

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК В МОБИЛЬНЫХ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЯХ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ

Голикова Анна Сергеевна, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Golikava Hanna Sergeevna, PhD in Economics, Associate Professor

Polesky State University, golikova.a@polessu.by

Аннотация. В данной статье раскрыты результаты анализа мобильных приложений белорусских банков на соблюдение принципа открытости в рамках реализации принципов добросовестного поведения финансовых организаций. Автором были выявлены нарушения данного принципа при отображении суммы комиссии при совершении денежного перевода в мобильном цифровом сервисе, обоснованы варианты, которые позволят более наглядно и доступно представить информацию для потребителей финансовых продуктов и услуг.

Ключевые слова: добросовестное поведение, принцип открытости, мобильное банковское приложение, потребитель финансовых продуктов и услуг

Национальный банк Республики Беларусь в качестве одной из ключевых задач рассматривает обеспечение финансовой стабильности, которая достигается в том числе и за счёт создания развитой системы защиты прав потребителей финансовых продуктов и услуг. Для её совершенствования был разработан минимальный перечень (базовый набор) принципов добросовестного поведения финансовых организаций, который лёг в основу Кодекса добросовестного поведения, принятого в том числе Ассоциацией белорусских банков в 2021 г. Одним из принципов добросовестного поведения, которых следует придерживаться членам Ассоциации, является принцип открытости. Он подразумевает:

- обеспечение открытости деятельности банка, полное и своевременное раскрытие информации;
- предоставление достоверной, полной и понятной информации клиентам;

- своевременное информирование клиентов об изменениях, связанных с оказываемой финансовой услугой, стремление к персональному уведомлению с использованием электронных каналов информирования;
- обеспечение простого и интуитивно понятного доступа к информации об оказываемых финансовых услугах на сайтах;
- информирование клиентов о рисках, связанных с предоставляемыми финансовыми услугами [1].

К сожалению, необходимость соблюдения данного принципа носит рекомендательный, а не обязательный характер. Как отмечалось заместителем Председателя Правления Национального банка Республики Беларусь Д.Н. Лапко, в адрес органа банковского надзора поступают многочисленные обращения, связанные с нарушением данного принципа [2].

Более того, использование новых цифровых каналов для взаимодействия с потребителем финансовых продуктов и услуг, таких как Интернет- и мобильный банкинг, приводит к росту рисков соблюдения принципа прозрачности, в то время как они могли бы быть использованы для обеспечения максимальной информированности клиентов и, как следствие, повышения доверия с их стороны.

Следует отметить, что зачастую пользователи цифровых каналов не могут самостоятельно выявить непрозрачность информации, которую размещают банки в своих мобильных приложениях. Анализ отзывов клиентов банков об их негативном опыте использования финансовых приложений, размещаемых на интернет-портале Muŕin.by, показал, что чаще всего они жалуются на технические проблемы, которые возникают при пользовании цифровым сервисом. К ним нами были отнесены невозможность войти в приложение, получить информацию о текущем состоянии счёта, некорректная работа самого приложения (зависание, «глюки», отсутствие push-оповещений, невозможность совершить операции), а также его неудобство. Реже клиенты оставляли отрицательные отзывы на сложности организации бизнес-процессов в приложении, которые приводили к необходимости взаимодействовать с банком через дополнительные каналы, что, соответственно, вызывало дополнительное раздражение. Исходя из полученной информации можно резюмировать, что пользователей чаще всего интересует техническая сторона функционирования приложения: его удобство, простота и минимизация дополнительных затрат на взаимодействие с банком.

При этом розничные банковские клиенты не указывают в своих отзывах на несвоевременное информирование или неполноту предоставляемой информации о финансовых продуктах и услугах в используемом мобильном приложении. Можно ли заключить, что такие проблемы у клиентов не возникают, и банки в полной и достаточной степени доводят всю необходимую информацию до пользователей своих мобильных цифровых сервисов? К сожалению, в этом случае мы сталкиваемся с ложным умозаключением, которое можно опровергнуть только в случае, когда исследователь сам непосредственно изучит мобильное банковское приложение на соблюдение данного принципа.

Для этого нами были отобраны мобильные приложения для физических лиц белорусских банков, включённых Национальным банком Республики Беларусь на 2025 год в первую и вторую группу перечня системно значимых банков и небанковских кредитно-финансовых организаций. Анализ был нацелен на изучение, отображается ли информация о взимании комиссии при совершении переводов с использованием цифровых банковских сервисов, а также в каком виде она представлена для клиентов.

По результатам изучения мобильных приложений двенадцати белорусских банков нами было заключено, что во всех них за исключением одного банка предусмотрено отражение суммы комиссии при совершении розничным клиентом денежных переводов. При этом на экране телефона отображается только сумма взимаемой комиссии, без каких либо дополнительных обоснований проведённых расчётов. Возможность проверки их на правильность и обоснованность применения для клиентов не предусмотрена. Только в двух банках из двенадцати в приложении рядом с суммой рассчитываемых тарифов были отображены ссылки на сборники взимаемых тарифов при совершении банковских операций. При переходе по ним открывается pdf-файл объёмом свыше ста страниц, что однозначно не позволяет розничному клиенту быстро получить необходимую информацию о размерах взимаемых комиссий. Таким образом, банками нарушается принцип про-

зрачности, в частности обеспечение простого и интуитивно понятного доступа к информации об оказываемых финансовых услугах.

На наш взгляд, при отражении суммы взимаемой комиссии необходимо, в первую очередь, пояснить, как был определён её размер. Обоснование может быть представлено следующим образом:

1) в случае, если взимается фиксированная сумма – *«в соответствии тарифами, установленными банком по состоянию на 01.01.2025 г., сумма комиссии фиксирована и составляет n рублей»;*

2) в случае, если сумма комиссии рассчитывается как процент от суммы денежного перевода – *«в соответствии тарифами, установленными банком по состоянию на 01.01.2025 г., за перевод взимается комиссия в размере n % от суммы денежного перевода».*

Такие пояснения позволят повысить информированность потребителей финансовых услуг, их доверие к банку, а также повысить уровень использования цифровых сервисов.

Список использованных источников

1. Кодекс добросовестного поведения [Электронный ресурс] // Ассоциация белорусских банков. – 2024. – 4 с. – URL: <https://abbanks.by/upload/iblock/f86/Kodeks-dobrosovestnogo-povedeniya.pdf>.

2. Лапко, Д. Внедрение в деятельность банков добросовестных практик для повышения уровня информированности потребителей банковских услуг / Д. Лапко // Банковский вестник. – 2024. – № 9 (734). – С. 3–5. – URL: <https://www.nbrb.by/bv/pdf/articles/12171.pdf> (дата обращения: 19.04.2025).