



БИБЛИОТЕКА ЦЕНТРА ИССЛЕДОВАНИЙ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ И РАСЧЕТОВ

Банковские платежные агенты

О.М. ИВАНОВ, К.В. ДАНИЛИН



Олег Иванов

Банковские платежные агенты

«Центр Исследований Платежных Систем и Расчетов»

2012

УДК 336.7
ББК 65.262.5

Иванов О. М.

Банковские платежные агенты / О. М. Иванов — «Центр Исследований Платежных Систем и Расчетов», 2012

ISBN 978-5-406-02061-6

Исследование посвящено правовому регулированию банковских агентов и превращению их в полноценные каналы продаж банковских услуг. Изменение банковского законодательства и вступление в силу Закона о национальной платежной системе привело к существенному расширению функционала агентов (субагентов) операторов по переводу денежных средств, способствуя повышению территориальной и социальной доступности не только платежных, но всего спектра финансовых услуг. В книге содержится критический анализ российского регулирования и правовых ограничений, связанных с дистанционным открытием и ведением банковских счетов, идентификацией банковских клиентов, а также осуществления с участием агентов широкого перечня банковских операций – сберегательных, кредитных, платежных, инвестиционных. Широко обсуждается лучший международный опыт и рекомендации Альянса за расширение доступности финансовых услуг (AFI), а также Консультативной группы по оказанию помощи беднейшим слоям населения (CGAP). Изложение материала сопровождается большим количеством примеров из современной банковской практики.

УДК 336.7
ББК 65.262.5

© Иванов О. М., 2012

ISBN 978-5-406-02061-6

© Центр Исследований Платежных
Систем и Расчетов, 2012

Содержание

Предисловие	6
Введение	7
Основные выводы и рекомендации	13
Международный опыт деятельности и регулирования банковских агентов	17
Открытие банковского счета и доступ к нему через агента	23
Заключение договора банковского счета и банковского вклада	25
Открытие текущего счета и счета по вкладу	28
Операции по текущему счету и счету по вкладу	33
Перспективы дистанционного использования банковских счетов	34
Идентификация клиентов	38
Правило «Знай своего клиента»	40
Конец ознакомительного фрагмента.	41

Олег Иванов, Константин Данилин

Банковские платежные агенты

Предисловие

Данное исследование было проведено в рамках проекта «Развитие инновационного регулирования деятельности банковских агентов для повышения доступности финансовых услуг», осуществляемого Министерством экономического развития Российской Федерации совместно с Альянсом за финансовую доступность (AFI) в целях реализации положений Сеульского консенсуса в области развития (Seoul Development Consensus), одобренного странами «Группы двадцати» (G20) на саммите в Сеуле в ноябре 2010 г. и предусматривающего развитие инновационных финансовых инструментов. Партнером в реализации проекта выступает Российский микрофинансовый центр (www.rmcenter.ru).

AFI является глобальной сетью, объединяющей центральные банки и другие институты, разрабатывающие финансовую политику в развивающихся странах. AFI предоставляет своим членам инструменты и ресурсы для того, чтобы обмениваться информацией, углублять свои знания в данной сфере, а также применять на практике политику, которая уже доказала свою действенность. AFI объединяет регуляторов и политиков в режиме on-line через Интернет, а также проводя различные форумы и встречи, где участники AFI имеют возможность личных встреч. Данная деятельность поддерживается грантами, а также связями со стратегическими партнерами, чтобы те, кто разрабатывает политические решения в этой сфере, могли проводить в жизнь наиболее разумную политику, направленную на повышение финансовой доступности в условиях каждой конкретной страны.

AFI финансируется Фондом Билла и Мелинды Гейтс и Немецким обществом международного сотрудничества (GIZ GmbH).

Более подробно о целях и задачах AFI, а также принципах Сеульского консенсуса для целей развития можно узнать по ссылкам www.afi-global.org и news.kremlin.ru/ref_notes/769.

Введение

Банковский сектор был и остается доминирующим поставщиком финансовых услуг населению. На него приходится подавляющий объем операций по кредитованию, приему во вклады сбережений населения, расчетов и переводов. Помимо кредитных организаций заемные операции и прием сбережений физических лиц на основании закона могут также осуществлять кредитные кооперативы (только от своих членов) и микрофинансовые организации (в размере свыше 1,5 млн руб.), однако объем таких операций не превышает 1% банковских депозитов. Через кредитные организации проходит около половины расчетов населения с организациями, предоставляющими жилищно-коммунальные услуги и услуги фиксированной телефонной связи. Проведение операций по обмену валюты является исключительным правом кредитных организаций.

По состоянию на 1 января 2011 г. на территории Российской Федерации действовало 2926 филиалов кредитных организаций. Услуги гражданам оказываются во внутренних структурных подразделениях кредитных организаций, в том числе – в 22 001 дополнительном офисе, 11 960 операционных кассах, 1389 кредитно-кассовых офисах, 2994 операционных офисах.

Вступление в силу с 1 января 2010 г. законодательных положений, регулирующих деятельность банковских платежных агентов, открыло перед кредитными организациями новые возможности по расширению своего присутствия в регионах, созданию дополнительных каналов предложения (продажи) банковских услуг, приближению к той части потенциальных клиентов, которая до сих пор не была охвачена банковскими (финансовыми) услугами. Это в свою очередь позволит решить задачу повышения доступности банковских услуг с большей гибкостью и на качественно новом уровне, без избыточных затрат на создание новых банковских филиалов и офисов.

Согласно действовавшей ранее ст. 13.1 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» банковский платежный агент принимал денежные средства от физических лиц в оплату товаров (работ, услуг), налогов, штрафов и т.п., а также для зачисления на банковские счета. Кроме того, агент был вправе осуществлять операции с банковскими картами и передавать распоряжения по таким сделкам. Пополнение банковских счетов через агентов, а также проведение с их участием всего спектра карточных операций открыло широкие возможности по созданию на их основе новых каналов продажи любых банковских услуг.

С принятием и вступлением в силу Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» функционал банковских платежных агентов, которые теперь оказались вписаны в деятельность операторов по переводу денежных средств (ст. 14), был расширен. Они получили следующие новые права:

- осуществлять не только прием, но и выдачу денежных средств своим клиентам;
- принимать денежные средства для их последующего перевода вне зависимости от цели платежа;
- привлекать банковских субагентов, что ранее вообще не допускалось;
- осуществлять идентификацию клиентов для целей перевода денежных средств без открытия банковского счета;
- проводить операции с использованием электронных средств платежа, которые получили определение в новом законе и понятие которых шире, нежели понятие банковских карт;
- участвовать в переводе электронных денежных средств, определение которых появилось в новом законе.

Преобразование банковских платежных агентов в полноценные точки продаж банковских продуктов предполагает расширение их функционала, поиск новых моделей построения роз-

ничного бизнеса и коммуникации с клиентами. В процессе такого поиска выявляются правовые ограничения, которые затрудняют либо полностью препятствуют реализации современных бизнес-моделей, используемых за рубежом или предлагаемых международными институтами развития. Эти ограничения могут существовать на уровне закона или действующих нормативно-правовых актов Банка России (и иных государственных органов), носить концептуальный характер или являться выражением отсталости (непоследовательности) законодательства, действовать в отношении финансовых услуг разных видов или исключительно банковских операций и сделок.

Трансформация банковских платежных агентов из пунктов наличной оплаты в банковские мини-офисы становится возможной лишь в том случае, если помимо приема платежей физических лиц и обслуживания операций с банковскими картами эти организации (и индивидуальные предприниматели) смогут участвовать в осуществлении банковских операций и заключении соглашений о приеме вкладов, предоставлении кредитов, проведении инвестиционных операций и т.п.

Расширение перечня юридических и фактических действий, осуществляемых банковскими платежными агентами, достигается в том числе благодаря использованию института представительства, передачи банками части функций уполномоченным лицам, конструированию розничных продуктов на основе разделения обязанностей (объединения усилий) с другими организациями (например, Почтой России или управляющими компаниями в сфере ЖКХ), дистанционному оказанию услуг, упрощенной идентификации и аутентификации клиентов, совершенствованию процедур установления личности, сотрудничеству с нотариусами и иными лицами. Анализ осуществимости тех или иных моделей и бизнес-процессов предполагает комплексное обозрение перечисленных правовых институтов, выполненное под заданным углом зрения.

Речь идет о том, чтобы создать сеть региональных представителей (банковских агентов) кредитных организаций, осуществляющих свою деятельность в форме банковских платежных агентов, что способно существенно повысить доступность банковских услуг.

Правительство России последовательно проводит в жизнь политику повышения доступности финансовых услуг. Это отвечает международным обязательствам России, принятым в ноябре 2010 г. на Сеульском саммите «Группы двадцати». С целью повышения устойчивости экономического развития, создания рабочих мест и снижения рисков «Группа двадцати» приняла так называемый Сеульский консенсус, в котором названы приоритеты государственной политики по следующим направлениям: дефицит инфраструктуры, волатильность продовольственного рынка и расширение доступа к финансовым услугам¹.

Обязательства России, согласно Сеульскому консенсусу, включают:

- разработку национального плана действий по расширению доступа к финансовым услугам;
- участие в «Глобальном партнерстве по расширению доступа к финансовым услугам»;
- создание гибкой системы финансирования для малых и средних предприятий.

Работа по трем перечисленным направлениям должна внести существенный вклад в улучшение доступа к финансовым услугам и расширение возможностей для домохозяйств, малых и средних предприятий. «Глобальное партнерство в целях расширения доступа к финансовым услугам» (Global Partnership for Financial Inclusion, GPFi) включает «Группу двадцати», Альянс за расширение доступности финансовых услуг (Alliance for Financial Inclusion, AFI), Консультативную группу по содействию малоимущим (Consultative Group to Assist the

¹ По материалам Национальной ассоциации участников рынка микрофинансирования (НАУМИР) и Российского микрофинансового центра (РМЦ).

Poor, CGAP) и Международную финансовую корпорацию (International Finance Corporation, IFC).

Что такое AFI?

Альянс за расширение доступности финансовых услуг (AFI) является первой глобальной сетью по распространению знаний, созданной в целях расширения доступа к финансовым услугам. Задачей AFI является поддержка заинтересованных стран в обмене знаниями и опытом при реализации политики доступности финансовых услуг, что, в частности, должно способствовать предоставлению базовых финансовых услуг более 50 млн человек, живущих ниже уровня бедности, уже к 2012 г.

Членами AFI являются центральные банки и иные финансовые регуляторы, представляющие более 60 государств. Таким образом, Альянс объединяет интересы финансового сектора, который охватывает более половины (52%) населения, до настоящего времени не обеспеченного банковскими услугами.

Альянс аккумулирует знания и опыт, накопленные его членами, а также предоставляет своим членам ресурсную поддержку для того, чтобы организовать обмен этим опытом и его практическое внедрение.

Источник: www.afi-global.org.

В рамках настоящей работы исследуются правовые предпосылки деятельности банковских агентов в России. При этом под банковским агентом понимается юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые на основе возмездного договора, заключенного с кредитной организацией, участвуют² в осуществлении кредитной организацией банковских операций (сделок) с физическими лицами, а также принимают от них денежные средства в счет исполнения обязательств по таким сделкам либо выплачивают им денежные средства в счет исполнения обязательств кредитной организацией.

Для этого необходимо изучить юридические возможности привлечения агентов при проведении всех видов операций (услуг) кредитных организаций:

- депозитных, т.е. операций по привлечению средств граждан во вклады;
- кредитных, т.е. операций по предоставлению кредитов;
- платежных, т.е. связанных с проведением платежей и осуществлением переводов;
- инвестиционных, т.е. операций по управлению денежными средствами и ценными бумагами физических лиц.

В качестве одного из основных критериев для практической классификации названных операций служит необходимость открытия (использования) банковского счета, т.е. заключения между физическим лицом и банком договора банковского счета. Таким образом, все услуги, оказываемые банками своим клиентам при участии банковских агентов, подразделяются на две группы:

- услуги, для оказания которых требуется открытие банковского счета;
- услуги, для оказания которых не требуется открытия банковского счета.

Среди четырех групп операций (услуг) можно выделить такие, оказание которых принципиально невозможно без открытия банковских счетов: депозитные и, по-видимому, инвестиционные (здесь требуется открытие счета-депо для хранения ценных бумаг). Кредитные операции могут производиться с использованием наличных денег, когда выдача кредита и его погашение осуществляются без открытия банковского счета. Данная возможность предусмот-

² Следуя ст. 1005 ГК РФ, обязанности банковских агентов можно сформулировать следующим образом: банковские агенты совершают по поручению банка юридические и фактические действия от своего имени, но за счет банка, либо от имени и за счет банка.

рена законом. Однако на практике подобные продукты предлагаются микрофинансовыми организациями и редко – банками.

Особое место в деятельности банковских агентов занимают платежные услуги. Можно сказать, что в российской практике банковские агенты выросли из сферы платежей. Аналогичные процессы происходили на рынках розничных финансовых услуг Бразилии, Мексики и ряда других стран. Платежные услуги в наибольшей мере востребованы населением, поэтому их предложение при запуске новых бизнес-моделей дает наилучший коммерческий эффект.

Платежные операции являются основой для предложения остальных банковских продуктов, поскольку и при кредитовании, и при операциях по вкладам происходит передача (движение) денежных средств.

В общем случае платежи могут осуществляться как в безналичной форме, т.е. по банковским счетам, так и без открытия банковского счета. В розничном секторе платежных услуг доминируют три модели, которые имеют различную правовую основу:

- платежи по банковским счетам с использованием банковских карт;
- переводы без открытия банковского счета, например, оплата услуг ЖКХ;
- платежи через платежных агентов по приему платежей физических лиц и банковских платежных агентов (в том числе с использованием терминалов), например, платежи за услуги мобильной связи, ЖКХ и т.д.

Существенную правовую неопределенность в данной сфере создает отсутствие Закона о национальной платежной системе³. Государственная Дума приняла этот законопроект в первом чтении 10 декабря 2010 г. Закон, по-видимому, окончательно установит правовой режим деятельности систем мобильных платежей, электронных денег и «терминальных» платежей⁴.

Обобщая функции банковского агента, можно сказать, что экономически он предоставляет услуги трех видов:

- агент осуществляет непосредственное обслуживание клиентов, в том числе предоставляет необходимое помещение и обеспечивает обслуживание карточных операций с использованием POS-терминала;

- агент оказывает посреднические услуги, проводя банковские операции по своему балансу, т.е. превращает кассовую наличность в безналичные средства на банковском счете и наоборот;

- агент посещает банк для сверки своих денежных средств в кассе и на банковском счете. Он принимает у клиентов банка наличные денежные средства либо предоставляет наличные, передает их в банк либо снимает средства со счетов от имени клиентов. Фактически клиенты делегируют агенту задачу посещения банка. Такое делегирование функций экономически эффективно. Благодаря зачету требований в отношении чистых денежных поступлений сокращается общая сумма наличных средств, которые необходимо доставлять в банк или из банка. Кроме того, благодаря объединению потребностей всех клиентов в наличности сокращается необходимое количество посещений банка.

С этой точки зрения ключевая роль банковского агента заключается в агрегировании потребностей всей совокупности клиентов в наличных денежных средствах. Действительно, бизнес агента – это хранение и транспортировка наличности; он принимает на себя основной риск работы с наличными средствами. Основной выбор, который агенту необходимо сделать в ходе своей предпринимательской деятельности, – это определить частоту посещений банка: необходимо найти компромисс между стоимостью оборотного капитала и обеспечения физической безопасности наличности, хранимой в пункте обслуживания, – и затратами на более

³ Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» принят 27 июня 2011 г. и вступил в силу 29 сентября 2011 г. На момент написания книги данный документ находился в стадии проекта.

⁴ См. раздел «Платежные услуги».

частое посещение банка. Повышенный с точки зрения безопасности риск, который розничное предприятие принимает на себя, занимаясь агентской деятельностью, компенсируется снижением такого риска для клиентов банка, которым больше не нужно самостоятельно доставлять наличные в банк.

Развернутая сеть банковских агентов решает для банка спектр задач. Она занимается проведением банковских операций. Это – основная цель деятельности агентской сети. Она освобождает банк от работы по приему и выдаче наличных денег в отношении каждого клиента, а также от необходимости иметь штат сотрудников, постоянно работающих непосредственно с клиентами. Агенты осуществляют маркетинг и предоставляют информацию о банке и его продуктах. Сторонние магазины розничной торговли по ряду причин, возможно, не являются наиболее эффективным каналом рекламирования и продажи банковских продуктов. Такие агенты могут недостаточно хорошо разбираться в финансовых продуктах, что ограничивает их эффективность в плане предложения услуг клиентам. Через агентов происходит открытие счетов и идентификация клиентов. Открытие счетов сопряжено с определенными проблемами, поскольку правила в отношении борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма требуют идентификации клиентов. Поэтому банки обязаны обеспечить, чтобы такую проверку проводили специально обученные лица, в отношении которых можно быть уверенным, что они выполняют эту задачу должным образом. Наконец, агенты играют важную роль в получении от клиентов платежей по возврату кредитов, но им не слишком удобно заниматься поиском клиентов, просрочивших такие платежи. Коллекторская деятельность выходит за рамки обычной деятельности банковских агентов, и, возможно, они не захотят, чтобы их считали местными «сборщиками долгов», поскольку это может повредить их обычной (не связанной с банками) коммерческой деятельности.

Развитие агентской сети должно осуществляться в более широком контексте полномасштабной стратегии банковского обслуживания. Сильная сторона деятельности агентов состоит в том, что они специализируются на определенной категории участников рынка при проведении операций от имени банка, однако это предполагает смену формата деятельности традиционных сетей банковского обслуживания. Успешная стратегия внеофисного банкинга, нацеленная как на работу с новыми категориями клиентов, так и на расширение территориального охвата, позволяет решать все эти задачи эффективно и при этом с разумными затратами.

Основные тенденции современного дистанционного банкинга

Финансовое обслуживание растет в большинстве стран, зачастую благодаря расширению традиционных банковских каналов, таких как филиалы и банкоматы.

Рост традиционного банкинга ограничен уровнем расходов. Дистанционный банкинг – это более дешевый вариант, но в большинстве стран он имеет довольно скромный охват.

Там, где предлагается дистанционный банкинг, обычно имеют место следующие факторы: (i) вера предприятий в будущую прибыльность; (ii) возможность регулятивных изменений; (iii) существенное снижение стоимости связи; (iv) создание агентов по работе с наличными деньгами за счет существующих сетей.

Текущая реклама потенциальных возможностей дистанционного банкинга далека от реальности. Для крупномасштабного устойчивого обслуживания малоимущих необходимо более точное прогнозирование их финансовых потребностей и степени восприятия. Оно становится доступным только теперь.

Развитие дистанционного банкинга до 2020 г. будут определять следующие четыре тенденции.

1. Демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности как минимум в пределах стран, окажут благоприятное влияние на распространение дистанционного банкинга.

2. Заинтересованные правительства будут играть более активную роль в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры. Это может положительно сказаться на расширении финансового обслуживания.

3. Хотя опасения по поводу преступности, связанной с наличностью, будут по-прежнему содействовать внедрению каналов электронных платежей, развитие электронной преступности повлияет на уверенность потребителей и подвергнет испытанию системы управления рисками, используемые поставщиками финансовых услуг.

4. Доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги.

Источник: Отчет «Сценарии дистанционного банкинга в 2020 г.», подготовленный CGAP и Департаментом международного развития Великобритании.

В настоящей работе изучение российских особенностей правового регулирования банковской деятельности и внеофисного (дистанционного) оказания услуг сопровождается анализом текущего состояния розничного финансового рынка и обзором накопленного мирового опыта. Только такой подход позволяет сформировать целостную картину происходящих здесь нормативных, организационных, продуктовых и технологических изменений. Действующая нормативная база анализируется по состоянию на 1 января 2011 г.

Основные выводы и рекомендации

• Гражданский кодекс и Закон о банках и банковской деятельности не содержат запретов на привлечение банковских платежных агентов и их участие в оказании банками кредитных, сберегательных и инвестиционных услуг физическим лицам.

• Основные ограничения на использование банковских агентов установлены в нормативных правовых актах Банка России. Причиной этого является последовательное и не всегда пропорциональное проведение в жизнь принципа «знай своего клиента».

• Одним из наиболее критичных ограничений деятельности банковских агентов являются нормы Закона о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем. Закон требует идентификации банковских клиентов (и выгодоприобретателей) при проведении широкого круга операций и не предусматривает передачи банками функции идентификации клиентов третьим лицам.

• При незначительной корректировке закона идентификация банковских клиентов может быть передана банками иным лицам, которые в соответствии с действующим законодательством будут проводить установление личности и идентификацию граждан. Действующему российскому праву известны примеры «делегированной» идентификации, например, в пенсионном законодательстве. Целесообразно законодательно закрепить возможность заключения кредитной организацией гражданско-правовых договоров, уполномочивающих другую сторону на проведение идентификации клиентов банка.

• В законодательстве прямо не используется понятие аутентификации банковских клиентов. На практике при проведении ряда банковских операций проводится аутентификация, а не идентификация клиентов. Введение в закон данного термина (в указанном смысле⁵) позволит сделать законодательные формулировки более точными и гибкими.

• Расширение функционала банковских агентов невозможно без наделения их правом дистанционного открытия банковских счетов и сбора необходимых для этого документов (заверения копий документов). Процедура проверки клиента при открытии ему банковского счета может быть отделена от процедуры идентификации. Целесообразно предусмотреть возможность открытия специальных счетов, имеющих лимит по объему операций, при условии (дистанционного) упрощенного порядка открытия такого счета. Требуется уточнения понятие «личного присутствия» клиента при открытии ему банковского счета.

• Банк России обладает самыми широкими полномочиями по регулированию правоотношений при осуществлении операций с банковскими картами. В отсутствие специального закона путем изменения нормативно-правовой базы Банка России можно создать оптимальные условия для осуществления банковскими агентами соответствующих операций.

• В регулировании операций с банковскими картами Банк России идет по пути замены идентификации клиента его аутентификацией. Это открывает широкие возможности для осуществления через банковских агентов операций с банковскими картами.

• На практике представляется необходимым наделение агента правом выдачи наличных денежных средств по платежной карте без использования банкомата через POS-терминалы (операции cash back at POS). Сумма таких операций может быть ограничена. Отдельные виды агентов могут быть наделены правом выдачи наличных денежных средств с любого, а не только карточного счета клиента.

⁵ В документах Банка России понятие аутентификации используется, в частности, при регулировании отношений, возникающих при валовых расчетах в режиме реального времени (Положение о системе валовых расчетов в режиме реального времени Банка России, утверждено ЦБ РФ 25.04.2007 № 303-П).

- Существующие правовые подходы к классификации и регулированию расчетных (платежных) отношений являются несистемными и противоречивыми. Наиболее проблемной сферой остается регулирование расчетов (платежей), осуществляемых в налично-безналичной форме, т.е. в случае, когда только одна из сторон имеет банковский счет. При этом в законодательстве и доктрине отсутствует единство в отнесении таких расчетов к наличной или безналичной форме. По причине особой значимости таких платежей для розничного рынка предлагается выделить их в самостоятельную форму.

- Положения, касающиеся банковской тайны, не являются серьезным ограничителем деятельности банковских агентов, поскольку с согласия клиента банковская тайна может быть передана третьим лицам (банковским агентам). В то же время полномочия агента по получению и передаче клиенту справок по банковским счетам и операциям прямо не предусмотрены.

- Буквальное толкование законодательства о персональных данных требует, чтобы банковский платежный агент признавался оператором персональных данных. Он обязан обеспечить их конфиденциальность. Без доступа к персональным данным агент не сможет проводить идентификацию клиентов.

- Существует ряд препятствий, которые предстоит преодолеть, для того чтобы деятельность банковских агентов стала привлекательной альтернативой для кредитных организаций и их клиентов. Важным условием правового регулирования деятельности агентов является учет их экономических интересов, в том числе при определении размера комиссионного вознаграждения.

- В сфере защиты прав потребителей при оказании услуг банковскими платежными агентами наиболее значимыми являются риски того, что плательщик-потребитель перечислит деньги не тому лицу или на неверный счет и не будет знать, как исправить ошибку, а также риски того, что плательщик-потребитель потеряет свой персональный идентификатор или его перехватит мошенник.

- Действующее законодательство о защите прав потребителей не предусматривает эффективных механизмов снижения названных рисков либо порядка действий потребителей при их реализации. Законодательством не предусмотрены также оперативные и низкозатратные способы внесудебного разрешения споров между потребителями и финансовыми посредниками.

- В части кредитных операций банков необходимо принять специальный закон о потребительском кредите, в котором будут установлены особенности отношений по потребительскому кредиту, а также введено понятие кредитного брокера. Совмещение деятельности кредитного брокера и платежного агента позволит существенно повысить эффективность деятельности этих финансовых посредников.

- Принятие в 2007 – 2010 гг. серии законов, регулирующих деятельность профессиональных кредиторов (ломбардов, кредитных кооперативов и микрофинансовых организаций), поставило ряд системных правовых вопросов, касающихся регулирования договоров займа и кредитных договоров. Действующее законодательство допускает наделение названных профессиональных кредиторов функциями банковских платежных агентов, что способно существенно расширить спектр предоставляемых ими услуг.

- Единство требований со стороны Банка России к открытию банковских счетов и счетов по вкладам не создает особых сложностей при открытии счетов по вкладам. Учитывая то, что проведение расчетных операций по счетам по вкладам может быть ограничено, целесообразно предусмотреть упрощенный порядок открытия таких счетов (с учетом меньшего риска легализации).

- Наряду с банками правом принимать сбережения граждан (депозиты в экономическом смысле) наделены также кредитные кооперативы и, при определенных условиях, микрофинансовые организации. Несмотря на очевидное экономическое сходство, договорно-правовая

природа указанных отношений принципиально различается. Это делает невозможным использование (банковских) платежных агентов для передачи сбережений в кооперативы или МФО.

- Деятельность операторов сотовой связи по предоставлению услуг мобильного банкинга не соответствует действующему банковскому законодательству и законодательству о платежных агентах. Правовые конструкции услуг мобильного банкинга операторов сотовой связи во многом аналогичны юридическим схемам, обеспечивающим функционирование небанковских электронных платежных систем, использующих для осуществления расчетов так называемые электронные кошельки. Законодателю необходимо в кратчайшие сроки определить условия, порядок и правила оказания услуг мобильного банкинга небанковскими организациями. При этом возможно их превращение в банковских платежных агентов.

Предлагаемые нормативно-правовые изменения целесообразно реализовать в три этапа. При этом следует исходить из разной степени готовности различных групп банковских агентов к проведению идентификации клиента, осуществлению действий по открытию счетов банковских клиентов и выдаче им наличных денежных средств.

На *первом этапе* к идентификации банковских клиентов на основании договоров с кредитной организацией может быть допущена наиболее подготовленная группа агентов – организации почтовой связи, операторы связи, нотариусы, кредитные кооперативы, органы муниципальной власти. Кредитные организации, осуществляющие деятельность в регионах, могут проводить идентификацию граждан в пользу иных (федеральных) кредитных организаций (банков), оказывая услуги в рамках региональных программ. Модель идентификации «банк для банка» может быть востребована, например, тогда, когда небанковская кредитная организация проводит идентификацию клиента банка для последующего открытия счета по вкладу. Наиболее надежные банковские агенты должны получить право на сбор документов и проведение идентификации банковских клиентов в программах дистанционного открытия счетов по вкладам, не предусматривающих проведение расчетных операций.

На *втором этапе* к проведению идентификации банковских клиентов по поручению банков и на основании гражданско-правовых договоров с ними могут быть допущены другие виды банковских агентов – хозяйственные общества (организации розничной торговли, микрофинансовые организации и т.д.). Наиболее надежные банковские агенты должны получить право на сбор документов и проведение идентификации банковских клиентов в программах дистанционного открытия специальных банковских счетов, в том числе карточных (с ограниченным лимитом на объем операций и остаток). Отдельные агенты получают право на выдачу наличных денежных средств со счетов клиентов и при выплате банковских кредитов.

На *третьем этапе* ограниченной группе агентов может быть предоставлено право на сбор документов и проведение идентификации банковских клиентов в программах дистанционного открытия «стандартных» банковских счетов, выдачу банковских карт и т.д. Перечень банковских операций, совершаемых через таких агентов, может быть сделан максимально широким – расчетные, кредитные, сберегательные и инвестиционные операции.

Виды банковских агентов и проводимые ими операции

	Прием платежей	Идентификация	Дистанционное открытие счета	Выдача банковской карты	Подача кредитной заявки	Выплата кредита, возврат вклада
НКО	+	+	+	+	+	+
Организация почтовой связи	+	+	+	+	+	+
Оператор связи		+				
Нотариус		+	+	+	+	
Орган муниципальной власти		+	+	+	+	
Кредитный кооператив	+	+	+	+		
МФО	+	+	+	+		
Организация розничной торговли	+	+			+	+

Международный опыт деятельности и регулирования банковских агентов

Модели дистанционного банковского обслуживания продолжают быстро развиваться во всем мире, и в том числе на территории СНГ. В ходе осмысления причин и последствий международного финансового кризиса потенциал охвата финансовыми услугами и проблемы правового регулирования привлек всеобщее внимание и стал основной темой для Экспертной группы G-20 по доступным механизмам финансирования.

Международные эксперты понимают под дистанционным (внеофисным) банкингом предоставление финансовых услуг вне отделений традиционного банка с использованием информационных и коммуникационных технологий и (или) небанковских розничных агентов⁶.

Выделяют две модели дистанционного банкинга – банковскую и небанковскую. В рамках банковской модели у клиента возникают прямые договорные отношения с банком или кредитной организацией, подлежащей банковскому регулированию и надзору. При этом клиент может иметь дело только с сотрудниками розничных агентов, привлеченных для проведения операций от имени и за счет банка. В небанковских моделях у клиентов возникают прямые договорные отношения с небанковским поставщиком услуг, например, с оператором мобильной связи, эмитентом prepaid карт или электронных денег. Клиент передает наличные деньги розничному агенту, запись о внесенной сумме, как правило, в электронной форме производится таким агентом. Обычно в системах дистанционного банкинга возможно как внесение, так и получение денежных средств у розничных агентов.

В дальнейшем рассматривается лишь банковская модель дистанционного оказания банковских услуг. В классическом варианте модели с использованием банка для внеофисного банкинга лицензированная финансовая организация (обычно банк) предоставляет финансовые услуги через розничного агента, т.е. банк разрабатывает финансовые продукты и услуги и предлагает их через розничных агентов, которые отвечают за все контакты с клиентами или за большинство из них⁷.

Банк является провайдером финансовых услуг и организацией, в которой клиенты открывают счета. Описание этой модели представлено на схеме 1. Розничные агенты осуществляют контакты с клиентами и операции с наличными примерно так, как сотрудники отделений принимают депозиты и выдают наличные.

⁶ Лайман Т. Р. Развитие дистанционного банкинга в регионе: эволюция бизнес-моделей и их регулирование. CGAP, доклад на Пятом Краковском форуме по вопросам политики, законодательства и регулирования для создания всеохватывающей финансовой системы. Киев, Украина, 6 – 8 октября 2010 г.

⁷ Описание деятельности агента взято из обзорной статьи Лаймана Т. Р., Иватури Г., Шташена Ш. Использование агентов во внеофисном банковском обслуживании малообеспеченных слоев населения: стимулы, риски и регулирование. CGAP, 2006. № 38, окт.

КЛИЕНТ	БАНКОВСКИЙ АГЕНТ	БАНК
<p>Этап 1. Клиент обращается за финансовой услугой.</p> <p>Примеры предлагаемых услуг: пополнение счета и снятие наличных; денежные переводы; погашение кредитов и уплата налогов, оплата счетов; подача заявки на получение кредитов и выдача кредитов; открытие счетов и прием заявок на получение банковских платежных карт</p>	<p>Этап 2. Розничный агент устанавливает личность клиента и проводит операцию либо непосредственно через инфраструктуру банка (ЭКТ), либо через платежного агента.</p> <p>Примеры розничных агентов: предприятия розничной торговли (продуктовые магазины, пункты реализации лотерейных билетов, аптеки и т.д.); организации социальной направленности (НПО, МФО и т.д.); почтовые отделения</p>	<p>Этап 3. Банк осуществляет списание и зачисление денежных средств по счетам клиента и второй стороны операции.</p> <p>Вторая сторона операции (примеры): в том числе розничные агенты (для внесения или снятия средств) и получатели денежных переводов (другие клиенты, коммунальные службы, налоговые органы и т.д.)</p>

Схема 1. Модель с использованием банка

В некоторых странах розничные агенты также проводят все процедуры по открытию счета и в некоторых случаях даже проводят идентификацию клиентов и обслуживают займы. Практически каждая торговая точка, работающая с наличными, расположенная рядом с клиентами, может выступать розничным агентом. Независимо от рода своей деятельности каждый розничный агент имеет оборудование для электронной связи с банком, от имени которого он работает. Оборудованием может быть мобильный телефон или электронный кассовый терминал (ЭКТ), который считывает карты. Как только счет открыт или заявка на получение займа одобрена, клиент обращается к розничному агенту для того, чтобы осуществить все финансовые операции или некоторые из них. Розничный агент проверяет документы клиента и обрабатывает операцию, дебетуя счет клиента и кредитуя счет банка-получателя, если это покупка или перевод средств со счета на счет. Кроме случаев, когда операция является простым переводом средств, наличные либо поступают в кассу розничного агента, либо выдаются из нее. Электронная запись об операции либо непосредственно передается от розничного агента банку, либо обрабатывается агентом по проведению платежей, который осуществляет перевод средств со счета клиента на счет получателя.

В некоторых версиях модели с использованием банка, как, например, в Бразилии, банки могут заключать контракты с уполномоченной компанией, которая подбирает розничных агентов, заключает с ними контракты, обеспечивает их оборудованием и осуществляет мониторинг от имени банка. Во многих случаях уполномоченные агенты несут ответственность за сохранность денежных средств, которыми распоряжаются розничные агенты (хотя банк также отвечает перед клиентом в случае мошенничества или небрежности со стороны розничных агентов). В некоторых случаях платежный агент может осуществлять транзакции между банками.

Развитие моделей дистанционного банкинга позволяет существенно повысить доступность финансовых услуг для населения. По оценкам Консультационной группы по оказанию финансовых услуг малоимущим (CGAP), в мире насчитывается не более 500 тыс. банковских отделений. Наряду с ними функционирует более 665 тыс. отделений почтовой связи, 1 млн банкоматов, 28 млн POS-терминалов и 4 млрд мобильных телефонов. Таким образом, даже без учета мобильных телефонов число точек доступа к банковским услугам почти в 60 раз превышает количество банковских отделений.

Что такое CGAP?

CGAP – это независимый центр, проводящий политику и осуществляющий исследования, которые содействуют расширению доступа к финансовым услугам для малоимущих слоев населения. Его поддерживают более 30 частных фондов и агентств по вопросам развития, которые разделяют общую цель – побороть бедность. CGAP тесно связан со Всемирным банком. Он предоставляет рыночную информацию, содействует распространению стандартов, разрабатывает инновационные решения и предлагает консультативные услуги правительственным органам, поставщикам услуг микрофинансирования, финансирующим организациям и инвесторам. С более подробной информацией о CGAP можно ознакомиться на Интернет-сайте <http://www.cgap.org>.

Использование агентской схемы расширения банковского присутствия обеспечивает экономические (стоимостные) преимущества всем участникам.

Для банка использование инфраструктуры агента означает минимизацию капитальных затрат на расширение сети, новые экономические характеристики обслуживания малоимущих клиентов и отдаленных районов, быстрое увеличение объемов продаж, необходимых для прибыльного осуществления платежных операций.

Для банковского агента сотрудничество с банком обещает приток новых покупателей, возникновение нового источника дохода в виде комиссионного вознаграждения, уплачиваемого банком, дифференциацию предложения, в том числе за счет использования бренда банка, который привлекает клиентов.

Для клиента близость точки обслуживания гарантирует экономию времени и затрат, удобство общения с местной торговой точкой и ее представителями, доступ к банковским услугам через регулируемого посредника (банк).

По данным CGAP, на конец 2010 г. в странах-лидерах свою деятельность осуществляло следующее количество агентов:

Страна	Количество агентов
Бразилия	160 000
Филиппины	20 000
Кения	17 000
Индия	10 000
Колумбия	7 500
Южная Африка	7 000
Пакистан	7 000

Потенциал и скорость развития дистанционного банкинга демонстрируют следующие факты. В Кении пользователями агентской системы платежей M-PESA являются 9 млн зарегистрированных пользователей. В Бразилии в 2009 г. через банковских агентов было совершено более 2,77 млрд операций. На Фиджи через пять недель после запуска системы банковских агентов ею пользовалось более 20% населения.

Диагностика используемых в разных странах моделей дистанционного банкинга, проведенная экспертами CGAP, позволила выявить группы основных проблем, большинство из которых созвучно российской действительности:

- регулирование и допуск лиц к осуществлению деятельности агентов, а также распределение ответственности между банком и его агентом;

- организация борьбы с отмыванием преступных доходов и финансированием терроризма (ОПД/ФТ);
- деятельность платежных систем и регулирование электронных денег;
- обеспечение защиты прав потребителей, обращающихся к агентам за получением финансовых услуг;
- защита конкуренции и равного доступа на рынок.

Принятие агентом денежных средств физических лиц без открытия банковского счета и немедленного проведения платежной операции ставит целый ряд вопросов, связанных в том числе с регулированием электронных денег. Как правило, в международной практике в таких случаях вводятся ограничения на сумму, которая может быть помещена на электронный «депозит». Иногда устанавливается также предельный срок хранения средств либо вводятся ограничения на частоту операций. Не меньшее значение имеют также вопросы о том, выплачиваются ли проценты, застрахованы ли «депозиты», изолированы ли средства от кредиторов эмитента на случай банкротства эмитента, производится ли размещение данных средств.

С точки зрения органа банковского регулирования, перекладывание контактов с клиентами на плечи различных розничных агентов, используемое как в модели с использованием банка, так и в модели с небанковской (нефинансовой) организацией, представляется более рискованным, чем исполнение таких функций сотрудниками банка непосредственно в отделении (служебном помещении банка).

Такие розничные агенты могут работать в труднодоступных или опасных районах, не имея систем безопасности и специально обученного персонала. Отсутствие специальной подготовки может оказаться особой проблемой, если функции розничных агентов не будут ограничены выдачей и приемом денег, а также будут подразумевать роль принятия решений о выдаче кредитов.

Но в целом модель с использованием банка влечет за собой ряд дополнительных серьезных рисков по сравнению с классическим филиальным банкингом. В банковском регулировании обычно выделяют несколько видов рисков. Пять из них – кредитный риск, операционный риск, юридический риск, риск ликвидности и репутационный риск – особенно значимы в случае, когда клиентам приходится пользоваться услугами розничных агентов, а не отделений банков, чтобы получить доступ к банковским услугам. Привлечение розничных агентов потенциально порождает также специфические вопросы, касающиеся защиты потребителей и соответствия требованиям, предъявляемым законодательством о борьбе с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма.

Согласно проведенному CGAP в 2009 г. опросу⁸ органов регулирования в 139 странах, 40% стран разрешают привлечение банковских агентов. Однако из числа тех стран, где это разрешено, только одна треть позволяет агентам открывать банковские счета для клиентов, включая проведение процедуры идентификации клиента («знай своего клиента»). Режимы проведения идентификации оказывают влияние на издержки, связанные с привлечением новых клиентов. В тех режимах, в которых использование агентов не допускается, внеофисное банковское обслуживание, опирающееся на агентов, вообще не сможет быть иницировано.

Схемы внеофисного банковского обслуживания, существующие в настоящее время, в значительной степени связаны с оказанием услуг по осуществлению платежей и денежных переводов внутри страны. Более половины клиентов М-PESA в Кении пользуются этим сервисом в основном для осуществления дистанционных платежей между физическими лицами; платежи юридическим лицам составляют три четверти операций, осуществляемых бразильскими корреспондентами.

⁸ Пикенс М., Портеус Д., Ротман С. Сценарии внеофисного банковского обслуживания в 2020 году. CGAP, DFID. 2009. № 57, окт.

Тем не менее услуги, отличные от платежей, уже предоставляются, и ими могут пользоваться клиенты с низким уровнем доходов. Менее чем за пять лет мексиканский банк Banco Azteca открыл 8,1 млн депозитных счетов и 8,3 млн ссудных счетов и продал 11 млн страховых полисов, в основном мексиканцам с низким уровнем дохода. Аналогичным образом компания FICO в Индии в дополнение к базовому банковскому обслуживанию и социальным выплатам предлагает услуги медицинского страхования.

Даже модели, предназначенные только для осуществления платежей, используются клиентами для решения различных задач, например, для хранения денег. Принято считать, что потребители поднимаются по лестнице финансовых продуктов, первой ступенькой на которой являются платежи – денежные переводы и плата за мобильную связь. С их помощью у людей возникает желание перейти к следующей ступени – открытию банковского счета, и в конечном итоге они приходят к получению официального кредита и оформлению страховки. Существует достаточно свидетельств, подтверждающих эти предположения о повышении спроса на более традиционные отношения «клиент – банк» со стороны более обеспеченных клиентов. Вместе с тем есть также основания полагать, что в случае внеофисного банковского обслуживания спрос на дополнительные услуги со стороны малоимущих клиентов будет значительно ниже.

Вполне возможно, что традиционная парадигма банковского счета меняется. Если в развитых странах банки предлагают открытие текущего счета в качестве убыточного продукта, поскольку в силу долгосрочности возникающих отношений он способствует продаже других, более прибыльных услуг, в развивающихся странах ситуация может складываться иначе. В случае предоплаченных услуг, что имеет место при обслуживании малоимущих потребителей, услуги оказываются в рамках отношений между провайдером и потребителем и представляют собой прием платежей за товары (работы, услуги). В тех случаях, когда имеется несколько провайдеров, наблюдается высокая текучесть клиентов; это ограничивает возможности для продаж дополнительных финансовых продуктов. Но именно такие кросс-продажи становятся крайне важными для построения устойчивой бизнес-модели.

Возможность продаж дополнительных продуктов отчасти определяется регулированием. Возможность банков выполнять посреднические депозитные услуги у эмитентов электронных денег почти во всех случаях заблокирована, например, путем запрета на получение ими кредитной маржи.

Серьезные успехи в сфере дистанционного банкинга на конец 2010 г. можно отметить в странах СНГ. Согласно постановлению Кабинета министров Украины на каждом предприятии розничной торговли или услуг площадью свыше 20 кв. м в населенном пункте с более чем 25 тыс. жителей к концу 2011 г. должен быть установлен платежный терминал. В настоящее время в стране действуют более 63 тыс. платежных терминалов, которые показали 56%-ный рост оборота за последнее полугодие 2009 г. Компания «Информ-Системы» ввела в действие платежные терминалы с биометрией (по отпечатку пальца) для облегчения идентификации клиента. Показательно, что услуги платежных терминалов оказываются более востребованными населением, чем платежи с банковского счета с управлением через мобильный телефон. Менее половины пользователей мобильных телефонов и смартфонов (47%) ничего не знают об услугах мобильного банкинга, предлагаемых банками, а 15% пользователей знают об этих услугах, но все равно не пользуются ими.

В Азербайджане большую популярность приобрели предоплаченные карты (например, Azerfon-Vodafone). Быстро развивается сеть платежных терминалов Paypoint. Постановлением Кабинета министров Азербайджана № 033 от 03.02.2006 утвержден «График поэтапного внедрения платежных терминалов в регионах»: начиная с 1 июля 2007 г. каждое предприятие торговли и обслуживания должно быть оборудовано платежным терминалом. В течение четырех лет количество платежных терминалов увеличилось почти в 4,5 раза.

Объем дистанционных банковских операций растет также в Армении. Поставщики платежных систем и услуг регулируются Центральным банком Армении. Действуют 11 лицензированных поставщиков платежных услуг. Десять из них имеют лицензии на осуществление денежных переводов, в том числе «Айпост» – армянская почтовая служба. Две службы денежных переводов работают по всей стране. Один из операторов мобильной связи предлагает услугу по переводу средств с баланса телефона. В июле 2010 г. Центральный банк принял «Положение о выпуске и обращении электронных денег», согласно которому эмитентами электронных денег могут выступать банки, службы денежных переводов и другие юридические лица.

Особенностью казахстанского варианта развития дистанционного банкинга является самое широкое привлечение к проведению финансовых операций АО «Казпочта» как агента и поставщика услуг. В 1999 году Казпочта получила лицензию Национального банка на проведение некоторых видов банковских операций, в 2006 г. – лицензию Агентства по финансовому надзору, дающую право выступать в качестве платежного агента. В 2009 году были приняты поправки к закону «О почте», разрешающие почте проводить операции по выдаче кредитов. Так, «Альянс-Банк» использует АО «Казпочта» для выдачи потребительских кредитов работникам, получающим зарплату.

Наряду с почтой банки предлагают услуги мобильного банкинга, например «ХалыкБанк» – Народный банк Казахстана, «Цеснабанк» и др.

В секторе розничных платежей на пространстве СНГ действует целый ряд международных компаний. Крупнейшая в России компания платежных терминалов ОСМП (Объединенная система моментальных платежей) работает в 12 странах – Армении, Беларуси, Грузии, Молдове, Казахстане, Таджикистане, Узбекистане, Украине, Китае, Румынии, Южной Африке, Вьетнаме – и владеет розничным брендом QIWI. Платежная система в режиме онлайн WebMoney оказывает услуги, доступные в 8069 городах 70 стран мира, и имеет 12,3 млн пользователей.

Как отмечают международные эксперты⁹, в процессе создания агентского канала банковского обслуживания перед банком может встать целый ряд неизвестных ранее проблем технического и операционного характера. Однако основная проблема носит стратегический характер – это проблема четкого понимания того, как этот канал соответствует сегментации банковской клиентуры, предлагаемому набору услуг и задачам брендинга. Эта проблема имеет особое значение для тех банков, которые рассматривают агентскую сеть как способ охвата банковскими услугами лиц, прежде не имевших банковских счетов. Банкам необходимо будет сделать следующее:

- повысить уровень финансовой грамотности потенциальных клиентов;
- разработать подходящие банковские продукты, соответствующие их потребностям и уровню благосостояния;
- изыскать эффективные способы охвата этой аудитории убедительными маркетинговыми обращениями;
- ввести механизм проверки личности клиентов (поскольку многие из них могут не иметь никаких официальных документов, удостоверяющих их личность).

Агент не способен решить эти задачи самостоятельно: по всем этим аспектам ему необходима надлежащая помощь со стороны банка. В противном случае банк будет располагать сетью «форпостов», которые не смогут обеспечить широкого охвата клиентов.

⁹ Мас И., Зидек Х. Банковское обслуживание через сети розничных агентов. CGAP. 2008, № 47, май.

Открытие банковского счета и доступ к нему через агента

Термины «счет» и «банковский счет» могут использоваться в разных значениях. Бытовое понятие «счет» означает документ, который содержит требование об оплате определенной денежной суммы за товары, работы или услуги. В бухгалтерском учете счет представляет собой учетную позицию, отражающую состояние и движение денежных средств, материальных и иных активов. Глава 45 Гражданского кодекса РФ вводит понятие «банковского счета» как вида гражданско-правового договора. Статья 11 Налогового кодекса РФ определяет счет как расчетные, текущие и иные счета в банках, открытые на основании договора банковского счета, на которые зачисляются и с которых могут расходоваться денежные средства организаций и индивидуальных предпринимателей, нотариусов, занимающихся частной практикой, адвокатов, учредивших адвокатские кабинеты.

В настоящем исследовании под банковским счетом понимается гражданско-правовой договор банковского счета, который кредитная организация заключает со своими клиентами. По этому договору банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету (п. 1 ст. 845 ГК РФ).

Классификацию счетов можно провести по различным основаниям¹⁰:

- по кругу осуществляемых по счету операций – универсальные (по которым совершаются любые операции) и специальные (предполагающие целевое использование средств либо наличие специфического субъекта, уполномоченного на осуществление контроля за использованием указанных средств);
 - в зависимости от валюты счета – счета в рублях или в иностранной валюте;
 - по объекту – банковские счета и счета по вкладам (депозитам), объектом которых являются денежные средства, и счета, объектом которых является иное имущество (ценные бумаги или драгоценные металлы);
 - по субъекту – счета, открытые юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, физическим лицам, нотариусам, занимающимся частной практикой, адвокатам, учредившим адвокатские кабинеты.

Виды счетов, которые банки открывают в валюте РФ и иностранных валютах, описаны в главе 2 Инструкции Банка России от 14.09.2006 № 28-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам)».

Из всего многообразия банковских счетов остановимся на тех их видах, которые открываются физическим лицам для проведения операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К ним относятся текущие счета и счета по вкладам (депозитам) граждан¹¹.

Текущие счета открываются банками физическим лицам для совершения расчетных операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой. При осуществлении по ним безналичных расчетов могут применяться различные установленные

¹⁰ Банковское право : учебник / отв. ред. Д.Г. Алексеева, С.В. Пыхтин. М., 2008. С. 438.

¹¹ До принятия в 2006 г. Инструкции Банка России № 28-И почти 20 лет действовала Инструкция Госбанка СССР от 30.10.1986 № 28 «О расчетных, текущих, бюджетных счетах, открываемых в учреждениях Госбанка СССР». В соответствии с ней текущие счета открывались также организациям, не являющимся юридическими лицами, филиалам, представительством, отделением и другим обособленным под разделением организаций для осуществления операций, связанных с основной деятельностью головной организации.

законодательством формы: расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, чеками, по инкассо.

Счета по вкладам (депозитам) открываются физическим лицам для учета денежных средств, размещаемых в кредитных организациях (филиалах) с целью получения доходов в виде процентов, начисляемых на сумму размещенных денежных средств. Счет по вкладу (депозиту) отличается от иных банковских счетов по числу осуществляемых по нему банковских операций и не в полной мере соответствует понятию «счет». Он открывается по инициативе кредитной организации на основании договора банковского вклада и не предполагает возможности осуществления по нему расчетных операций.

Заключение договора банковского счета и банковского вклада

Банк открывает банковский счет на основании заключенного договора банковского счета, а счет по вкладу – договора банковского вклада.

С точки зрения процедуры заключения соответствующих договоров следует выделить несколько правовых категорий, регулированию которых посвящены нормативные правовые акты Банка России:

- порядок заключения соответствующего договора;
- состав комплекта документов, предоставляемых клиентом;
- порядок предоставления документов в кредитную организацию;
- порядок идентификации физического лица.

Специального пояснения требуют правовая квалификация договора счета и договора вклада, а также порядок их заключения.

Договор банковского счета может быть заключен банком и владельцем счета двумя возможными способами:

1) путем выработки согласованных условий, касающихся открытия и ведения счета, перечисления и выдачи средств со счета, совершения банком иных банковских операций по распоряжению владельца счета;

2) путем принятия банком оферты клиента, сделанной на основе заранее объявленных банком условий.

Последний случай реализуется при массовой работе с физическими лицами. На первом этапе кредитная организация разрабатывает общие условия (правила) открытия и обслуживания текущих счетов физических лиц. На втором этапе потенциальный клиент обращается в банк с предложением о заключении соответствующего договора (оферта). И наконец, банк акцептует эту оферту своими конклюдентными действиями¹² либо путем подписания договора, в котором содержится отсылка к общим условиям.

В этом случае, как указывают М. И. Брагинский и В. В. Витрянский¹³, если договор банковского счета заключается путем открытия банком соответствующего счета (акцепт конклюдентными действиями), в том числе на заранее объявленных банком условиях, на основе заявления клиента банка с приложением всех необходимых документов (оферта) и разрешительной надписи руководителя банка, то заключение договора для банка является обязательным, за исключением случаев, когда отказ в заключении договора банковского счета вызван отсутствием у банка возможности принять клиента на банковское обслуживание либо предусмотрен законом или иными правовыми актами.

Открытие банком банковского счета по своей правовой природе представляет собой действие по исполнению обязательства по этому договору, и поэтому в рассматриваемой ситуации должно квалифицироваться как совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий, т.е. как акцепт оферты в форме конклюдентных действий, как это и предусмотрено п. 3 ст. 438 ГК РФ.

¹² Договор в письменной форме может быть заключен не только путем составления одного документа, подписанного сторонами, но и путем обмена документами при том условии, что возможно достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Письменная форма договора также считается соблюденной, если письменное предложение одной стороны заключить договор принято другой стороной в порядке, предусмотренном п. 3 ст. 438 ГК РФ, т.е. путем совершения действий по выполнению указанных в этом предложении условий договора (акцепт оферты конклюдентными действиями).

¹³ Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Договоры о банковском вкладе, банковском счете; банковские расчеты. Конкурс, договоры об играх и пари. Кн. 5. Т. 2. М., 2006. С. 244 – 245.

Согласно п. 2 ст. 846 ГК РФ банк обязан заключить договор банковского счета с клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на объявленных банком для открытия счетов данного вида условиях, соответствующих требованиям, предусмотренным законом и установленными в соответствии с ним банковскими правилами. По мнению Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ¹⁴, это означает, что в случае, когда коммерческим банком на основании действующего законодательства и банковских правил разработан и объявлен договор банковского счета определенного вида, содержащий единые для всех обратившихся условия (цена услуг банка, размер процентов, уплачиваемых банком за пользование денежными средствами, находящимися на счете клиента, и т.д.), банк в соответствии с абз. 1 п. 2 ст. 846 ГК РФ обязан заключить такой договор с любым клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на указанных условиях. При этом отказ банка от заключения такого договора банковского счета допускается только в случаях, когда такой отказ вызван отсутствием у банка возможности принять на банковское обслуживание либо допускается законом или иными правовыми актами (абз. 2 п. 2 ст. 846 ГК РФ). В отношении физического лица отказ по причине невозможности принять на банковское обслуживание, по-видимому, не может считаться обоснованным.

Таким образом, отнесение договора банковского счета в данном случае к категории публичных не соответствует норме закона. Объявление банком условий, на которых открываются счета, является не публичной офертой, а приглашением делать оферты (ст. 437 ГК РФ). Акцепт «типовой» оферты обязателен для банка в силу п. 2 ст. 846 ГК РФ, следовательно, он должен руководствоваться правилами о договорах, заключаемых в обязательном порядке (п. 1 ст. 445 ГК РФ). Обязанность заключить договор возникает у банка только тогда, когда клиент согласен на предлагаемые банком условия.

В отличие от договора банковского счета, договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, признается публичным договором (п. 2 ст. 834 ГК РФ). Его заключение является обязательным для банка. Отказ банка от заключения договора при наличии у него возможности принять вклад от гражданина не допускается (п. 3 ст. 426 ГК РФ). При этом банк не вправе оказывать предпочтение одному вкладчику перед другим в отношении заключения договора банковского вклада (п. 1 ст. 426 ГК РФ).

Кроме того, по мнению М. И. Брагинского и В. В. Витрянского¹⁵, по способу заключения договор вклада должен быть отнесен к договорам присоединения (ст. 428 ГК РФ). При внесении вклада в банк и оформлении договорных отношений с банком по договору банковского вклада гражданин не участвует в определении условий этого договора, а выбирая вид вклада, лишь присоединяется к уже разработанным банком (применительно к отдельным видам вкладов) условиям договора. Такой договор не может быть заключен иначе как путем присоединения гражданина-вкладчика к договору в целом, предложенному банком. Ведь договор банковского вклада, по которому вкладчиком является гражданин, будучи публичным договором, должен содержать одинаковые (в рамках одного вида вкладов) условия для всех вкладчиков. Это требование может быть выполнено банком лишь путем разработки стандартных условий договора банковского вклада, предлагаемых всем вкладчикам.

Из сказанного следует, что при заключении договора банковского вклада оферентом выступает банк, именно он предлагает всем желающим заключить договор на указанных условиях, а акцептантом – вкладчик.

Отметим также реальный характер договора банковского вклада, в отличие от консенсуального характера договора банковского счета. Договор вклада считается заключенным с момента передачи суммы вклада банку.

¹⁴ Постановление Пленума ВАС РФ от 19.04.1999 № 5 «О некоторых вопросах практики рассмотрения споров, связанных с заключением, исполнением и расторжением договоров банковского счета» (п. 1).

¹⁵ Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Договоры о банковском вкладе, банковском счете; банковские расчеты. Конкурс, договоры об истрах и пари. Кн. 5. Т. 2. М., 2006. С. 85.

Несмотря на все указанные различия в гражданско-правовой классификации двух названных договоров, следующие за их заключением процедуры открытия банковского счета и счета по вкладу имеют много общего и регулируются Банком России единообразно.

После подписания соглашения между банком и клиентом у банка возникает обязанность по открытию клиенту-вкладчику счета по вкладу, на который зачисляется сумма вклада, и его последующему ведению. Следует обратить внимание, что названная обязанность, строго говоря, возникает еще до заключения договора вклада, которое произойдет лишь с внесением суммы вклада¹⁶.

Согласно п. 3 ст. 834 ГК РФ к отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета, если иное не предусмотрено нормами о договоре банковского вклада или не вытекает из существа указанного договора. Открываемый вкладчику по договору банковского вклада счет по вкладу является разновидностью банковского счета, поэтому во многом правила его открытия и ведения одинаковы с правилами открытия и ведения иных счетов, открываемых в банках и других кредитных организациях.

¹⁶ В этом можно усмотреть логическое противоречие, что ставит под сомнение идею отнесения договора вклада к категории реальных договоров. Для того чтобы разрешить эту проблему, по-видимому, следует исходить из одновременности открытия счета и внесения на него суммы вклада, что на практике трудно объяснить.

Открытие текущего счета и счета по вкладу

Основанием открытия банковского счета, счета по вкладу является заключение договора банковского счета, договора банковского вклада и представление всех документов, определенных законодательством Российской Федерации.

Открытие клиенту банковского счета, счета по вкладу производится, если:

- заключен соответствующий договор;
- банком получены все необходимые документы;
- проведена идентификация клиента в соответствии с Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закона № 115-ФЗ).

Согласно Инструкции ЦБ РФ от 14.09.2006 № 28-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам)», для открытия текущего счета физическому лицу в банк представляется следующий комплект документов:

- документ, удостоверяющий личность физического лица¹⁷;
- карточка с образцами подписей и оттиска печати (за исключением случаев, когда законодательством РФ открытие банковского счета, счета по вкладу обусловлено наличием документов, не указанных в Инструкции ЦБ РФ от 14.09.2006 № 28-И);
- документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке с образцами подписей и оттиска печати, на распоряжение денежными средствами, находящимися на банковском счете (если такие полномочия передаются третьим лицам), а в случае когда договором предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными средствами, находящимися на счете, третьими лицами с использованием аналога собственноручной подписи, документы, подтверждающие полномочия лиц, наделенных правом использовать аналог собственноручной подписи;
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (при наличии).

Для открытия физическому лицу счета по вкладу в банк представляется следующий комплект документов:

- документ, удостоверяющий личность физического лица;
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (при наличии).

Если договором банковского вклада предусмотрена возможность осуществления расчетов с использованием счета по вкладу, представляется карточка с образцами подписей. Одновременно представляются документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете, если такие полномочия передаются третьим лицам.

В случае если договором предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными средствами, находящимися на счете, третьими лицами с использованием аналога собственноручной подписи, представляются документы, подтверждающие полномочия лиц, наделенных правом использовать аналог собственноручной подписи.

Автоматизация банковской розницы

За последние несколько лет заметно трансформировалось представление об ИТ-инфраструктуре финансового учреждения. Немалую роль в этом сыграло развитие розничного обслуживания, когда многократно вырос объем обрабатываемой информации и встала задача обеспечения высокой

¹⁷ Согласно Указу Президента РФ от 13.03.1997 № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации.

производительности, безопасности, отказоустойчивости систем наряду со снижением себестоимости операций и быстрой адаптацией технологий под запросы бизнеса. Сложившаяся к этому времени тяжеловесная ИТ-инфраструктура банка не способна решить в рамках старой парадигмы одну из ключевых проблем – интеграцию всех компонентов в гибкую оперативную среду информационной поддержки бизнес-процессов. Сегодня за подобные задачи взялись разработчики не только базового банковского программного обеспечения, но и специализированного.

Современные требования к инфраструктуре предоставления розничных услуг подразумевают выбор лучших в своем классе программных продуктов, принцип единого окна предоставления услуг для клиента, обеспечение непрерывности и целостности бизнес-процессов, протекающих, как правило, в различных системах, централизованное управление взаимодействием приложений, возможность быстрого выпуска новых финансовых продуктов, а также наращивания услуг в рамках отдельного финансового инструмента. Обслуживание одного розничного продукта основано на взаимодействии десятка банковских систем – учетных, процессинговых, платежных, скоринговых, систем переводов и платежей и пр. – от разных разработчиков. В этих условиях одним из решений задачи построения эффективной ИТ-инфраструктуры является интеграция этих систем на основе единой сервисной шины в архитектуре SOA с использованием промышленных платформ. Такой подход повышает производительность операций, открывает возможность построения сквозных бизнес-процессов и перехода к автоматизированному управлению ими.

Источник: iFin-2008: к практике массового обслуживания, PCWeek, 18.03.2008.

Помимо предоставления вышеуказанных документов банк вправе запросить от потенциального клиента дополнительные документы, позволяющие идентифицировать его. При этом кредитная организация обязана предпринять обоснованные и доступные меры по идентификации выгодоприобретателей вне зависимости от гражданско-правовых последствий совершения операций с денежными средствами или иным имуществом¹⁸.

В соответствии с Положением, утвержденным ЦБ РФ 19.08.2004 № 262-П, кредитная организация обязана разработать и применять собственную программу идентификации клиентов и выгодоприобретателей, в том числе при заключении договоров банковского счета (вклада). По смыслу Закона № 115-ФЗ не следует рассматривать в качестве «счета» счета, открытие которых не связано с заключением нового договора банковского счета (вклада), а вызвано технической необходимостью. Следовательно, обязанность кредитных организаций осуществлять комплекс мер по идентификации клиента в связи с открытием ему ссудного¹⁹ либо транзитного валютного счета отсутствует.

Законодательство не называет перечень документов, подлежащих запросу со стороны кредитной организации в целях идентификации клиентов и выгодоприобретателей. Клиент заполняет анкету по рекомендуемой Банком России форме, в которой раскрывает данные о выгодоприобретателе, а также иную информацию, не содержащуюся в базовом комплекте документов.

¹⁸ Пункт 5 Информационного письма ЦБ РФ от 31.08.2005 № 8 «Обобщение практики применения Федерального закона „О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма“ и принятых во исполнение его нормативных актов Банка России».

¹⁹ Данное обстоятельство приобретает особую значимость при рассмотрении бизнес-моделей выпуска банковских кредитных карт, к которым не привязаны текущие счета держателей карт.

Важные особенности связаны с порядком представления потенциальным клиентом документов в целях открытия счета.

Для открытия банковского счета, счета по вкладу в банк представляются оригиналы документов или их копии, заверенные в порядке, установленном законодательством РФ.

В предусмотренных в банковских правилах случаях документы, представляемые при открытии банковского счета, счета по вкладу, могут быть заверены должностным лицом банка (иным уполномоченным банком лицом) в следующем порядке. Должностное лицо банка (иное уполномоченное банком лицо) вправе заверить копии документов, представленных клиентом (его представителем) для открытия банковского счета, счета по вкладу.

Должностное лицо банка или иное уполномоченное банком лицо, являющееся сотрудником банка, učinяет на копии документа надпись «копия верна» и указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), должность или реквизиты документа, удостоверяющего личность, а также проставляет собственноручную подпись и оттиск печати или штампа, установленного для этих целей банком.

Иное уполномоченное банком лицо, не являющееся сотрудником банка, učinяет на копии документа надпись «копия верна» и указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, а также проставляет собственноручную подпись и оттиск печати или штампа, установленного для этих целей банком²⁰.

Карточка с образцами подписей и оттиска печати оформляется на бланке формы № 0401026 по ОКУД (Общероссийский классификатор управленческой Документации ОК 011-93, утвержденный постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).

Карточка с образцами подписей может не представляться при открытии физическому лицу банковского счета, счета по вкладу при условии, что:

- договором предусмотрено, что перечисление денежных средств со счета осуществляется исключительно на основании заявления клиента – физического лица, а расчетные документы, необходимые для проведения указанной банковской операции, составляются и подписываются банком;
- договором предусмотрено, что распоряжение денежными средствами, находящимися на счете, осуществляется исключительно с использованием аналога собственноручной подписи;
- открытие физическому лицу текущего счета производится для осуществления расчетов исключительно с использованием платежных карт.

Документы (их копии), собранные банком при открытии банковского счета, счета по вкладу (депозиту), помещаются в юридическое дело. Главой 10 Инструкции ЦБ РФ от 14.09.2006 № 28-И установлены требования по ведению юридического досье клиента, а также предусмотрены положения, касающиеся принятия внутренних документов кредитной организации, регламентирующих правовой режим открытия банковских счетов и счетов по вкладам.

При наличии нескольких банковских счетов, счетов по вкладу одного клиента, открытых в одном банке, может формироваться одно юридическое дело по нескольким счетам клиента.

В случае если лицо, обратившееся в банк для открытия банковского счета, счета по вкладу, является представителем нескольких клиентов, банк вправе поместить копии документов (либо сведения об их реквизитах), удостоверяющих личность представителя, а также документы, подтверждающие наличие у него соответствующих полномочий, в юридическое дело одного из клиентов, в чьих интересах действует представитель. При этом юридические дела иных клиентов должны содержать информацию, указывающую на юридическое дело, в которое помещены указанные документы представителя этих клиентов. Порядок формирования юридических дел клиентов определяется банком в банковских правилах.

²⁰ Пункт 1.11.2 Инструкции ЦБ РФ от 14.09.2006 № 28-И.

В юридическое дело помещаются:

- документы и сведения, представляемые клиентом (его представителем) при открытии банковского счета, счета по вкладу, а также документы, представляемые в случае изменения указанных сведений;

- договор (договоры) банковского счета, счета по вкладу (депозиту), изменения и дополнения к указанному договору (указанным договорам), другие договоры, определяющие отношения между банком и клиентом по открытию, ведению и закрытию банковского счета, счета по вкладу;

- переписка банка с клиентом по вопросам открытия, ведения и закрытия банковского счета, счета по вкладу;

- утратившие силу карточки;

- иные документы, касающиеся отношений между клиентом и банком по вопросам открытия, ведения и закрытия банковского счета, счета по вкладу.

При открытии текущего счета или счета по вкладу физическому лицу возможны следующие основания для отказа кредитной организации в открытии банковского счета:

- если такой отказ вызван отсутствием у банка возможности принять на банковское обслуживание клиента либо допускается законом или иными правовыми актами (ст. 846 ГК РФ);

- в случае непредставления клиентом документов, подтверждающих сведения, необходимые для идентификации клиента, либо представления недостоверных сведений (п. 1.2 Инструкции ЦБ РФ от 14.09.2006 № 28-И);

- в случаях, предусмотренных п. 5 ст. 7 Закона № 115-ФЗ, согласно которому кредитным организациям запрещается открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя²¹, а также открывать счета (вклады) на анонимных владельцев, т.е. без представления открывающим счет (вклад) физическим лицом документов, необходимых для его идентификации.

Действующие в настоящее время банковские правила открытия счетов и вкладов юридическим и физическим лицам делают невозможным открытие анонимного вклада или счета. Даже открытие вклада физическим лицом на имя третьего лица предполагает представление банку информации как о вносителе денежных средств, так и о третьем лице, на имя которого открывается вклад. В письме от 20.01.2003 № 7-Т Банк России подчеркнул, что кредитным организациям следует идентифицировать лицо, заключающее договор банковского счета (вклада), – клиента (вкладчика), лиц, осуществляющих от имени клиента (вкладчика) распоряжения о перечислении или выдаче средств со счета, третьих лиц, которые вносят денежные средства на счет клиента (вкладчика).

Кредитные организации вправе отказаться от заключения договора банковского счета (вклада) с физическим лицом в следующих случаях:

- непредставления физическим лицом документов, подтверждающих указанные в Законе о противодействии отмыванию доходов сведения, либо представления недостоверных документов;

- наличия в отношении физического лица сведений об участии в террористической деятельности.

Открытие банковского счета, счета по вкладу завершается, а банковский счет, счет по вкладу является открытым с внесением записи об открытии банковского счета, счета по вкладу в Книгу регистрации открытых счетов в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения соответствующего договора. В соответствии с Положением о правилах ведения

²¹ Названное требование не распространяется на случаи изменения условий ранее заключенного договора, при которых не требуется личное присутствие вкладчика или его представителя (Информационное письмо ЦБ РФ от 31.08.2005 № 8).

бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации, утвержденным ЦБ РФ 26.03.2007 № 302-П, книга должна содержать следующие данные: дату открытия счета, дату и номер договора об открытии счета, наименование клиента, наименование (цель) счета, порядок и периодичность выдачи выписок по счету, дату сообщения налоговым органам, фондам об открытии счета, дату закрытия счета.

Об открытии (закрытии) текущих счетов физических лиц и счетов по вкладу банкам не нужно информировать налоговые органы.

Операции по текущему счету и счету по вкладу

При представлении клиентом всех вышеуказанных документов кредитная организация обязана открыть потенциальному клиенту банковский счет.

Положением о порядке осуществления безналичных расчетов физическими лицами в Российской Федерации, утвержденным ЦБ РФ 01.04.2003 № 222-П, установлен ряд особенностей использования текущих счетов, в частности:

- списание по ним осуществляется в пределах имеющихся на счете денежных средств;
- картотека неоплаченных расчетных документов к данным счетам не ведется;
- в случае отсутствия денежных средств на текущем счете физического лица на момент списания средств, а также права на получение кредита (включая овердрафт), предусмотренного договором между банком и физическим лицом, расчетные документы исполнению не подлежат и возвращаются плательщикам или взыскателям в порядке, установленном Положением о безналичных расчетах в Российской Федерации;
- физическое лицо вправе предоставить другому физическому (доверенному) лицу право распоряжения находящимися на его счете денежными средствами на основании доверенности, составленной в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- осуществление операций по переводу принятых от физических лиц денежных средств, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, в пользу юридических и физических лиц допускается без открытия банковского счета;
- физическое лицо вправе предоставить банку право на составление расчетного документа от его имени, если это предусмотрено соответствующим договором счета. Заполнение банком от имени клиента расчетного документа осуществляется на основании заявления клиента, составленного по установленной банком форме.

Перспективы дистанционного использования банковских счетов

Изучая текущую практику открытия банковских счетов (прежде всего при выдаче банковских карт), можно заметить следующую тенденцию – сбор документов и заверение их копий, установление личности клиента, выдача карты выносятся все дальше за пределы банковских помещений. Уполномоченное банком лицо, не являющееся его сотрудником, осуществляет сбор документов, личное присутствие клиента при открытии банковского счета понимается как передача банковским курьером или сотрудником почты (при пересылке заказным письмом) выпущенной карты ее держателю и т.д. С учетом этого можно ожидать быстрого повышения доступности банковских счетов. Их повсеместное распространение приведет к изменению способов осуществления розничных платежей. Новые способы проведения платежей – через текущие банковские счета – позволят существенно повысить доверие и увеличить размер сумм, проходящих через банковских агентов.

Банковский (платежный) агент может превратиться в операционный канал, обеспечивающий клиентам банка возможность вносить наличные средства на свой банковский счет или снимать с него деньги, а также осуществлять целый ряд электронных операций, включая запросы об остатке средств на счете и о последних операциях по счету, а также о переводе средств с одного счета на другой.

Агентский бизнес может быть организован таким образом, что ни клиенту, ни банку не потребуется нести расчетный риск при проведении операций через агента или иным образом оказывать ему финансовое доверие. Доверие между банком и клиентом может быть установлено благодаря следующему процессу проведения операций²².

Электронная регистрация всех операций. Все операции должны проводиться через POS-терминал, который установлен у агента (в розничном предприятии) и обслуживается банком и которому банк, соответственно, доверяет. Все операции инициируются клиентом и автоматически регистрируются банком в электронном виде при помощи POS-терминала – ни одна операция не должна проводиться «от имени» клиента или «неофициально», без использования POS-терминала. Такой терминал обычно представляет собой специальное устройство, расположенное в помещении розничного предприятия, однако в его роли может выступать и мобильный телефон владельца розничного предприятия.

Идентификация сторон. В операции участвуют три стороны: клиент, сотрудник банковского агента, обслуживающий POS-терминал, и банк. Перед проведением любой операции каждый из них должен удостоверить свою личность, предпочтительно с использованием двух факторов обеспечения безопасности (выбранных среди личностных характеристик, касающихся того, что у вас имеется, того, что вам известно, и того, кем вы являетесь). Поэтому и у клиента, и у уполномоченного сотрудника агента имеются личные карты (которые могут быть вмонтированы в их мобильные телефоны) плюс секретный ПИН-код. Во избежание пользования неавторизованными POS-терминалами банк может также сообщить каждому своему клиенту уникальный секретный ключ, посредством которого банк идентифицирует себя перед своими клиентами до совершения каждой операции²³.

²² Мас И., Зидек Х. Банковское обслуживание через сети розничных агентов. CGAP. 2008. № 47, май.

²³ Эта функция – «ответный ПИН-код» – применяется в некоторых приложениях для банковского обслуживания через Интернет, однако в POS-системах практически не используется. Возможно, банкам будет сложно внедрить эту функцию, а пользователям – разобраться в ней. Поэтому ее применение может быть оправданным только в случаях повышенного риска мошенничества.

Операции клиентов с наличными средствами производятся через банковский счет агента. Все операции клиентов производятся через счет, открытый агентом в банке. На этот счет могут поступать собственные средства агента либо средства открытой банком в заранее согласованном (ограниченном) размере кредитной линии или предоставленного банком овердрафта. Если клиент осуществляет взнос наличными, то для пополнения его счета банк автоматически списывает соответствующую сумму с банковского счета агента, а полученные наличные торговая точка оставляет себе в качестве гарантии списания средств с ее банковского счета. Если речь идет о снятии наличных со счета клиента, происходит обратный процесс: агент выдает клиенту средства из своей кассы и получает возврат в виде эквивалентного увеличения своего банковского счета. Таким образом, клиент в любом случае несет кредитный риск банка, а не агента.

Авторизация операций в режиме реального времени. До авторизации операции с наличными банку необходимо убедиться в достаточности средств на счете агента (если речь идет о депозите) либо клиента (в случае снятия средств). Для устранения кредитных рисков эту процедуру необходимо осуществить в режиме реального времени. В системах, использующих карточки POS-устройства, она может осуществляться двумя способами.

В онлайн-режиме между POS-терминалом и банком имеется прямая связь (обычная телефонная, беспроводная или спутниковая), так что через POS-терминал можно направить в банк запрос на авторизацию операции. Основные вычислительные средства в этом случае находятся в банке, процесс требует лишь повышенных расходов на связь.

В альтернативном варианте – при проведении операции в автономном режиме – POS-терминал и банковская карточка содержат информацию об остатках средств в банке (на счетах агента и клиента), поэтому POS-терминал располагает достаточной информацией для авторизации операции на месте. Для этого необходимо использовать смарт-карты (для динамического хранения данных) и POS-терминалы с соответствующей емкостью памяти и производительностью процессора. Время от времени содержащуюся в POS-терминале информацию об операциях необходимо передавать в банк для обновления данных о хранящихся в нем остатках средств.

Автоматическая выдача чека, подтверждающего проведение операции. Заключительное звено инфраструктуры доверия – автоматическая выдача клиенту чека, подтверждающего проведение операции. Желательно, чтобы этот чек распечатывал встроенный в POS-терминал принтер, хотя он может представлять собой и сохраняемое текстовое сообщение, посылаемое на мобильный телефон клиента. Чек должен выдаваться от имени банка, поскольку он служит основанием для подачи иска по банковской операции²⁴. Чек – это гарантия защиты прав клиента: клиент, получивший чек, имеет законное право на предъявление банку любых связанных с подтверждаемой чеком операцией претензий. Его выдача указывает на завершение операции и обозначает момент, когда клиент может покинуть пункт обслуживания.

При помощи этого механизма через банковского агента происходит обмен наличными средствами и банковскими обязательствами между клиентом и банком. Эти операции осуществляются через банковский счет агента с полным зачетом или компенсацией наличных средств, полученных агентом от клиента или выданных клиенту.

В предложенном механизме доверие к операциям, осуществляемым через банковских агентов, обеспечивается прежде всего за счет применения соответствующей технологии на основе заключения между агентом и его банком договора, в котором указывается, как должна

²⁴ Чек должен содержать все сведения об операции: ее вид, сумму и номера счетов отправителя и (или) получателя. Должен быть также полностью идентифицирован сам процесс операции: дата, время, наименование агента и уникальный идентификационный номер POS-терминала, через который осуществлялась операция.

использоваться эта технология, и определяются роли и обязанности обеих сторон. Однако банк должен подкрепить этот процесс некоторыми другими элементами: мерами по повышению финансовой грамотности своих клиентов, обеспечением прозрачности и раскрытия информации, эффективным механизмом подачи жалоб и выплаты возмещений по ним, надлежащими механизмами внутреннего контроля.

Банку следует вести учет сообщений об инцидентах, имевших место в каждом пункте агентской сети, в целях мониторинга качества обслуживания и выявления на основе жалоб подозрительных тенденций. Банк должен также вести «черный список» агентов, отношения с которыми были прекращены, чтобы иметь возможность направлять такой список другим банкам и властям.

В то же время дистанционное оказание банковских услуг с использованием банковских счетов не следует смешивать с оказанием платежных услуг некредитными организациями. При внешнем и даже терминологическом сходстве предоставление таких услуг не предполагает открытия и ведения банковских счетов.

Мобильный банкинг от «Билайн»

С конца 2000-х гг. ведущие операторы мобильной связи стали активно рекламировать и предлагать своим абонентам собственные услуги мобильного банкинга. Услуги мобильного банкинга операторов мобильной связи позволяют переводить денежные средства абонента на счет другого лица, а также совершать некоторые платежи за услуги и товары прямо со счета мобильного телефона. Технология мобильного банкинга, предлагаемого операторами мобильной связи, основана на том, что абонент оплачивает услуги и товары за счет денежных средств, внесенных оператору связи наличными денежными средствами в любом пункте оплаты услуг оператора (в том числе посредством платежного терминала), либо со счета банковской карты абонента в безналичном порядке. Сумма предоплаты за услуги связи учитывается на лицевом (телефонном) счете абонента. Расчеты осуществляются, как правило, с помощью sms-сервиса оператора мобильной связи.

Впечатляют масштабность и темпы роста расчетных услуг, предоставляемых операторами сотовой связи. Мобильным банкингом пользуются около полутора миллионов абонентов «Вымпелкома» не реже одного раза в квартал, а ежемесячный прирост новых пользователей мобильной коммерции по данным компании составляет 20%.

С точки зрения потребителя мобильный банкинг, предлагаемый операторами сотовой связи, имеет целый ряд преимуществ по сравнению с услугой мобильного банкинга любого коммерческого банка. Эти преимущества обусловлены отсутствием необходимости заключать дополнительный договор с оператором связи о предоставлении данной услуги и нести расходы по ежемесячному абонентскому обслуживанию. В отличие от банка оператор связи предоставляет доступ к мобильному банкингу незамедлительно, при этом не требуется установка специального программного обеспечения на мобильный телефон абонента или замена его sim-карты. Мобильный банкинг оператора связи дает абоненту гораздо больше возможностей для пополнения своего лицевого (телефонного) счета. В отличие от клиента банка абонент оператора связи для пополнения «счета» может воспользоваться не только пунктом оплаты или банкоматом, но и различными платежными терминалами, а также использовать карты оператора связи.

Наиболее существенный параметр, по которому мобильный банкинг операторов связи в настоящее время относительно уступает мобильному банкингу коммерческих банков, – это уровень обеспечения безопасности платежей, так как банковские счета имеют более надежную систему защиты от вирусных атак и взломов хакеров, нежели лицевые счета абонентов у операторов связи.

На интернет-сайте компании «Билайн» www.beeline.ru размещена подробная информация об услугах «Мобильный перевод», «Мобильный платеж», МОБИ. деньги (денежные переводы).

«Мобильный перевод» позволяет «перевести деньги со счета на счет другого абонента „Билайн“ в любое время». Услугу не нужно настраивать. Сумма списывается с электронного счета абонента, который осуществляет перевод, в течение суток после перевода.

Услуга «Мобильный платеж» позволяет «оплачивать коммунальные услуги, телевидение, билеты в кино, междугородную и международную связь, Интернет, сотовую связь и многое другое прямо со счета мобильного телефона. Стоимость покупки спишется со счета мобильного телефона. Услуга „Мобильный платеж“ позволяет также пополнять счет „Билайн“ переводом денег с банковской карты при помощи простой команды с телефона. Для этого необходимо просто зарегистрировать банковскую карту, и можно без комиссии пополнять не только свой телефон, но и телефон своих близких».

Услуга «МОБИ. Деньги» позволяет абоненту получать на свой баланс переводы от других лиц, а также переводить денежные средства:

- в Систему денежных переводов (только на территории России);
- на банковскую карту российского эмитента;
- на банковский счет в российском банке;
- на другой телефон (имеется в виду лицевой счет другого абонента).

Из предлагаемого оператором мобильной связи перечня услуг прежде всего обращает на себя внимание возможность с помощью мобильного телефона осуществлять перевод денежных средств абонента со счета его банковской карты на лицевой счет у оператора мобильной связи. Имеется также возможность дальнейшего перевода денежных средств с лицевого (телефонного) счета на счета банковской карты абонента или третьих лиц. Фактически речь идет о возможности перевода денежных средств абонента с его банковского счета на банковский счет лица, не являющегося поставщиком товаров или услуг.

Источник: www.beeline.ru.

Идентификация клиентов

Одним из наиболее существенных правовых ограничителей для использования банковских агентов в настоящее время является, по-видимому, наличие жестких требований к идентификации банковских клиентов. Правило «знай своего клиента», применяемое к финансовым организациям, ставится во главу угла правительствами в их инициативах по противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма. Регулирование в этой сфере вводит обязательные требования к «прозрачности» владельцев счетов, плательщиков и получателей, включая по меньшей мере установление личности клиента. Это представляет собой особо сложную проблему при оказании внеофисных банковских услуг по двум причинам.

Во-первых, внеофисное обслуживание означает, что банк должен найти альтернативу личной встречи с клиентом или установления его личности в необходимых случаях. Правовые нормы и принципы ФАТФ позволяют банкам поручать выполнение этой функции третьей стороне (возможно, платежным агентам), однако при этом банк по-прежнему несет ответственность за надлежащее выполнение правила «знай своего клиента». На Филиппинах рост агентской сети в сельских районах сдерживался тем обстоятельством, что все агенты должны пройти в Маниле курсы подготовки, курируемые Центральным банком, прежде чем они будут допущены к проведению операций. Многие агенты считают эти обязательные тренинги слишком дорогими и обременительными. Во-вторых, поскольку внеофисный банкинг ориентирован в основном на малоимущих клиентов и жителей отдаленных районов, таким клиентам может быть затруднительно предъявить какое-либо удостоверение личности.

Что такое ФАТФ?

ФАТФ – это межправительственный орган, который устанавливает глобальные стандарты в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), оценивает их соблюдение членами организации, обеспечивает глобальное выполнение стандартов и определяет угрозы ПОД/ФТ. Членами ФАТФ являются 32 страны и две региональные организации – Совет по сотрудничеству стран Персидского залива и Европейская комиссия. ФАТФ тесно сотрудничает с восемью региональными организациями в Африке, Азии (бассейне Тихого океана), бассейне Карибского моря, Европе, Евразии, Ближнем Востоке, Северной Африке и Южной Америке, которые представляют большинство стран в мире. Рекомендации ФАТФ были непосредственно приняты около 180 юрисдикциями во всем мире.

С другой стороны, риски, связанные с отмыванием денег, в связи с инициативами внеофисного банкинга могут быть снижены путем установления максимального верхнего лимита на сумму счета, ограничения суммы и видов операций, которые можно осуществлять через такой канал. По мере роста заинтересованности правительств в обеспечении доступа к финансовым услугам они стали более прагматично подходить к выполнению требований идентификации, разрешая упрощенные процедуры в тех случаях, когда риск невелик.

Клиенты с низкими доходами часто имеют небольшие остатки средств на счетах и проводят операции внутри страны на небольшие суммы, которые представляют меньший риск ПОД/ФТ. Некоторыми странами были приняты пропорциональные меры контроля для таких счетов и операций, освобождающие клиентов от наиболее обременительных стандартных мер контроля. Если клиенты желают провести операции на большие суммы сверх определенного порога, им часто предписывается пройти полную стандартную процедуру проверки личности.

Если риск является меньшим, сокращение контроля может облегчить финансовую интеграцию. В Южной Африке было введено освобождение от требований полной идентификации (Освобождение 17), в соответствии с которым было ослаблено требование к проверке адреса местожительства в случае клиентов банков, которые имеют счета с низким остатком средств (до 3000 дол. США), проводят операции с небольшими суммами и не проводят международных операций. Эти «массовые банковские клиенты» были сочтены представляющими собой относительно низкий риск, хотя обычно бывает трудно проверить адреса их местожительства²⁵.

Кроме того, южноафриканский Reserve Bank разрешает дистанционное открытие некоторых видов счетов, что позволило компании WIZZIT осуществлять идентификацию через передвижную сеть WIZZkids, обслуживающую молодых людей, зачастую прежде не работавших.

Для развития внеофисного банкинга международные эксперты²⁶ рекомендуют правительствам продолжать работу с поставщиками финансовых услуг, чтобы находить гибкие решения, которые удовлетворяли бы требованиям политики и потребностям бизнеса. Вряд ли здесь будет найдено единственное решение, которое подошло бы для всех ситуаций. Напротив, правительствам следует более чутко реагировать на предложения, исходящие от поставщиков финансовых услуг, и оценивать эти предложения с учетом рисков, с которыми связана их реализация.

²⁵ Айзерн Дж. и Кокер Л. Противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма: укрепление финансовой интеграции и целостности. CGAP. 2009. № 56, авг.

²⁶ Иватури Г., Мас И. Первый опыт внеофисного банковского обслуживания. CGAP. 2008. № 46, апр.

Правило «Знай своего клиента»

Общим условием банковской деятельности является соблюдение правила «Знай своего клиента». При проведении той или иной банковской операции – открытии счета, выдаче кредита, приеме вклада или платеже – кредитная организация должна установить лицо, с которым имеет дело, если иное не установлено законом.

Во втором разделе Сорока рекомендаций ФАТФ, которые были разработаны в 1990 г. в качестве инициативы в рамках противодействия использованию финансовых схем лицами, отмывающими доходы от наркоторговли, содержатся нормы по мерам противодействия отмыванию незаконных доходов и финансированию терроризма в финансовых организациях. Меры по работе с клиентом, в частности, должны включать в себя идентификацию клиента и проверку личности клиента с использованием надежных, независимых источников документов, данных или информации, а также определение бенефициарного собственника.

В Законе № 115-ФЗ эта процедура называется идентификацией банком клиентов и выгодоприобретателей. С учетом задачи настоящего исследования в дальнейшем изложении принимается допущение, что оба названных лица совпадают.

Понятие идентификации. Остановимся более подробно на понятии идентификации, которое также тесно связано с категориями аутентификации и авторизации.

В самом общем случае идентификация представляет собой процесс установления тождества объекта²⁷. В Словаре иностранных слов под идентификацией понимается отождествление, приравнивание, уподобление, установление совпадения чего-либо с чем-либо. По «Толковому словарю русского языка» С. И. Ожегова и Н. Ю. Шведовой идентифицировать означает установить совпадение, идентичность²⁸.

В банковской деятельности идентифицируются не только субъекты (граждане, юридические лица), но и объекты (документы, ценные бумаги, подписи и т.д.). Для целей противодействия легализации преступных доходов проводится идентификация исключительно физических и юридических лиц.

Идентификацию не следует путать с аутентификацией и авторизацией.

Аутентификация представляет собой проверку принадлежности лицу (субъекту доступа) предъявленного им идентификатора, а также подтверждение подлинности объекта или субъекта. Один из способов аутентификации в компьютерной системе состоит во вводе пользовательского идентификатора, в просторечии называемого «логином» (англ. *login*

²⁷ Попандопуло Д. В. Идентификация как объект административного права, административное право и процесс. 2007, № 3.

²⁸ Словарь иностранных слов / под ред. И. В. Лехина и проф. Ф. Н. Петрова. 5-е изд., стереотип. М. : Государственное издательство иностранных и национальных словарей, 1955. С. 256; Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. 4-е изд., дополненное. М. : Азбуковник, 1999. С. 236.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.