

Финансовая цифровизация, или Как меняются услуги банков и что об этом думают люди (Россия и Таджикистан)

Колоскова Наталья Владимировна,

*кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры финансовых рынков и страхования,
Сибирский университет потребительской кооперации,
Россия, 630087, Новосибирск, пр. К. Маркса, 26
ORCID: 0000-0002-1821-4256
natashak2002@list.ru*

Черняков Михаил Константинович,

*доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой прикладной информатики и экономики данных,
Сибирский университет потребительской кооперации,
Россия, 630087, Новосибирск, пр. К. Маркса, 26
ORCID: 0000-0002-9837-4849
mkacadem@mail.ru*

Мухторзода Саидмухтори Саидахрор,

*кандидат экономических наук, доцент,
начальник инновационного центра,
Таджикский государственный университет коммерции,
Республика Таджикистан, 734061, г. Душанбе, ул. Дехоти 1/2
ORCID: 0009-0001-2150-9282
saidmukhtori.m84@gmail.com*

Аннотация

В статье представлены результаты научного исследования по теме «Совершенствование финансовой цифровизации в межстрановом аспекте». В контексте решаемых задач по совершенствованию финансового рынка важной стороной является «обратная связь», т. е. выявление и оценка изменения в отношении розничных и корпоративных потребителей финансовых услуг к профессиональным посредникам, осуществляющим деятельность в условиях глобальной цифровизации. Анализ проводился на основе фактологических данных о состоянии финансовых рынков двух государств – Российской Федерации и Республики Таджикистан. Сделанные выводы опираются также на результаты социологического исследования,

проведенного на основе анкетного опроса респондентов разных возрастов (Россия). В работе особое внимание уделено оценке уровня финансовой и цифровой грамотности населения двух стран. Конечная цель данного исследования – показать объективную обусловленность перехода финансового рынка к новому формату предоставления банковских услуг, выявить те возможности, которые необходимо использовать для повышения удовлетворенности и защищенности потребителей банковских продуктов в современных условиях. Для достижения цели использованы концептуальные положения ряда стратегий государственной политики России и Таджикистана в отношении совершенствования финансового рынка под влиянием цифровизации. Несомненно, изучение опыта двух стран, имеющих близкие структуру экономики, историю и культуру, принесет пользу как России, так и Таджикистану. Поскольку контуры будущих цифровых финансов еще только проявляются как результаты научных социально-экономических исследований, представляется весьма перспективным проводить данные исследования, так как это может послужить основой для прогрессивной конвергенции финансовых систем стран, имеющих общие платежные системы, фондовые биржи и другие институты. Конвергенция финансов в современном мире происходит многоаспектно, затрагивая интересы различных многочисленных участников – от рядовых потребителей до руководителей крупных финансовых компаний и банков, министров и т. п. Ученые – экономисты, философы, социологи, психологи, кибернетики – стремятся обосновать целесообразность и пути осуществления передачи опыта (мирового и междоународного) в формах функционирования финансового рынка. При этом важны не только концепции развития финансового рынка, но и конкретные меры по совершенствованию взаимодействий поставщиков и потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: финансовый рынок, цифровизация финансовых услуг, инновации, цифровая и финансовая грамотность, доступность финансовых услуг, защита прав потребителей.

Financial Digitalization: How Are Banking Services Changing, and What Do People Think? (Russia and Tajikistan)

Natalia Koloskova,

Cand. Sc. (Economics), Associate Professor,

Associate Professor,

Department of Financial Markets and Insurance,

Siberian University of Consumer Cooperatives,

26, K. Marx Ave., Novosibirsk, 630087, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-1821-4256

natashak2002@list.ru

Mikhail Chernyakov,

Dr. Sc. (Economics), Professor,

Head of the Department of Applied Informatics and Data Economics,

Siberian University of Consumer Cooperatives,

26, K. Marx Ave., Novosibirsk, 630087, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-9837-4849

mkacadem@mail.ru

Saidmukhtori Mukhtorzoda,

Cand. Sc. (Economics), Associate Professor,

Head of the Innovation Center, Tajik State University of Commerce,

1/2 Dekhoti Str., Dushanbe, 734061, Republic of Tajikistan

ORCID: 0009-0001-2150-9282

saidmukhtori.m84@gmail.com

Abstract

This article presents the results of a scientific study on the topic of improving financial digitalization in a cross-country perspective. In the context of the tasks being solved to improve the financial market, an important aspect is “feedback”, i.e., identifying and assessing changes in the attitude of retail and corporate consumers of financial services towards professional intermediaries operating in the context of global digitalization. The analysis was conducted based on factual data on the state of the financial markets of two countries – the Russian Federation and the Republic of Tajikistan. The conclusions also draw on the results of a sociological study conducted using a questionnaire survey of respondents of different ages (Russia). The work pays special attention to assessing the level of financial and digital literacy of the population of the two countries. The ultimate goal of this study is to demonstrate the objective determinacy of the financial market transition to a new format for providing banking services and to identify the opportunities that need to be used to increase the satisfaction and security of consumers of banking products in the current environment. To achieve this goal, conceptual principles from several Russian and Tajik public policy strategies for improving the financial market through digitalization were

utilized. Undoubtedly, studying the experiences of two countries with similar economic structures, histories, and cultures will benefit both Russia and Tajikistan. Since the contours of future digital finance are only just emerging as the results of scientific socioeconomic research, conducting such research seems highly promising, as it could serve as the basis for the progressive convergence of the financial systems of countries with common payment systems, stock exchanges, and other institutions. Financial convergence in the modern world is occurring in many ways, affecting the interests of numerous participants—from ordinary consumers to the heads of large financial companies and banks, ministers, and others. Scientists—economists, philosophers, sociologists, psychologists, and cyberneticists—seek to substantiate the feasibility and methods of transferring experience (global and international) in the functioning of the financial market. In this case, not only the concepts of financial market development are important, but also specific measures to improve interactions between suppliers and consumers of financial services.

Keywords: financial market, digitalization of financial services, innovation, digital and financial literacy, accessibility of financial services, consumer protection.

Библиографическое описание для цитирования:

Колоскова Н.В., Черняков М.К., Мухторзода С.С. Финансовая цифровизация, или Как меняются услуги банков и что об этом думают люди (Россия и Таджикистан) // Идеи и идеалы. – 2026. – Т. 18, № 3, ч. 2. – С. 276–299. – DOI: 10.17212/2075-0862-2026-18.3.2-276-299.

Koloskova N., Chernyakov M., Mukhtorzoda S. Financial Digitalization: How Are Banking Services Changing, and What Do People Think? (Russia and Tajikistan). *Idey i idealy = Ideas and Ideals*, 2026, vol. 18, iss. 3, pt. 2, pp. 276–299. DOI: 10.17212/2075-0862-2026-18.3.2-276-299.

Введение

Современные условия жизни общества диктуют свои законы для финансового рынка, а значит, и для его непосредственных участников. Напомним, что в научном обороте понятие «финансовый рынок» (ФР) означает сложную систему взаимоотношений институтов и лиц по поводу передачи прав владения особыми активами, закрепляемых при помощи специальных (финансовых) инструментов. В процессе функционирования финансового рынка непрерывно возникают и исполняются обязательства участников по отношению друг к другу, а в целом все вовлеченные стороны получают выгоду, которая была бы невозможна без действующего механизма ФР и его инструментов. Целью перемещения прав на финансовые активы является крутооборот капитала, опосредующий извлечение прибыли собственниками этого капитала. Однако финансовый капитал не может обойтись без потребителей финансовых услуг, следовательно, их

поведение (реакции) и даже мнение (намерения) важно учитывать профессиональным участникам финансового рынка – проводникам и реализаторам интересов владельцев капиталов [1].

Главной особенностью текущей ситуации на финансовом рынке является его стремительная технологизация, что происходит благодаря цифровизации, т. е. охвату новейшими технологиями всего механизма торговли финансовыми активами [6, 7]. Передача многих функций искусственному интеллекту (ИИ) при разработке и реализации продуктов, предлагаемых финансовыми посредниками, также создает существенную специфику ситуации на финансовом рынке. Как это всегда бывает при внедрении достижений научно-технического прогресса, процессы идут неравномерно, кто-то отстает и не вписывается в новые реалии, требуя сохранения традиционных форм обслуживания, и это может тормозить локальное или общее развитие рынка. Вместе с тем возникают и новые риски (ошибки и сбои систем ИИ, кибермошенничество и др.), а значит, появляется дополнительная ответственность участников и необходимость ее регулирования.

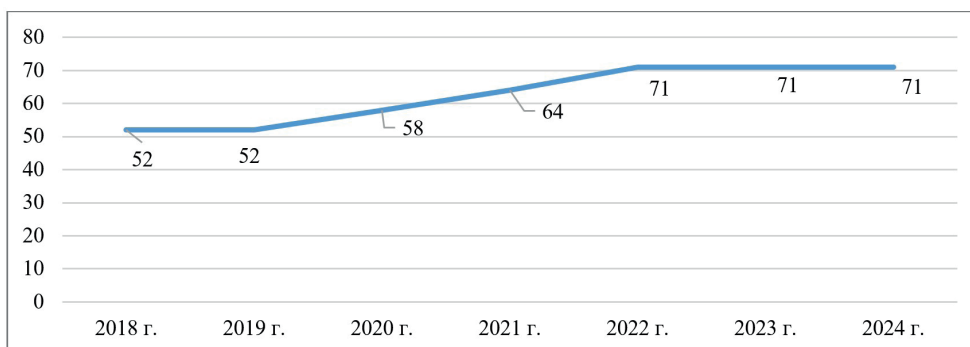
Целью данной работы является определение контуров и принципов, присущих модели ответственного поведения поставщиков финансовых услуг в условиях формирования новых запросов потребителей и их реакций на происходящие изменения финансового рынка. Методы исследования: исторический, аналитический, статистический, графический, социологический. Материалы по финансовому рынку и его участникам использовались на примере двух стран: Российской Федерации и Республики Таджикистан (РТ). Их сближают высокие темпы развития ФР и переход к самостоятельным стратегиям этого развития. При этом сравнение показателей финансовых рынков РФ и РТ не является центральным аспектом данной статьи.

Уровень цифровизации финансового рынка и финансовая/цифровая грамотность

Цифровизация охватила ФР полностью и навсегда – это подтверждается тем, что развитие финансовых технологий тесно переплетается с цифровыми, включая бурный рост ИИ. Невозможно себе представить успешный (конкурентоспособный) банк, который не применял бы самые передовые достижения науки и техники. Это неизбежность диалектики, но диалектика основана на противоречивом единстве противоположностей. С одной стороны, инновации, вводимые в финансовом секторе, направлены на повышение производительности труда, т. е. на совершенствование эффективности организаций, включая качество финансовых услуг и имидж институтов-инноваторов [3]. С другой стороны, потребители финансовых услуг имеют собственные представления о предлагаемых

изменениях, в то время как инновации (продукты и технологии) влекут за собой новый уровень их потребления. Налицо дилемма: существенное облегчение доступа потребителей к финансовым услугам служит фактором снижения качества банковских портфелей и одновременно качества семейных бюджетов, ведет к росту финансовых рисков и их негативных последствий. Следовательно, необходимо повышать требования как к самим потребителям, так и к финансовым организациям [12]. Нужны регламенты продажи финансовых продуктов, правила их использования, нужен внешний и внутренний контроль организаций-поставщиков. И нужна ответственность и грамотность самих потребителей. Закономерен вопрос: готовы ли рядовые потребители к принципиально новому уровню взаимодействия с финансовыми организациями? [2]. Это является предметом отдельного исследования, в данной работе кратко осветим основные проблемы цифровой грамотности российского и таджикистанского населения.

Начиная с 2018 года Аналитический центр НАФИ (Национальное агентство финансовых исследований) проводит исследования, которые показывают, что цифровая грамотность населения России еще далека от 100 % и что рост цифровой грамотности затормозился в 2022 году, хотя и не снижается (рис. 1).



Источник: НАФИ [4].

Рис. 1. Индекс цифровой грамотности россиян, в баллах (по 100-бальной шкале)

Fig. 1. Digital literacy index of Russians, in points (on a 100-point scale)

Базовый уровень цифровой грамотности означает: уверенные навыки работы с цифровыми устройствами, возможность использовать интернет и мобильные приложения для личных и рабочих задач, способность распознать мошеннические угрозы, наличие критического мышления. Исследование цифровой грамотности населения, проведенное НАФИ на основе композитного индекса в 2024 году, показало следующие особенности [4]. К данной группе относится две трети населения России (66 %), по сравне-

нию с 2023 годом произошел рост на 3 п. п. Продвинутый уровень цифровой грамотности означает: уверенные навыки не только пользования цифровыми технологиями, но и возможность их использования для создания новых продуктов, уверенные навыки работы с ИИ и знание основ машинного обучения. К этой группе относится 32 % россиян (снижение на 1 п. п. по сравнению с 2023 годом).

В целом по сравнению с 2023 годом у граждан РФ заметно улучшились навыки поиска информации, пользования сервисами госуслуг и знания о правилах этичного общения в интернете. В то же время ухудшились навыки создания визуального контента и совместной работы с документами. Как отмечается в отчете НАФИ за 2024 год, учитывая современные тенденции в развитии цифровых технологий и национальные приоритеты, необходимо уделять особое внимание углублению знаний и навыков в теме безопасности персональных данных, а также корректировать установки, связанные с ответственностью за утечку персональных данных и чрезмерным доверием к интернет-сервисам и интернет-магазинам (результаты исследования показали снижение уровня осведомленности в этих вопросах среди молодежи, в том числе у студентов и государственных служащих). Это создает потенциальные риски кибербезопасности. При этом немаловажно понимание необходимости саморазвития в области цифровых технологий. В условиях стремительно меняющегося мира цифровые навыки становятся критически важными для успешной профессиональной деятельности и личной жизни, для управления личными финансами [10].

Другой проблемой развития ФР является недостаточная финансовая грамотность и самостоятельность населения России. Низкий уровень финансовой грамотности часто приводит к неосознанным заимствованиям, накоплению задолженности, нарушению условий кредитных договоров [2]. Так, например, по данным исследования НАФИ и Банка России (2024), около 30 % россиян не знают, как рассчитывается полная стоимость кредита, а 40 % не обращают внимания на условия досрочного погашения задолженности перед банком.

Финансовая грамотность — не только личная компетенция потребителя, но и системный фактор эффективной кредитной политики финансовых организаций. Чем выше уровень знаний, навыков, установок и рационального поведения населения, тем ниже доля просроченной задолженности и числа банкротств, выше качество кредитного портфеля банков и МФО, стабильнее финансовая система и динамика потребительского спроса.

«Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года», утвержденная распоряжением Правительства РФ от 24 октября 2023 года, предполагает охват всех групп населения [5]. Это необходимо в современной ситуации финансового рынка,

поскольку планирование финансов, умение пользоваться платежными инструментами, формирование сбережений для различных жизненных ситуаций и прочие навыки управления личными финансами очень важны для современного человека в течение всей жизни. Мероприятия осуществляют не только органы государственной власти и местного самоуправления, но и сами участники ФР, заинтересованные в осознанном поведении своих клиентов. Например, коммерческие банки проводят семинары и другие форматы встреч с целевыми аудиториями, для молодежи предлагают участие в обучающих программах, стажировках, лекциях и т. д. Важно, чтобы они не подменяли финансовое просвещение рекламой своих услуг и брендов, что иногда происходит.

Ключевые результаты исследования «Финансовая грамотность россиян – 2023», проведенного НАФИ, заключаются в следующем. Основные показатели:

- Индекс финансовой грамотности в 2023 году составил 12,8 балла из 21, что эквивалентно оценке в 61 %.
- Распределение по уровням финансовой грамотности: 15 % россиян обладают высоким уровнем, 57 % – средним уровнем, 28 % – низким уровнем.
- Самооценка: 24 % оценивают свои финансовые знания как хорошие или отличные, 47 % считают их удовлетворительными, 27 % признают свои знания неудовлетворительными или отсутствующими.
- Поведенческие аспекты и навыки: 65 % россиян ведут семейный бюджет, однако 37 % делают это «в уме», без использования записей или приложений; 73 % взрослых людей сберегают денежные средства, из них: 37 % – в наличной форме, 27 % – на банковском счете (текущем), 25 % – во вкладах (накопительные счета), и только 42 % изучают независимые источники информации при выборе финансовых продуктов или услуг [4].

Согласно международному опросу OECD/INFE-2023, средний мировой показатель уровня финансовой грамотности составляет 60/100; Россия близка к этому значению (55/100), но уступает странам-лидерам (Франция, Канада – больше 70 баллов) [1].

Развитие цифровых финансов закреплено в «Стратегии развития финансового сектора Республики Таджикистан на 2021–2030 годы». Ее цели: повышение финансовой доступности, внедрение инноваций (FinTech), создание полноценной цифровой инфраструктуры [9]. Важную роль здесь играет «Национальная стратегия цифровой трансформации РТ до 2040 года».

Регулятор продвигает политику цифровизации: утвердил правила дистанционного обслуживания, способствует развитию мобильных финансов, внедряет систему быстрых платежей. Однако регуляторная база нахо-

дится в стадии формирования и из-за неравномерности роста может сдерживать инновации, отдавая предпочтение финансовой стабильности и жесткому контролю.

Таблица 1

Table 1

**Ключевые показатели развития финансового рынка и цифровизации
финансовых услуг Республики Таджикистан (2024 год) [8, 9]**

**Key indicators of the development of the financial market and digitalization
of financial services in the Republic of Tajikistan (2024) [8, 9]**

Показатель	Оценочное значение / характеристика	Комментарий
Отношение кредитов к ВВП	25–30 %	Малая глубина финансового рынка
Денежные переводы к ВВП	30 %	Критическая зависимость, драй- вер спроса на цифровые платежи
Доля взрослого населения с доступом к мобильным финансам	40–50 %	Включая пользователей Mobile Wallet и агентских услуг
Доля активных пользователей онлайн-банкинга	15–20 % от клиентов банков	Преимущественно пассивное ис- пользование (просмотр баланса)
Использование платежных карт	30–40 % взрослого населения	Преобладает снятие наличных
Индекс финансовой инклюзии (Findex)	45–50 %	По методологии Всемирного банка
Уровень доверия к цифровым платежам	Умеренный, с пере- весом в пользу мо- лодёжи и городско- го населения	Сильное поколенческое и терри- ториальное расслоение

Уровень финансовой и цифровой грамотности в Таджикистане оста-
ется одним из ключевых барьеров, мешающих ускорению цифровизации
финансов и повышению уровня осознанного финансового поведения по-
требителей. Исследователи фиксируют значительное отставание Таджи-
кистана от среднемировых показателей и большой разрыв между социаль-
но-демографическими группами. Сводный индекс финансовой грамотно-
сти (композитный показатель по знаниям, отношению и поведению) со-
ставляет 10,5 баллов из 21 (эквивалентно 50 %).

При этом наиболее проблемная зона – финансовые знания. Лишь 30 % взрослого населения может правильно ответить на базовые вопросы о процентных ставках, инфляции, рисках и принципах кредитования. Понятие полной стоимости кредита (ПСК) известно менее чем 20 % населения. Только 35 % взрослых людей ведут учет своих доходов и расходов. Около 40 % обладают сбережениями, но подавляющее большинство (свыше 90 % из них) хранит деньги дома в наличной форме, а не в финансовых институтах. Долгосрочное финансовое планирование (на срок более года) домохозяйств практически отсутствует. Преобладает краткосрочное экономическое мышление, однако имеется понимание необходимости сбережений «на черный день».

Показатели цифровой грамотности в Таджикистане несколько выше, чем финансовой, благодаря распространению мобильной связи, но носят поверхностный, инструментальный характер. Индекс цифровой грамотности: комплексные национальные индексы, аналогичные российскому НАФИ, не рассчитываются, однако данные ITU (Международного союза электросвязи ООН) и национальной статистики позволяют давать следующие оценки (табл. 2).

Таблица 2

Table 2

**Ключевые показатели финансовой и цифровой грамотности населения
Российской Федерации и Республики Таджикистан (2024)**

**Key indicators of financial and digital literacy of the population of the Russian
Federation and the Republic of Tajikistan (2024)**

Показатель	Оценочное значение, Россия	Оценочное значение, Таджикистан
Сводный индекс фин. грамотности (из 21 балла)	12,8 (61 %)	10,5 (50 %)
Доля с низкой финансовой грамотностью	30 %	60 %
Доля, ведущая учет доходов/расходов	48 %	35 %
Доля, хранящая сбережения в финансовых институтах (вклады, инвестиции)	45 %	15 %
Доля с навыками для цифровых финансов	70 %	25 %
Доля, не распознающая фишинг и кибермошенничество	42 %	70 %

Базовые цифровые навыки (включить устройство, использовать соц-сети, мессенджеры) есть у 60 % взрослого городского населения и у 30 % сельского. Навыки, необходимые для цифровых финансов: умение безопасно совершать онлайн-платежи, пользоваться банковским приложением, создавать и хранить сложные пароли – есть не более чем у 25 %

населения в целом, в сельской местности этот показатель падает до 10 % и ниже. Исследователи выявляют критически низкие показатели в области кибербезопасности. Так, отчет CGAP (2023) по распознаванию фишинга показал, что более 70 % пользователей мобильных денег в Таджикистане не могут идентифицировать признаки мошеннического SMS или телефонного звонка. Защита персональных данных: практика делиться пин-кодами и паролями от мобильного кошелька с родственниками остается распространенной, что свидетельствует о непонимании базовых принципов кибербезопасности [13].

Таджикистан представляет модель догоняющей цифровизации, движимой инклюзией и миграционными потоками. Цифровизация здесь решает в первую очередь не задачу обеспечения удобства ФР (как в России) или создания финансовой экосистемы (как в Китае), а базовую задачу финансового охвата населения в условиях недостаточной доступности финансовых услуг. Ключевыми отличиями финансового рынка Таджикистана являются:

- роль денежных переводов как главного драйвера спроса на цифровые услуги;
- гибридная модель (агент + цифра) как оптимальное решение для условий низкой цифровой грамотности и неразвитой инфраструктуры;
- отсутствие локальных технологических гигантов, способных создать интегрированную экосистему;
- фрагментация рынка между банками и операторами мобильных денег.

Таким образом, несмотря на значительную разницу в показателях цифровой и финансовой грамотности населения двух стран (разрыв колеблется от 1,5 до 2,5 раз), проблемы развития цифровизации ФР у них общие. Главное противоречие проявляется в неравномерности развития инноваций и связанного с ними сознания и поведения, с одной стороны, и соответствующей инфраструктуры (финансовых организаций) – с другой. В целом банки и прочие финансовые агенты развиваются значительно быстрее, чем их клиенты, а последние тормозят рост первых. Хотя может еще наблюдаться и нехватка сервисов и устройств доступа к ним из-за слабой инфраструктуры (региональный аспект, Таджикистан).

Для преодоления указанных проблем регуляторы в России и в Таджикской Республике принимают различные меры как макропруденциально-го характера (противодействие рискам, стимулирование инноваций и пр.), так и регулятивно-правового характера (защита конкуренции, обеспечение прав потребителей, облегчение доступа и пр.). В целом на данном этапе цели стабилизации ФР явно преобладают над целями удовлетворения потребностей клиентов финансовых учреждений. Это является главным признаком переходного периода, так как в условиях экономической неста-

бильности и опережающего прогресса технологий на финансовом рынке необходимо прежде всего добиваться формирования равных условий для выбора потребителями финансовых услуг, а поставщикам – финансовым организациям – гарантировать защиту прав на инициативу, инновации и риски (риск – в определенных рамках).

Для достижения значительного прогресса одного регулирования сверху недостаточно, поскольку рассматриваемые процессы (цифровизация, трансформации с участием ИИ и т. п.) происходят не в государстве, а в рыночной среде, а это значит, что закон спроса и предложения, определяющий реальную стоимость и востребованный ассортимент (в данном случае – финансовых услуг), диктует свои ограничения и стимулы. Более того, эта среда сильно глобализирована и поэтому диктует определенные унифицированные рамки поведения на финансовом рынке.

Мнения потребителей финансовых услуг

Далее рассмотрим результаты анкетирования рядовых людей, экономически активных и использующих финансовые услуги в своей жизни. В ходе исследования было опрошено 160 человек (жители Новосибирска), среди них граждан старших возрастов (выше 45 лет) 17 %, а ниже 35 лет – 65 %. В России гендерные отличия потребителей влияют на финансовое поведение гораздо меньше по сравнению с возрастными характеристиками.

По опыту пользования финансовыми услугами респонденты распределились следующим образом* (рис. 2). Это говорит о довольно высокой финансовой активности горожан.

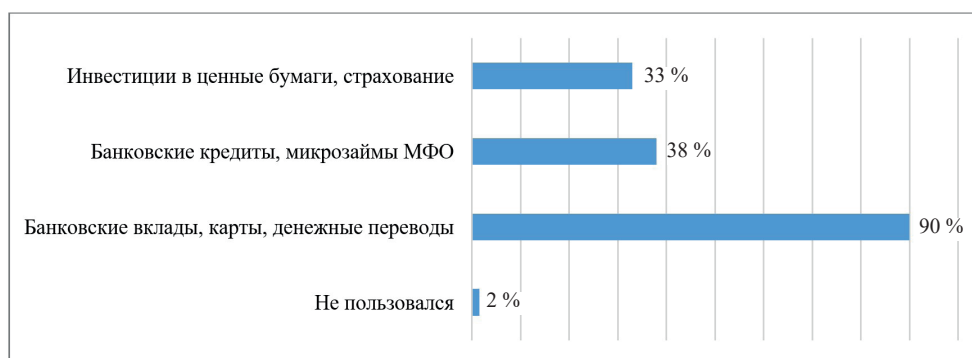


Рис. 2. Личный опыт опрошенных граждан в использовании финансовых услуг (за последние 3 года)

Fig. 2. Personal experience of surveyed citizens in using financial services (over the past 3 years)

* Анкетированные могли указать несколько видов финансовых услуг.

При этом свой опыт участия на финансовом рынке респонденты оценили по собственному ощущению как положительный (отлично, хорошо) – 65 %, удовлетворительный – 30 %, неудовлетворительный – 5 %, т. е. только у 5 % участников опроса имелись претензии, жалобы к организациям – поставщикам финансовых услуг. Негативный опыт на финансовом рынке в плане действий финансовых и кибермошенников имели 35 % опрошенных, а 65 % с действиями мошенников пока не сталкивались.

Можно отметить преобладание в выборке респондентов тех, кто оценил свой опыт весьма положительно, подтвердив, что реализовал свои цели и задачи (62 %). Третья часть опрошенных также ожидает положительных результатов, но пока не уверена в этом. И только 4 % респондентов признали свой опыт общения с финансовыми организациями неудачным: не реализовали свои планы и не оправдали ожидания.

Результаты обработки анкет показали следующее восприятие опрошенными полезности рекламы финансовых услуг:

- 62 % респондентов считают, что реклама финансовых услуг должна быть максимально информационной, но не содержать эмоций и образов, т. е. не должна давить на потребителя;

- 21 %, напротив, считают, что реклама должна быть яркой и эмоциональной, т. е. побуждать потребителя к приобретению услуги;

- 17 % индифферентны, т. е. считают, что специальная реклама не нужна, а важен деловой подход к совершению финансовой операции.

Только пятая часть респондентов ориентируется на финансовом рынке, руководствуясь в основном эмоциональными мотивами, это говорит о том, что преобладающая часть потребителей относится к финансовым услугам рационально и взвешенно.

Далее рассмотрим отношение респондентов к самим финансовым услугам. По результатам проведенного опроса 89 % респондентов собираются в дальнейшем использовать в семейных бюджетах различные финансовые услуги, а 11 % не собираются пользоваться чем-либо, кроме банковских карт для безналичных расчетов, так как считают это ненужным и хлопотным делом.

По способу оказания финансовых услуг респонденты распределились следующим образом: 10 % желают получать услуги в традиционном формате (офлайн), т. е. через физические офисы организаций; 30 % предпочитают полностью дистанционное обслуживание через мобильные приложения; 60 % высказались за смешанный формат оказания финансовых услуг.

Какими чертами должна обладать оптимальная финансовая услуга – ответ на этот вопрос раскрывает анализ ответов на ряд вопросов анкеты (рис. 3).



Рис. 3. Оценка характера финансовых услуг на основе опыта респондентами (за последние 3 года)

Fig. 3. Assessment of the nature of financial services based on respondents' experience (over the past 3 years)

Видно, что ответы участников опроса распределились почти поровну: 50 % респондентов – за то, чтобы получать финансовые услуги универсального типа (стандартные пакеты, многофункциональные); 40 % – за то, чтобы услуги были индивидуального характера, выполняли более узкие функции. Но включение сопутствующих услуг в основной пакет допускает 18 % опрошенных, а это означает, что многоцелевые финансовые услуги, более сложные в использовании, предпочитают 68 % городских потребителей.

Респонденты указали, какую мотивацию они используют при выборе финансовых услуг, т. е. какие предпочтения имеют потребители, рассматривая предложения разных финансовых институтов (рис. 4).

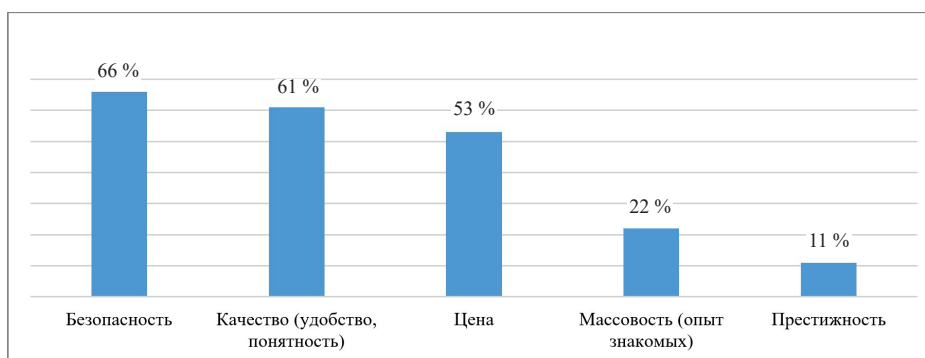


Рис. 4. Рейтинг приоритетов потребителей при выборе финансовой услуги

Fig. 4. Rating of consumer priorities when choosing a financial service

Следует отметить, что большая часть респондентов ценит прежде всего безопасность и удобство потребления (66 % и 61 % соответственно). Цена

услуги значительно отстает по значимости как фактор выбора (53 %), хотя и не уходит на последний план. Это говорит о том, что конкуренция финансовых организаций проводится сегодня в форме неценовой конкуренции, т. е. побеждают те поставщики, которые делают акцент на качество услуг и формирование инновационных финансовых продуктов.

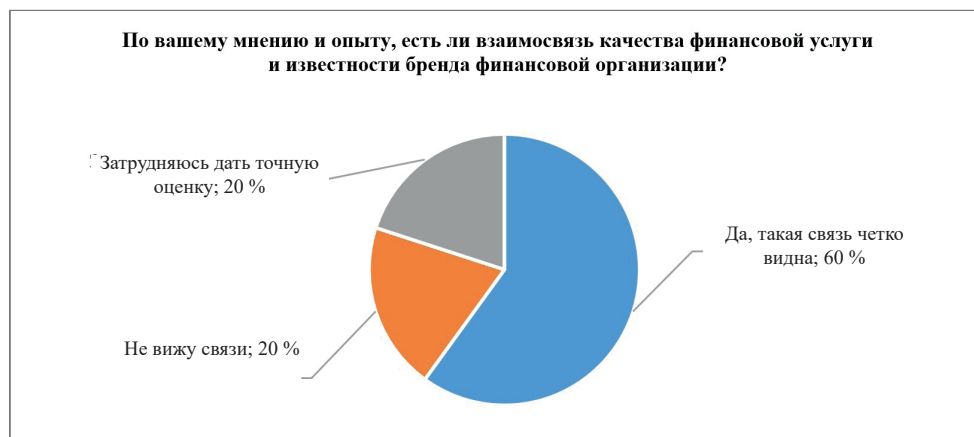


Рис. 5. Оценка респондентами взаимосвязи качества финансовой услуги и бренда организации-поставщика

Fig. 5. Respondents' assessment of the relationship between the quality of a financial service and the brand of the supplier organization

На рис. 5 отображено мнение респондентов о том, насколько тесная связь существует между качеством финансовых услуг и известностью банка (или другой финансовой организации). Теоретически все просто: чем больше банк (условно) востребован клиентами, тем лучше узнаваем его бренд и тем более качественные продукты он предоставляет своим клиентам. Однако финансовый опыт реальных потребителей показывает исковую корреляцию только в 60 % ответов, а остальные 40 % свидетельствуют о том, что потребители не придают брендам банков значения, полагаясь на свой рациональный подход.

На рис. 6 представлен рейтинг – шкала предпочтений банков, у которых респонденты приобретали финансовые услуги в течение последних трех лет.

Первое и второе места – у банков – лидеров профессиональных рейтингов и рэнкингов, что закономерно. Т-Банк – первый российский необанк, работающий полностью в дистанционном формате, – на третьем месте, что объясняется возрастным составом выборки опрашиваемых: 65 % – молодежь до 35 лет, более всего приверженная к потреблению услуг онлайн.

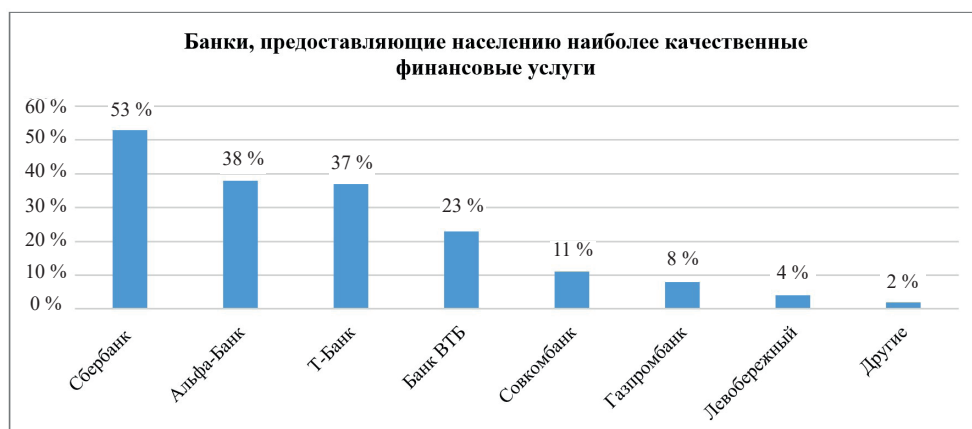


Рис. 6. Рейтинг банков по качеству предоставляемых финансовых услуг, по мнению участников опроса

Fig. 6. Rating of banks by the quality of financial services provided, according to survey participants

Исследование показало, что на основе собственного опыта респонденты указали в качестве наиболее качественных услуг наиболее распространенные – расчеты, денежные переводы, банковские вклады (рис. 7). Кредиты и инвестиции занимают здесь гораздо худшие позиции, что объясняется их сложностью и рисковостью.



Рис. 7. Рейтинг финансовых услуг по качеству, исходя из опыта участников опроса (за последние 3 года)

Fig. 7. Financial services rating by quality, based on the experience of survey participants (over the past 3 years)

Перейдем к обобщению мнений участников анкетного опроса относительно мероприятий, которые могли бы улучшить обслуживание населения финансовыми институтами. Прежде всего, обращает на себя внимание желание потребителей приобретать индивидуально ориентированные финансовые услуги (рис. 8). Стандартизация и упрощение услуг – на втором месте (36 %), и только 20 % опрошенных желают потреблять услуги мирового уровня, а для этого они готовы повышать свою финансовую культуру.

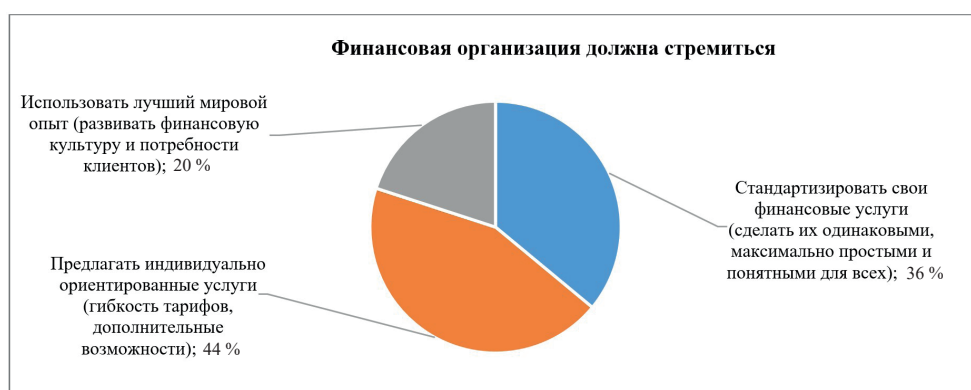


Рис. 8. Оценка участниками опроса наиболее востребованных моделей финансовых организаций – поставщиков финансовых услуг

Fig. 8. Survey participants' assessment of the most popular models of financial institutions – providers of financial services

По вопросу ответственности за качество финансовой услуги опрошенные высказались следующим образом (рис. 9): ответственность за качество примерно поровну ложится на государство в лице регулятора (40 %), обеспечивающего стандарты и надзор на финансовом рынке, и на финансовые организации (38 %), обеспечивающие оказание услуг; остальная ответственность ложится на потребителя (22 %), соблюдающего все правила и нормы заключенных договоров.

Данное распределение не идеально (можно считать идеалом 33/33/33), однако заметен положительный сдвиг в сознании потребителей.

Подводя итоги проведенного социологического исследования, можно утверждать, что финансовые организации сегодня вынуждены больше, чем ранее, ориентироваться на запросы потребителей, т. е. при разработке финансовых продуктов должны учитываться индивидуальные характеристики потребителей. Финансовым организациям необходимо отслеживать и общие тренды ФР, так как изменения происходят весьма крупные. Так, каждый рядовой банк обязан иметь у себя в штате высококвалифици-



Рис. 9. Оценка респондентами распределения ответственности регуляторов, бизнеса и потребителей на рынке финансовых услуг

Fig. 9. Respondents' assessment of the distribution of responsibilities of regulators, businesses, and consumers in the financial services market

цированных специалистов маркетинга либо заключать договора аутсорсинга на проведение анализа и проектирования финансовых услуг. Запрос на повышение качества услуг финансовых организаций – это закономерность рынка, подтвержденная мнениями рядовых участников рынка – физических лиц. Также важнейшую роль сегодня играют такие атрибуты банковского менеджмента, как наличие четкой миссии, высокой корпоративной культуры, включая корпоративные ценности, эффективной стратегии развития с определением целей и параметров развития на ближайшую перспективу. Первым ярким примером реализации перечисленных задач может служить ПАО «Сбербанк России», объявивший в качестве главного приоритета «клиентоцентричность» (2018) как характеристику своей бизнес-модели; к этому добавился еще один приоритет (2022) – «человекоцентричность», – подразумевающий глубокие преобразования в системе мотивации и развития персонала, новые подходы к управлению [3].

В современных условиях, когда ФР играет возрастающую роль в балансировке интересов государства и общества, на первый план выдвигаются требования по обеспечению его стабильного и поступательного роста. Учитывая участившиеся финансово-экономические и геополитические кризисы, необходимо принимать все возможные меры для гармонизации интересов потребителей и поставщиков финансовых услуг. Значительное влияние на ФР оказывают ведущие коммерческие и государственные банки, обладающие универсальным пакетом услуг, широкой сетью охвата потребителей (как юридических, так и физических лиц), а главное – имеющие в своем арсенале передовые бизнес-модели, подкрепленные инновациями и научными исследованиями. В России

к таким банкам относятся системно значимые банки (12 банков), утверждённые Банком России.

Рассматривая деятельность Банка России по контролю ответственного кредитования за 2023–2025 годы, отметим, что регулятор использует широкий комплекс мер – от макропруденциального регулирования до надзорных мер за продажами финансовых услуг. Это делается для того, чтобы снизить закредитованность населения, предотвратить мисселинг и убедиться в том, что стоимость кредитов является прозрачной для заемщиков. В табл. 3 представлены ключевые инициативы ЦБ РФ, их эффекты и статистические результаты [3].

Таблица 3

Table 3

Наиболее значимые решения регулятора в сфере ответственного кредитования (опыт РФ)

The most significant regulatory decisions in the area of responsible lending (Russian experience)

Дата решения	Содержание	Ключевой эффект / параметр
24.05.2024	Ужесточение макропруденциальных лимитов по высоким ПДН (> 50 %)	Снижение максимальной доли таких кредитов в выдачах до 20 % с III кв. 2024 г.; выравнивание требований к банкам и МФО
30.08.2024	Макропруденциальные лимиты на IV кв. 2024 г. + надбавки по кредитам под залог авто	Доля выдач с ПДН 50–80 % снижена до 15 %; с ПДН > 80 % – до 3 %; доля выдач со сроком > 5 лет – 5 %
29.01.2025	Корректировка надбавок из-за нового порядка расчета ПСК	Дифференциация надбавок для карт с грейс-периодом; акцент на связь ПДН и риск-веса
28.02.2025	Сохранение макропруденциальных лимитов (I кв. 2025 г.)	Подтверждение эффективности: доля выдач с ПДН > 50 % у банков упала до 28 %

Поясним содержание табл. 3 с позиции влияния применяемых мер на кредитование.

1. Макропруденциальные меры. С 2023 года Банк России применяет макропруденциальные лимиты к банковским и микрофинансовым организациям. Лимиты ограничивают объем выдач высокорискованных кредитов (по показателям ПДН, ПСК и срока) и дополняются надбавками к капиталу

при расчете показателя достаточности собственных средств (капитала). Ужесточение лимитов помогло сократить долю выдач с ПДН выше 50 % с 53 % в начале 2024 года до 33 % к лету 2024 года и до 28 % к началу 2025 года; аналогичный показатель по МФО снизился до 31 %.

2. Контроль стоимости кредитов. Банк России последовательно снижает предельную полную стоимость кредита (ПСК): с 365 % годовых (1 % в день) до 292 % (0,8 % в день). С 1 февраля 2025 года введена отдельная категория для кредитных карт с грейс-периодом, что сделало регулирование более точным.

3. Борьба с мисселингом (подменой и/или навязыванием услуг), защита прав клиентов (табл. 4).

Таблица 4

Table 4

**Динамика жалоб населения на нарушение прав потребителей
финансовых услуг**

**Dynamics of public complaints about violation of the rights of consumers
of financial services**

Показатель	2023 г.	2024 г.	Δ 2024/2023
Всего обращений	325 000	338 000	+3,9 %
Жалобы на мисселинг	12 000	6 000	–50 %
Жалобы на МФО	45 100	35 100	–22,1 %

Регулятор усилил стандарты продаж, внедрил ключевые информационные документы (КИД) и добивается увеличения штрафов за навязывание услуг. В результате количество жалоб на мисселинг в 2024 году сократилось вдвое по сравнению с 2023 годом.

4. Результаты для рынка. По данным Банка России и аналитических агентств, портфель потребительских кредитов российских банков в 2024 году вырос всего на 11 % (против 22,7 % годом ранее). Проблемные кредиты покрыты резервами на 90 %, доля высокорискованных необеспеченных кредитов уменьшается год от года.

Стратегия Банка России сочетает превентивные меры (макропруденциальные лимиты, надбавки) и надзорные инициативы (контроль продаж, снижение ПСК). Такой подход уже привел к заметному сокращению высокой долговой нагрузки и числа жалоб на недобросовестные практики, повысил устойчивость банковского сектора к потенциальным шокам.

С 2018 по 2024 год уровень просроченной задолженности по потребительским кредитам устойчиво снижался – с 10,2 % в 2018 году до 5,5 %

в 2024 году. За шесть лет показатель сократился почти в два раза. Это снижение отражает улучшение общей платежной дисциплины заемщиков, а также повышение устойчивости потребительского кредитного сегмента. В указанный период Банк России предпринял ряд мер, направленных на ограничение рисков чрезмерной закредитованности: внедрение обязательного расчета показателя долговой нагрузки (ПДН), ограничение полной стоимости кредита (ПСК), ужесточение требований к резервированию по необеспеченным займам. Эти меры стали стимулом для банков и микрофинансовых организаций более тщательно оценивать платежеспособность заемщиков и корректировать условия кредитования.

Заключительные выводы и предложения

Приведенные выше аналитические данные и примеры свидетельствуют о том, что в динамично меняющемся финансовом мире необходимо комплексное воздействие на поведение участников ФР и на их взаимодействие. У каждой группы (стороны) ФР – свои интересы и свои претензии к другим участникам. Эти претензии растут и возникают новые, поскольку число действующих факторов велико, и главный из них – инновации и связанные с ними риски. В данной ситуации управлять уровнем доверия и заинтересованностью всех ключевых игроков в прямом смысле – невозможно по причине рыночных механизмов экономики и действия законов конкуренции [1]. Тем не менее государство через свои институты изучает и регулирует качество финансовых услуг, добиваясь стабильности и роста показателей ФР. Необходимо усиливать научно-методическое обоснование предлагаемых мер и инициатив.

Минфин Российской Федерации и Банк России в 2024 году впервые провели пилотный расчет Индекса развития финансовой культуры, его значение составило 41,9 балла из 100 возможных. Данный индекс рассчитывается на основе комбинации социологических и статистических данных и отражает текущую ситуацию, а именно то, как установки, ценности и знания в сфере финансовой культуры реализуются в финансовом поведении граждан. Замеры данного индекса планируется проводить 1 раз в 3 года.

Таким образом, на основе проведенного анализа статистических и социологических материалов по теме исследования можно выделить следующие направления совершенствования качества финансовых услуг для профессиональных участников финансового рынка, прежде всего банков:

– мониторинг ключевых показателей, характеризующих настоящий и потенциальный интерес, а также сам потенциал целевых групп потребителей банковских услуг (социально-демографические метрики, уровень финансовой и цифровой грамотности, доходы, опыт финансового поведения и пр.);

- анкетирование фокусных групп клиентов по вопросам ассортимента и оценки качества банковских продуктов, отношения клиентов к бренду компании;
- корректировка финансовых и маркетинговых стратегий и общей бизнес-модели в зависимости от выявления слабых сторон участия в конкурентной борьбе на финансовом рынке;
- ориентация на макроэкономические тенденции рынка финансовых услуг с учетом плановых мероприятий регулятора и совершенствования законодательства.

Литература

1. Колоскова Н.В., Чистякова О.А. Финансовая модель России: концептуальный и региональный аспекты развития. – Новосибирск: СибУПК, 2023. – 216 с. – ISBN 978-5-334-00278-4.
2. Колоскова Н.В., Колтаков В.В. Политика повышения доступности финансовых услуг и её современные особенности в России // Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. – 2023. – № 1 (43). – С. 57–78.
3. Колоскова Н.В., Петров А.В. Переформатирование банковского менеджмента под влиянием макропруденциальной политики Банка России // Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. – 2025. – № 1 (51) – С. 68–79.
4. НАФИ. Финансовая грамотность россиян – 2024: аналитический отчет. – URL: <https://nafi.ru/upload/iblock/b34/b3472e3a7037f1dc5cbacc9d7b2a25c6.pdf> (дата обращения: 24.06.2026).
5. Распоряжение Правительства России от 24.10.2023 № 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года». – URL: <https://minfin.gov.ru/common/upload/library/2023/11/main/2958-r.pdf> (дата обращения: 24.06.2026).
6. Стратегия развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года: утв. распоряжением Правительства РФ от 29 декабря 2022 г. № 4355-р. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436693/a861326e44445f88af00ddd6b3526676298d5be9/ (дата обращения 24.06.2026).
7. Банк России. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2026 год и период 2027 и 2028 годов. – М., 2025. – URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/181362/onrfr_2026_2028.pdf (дата обращения: 24.06.2026).
8. Национальный банк Таджикистана. Отчет о развитии финансового сектора Республики Таджикистан (2023). – Душанбе, 2024. – URL: <https://nbt.tj/ru/financial-stability/financial-sector-development-reports/> (дата обращения: 20.12.2025).
9. Правительство Республики Таджикистан. Стратегия развития финансового сектора Республики Таджикистан на 2021–2030 годы. – Душанбе, 2021. – URL: <https://www.mfa.tj/uploads/finance/2021/01/Financial-sector-development-strategy-2021-2030-RU.pdf> (дата обращения: 26.01.2026).

10. Черняков М.К., Мухторзода С.С., Тулиев М.С. Некоторые аспекты становления цифровой экономики сферы услуг // Финансовый бизнес. – 2023. – № 5. – С. 89–93.
11. Dhote T., Pathak P., Kulkarni P. Coping with the challenges posed by GAFA and other digital disruptors: Can advanced technologies help the banking sector? // International Journal of Scientific and Technology Research. – 2020. – Vol. 9 (2). – P. 2196–2199. – URL: <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/Coping-With-The-Challenges-PosedBy-Gafa-And-Other-Digital-Disruptors-Can-Advanced-Technologies-Help-The-Banking-Sector.pdf> (дата обращения: 04.02.2026).
12. Murinde V., Rizopoulos E., Zachariadis M. The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks // International Review of Financial Analysis. – 2022. – Vol. 81. – P. 1–27. – DOI: 10.1016/j.irfa.2022.102103.
13. World Bank & OECD. Financial Literacy in Tajikistan: Results from the 2022 OECD/INFE Survey. – 2023. – URL: <https://www.oecd.org/financial/education/central-asia-financial-education.htm> (accessed: 27.12.2025).

References

1. Koloskova N.V., Chistyakova O.A. *Finansovaya model' Rossii: kontseptual'nyi i regional'nyi aspekty razvitiya* [Financial model of Russia: conceptual and regional aspects of development]. Novosibirsk, SibUPK Publ., 2023. 216 p. ISBN 978-5-334-00278-4.
2. Koloskova N.V., Kolpakov V.V. Politika povysheniya dostupnosti finansovykh uslug i ee sovremennye osobennosti v Rossii [Policy improving financial inclusion: modern features in Russia]. *Vestnik Sibirskogo universiteta potrebitel'skoi kooperatsii*, 2023, no. 1 (43), pp. 57–78. (In Russian).
3. Koloskova N.V., Petrov A.V. Pereformatirovanie bankovskogo menedzhmenta pod vliyaniem makroprudentsial'noi politiki Banka Rossii [Reformatting Bank Management under the Influence of the Macroprudential Policy of the Bank of Russia]. *Vestnik Sibirskogo universiteta potrebitel'skoi kooperatsii*, 2025, no. 1 (51), pp. 68–79. (In Russian).
4. NAFI. *Finansovaya gramotnost' rossiyan – 2024* [Financial Literacy of Russians – 2024]. Analytical Report. Available at: <https://nafi.ru/upload/iblock/b34/b3472e3a7037f1dc5cbacc9d7b2a25c6.pdf> (accessed 24.06.2026).
5. Russian Government Order of October 24, 2023 No. 2958-r “On Approval of the Strategy for Improving Financial Literacy and Forming Financial Culture until 2030”. (In Russian). Available at: <https://minfin.gov.ru/common/upload/library/2023/11/main/2958-r.pdf> (accessed 24.06.2026).
6. *Strategy for the Development of the Financial Market of the Russian Federation until 2030*. Approved by Order of the Government of the Russian Federation dated December 29, 2022 No. 4355-r. (In Russian). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436693/a861326e44445f88af00ddd6b3526676298d5be9/ (accessed 24.06.2026).
7. Bank of Russia. *Main directions of development of the financial market of the Russian Federation for 2026 and the period 2027 and 2028*. Moscow, 2025. (In Russian). Available

at: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/181362/onrfr_2026_2028.pdf (accessed 24.06.2026).

8. National Bank of Tajikistan. *Report on the development of the financial sector of the Republic of Tajikistan (2023)*. Dushanbe, 2024. (In Russian). Available at: <https://nbt.tj/ru/financial-stability/financial-sector-development-reports/> (accessed 20.12.2025).

9. Government of the Republic of Tajikistan. *Strategy for the Development of the Financial Sector of the Republic of Tajikistan for 2021–2030*. Dushanbe, 2021. (In Russian). Available at: <https://www.mfa.tj/uploads/finance/2021/01/Financial-sector-development-strategy-2021-2030-RU.pdf> (accessed 26.01.2026).

10. Chernyakov M.K., Mukhtorzoda S.S., Tuliev M.S. Nekotorye aspekty stanovleniya tsifrovoy ekonomiki sfery uslug [Some aspects of the formation of the digital economy of the services sector]. *Finansovyi biznes*, 2023, no. 5, pp. 89–93. (In Russian).

11. Dhote T., Pathak P., Kulkarni P. Coping with the challenges posed by GAFA and other digital disruptors: Can advanced technologies help the banking sector? *International Journal of Scientific and Technology Research*, 2020, vol. 9 (2), pp. 2196–2199. Available at: <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/Coping-With-The-Challenges-Posed-By-Gafa-And-Other-Digital-Disruptors-Can-Advanced-Technologies-Help-The-Banking-Sector.pdf> (accessed 02.04.2026).

12. Murinde V., Rizopoulos E., Zachariadis M. The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 2022, vol. 81, pp. 1–27. DOI: 10.1016/j.irfa.2022.102103.

13. World Bank & OECD. *Financial Literacy in Tajikistan: Results from the 2022 OECD/INFE Survey*. 2023. Available at: <https://www.oecd.org/financial/education/central-asia-financial-education.htm> (accessed 12.27.2025).

Статья поступила в редакцию 03.03.2026.

Статья прошла рецензирование 11.05.2026.

The article was received on 03.03.2026.

The article was reviewed on 11.05.2026.