщивших о том, что сталкивались хотя бы с одной проблемой	22%	59%	87%	19%	53%	69%	81%
Доля столкнувшихся с каждой проблемой в течение последних шести месяцев (в процентах)							
Агента не было на месте	5%	21%	43%	4%	25%	31%	39%
Агент вел себя грубо	1%	6%	11%	2%	6%	6%	10%
У агента не хватало наличных денег для проведения операции	2%	22%	55%	1%	23%	32%	37%
Агент беспричинно отказался проводить операцию	0%	2%	4%	0%	2%	2%	4%
Агент зависил стоимость операции	3%	3%	2%	0%	1%	5%	11%
Агент не выдал причитающуюся сумму полностью	1%	3%	3%	1%	0%	4%	6%
Сеть не работала	5%	39%	52%	2%	36%	38%	59%
Система агента не работала	1%	n/a	51%	6%	n/a	42%	42%
Операция заняла много времени	2%	13%	24%	2%	1%	9%	19%
Не получена квитанция (например, СМС-квитанция)	10%	7%	37%	6%	3%	8%	20%
Агент взял плату за внесение денег	1%	3%	2%	2%	1%	2%	10%
Агент попросил назвать ПИН-код	1%	13%	6%	7%	1%	3%	15%
Агент был невежлив с женщинами	0%	1%	2%	0%	4%	0%	1%
Агент обманул меня или помог другим обмануть меня	0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%
Место работы агента плохо защищено	0%	1%	4%	0%	1%	0%	3%
Доля тех, кто сообщил о проблеме в службу поддержки клиентов	9%	14%	7%	24%	9%	14%	10%
Доля тех, кто был удовлетворен результатами рассмотрения жалобы	54%	78%	89%	65%	94%	74%	79%

Источник: InterMedia (2015).

а. Данные качественных и других исследований по Бангладеш и Пакистану позволяют утверждать, что некоторые приведенные здесь показатели, о которых сообщали респонденты, в том числе показатели завышения платы агентами и сбоев в работе сети, ниже, чем в действительности. К числу причин, по которым показатели опросов в этих странах оказались заниженными, могут относиться то, как сами потребители расценивают проблемы, культурные особенности и другие факторы.

Приложение 3. Примеры стандартов и кодексов поведения, касающихся ответственного подхода к цифровым финансам

В настоящее время отмечается рост интереса к изучению способности принимаемых частными или государственными структурами принципов деятельности, кодексов поведения, стандартов или «передовой практики» содействовать смягчению рисков для потребителей ЦФУ¹. В Таблице А3-1 приведены примеры конкретных стандартов, кодексов поведения и принципов, цель которых состоит в смягчении риска для клиентов, пользующихся ЦФУ. Приведенный перечень инициатив не носит исчерпывающего характера, а включение в него того или иного примера не означает подтверждения его эффективности. (Кроме того, на уровне глобальной политики AFI, GPFI, ОЭСР для финансового сектора и Группа 20-ти – ОЭСР занимаются в настоящее время разработкой рекомендаций по применению принципов и стандартов регулирования и надзора к продуктам, каналам и поставщикам ЦФУ.)

Таблица А3-1. Инициативы в сфере распространения передового опыта и принятия стандартов

Документ	Год принятия	Содержание
AFI <i>Рекомендации по вопросам защиты прав потребителей в сфере мобильных финансовых услуг (Guideline Note on Consumer Protection in Mobile Financial Services)</i>	2014	В документе перечисляются факторы уязвимости, риски, трудности и затраты потребителей, сопряженные с предоставлением мобильных финансовых услуг на четырех разных этапах операции: (i) реклама, (ii) регистрация, (iii) операция, а также (iv) операция и сложные дополнительные услуги. В заключительной части рекомендаций содержатся выводы относительно последствий для поставщиков услуг и финансовых регуляторов и о сферах их ответственности. (AFI 2014)
Партнерство по обучению операциям с денежными средствами (CaLP) <i>Этические принципы переводов наличных денег (Principles for Ethical Cash Transfers)</i>	2013	В центре внимания принципов и операционных стандартов, разработанных CaLP, находятся вопросы обработки данных, причем особое внимание уделяется расширению возможностей учреждений, занимающихся перечислением наличных денег (например, электронными переводами) по борьбе с рисками, неизбежно возникающими при получении ими доступа к данным бенефициаров и в процессе использования этих данных. Восемь сформулированных CaLP принципов предусматривают: 1. Уважительное отношение 2. Внедрение защиты на этапе проектирования системы 3. Понимание движения потоков данных и рисков 4. Качество и тщательность 5. Получение согласия от бенефициаров на использование их данных или их информирование о подобном использовании 6. Безопасность 7. Порядок уничтожения данных 8. Подотчетность (CaLP 2013)
«Группа двадцати» / ОЭСР <i>Принципы высокого уровня «Группы двадцати» по защите прав потребителей финансовых услуг (G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection)</i>	2011	Министры финансов и руководители центральных банков «Группы двадцати» призвали ОЭСР, Совет по финансовой стабильности и другие соответствующие международные организации разработать общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг, которые дополняли бы, но не заменяли уже существующие международные принципы и/или рекомендации: 1. Правовой, регуляторный и надзорный механизм 2. Роль надзорных органов 3. Равное и добросовестное отношение к потребителям 4. Раскрытие информации и прозрачность 5. Повышение финансовой грамотности и уровня информированности 6. Ответственное поведение ПФУ и уполномоченных агентов 7. Защита активов потребителей от мошенничества и злоупотреблений 8. Защита персональных данных потребителей 9. Процедура рассмотрения претензий и возмещения ущерба 10. Конкуренция (OECD 2011)

⁴⁸ На это как на одну из ключевых возможностей указывали и участники первого Глобального форума по вопросам ответственного подхода к цифровым финансам, в работе которого приняли участие представители отрасли, регуляторных органов, агентств развития, организаций по защите прав потребителей и научного сообщества (Перт, Австралия, 2014).

Таблица АЗ-1. Инициативы в сфере распространения передового опыта и принятия стандартов

Документ	Год принятия	Содержание
«Группа двадцати» / ОЭСР <i>Эффективные подходы к реализации оставшихся Принципов высокого уровня «Группы двадцати» / ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг (Effective Approaches to Support the Implementation of the Remaining G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection)</i>	2014	Эффективные подходы по реализации оставшихся Принципов высокого уровня «Группы двадцати» по защите прав потребителей финансовых услуг предоставляются директивным, регуляторным и надзорным органам, а также ПФУ, их уполномоченным агентам и потребителям актуальные, практически применимые и основанные на фактических данных примеры осуществления принципов; при этом предлагаются формулировки некоторых основополагающих принципов, эффективные общие подходы, а также «инновационные» или «возникающие эффективные подходы» (OECD 2014).
Глобальная отраслевая ассоциация операторов мобильной связи (GSMA) <i>Кодекс поведения поставщиков услуг мобильных платежей</i>	2014	В Кодексе поведения изложены восемь основных принципов ведения бизнеса, призванных способствовать развитию цифровых финансовых услуг на принципах безопасности и ответственности: 1. Защитить средства клиентов от риска потери 2. Обеспечить функционирование эффективных механизмов борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма 3. Обеспечить сотрудников, агентов и структуры, оказывающие услуги на условиях аутсорсинга, средствами для предоставления безопасных и надежных услуг, и организовать мониторинг их деятельности 4. Обеспечить надежное предоставление услуг при достаточных мощностях сети и систем 5. Принять действенные меры по обеспечению безопасности каналов и сети мобильной связи 6. Обеспечивать клиентов четкой, достаточной и своевременной информацией, чтобы дать им возможность принимать информированные решения 7. Создать механизмы, обеспечивающие надлежащие каналы подачи жалоб и своевременное урегулирование проблем 8. Наладить добросовестный и безопасный сбор, обработку и/или передачу персональных данных (GSMA 2014с)
Глобальная отраслевая ассоциация операторов мобильной связи (GSMA) <i>Принципы сохранения конфиденциальности мобильных данных</i>	2012	Принципы сохранения конфиденциальности мобильных данных GSMA носят рамочный характер; на их основе вырабатываются различные стандарты и кодексы поведения, касающиеся конкретных вопросов сохранения конфиденциальности, таких, как механизмы сохранения конфиденциальности местонахождения, прозрачности, уведомления и выбора. В таких кодексах поведения или стандартах следует отражать пропорциональные и эффективные меры, позволяющие обеспечить конфиденциальность пользователей мобильной связи как в целом, так и в конкретных условиях и при получении ими различных услуг. Сформулированы девять следующих принципов: 1. Открытость, прозрачность и уведомление 2. Назначение и использование 3. Предоставление пользователю выбора и возможностей контроля 4. Минимизация и сохранение данных 5. Уважение прав пользователя 6. Безопасность 7. Обучение 8. Дети и подростки 9. Подотчетность и обеспечение соблюдения (GSMA 2012)
Комиссар по вопросам информации и обеспечения конфиденциальности, Онтарио, Канада <i>Принципы «проектируемой конфиденциальности» (ППК)</i>	2009, обновлено в 2011	Впервые семь основополагающих ППК были сформулированы в 1990-е годы Комиссаром по вопросам информации и обеспечения конфиденциальности Онтарио. Эти принципы заслужили международное признание в качестве глобального стандарта обеспечения конфиденциальности. Принципы сформулированы следующим образом: 1. Упреждение, а не реагирование; профилактика, а не устранение последствий 2. Конфиденциальность как стандартная установка 3. Конфиденциальность как часть структуры 4. Полная функциональность с суммарным положительным результатом, а не с «нулевой суммой» 5. Защита личной информации на протяжении всего цикла ее сбора, хранения, обработки и уничтожения 6. Наглядность и прозрачность – обеспечение открытости 7. Соблюдение конфиденциальности пользователей: система должна быть ориентирована на пользователя (IPC 2011)

Документ	Год принятия	Содержание
<p>Форум по вопросам информационной безопасности (ФИБ)</p> <p><i>Стандарт передовой практики в области информационной безопасности (The Standard of Good Practice for Information Security)</i></p>	2014	<p>Ежегодно обновляемый Стандарт передовой практики в области информационной безопасности охватывает весь спектр мер в области информационной безопасности, которые должны приниматься для удержания в приемлемых пределах бизнес-рисков, связанных с информационными системами. В Стандарте просто и четко изложены принципы передовой практики. Помимо проблем информационной безопасности, в Стандарте рассматриваются также вопросы устойчивости киберсистем, безопасности цепочек поставок, безопасности мобильных устройств, защиты персональных данных в облаке и критически важной инфраструктуры (ISF 2014).</p>
<p>Институт информационного проектирования (ID3)</p> <p><i>Принципы Виндховера: цифровая идентификация личности, доверие и данные (Windhover Principles for Digital Identity, Trust, and Data)</i></p>	2014	<p>Принципы Виндховера представляют собой систему, разработанную при участии заинтересованных сторон, представляющих государственный и частный сектор, и направленную на обеспечение безопасной цифровой идентификации личности, доверия и доступа к открытым данным, совместно используемым в интернете. В основу системы положены следующие принципы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самоконтроль за цифровой идентификацией личности и персональными данными 2. Прозрачность регулирования и эффективное и пропорциональное управление 3. Обеспечение доверия и неприкосновенности персональных данных 4. Сотрудничество в сфере свободного программного обеспечения (ID3 2014)
<p>Международная организация по стандартизации (ISO)</p> <p><i>Стандарты мобильных финансовых услуг, ISO 12812 (ISO Mobile Financial Services Standards, ISO 12812)</i></p>	Готовятся к публикации 2015/2016	<p>В конце 2009 года была создана рабочая группа, в задачи которой входит определение основных процедур, которые требуется соблюдать при получении доступа к сберегательным и кредитным счетам пользователей. Основное внимание при этом уделяется платежным переводам, а также повышению эффективности действующих стандартов ISO и их распространению на платежные системы. Стандарт ISO 12812 будет касаться следующих проблем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность и защита данных в сфере мобильных финансовых услуг 2. Управление финансовыми приложениями 3. Мобильные платежи между физическими лицами 4. Мобильные платежи физических лиц в пользу юридических 5. Общие требования в отношении приложений мобильного банковского обслуживания (ISO 2015)
<p>Международный союз электросвязи (МСЭ)</p> <p><i>Рабочая группа МСЭ по ЦФУ «Качество обслуживания и защита потребителя»</i></p>	2014	<p>В 2014 году МСЭ создал рабочую группу по ЦФУ, задача которой – определить тенденции развития технологий в области ЦФУ в предстоящие годы, описать экосистему ЦФУ в развитых и развивающихся странах, соответствующие роли и сферы ответственности заинтересованных сторон в экосистеме, а также наладить контакты и взаимосвязи с другими организациями, которые могут содействовать в разработке стандартов ЦФУ. Кроме того, рабочая группа занимается выявлением примеров успешного использования для реализации безопасных ЦФУ, в том числе в развивающихся странах, уделяя особое внимание преимуществам для женщин, а также разработкой благоприятной среды для развития ЦФУ (ITU 2014).</p>
<p>Совет по стандартам безопасности индустрии платёжных карт (PCI SSC)</p> <p><i>Стандарты безопасности данных в индустрии платёжных карт (PCI DSS)</i></p>	2013	<p>PCI DSS – это система обеспечения надежности данных платёжных карт, предусматривающая конкретные меры, в том числе по профилактике, выявлению таких инцидентов, связанных с нарушением безопасности, как мошенничество, и адекватному реагированию на них. В стандарты включены также требования к безопасности при проведении операций с использованием ПИН-кодов (БОП), в которых изложен единый набор требований ко всем терминалам, требующим ввода ПИН-кода, в том числе к электронным кассовым аппаратам, клавиатурам для ввода ПИН-кодов с функцией шифрования и автоматизированным платёжным терминалам (PCI SSC 2015).</p>
<p>Smart Campaign, Accion</p> <p><i>Принципы защиты прав потребителей в сфере цифрового микрофинансирования (Consumer Protection Principles for Digital Microfinance) (пересмотренное издание)</i></p>	Готовится к публикации 2015/2016	<p>Smart Campaign начала работу по новому проектному направлению с целью понять, какие потенциальные риски для клиентов возникают при использовании ЦФУ и каковы наиболее эффективные пути смягчения этих рисков. Группа работает совместно с компанией Accion и под руководством Рабочей группы по изучению эволюции стандартов.</p> <p>Пересмотренные Принципы защиты прав потребителей в сфере ЦФУ будут исходить из существующих семи Принципов защиты прав потребителей и станут их дополнением, а также предложат поставщикам ЦФУ практические рекомендации по методам смягчения этих рисков (Arenaza 2014).</p>
<p>Группа Всемирного банка</p> <p><i>Передовой мировой опыт защиты прав потребителей финансовых услуг (Global Good Practices for Financial Consumer Protection)</i></p>	2012, пересмотрено в 2014, 2015	<p>Группа Всемирного банка обновляет свой инструмент диагностики под названием «Передовой мировой опыт защиты прав потребителей финансовых услуг», уделяя при этом особое внимание ответственному подходу к предоставлению финансовых продуктов и услуг по цифровым каналам^а.</p>

а. См. Парагвай (World Bank 2015), Зимбабве (World Bank forthcoming), Руанда, Пакистан, Кыргызская Республика, Индонезия и Филиппины (World Bank 2014).

Приложение 4. Список сокращений

AFI	Альянс за финансовую доступность
ANA	проект «Катализатор развития агентских сетей», осуществляемый учрежденным компанией MicroSave Институтом цифровых финансов «Хеликс»
ATM	банкомат
CaLP	Партнерство по обучению операциям с денежными средствами
CGAP	Консультативная группа по оказанию помощи беднейшим слоям населения
D2P	платежи доноров физическим лицам
G2P	государственные выплаты физическим лицам
GPFI	Глобальное партнерство «Группы двадцати» для расширения доступа к финансовым услугам
GSMA	Ассоциация GSM (Глобальная отраслевая ассоциация операторов мобильной связи)
IADI	Международная ассоциация страховщиков депозитов
ID3	Институт информационного проектирования
IMSI	Международный идентификатор мобильного абонента
IMTFI	Институт исследований в области экономики, технологий и обеспечения доступа к финансовому обслуживанию
ISO	Международная организация по стандартизации
P2P	переводы денежных средств между физическими лицами
PCI DSS	стандарты безопасности данных в индустрии платёжных карт
PCI SSC	Совет по стандартам безопасности индустрии платёжных карт
TTM	Tcho Mobile
USSD	неструктурированные дополнительные сервисные данные
БКБН	Базельский комитет по банковскому надзору
ВПП	Всемирная продовольственная программа
ЕИБ	Европейский инвестиционный банк
ЗСК	«Знай своего клиента»
ИРВ	интерактивное речевое взаимодействие
КПРИ	Комитет по платежам и рыночной инфраструктуре
МАОСН	Международная ассоциация органов страхового надзора
ММР	Министерство международного развития Соединенного Королевства
МОКЦБ	Международная организация комиссий по ценным бумагам
МСЭ	Международный союз электросвязи
ОО	офисное обслуживание
ООФУ	Оценка охвата финансовыми услугами
ОСС	оператор сотовой связи
ОУС	органы по установлению стандартов
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
ПИН-код	персональный код пользователя
ППК	принцип «проектируемая конфиденциальность»
ПФУ	поставщик финансовых услуг
СИМ	модуль идентификации абонента
ФАТФ	Группа разработки финансовых мер
ФБМГ	Фонд Билла и Мелинды Гейтс
ФИБ	Форум по вопросам информационной безопасности
ФКРООН	Фонд капитального развития Организации Объединенных Наций
ЦФУ	цифровые финансовые услуги

Предлагаем вам поделиться этой обзорной статьей с коллегами или заказать дополнительные экземпляры настоящей работы или других работ из этой серии.

CGAP будет благодарна за ваши комментарии в отношении настоящего документа.

Все публикации CGAP доступны на веб-сайте CGAP: www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3-300
Washington, DC
20433 USA

Тел: 202-473-9594
Факс: 202-522-3744

Эл. почта:
cgap@worldbank.org
© CGAP, 2015

Авторами данной Обзорной статьи являются старший консультант CGAP Кэтрин Макки, старший консультант-исследователь Мишель Каффенбергер и старший консультант по вопросам политики Джейми М. Циммерман. Авторы хотели бы выразить благодарность следующим коллегам, которые были рецензентами данной Обзорной статьи и внесли бесценный вклад в ее подготовку: Мерси Буку (независимому консультанту); Кэрол Карузо (Acclion International); Луису де Кокеру (Университет Дикина); Хурраму Сикандеру (Enclude Solutions); Джонатану Мордаку (Инициатива в области доступа к финансовым услугам); Симоне ди Кастри, Ларе Гилман и Джереми Гроссману (GSMA); Лизе Шрейдер (независимому консультанту);

Изабель Баррес (Smart Campaign, Центр за расширение доступа к финансовым услугам); а также Дженнифер Чьен, Дениз Диас, Розамунде Грейди и Иво Енику (Всемирный банк). Кроме того, следующие коллеги по CGAP делились рекомендациями и оказывали поддержку на всех этапах исследовательской работы и написания статьи: Камиль Бюзетт, Грег Чен, Герхард Кётце, Хуан Карлос Исагирре, Антоник Конинг, Тимоти Лайман, Рафаэль Мейзер, Клаудиа Фондероз Маккей, Анна Нуан, Коринн Рике и Ольга Томилова. Особую благодарность мы выражаем Сильвии Баур (CGAP) и Эрику Тайлеру (независимому консультанту) за неоценимую помощь в проведении исследований.

При цитировании данной работы предлагается делать следующую ссылку: McKee, Katharine, Michelle Kaffenberger, and Jamie M. Zimmerman. 2015. "Doing Digital Finance Right: The Case for Stronger Mitigation on Customer Risks." Focus Note 103. Washington, D.C.: CGAP.

Print: ISBN 978-1-62696-072-5
pdf: ISBN 978-1-62696-073-2

epub: ISBN 978-1-62696-074-9
mobi: 978-1-62696-075-6

