

Утверждены решением комитета по бюджету и экономической политике Законодательного Собрания Красноярского края от 28.06.2018 г. № 50-3

РЕКОМЕНДАЦИИ
круглого стола на тему «О реализации мероприятий, направленных на обеспечение доступности банковских услуг для жителей Красноярского края в 2016-2018 годах»

г. Красноярск

8 июня 2018 года

Заслушав и обсудив информацию о реализации мероприятий, направленных на обеспечение доступности банковских услуг для жителей Красноярского края в 2016-2018 годах, участники круглого стола отмечают, что на протяжении последних двух лет вопросам обеспечения доступности банковских услуг в крае уделялось повышенное внимание.

Так, за период с 2016 по май 2018 года министерством финансов края было проведено 9 рабочих совещаний по повышению доступности банковских услуг, на которых проведен анализ сложившейся ситуации в 19 районах края (Абанский, Балахтинский, Боготольский, Богучанский, Большеулуйский, Емельяновский, Ермаковский, Ирбейский, Канский, Козульский, Мотыгинский, Назаровский, Нижнеингашский, Пировский, Северо-Енисейский, Туруханский, Шарыповский, Шушенский и Эвенкийский районы). В совещаниях принимали участие представители органов местного самоуправления, крупнейших банковских организаций, руководство Банка России, Почты России и Управления Федерального казначейства. По итогам рабочих совещаний подготовлено 157 поручений в адрес глав муниципальных районов и руководителей банков. Результатами проводимой работы стали: сохранение и возобновление работы подразделений банков; замена устаревших и установка дополнительных банкоматов; восстановление штатных единиц, занимающихся кредитованием физических лиц и индивидуальных предпринимателей; обеспечение исправной работы и регулярного пополнения банкоматов наличными денежными средствами в целях бесперебойного обслуживания населения и юридических лиц; проведение обучения финансовой грамотности населения.

Однако до настоящего времени в Красноярском крае существует ряд нерешенных проблем в сфере оказания банковских услуг населению, связанных с уникальными особенностями края, включая его географические и демографические характеристики. Одной из таких проблем является вопрос взаимодействия банковского сообщества с теми категориями населения края, которые проживают в сельской местности, в удаленных, малонаселенных и труднодоступных районах,

где затруднена возможность получать обслуживание на постоянной основе. Банкоматы, платежные терминалы, офисы и отделения банков в основном сконцентрированы в районных центрах и городах края, а в ряде отдаленных территорий края зачастую вообще отсутствуют какие-либо объекты банковской инфраструктуры. При этом на территории края реализуется много зарплатных проектов, большая часть жителей сельских поселений края получают социальные выплаты, пенсии и заработную плату путем перечисления средств на банковские карты. Трудоспособное население края не всегда имеет возможность получения кредитов в связи с отсутствием отделений коммерческих банков, оказывающих соответствующие услуги.

Как и прежде, сдерживающими факторами для развития банковских услуг в сельских поселениях края остаются:

- отсутствие качественной транспортной, телекоммуникационной инфраструктуры (плохое качество местных дорог; отсутствие стабильных каналов Интернета и телефонной связи; отсутствие оборудованных помещений и охранных агентств; сокращенный режим работы действующих офисов банков);
- малочисленность сельского населения, особенно в труднодоступных и малонаселенных территориях края;
- незначительное количество банковских операций и, как следствие, низкая рентабельность банковских услуг.

Участниками круглого стола отмечено, что еще одним немаловажным фактором, сдерживающим развитие банковских услуг, является недостаточная финансовая грамотность населения, при этом ее повышение признано приоритетом государственной политики на уровне Российской Федерации. Об этом свидетельствует принятая в конце 2017 года Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы (далее - Стратегия). Цель Стратегии — создание основ для формирования финансово грамотного поведения граждан.

Для достижения цели планируется решить две задачи:

- повысить охват и качество финансового образования, обеспечить необходимую образовательную базу и методические ресурсы;
- разработать механизм взаимодействия государства и общества в области формирования финансовой грамотности, в том числе в части защиты прав потребителей финансовых услуг, а также в части пенсионного обеспечения и социально ответственного поведения участников финансового рынка. В целях реализации Стратегии в Красноярском крае распоряжением Правительства края создана межведомственная рабочая группа, в которую вошли представители краевой власти, территориальных органов Банка России, Роспотребнадзора, налоговой службы, Пенсионного фонда, высших учебных заведений и общественности. Координацию этой деятельности осуществляет министерство финансов края. Кроме того, на уровне Правительства края утвержден и реализуется

План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения в Красноярском крае на 2018 год.

Задачу по повышению доступности банковских услуг ставит перед собой ПАО Сбербанк, имеющий максимальную территорию присутствия и предоставления банковских услуг в крае.

В настоящее время ПАО Сбербанк на территории края размещено:

- 261 офис самообслуживания (в городах края - 104, в сельских поселениях края – 154, а также 3 передвижных пункта кассовых операций);
- 1576 устройств самообслуживания (в городах края – 1039, в сельских территориях края – 537).

Вместе с тем, 114 устройств самообслуживания расположены в «рисковой зоне», то есть в населенных пунктах края, в которых невозможно обеспечить надлежащую охрану банкоматов, так как отсутствует быстрое реагирование спецслужб (ЧОП, МВД) в случае противоправных действий. Как правило, это небольшие населенные пункты, численность населения которых не превышает 3 000 человек.

За прошедший период ПАО Сбербанк проведены мероприятия, направленные на улучшение ситуации в сфере обеспечения банковских услуг в отдаленных территориях края. Так, было установлено 130 новых устройств самообслуживания, произошла смена сервисной организации, увеличена номенклатура запасных частей на региональных складах; запущен специальный проект «инженер-инкассатор», а также привлечены дополнительные инженеры, осуществляющие обслуживание банкоматов в северных территориях края. В 2018 году запланирована установка 250 новых полнофункциональных банкоматов и 50 новых банкоматов с функцией выдачи наличных денежных средств в соответствии с Приложением к настоящим Рекомендациям.

Однако проблемы, связанные с обеспечением безопасности установленных устройств самообслуживания, остаются. В 2017 году произошло 8 случаев преступных посягательств на устройства самообслуживания ПАО Сбербанк, расположенные в удаленных («рисковых») населенных пунктах, похищены денежные средства на сумму более 4 млн. рублей. С целью предотвращения подобных случаев необходимо принятие ответных мер, таких как:

- перемещение устройств самообслуживания в дежурные части полиции (при наличии соответствующего соглашения с органами полиции);
- закупка оборудования с более высоким классом надежности сейфа, организация дополнительных средств защиты устройств самообслуживания;
- установка POS-терминалов в торговых точках для выдачи наличных денежных средств.

Одним из вариантов решения проблемы обеспечения доступности банковских услуг в самых труднодоступных территориях края является расширение территории присутствия подразделений ПАО «Почта Банк». ПАО

«Почта Банк» располагается непосредственно в почтовых отделениях, что позволяет ему охватить самые отдаленные районы края. Начиная с 2016 года, ПАО «Почта Банк» активно наращивает свое присутствие в крае. На 1 июня 2018 года Банком уже открыто 359 точек присутствия на территории края – это и клиентские центры, и терминалы для выдачи денежных средств с карт, и сотрудники подразделений УФПС, выступающие в качестве агентов Банка. При этом ПАО «Почта Банк» планирует и дальнейшее расширение присутствия своих подразделений в крае, для чего выстраивает тесное взаимодействие с главами муниципальных образований, реагируя на все поступающие обращения. Однако в числе основных трудностей остается качество интернет-связи и невыполнение ряда других технических требований, предъявляемых к размещению устройств самообслуживания.

На сегодняшний день доступ к сети Интернет в Красноярском крае предоставляется в 731 (41,5%) населенном пункте из 1761 (100%), население в котором составляет 94,9% от общего числа жителей края. Такая диспропорция связана с тем, что в крае не имеют доступа к услугам сети Интернет небольшие и труднодоступные населенные пункты, находящиеся в основном в арктической зоне. Предоставление услуги доступа к сети Интернет необходимо как организациям банковского сектора, так и непосредственно жителям Красноярского края.

Следует отметить, что предприятия банковского сектора могут осуществить подключение к сети Интернет необходимого оборудования (банкоматы, расчетно-кассовые центры и т.д.) в любом населенном пункте края посредством установки абонентского комплекта оборудования спутниковой связи. В целях обеспечения граждан населенных пунктов края услугами доступа к сети Интернет реализуются соответствующие мероприятия в рамках государственной программы Красноярского края «Развитие информационного общества». В 2017 году по данному мероприятию были подключены к услугам доступа к сети Интернет 65 населенных пунктов края.

В 2018 году уже заключено 29 соглашений с органами местного самоуправления края о создании условий для развития услуг связи в 114 населенных пунктах (29 районах), из которых 22 населенных пункта будут обеспечены услугами сотовой связи и мобильным доступом к сети Интернет, а 92 населенных пункта - услугами доступа к сети Интернет.

Таким образом, несмотря на то, что органами государственной власти края, органами местного самоуправления, банковским сообществом прилагаются усилия для решения обозначенных выше проблем, ряд вопросов в части обеспечения граждан банковскими услугами остаются актуальными и требующими принятия решений, в связи с чем участники круглого стола рекомендуют:

1. Правительству Красноярского края:

1.1) провести системный анализ городских округов (за исключением городов Красноярск, Норильск, Ачинск, Канск) и муниципальных районов края на предмет обеспечения банковскими услугами, по результатам чего разработать предложения, направленные на решение выявленных проблем;

1.2) продолжить практику проведения рабочих совещаний с участием органов местного самоуправления, представителей банковских структур, иных заинтересованных лиц в целях дифференцированного решения наиболее сложных вопросов с учетом имеющихся особенностей территории;

1.3) оказывать содействие созданию инфраструктуры для устойчивого функционирования высокоскоростного Интернета, телефонной связи и развитию мобильных технологий во всех населенных пунктах края совместно с операторами связи;

1.4) изучить совместно с органами местного самоуправления возможность увеличения частоты движения автобусов на направлениях, связывающих населенные пункты, в которых отсутствуют устройства самообслуживания, с районными центрами, предоставив возможность жителям удаленных территорий добираться до места нахождения банкомата (возможно, путем дополнительного субсидирования транспортных услуг);

1.5) продолжить работу по повышению финансовой грамотности жителей сельских населенных пунктов муниципальных районов края;

1.6) рассмотреть возможность разработки интерактивной карты доступности банковских услуг Красноярского края в разрезе муниципальных районов края с последующим ее размещением в сети Интернет.

2. Органам местного самоуправления Красноярского края:

2.1) продолжить работу по оказанию содействия:

расширению сети структурных подразделений коммерческих банков путем поиска и последующего предоставления в аренду помещений;

установке дополнительных банкоматов и устройств самообслуживания коммерческих банков путем подготовки предложений по предоставлению помещений, соответствующих требованиям законодательства (наличие охраны, температурный режим, режим работы и пр.);

в организации обучения населения финансовой грамотности, а также иных мероприятий в целях реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы;

2.2) организовать взаимодействие с предпринимательским сообществом по вопросу размещения устройств самообслуживания в торговых точках на безвозмездной основе.

3. Кредитным (банковским) организациям:

3.1) рассмотреть возможность:

установки дополнительных современных устройств самообслуживания и банкоматов с функцией приема наличных денежных средств, а также замены устаревших устройств;

оптимизации графика движения передвижного пункта кассовых операций;

повышения качества работы офисов банка в муниципальных районах края, а именно:

– анализ и изменение режима работы офиса с учетом распределения пикового времени клиентопотока;

– расширения перечня предоставляемых услуг;

организации обучения финансовой грамотности и пользованию удаленными сервисами банков населения районов края совместно с органами местного самоуправления Красноярского края;

3.2) обеспечить стабильную работу и регулярное подкрепление действующих банкоматов наличными денежными средствами в целях бесперебойного обслуживания населения и юридических лиц.

4. Органам внутренних дел:

4.1) рассмотреть возможность размещения устройств самообслуживания в помещениях дежурных частей органов полиции;

4.2) оказывать содействие кредитным (банковским) организациям в обеспечении безопасности размещенных устройств самообслуживания (надлежащая охрана банкоматов, быстрое реагирование спецслужб в случае противоправных действий);

4.3) оказывать содействие в сопровождении сотрудников банковских учреждений при транспортировке наличных денежных средств от аэропорта до банковского учреждения в случаях отправления их авиационным сообщением в отдаленные территории края.

Приложение
к Рекомендациям круглого стола
от 08.06.2018 г.

Обновление парка устройств самообслуживания на территории Красноярского края на I-III квартал 2018 года ПАО Сбербанк			
Населенный пункт	1 квартал	2 квартал	3 квартал
г. Красноярск	34	35	10
г. Канск	5	1	1
г. Ачинск	7	7	
Балахтинский р-н, п.Балахта		1	1
Ачинский р-н, г. Боготол			1
Богучанский р-н, п.Таежный			1
г. Бородино	1		
г. Дудинка			2
Емельяновский р-н, п. Емельяново		1	
Емельяновский р-н, п. Солонцы	2		
г. Енисейск		2	
Ермаковский р-р, с. Ермаковское		1	
г. Железногорск		7	
г. Зеленогорск		2	
Каратузский р-н, с. Каратузское		1	
Курагинский р-н, п.г.т. Курагино		1	
г. Лесосибирск	4	3	
г. Минусинск	1	9	1
г. Назарово		2	1
Нижнеингашский р-н, пос. Тинской			1
Нижнеингашский р-н, д.Старая пойма			1
г. Норильск	1		14
Рыбинский р-н, г. Заозерный		2	
Саянский р-н, с.Агинское			1
Северо-Енисейский, г.п. Северо-Енисейский			1
г. Сосновоборск	1	4	
Сухобузимский р-н, с. Миндерла			1
Туруханский р-н, г. Игарка			1
Туруханский р-н, г.Туруханск			1
Ужурский р-н, п.г.т. Солнечный		1	
Ужурский р-н, г.Ужур		2	
г. Шарыпово	2	2	1
п.г.т.Шушенское		1	1
Эвенкийский р-н, с.Байкит			1
Эвенкийский р-н, п. Тура			2