

## РОЛЬ ПЛАТЕЖНЫХ АГЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ФОРМИРОВАНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ

### **Ващекина Ирина Викторовна**

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры банковского дела РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», 117997, Москва, Стремянный пер., д. 36.

E-mail: Vaschekina@Mail.ru

В статье рассматривается деятельность платежных агентов в процессе формирования платежных систем для обеспечения устойчивого развития банковского сектора России и финансовой системы в целом. В соответствии с действующим законодательством определены порядок проведения операций и контроль за правильностью их проведения, виды и правила работы платежных агентов и субагентов. Показаны преимущества работы банковского платежного агента, круг операций, выполняемых банковским платежным агентом в соответствии с заключенным договором с оператором по переводу денежных средств, а также возможность привлечения банковского платежного субагента. Автор отмечает стремление кредитных организаций расширять свое присутствие в регионах, предпринимать усилия по созданию дополнительных каналов предложения банковских услуг, работать с потенциальными клиентами. Объективная заинтересованность банков в расширении агентской сети должна послужить развитию и укреплению национальной платежной системы. Предложены конкретные шаги по пути создания единой системы взаимодействия платежных агентов, при этом выделены четыре стратегических направления их развития в зависимости от выполняемых банковскими агентами функций.

*Ключевые слова:* платежная система, платежный агент, субагент, банковский платежный агент, банковский счет.

## THE ROLE OF PAYMENT AGENTS IN THE PROCESS OF SHAPING THE NATIONAL PAYMENT SYSTEM

### **Vashchekina, Irina V.**

PhD, Assistant Professor, Assistant Professor of the Department for Banking of the PRUE.

Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane, Moscow, 117997, Russian Federation.

E-mail: Vaschekina@Mail.ru

The article describes the work of payment agents in the process of shaping payment systems to ensure sustainable development of the banking sector in Russia and finance system in general. The current legislation determines the order of transactions and control over their effecting,

types of and regulations for payment agents and subagents. The author shows advantages of bank payment agent, transactions effected by bank payment agent according to the contract concluded with cash transfer operator and possibility of using bank payment subagent. The article pointed out the urge of credit organizations towards more active working in regions, setting additional channels for offering bank services, finding potential clients. Objective interest of banks in extending the agent network must promote the development and strengthening the national payment system. The author puts forward concrete steps aimed at shaping a united system of payment agents' interaction, identifies 4 strategic lines of their development depending on functions performed by bank agents.

*Keywords:* payment system, payment agent, subagent, bank payment agent, bank account.

**Ф**ормирование национальной платежной системы, в максимальной степени обеспечивающей потребности экономического и социального развития, устойчивость банковского сектора и финансовой системы России в целом, включая ее международную составляющую, обеспечит надежное и эффективное выполнение ею своих основных функций [2].

Институциональная обеспеченность населения платежными услугами растет. На 1 октября 201 г. структура банковских организаций в процентном соотношении выглядела следующим образом: доля внутренних структурных подразделений кредитных организаций – 93,5% (из них дополнительные офисы – 54,5%, кредитно-кассовые и операционные офисы, кассы вне кассовых узлов – 39%), доля филиалов кредитных организаций – 3,7%, доля кредитных организаций – 1,9%, доля учреждений Банка России – 0,9%.

В целом в 2010–2014 гг. количество учреждений банковской системы увеличилось, но это происходило не за счет открытия новых, а вследствие увеличения внутренних структурных подразделений кредитных организаций. За 9 месяцев 2015 г. прослеживается тенденция сокращения количества учреждений банковской системы (на 1 октября 2014 г. – 45 540, на 1 октября 2015 г. – 40 345).

Сложившаяся структура счетов, открытых клиентам (резидентам и нерезидентам) в валюте Российской Федерации, с которых имеется возможность осуществлять платежи, в том числе с использованием

расчетных и кредитных карт, на 1 октября 2015 г. выглядела таким образом: 99,0% клиентов – физические лица; 1,0% клиентов – юридические лица, не являющиеся кредитными организациями.

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, также возросло. Структура счетов с дистанционным доступом юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, за первое полугодие 2014 г. составляла 15% – счета системы «Банк-клиент» и 85% – расчеты через сеть Интернет. Развитие структуры счетов с дистанционным доступом, открытых физическим лицам в кредитных организациях за первое полугодие 2014 г., складывается следующим образом: расчеты с использованием банковских и других карт – около 30%; с доступом через сеть Интернет – около 40%; с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – около 30%.

Положительная динамика в банковской сфере в настоящее время происходит на фоне активного развития розничных платежей, что привело к заметному расширению перечня платежных услуг, сопровождаемых использованием карт. В последние годы в геометрической прогрессии возрастают количественно и в объеме такие виды услуг, как переводы с карты на карту, оплата через банкоматы, платежные терминалы и мобильные телефоны, социальные проекты (что позволяет упростить предоставление льгот, повысить уровень обслуживания их получателей, обеспечить кон-

троль расходования средств), выпуск виртуальных карт.

Динамика количества устройств, расположенных на территории России и предназначенных для осуществления операций с использованием и без использования платежных карт, имеет следующие тенденции: количество электронных терминалов динамично растет, количество банкоматов увеличивается, но заметно медленнее, а импринтеры находятся на тех же позициях с периодическими небольшими колебаниями. Структуру устройств по приему платежных карт в процентном отношении на 1 октября 2015 г. можно представить как 87,6% – электронные терминалы, 11,9% – банкоматы, 0,5% – импринтеры.

Количественный и качественный рост всех составляющих платежной системы вызван не только техническим прогрессом, обеспечивающим их высокую оснащенность электронными средствами платежей, но и заметно повысившейся ролью платежных агентов всех видов, ставших проводниками кредитных организаций в ранее неосвоенные ими регионы и новые рыночные секторы.

В современных условиях платежные агенты действуют в рамках платежных систем исключительно в качестве посредников. В их обязанности формально входят только технические функции: прием денежных средств, их зачисление на расчетный счет и перечисление получателю (поставщику товара или услуги, производителю работ).

*Платежные агенты* – это юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие прием платежей физических лиц. Они могут действовать как в статусе оператора по приему платежей, так и в качестве платежного субагента.

*Согласно законодательству оператором по приему платежей* может быть только юридическое лицо, заключившее с поставщиком договор об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц.

*Платежным субагентом может быть* и юридическое лицо, и индивидуальный

предприниматель. Субагенты заключают договор об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц с оператором по приему платежей. Таким образом, единственным, но принципиальным отличием между этими двумя категориями платежных агентов является статус (уровень) второй стороны заключаемого договора: либо непосредственно с поставщиком, реализующим товары (работы, услуги), либо с оператором.

До начала осуществления деятельности по приему платежей физических лиц операторы по приему платежей обязаны осуществлять меры противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Для этого им необходимо в установленном порядке встать на учет, разработать и согласовать правила внутреннего контроля, назначить специальных ответственных лиц.

Деятельность платежных субагентов дополнительно ограничивается запретом на осуществление приема платежей, требующих проведения идентификации физического лица, осуществляющего платеж (это требование также введено в рамках противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма). Операторы по приему платежей не вправе принимать такие платежи с использованием платежных терминалов, а могут это делать только при участии своего уполномоченного лица, осуществляющего идентификацию плательщика – физического лица.

На рынке платежных услуг также действуют *банковские платежные агенты*, которые для осуществления своей деятельности обязаны заключить с оператором по переводу денежных средств (кредитной организацией) соответствующий договор.

Банковский платежный агент привлекается кредитной организацией на основании договора для принятия и (или) выдачи физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов, для

предоставления клиентам электронных средств платежа и обеспечения возможности их использования в соответствии с условиями, установленными оператором по переводу денежных средств, а также для проведения идентификации клиента – физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета.

Таким образом, банковские платежные агенты могут действовать не только по типу платежных агентов, т. е. направлять получаемые от физических лиц денежные средства поставщикам, но и зачислять их на банковские счета физических лиц.

Кроме того, банковские платежные агенты могут привлекаться для осуществления операций с использованием платежных карт, для передачи кредитной организации распоряжений физических лиц об осуществлении расчетов по их банковским счетам (при осуществлении операций с использованием платежных карт), а также для составления документов, подтверждающих эти операции. На эти действия также накладывается ограничение – они не должны быть связаны с осуществлением физическими лицами (плательщиками) предпринимательской деятельности и частной практики.

Банковский платежный агент в случаях, предусмотренных договором с оператором по переводу денежных средств, может привлекать банковского платежного субагента на основании заключаемого с ним договора.

Банковский платежный агент должен осуществлять деятельность от имени оператора по переводу денежных средств; проводить идентификации клиента – физического лица в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета; использовать специальный банковский счет (счета) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных средств; подтверждать принятие (выдачу) наличных средств путем выдачи кассового чека; предоставлять физическим лицам соответствующую информацию; применять платежные терминалы и бан-

коматы при осуществлении наличных денежных расчетов. Субагент должен вести деятельность от имени оператора по переводу денежных средств; выполнять операции, не требующие идентификации физического лица; не привлекать других лиц к осуществлению операций банковского платежного субагента; использовать специальный банковский счет (счета) для зачисления полученных от физических лиц наличных средств; подтверждать принятие (выдачу) наличных средств путем выдачи кассового чека; предоставлять физическим лицам соответствующую информацию; применять платежные терминалы и банкоматы при осуществлении наличных денежных расчетов.

По специальному банковскому счету банковского платежного агента (субагента) могут осуществляться следующие операции: зачисление принятых от физических лиц наличных средств; зачисление денежных средств, списанных с другого специального банковского счета банковского платежного агента (субагента); списание денежных средств на банковские счета. Осуществление иных операций по специальному банковскому счету не допускается.

Контроль за соблюдением банковскими платежными агентами (субагентами) обязанностей по сдаче оператору по переводу денежных средств полученных от физических лиц наличных средств для зачисления на свой специальный банковский счет (счета), а также по использованию агентами (субагентами) специальных банковских счетов для выполнения расчетов осуществляют налоговые органы Российской Федерации.

Платежные субагенты ведут прием платежей на основании заключенного ими с поставщиком договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц. Субагенты не вправе привлекать других лиц для приема платежей.

Деятельность по приему платежей физических лиц представляет собой прием платежным агентом от плательщика денежных средств, направленных на исполнение

денежных обязательств перед поставщиком по оплате товаров (работ, услуг), в том числе внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги, а также осуществление платежным агентом последующих расчетов с поставщиком.

Для начала осуществления деятельности по приему платежей физических лиц обязательным является заключение соответствующего договора либо с поставщиком, либо с кредитной организацией.

Банковские платежные агенты свою деятельность ведут в рамках соответствующих договоров, заключаемых с кредитными организациями. Обращение кредитной организации к услугам таких агентов возлагает на нее дополнительную обязанность по ведению реестра банковских платежных агентов, с которыми у нее заключены договоры об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц. В реестре указываются адреса всех мест приема платежей физических лиц по каждому банковскому платежному агенту. В рамках соблюдения общего принципа банковской тайны банковские платежные агенты обязаны выполнять мероприятия по недопущению распространения информации о счетах физических лиц, чьи платежи принимаются ими, и о проводимых операциях по счетам.

Чтобы иметь возможность принимать платежи от физических лиц, платежный агент обязан иметь в своем распоряжении как минимум один отдельный банковский счет для осуществления расчетов, на который зачисляются полученные от плательщиков средства. Наличные денежные средства, полученные от плательщиков – физических лиц, сдаются в полном объеме для зачисления на этот отдельный банковский счет (счета).

По специальному банковскому счету платежного агента может осуществляться зачисление принятых от физических лиц наличных денежных средств, зачисление денежных средств, списанных с другого специального банковского счета платеж-

ного агента, списание денежных средств на специальный банковский счет платежного агента или кредитной организации, а также списание денежных средств на банковские счета. Осуществление других операций по специальному банковскому счету платежного агента не допускается.

При приеме денежных средств платежный агент вправе использовать платежные терминалы, а банковский платежный агент – платежные терминалы и банкоматы. Применение иных устройств без участия уполномоченного лица платежного агента не допускается. При этом денежное обязательство физического лица считается исполненным с момента передачи платежному агенту. В настоящее время разрешается использование платежных терминалов и банкоматов при приеме платежей физических лиц на сумму, не превышающую 15 000 рублей.

*Законодательство требует от платежного агента использовать при приеме платежей контрольно-кассовую технику с фискальной памятью и контрольной лентой.* Платежный агент в обязательном порядке выдает плательщику кассовый чек. Выполнение требований диктуется необходимостью осуществления контрольных мероприятий и разрешения возможных споров между участниками операции. Платежные агенты обязаны в каждом месте приема платежей предоставлять плательщикам – физическим лицам информацию о себе, сведения об организациях, с которыми заключен договор о приеме платежей физических лиц, включая их адреса и номера контактных телефонов, реквизиты таких договоров, размер вознаграждения и иных расходов физического лица, информацию о способах подачи претензий и сведения о контролирующих организациях, включая их адреса и номера контактных телефонов.

Динамика количества счетов и объемов операций, проводимых платежными агентами и банковскими платежными агентами за период с 2011 по октябрь 2015 г., представлена в табл. 1.

## Платежные агенты (ПА) и банковские платежные агенты (БПА)\*

	2011	2012	2013	2014	2015		
					1-е полугодие	III квартал	9 месяцев
Количество счетов, открытых в кредитных организациях ПА и БПА, тыс. единиц (на конец года)	-	-	32,1	29,7	26,6	27,4	27,4
Из них:							
ПА	-	-	29,6	27,0	23,9	24,4	24,4
БПА	-	-	2,5	2,7	2,7	3,0	3,0
Объем операций, совершаемых через ПА и БПА, млрд руб. (за период)	-	974,6	1204,8	1 302,5	652,6	387,2	1 039,8
Из них:							
через ПА	444,7	872,2	1063,3	1 122,0	508,5	342,0	922,4
через БПА	55,0	102,4	141,5	183,1	72,2	45,2	117,4

\* Составлено по данным ЦБ РФ.

Деятельность банковских платежных агентов контролируется кредитной организацией, а также налоговыми органами на основании Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Положения ЦБ РФ от 19 июня 2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств», Указания ЦБ РФ от 14 сентября 2011 г. № 2693-У «О порядке осуществления контроля операторами по переводу денежных средств, являющимися кредитными организациями, за деятельностью банковских платежных агентов».

Рассмотрим, по каким направлениям производится контроль за деятельностью банковских платежных агентов (субагентов) кредитной организацией (табл. 2).

Поскольку работа банковских кредитных организаций существенно отличается от небанковских, а банковские платежные агенты часто территориально удалены, возрастает важность результативной системы контроля в кредитной организации,

позволяющей отслеживать деятельность банковского платежного агента.

Возможности привлечения банковских платежных агентов при проведении всех видов операций (услуг) рассмотрены в табл. 3. Один из основных критериев классификации в таблице – необходимость открытия банковского счета (т. е. заключения между физическим лицом и банком соответствующего договора). Таким образом, все услуги, оказываемые банками своим клиентам при участии банковских платежных агентов, подразделяются на две группы: услуги, для оказания которых требуется открытие банковского счета; услуги, для оказания которых его не требуется.

Операции (услуги), оказание которых невозможно без открытия банковских счетов, – это депозитные и инвестиционные (открытие счета-депо) операции. Кредитные операции могут производиться с использованием наличных денег. При этом выдача кредита и его погашение осуществляются без открытия банковского счета. Такая возможность предусмотрена законом, на практике же подобные продукты чаще предлагаются микрофинансовыми организациями и крайне редко – банками.

Т а б л и ц а 2

**Контроль за деятельностью банковских платежных агентов (субагентов)**

Методы контроля за идентификацией клиента	Контроль за использованием специального банковского счета	Контроль за использованием кассового чека
<p>Кредитная организация контролирует деятельность банковского платежного агента в части своевременности, полноты и точности проведения идентификации клиентов. Контроль проводится на основании договора, заключенного с банковским платежным агентом на разных стадиях, в том числе на стадии предварительного, текущего и последующего контроля.</p> <p>В рамках формирования отчетности «Информация о лицах, которым поручено проведение идентификации» кредитная организация вносит сведения о банковском платежном агенте и отправляет их в ЦБ РФ в качестве результатов предварительного контроля за деятельностью банковского платежного агента.</p> <p>Банковский платежный агент по электронным каналам передает кредитной организации информацию, полученную при проведении идентификации клиентов (или их представителей). Кредитная организация контролирует проведение агентом идентификации онлайн. В том числе кредитная организация на регулярной основе в рамках текущего контроля проводит проверки осуществления агентом идентификации клиентов путем непосредственной проверки в точках обслуживания торговой сети банковского платежного агента. Проверки проводятся с привлечением третьих лиц (например, по методике «тайный покупатель»).</p> <p>На основании актов проведенных проверок кредитная организация требует от агента устранения замечаний в соответствующие сроки и принятия мер по недопущению повторных нарушений и может принять решение о расторжении договора с агентом в одностороннем внесудебном порядке.</p> <p>Кредитная организация контролирует проведение агентом идентификации клиентов, запрашивая у него документы, подтверждающие исполнение этих обязанностей</p>	<p>Деятельность банковских платежных агентов без использования специального банковского счета (счетов) для зачисления полученных от физических лиц наличных денежных средств не допускается. Наличие специального счета является обязательным предварительным условием для заключения договора с кредитной организацией.</p> <p>Контроль кредитной организации за деятельностью агента по использованию специального счета реализуется на нескольких уровнях контроля. Банковский платежный агент на регулярной основе (ежемесячно) предоставляет отчетность об операциях по этим счетам в кредитную организацию.</p> <p>Кредитная организация производит сверку оборотов по счетам с данными своей информационной системы, по выявленным фактам расхождений выясняет причины у банковского платежного агента. За допущенные нарушения кредитная организация накладывает на агента санкции, в том числе расторгает с ним договор.</p> <p>Анализ и оценка деятельности агентов проводятся кредитной организацией на основе их отчетности. Используются метод сравнения, оценка динамики, направленность трендов в операциях, определение сходных признаков между отдельными банковскими платежными агентами и их группами по разным признакам.</p> <p>Контроль за соблюдением агентами и субагентами обязанностей по работе со специальными банковскими счетами также осуществляют государственные налоговые органы, которые имеют право налагать штрафы на нарушителей – организации и индивидуальных предпринимателей.</p> <p>Кредитная организация обязана выдавать налоговым органам справки о наличии у нее специальных банковских счетов и (или) об остатках денежных средств на этих счетах, выписки по операциям на специальных банковских счетах своих платежных агентов (субагентов) в течение трех дней со дня получения запроса. Эти справки могут запрашиваться налоговыми органами в целях осуществления контроля и проверок деятельности банковских платежных агентов</p>	<p>Контрольно-кассовая техника банковского платежного агента должна обеспечивать выдачу клиенту кассового чека, содержащего обязательные реквизиты: наименование документа (кассовый чек); общую сумму принятых (выданных) денежных средств; вид операции; размер уплачиваемого клиентом вознаграждения в виде общей суммы (в том числе вознаграждение агента в случае его взимания); дату, время приема (выдачи) денежных средств; номер кассового чека и контрольно-кассовой техники; адрес места приема (выдачи) денежных средств; наименование, место нахождения, телефоны кредитной организации и банковского платежного агента, а также их ИНН.</p> <p>Кредитная организация ведет реестр привлеченных банковских платежных агентов, в котором перечислены адреса всех мест, в которых агенты осуществляют свою деятельность. Это позволяет клиенту определить правомочность деятельности любой точки обслуживания агента. Данная процедура входит в комплекс мероприятий предварительного контроля. Кредитная организация устанавливает банковскому платежному агенту лимит авторизации в зависимости от суммы, находящейся на его банковском счете. Эта контрольная процедура отвечает требованиям законодательства по ограничению сумм проведения операций с клиентами через банковских платежных агентов.</p> <p>На основании данных о физическом лице, предусмотренных договором, кредитная организация направляет в адрес агента ответ о возможности заключения договора о комплексном обслуживании клиента. Кредитная организация вправе не сообщать агенту причину отказа (но сообщает на основании письменного запроса физическому лицу).</p> <p>Кредитная организация уведомляет агента о невозможности осуществления перевода по причине недостаточной суммы лимита в каждый момент времени осуществления конкретного перевода.</p> <p>В рамках специальных проверок кредитной организацией реализуется текущий и последующий контроль за деятельностью банковского платежного агента на основании документов и сведений, имеющихся в его распоряжении</p>

## Классификация операций (услуг) по необходимости использования банковского счета

Услуги, для оказания которых требуется открытие банковского счета		Услуги, для оказания которых не требуется открытие банковского счета	
депозитные	инвестиционные	кредитные	платежные
Операции по привлечению средств граждан во вклады	Операции по управлению денежными средствами и ценными бумагами физических лиц	Операции по предоставлению кредитов	Операции, связанные с проведением платежей и осуществлением переводов

Ведущее место в деятельности банковских агентов занимает оказание платежных услуг. Эти услуги в наибольшей мере востребованы населением, поэтому их предложение при запуске новых бизнес-моделей дает в среднесрочной перспективе наилучший коммерческий эффект. Платежные операции становятся базовыми для предложения остальных банковских продуктов, поскольку передача (движение) денежных средств происходит как при кредитовании, так и при операциях по вкладам. В общем случае платежи могут осуществляться как в безналичной форме, т. е. по банковским счетам, так и без открытия банковского счета.

В розничном секторе в настоящее время доминируют три типа платежных услуг,

которые имеют различную правовую основу: платежи по банковским счетам с использованием банковских карт, переводы без открытия банковского счета (оплата услуг ЖКХ), перечисления через платежных агентов по приему платежей физических лиц и банковских платежных агентов, в том числе с использованием терминалов (например, оплата услуг мобильной связи, ЖКХ и т. д.).

В соответствии с представленными на рисунке функциями банковский платежный агент либо принимает у клиентов банка наличные денежные средства, либо предоставляет наличные, передает их в банк, либо снимает средства со счетов от имени клиентов.

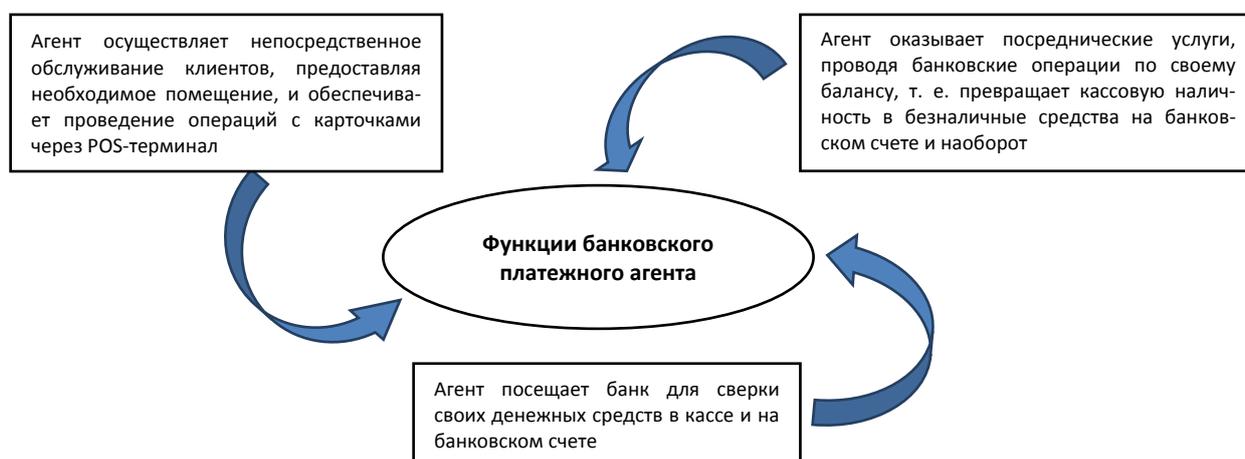


Рис. Функции банковского платежного агента

Фактически клиенты делегируют агенту задачу посещения банка, что повышает экономическую эффективность платежной системы. Благодаря зачету требований в отношении чистых денежных поступлений сокращается общая сумма наличных средств, которые необходимо доставлять в

банк (из банка). Кроме того, благодаря объединению потребностей всех клиентов в наличности сокращается необходимое количество посещений банка.

В настоящее время кредитные организации стремятся активно расширять свое присутствие в регионах, предпринимают

усилия по созданию дополнительных каналов предложения (продажи) банковских услуг, приближению к той части потенциальных клиентов, которая до сих пор не была охвачена банковскими (финансовыми) услугами. Благодаря наличию широкой сети банковских платежных агентов кредитная организация способна организовать свою деятельность в тех регионах, где никогда не будет открыто отделение банка. Это в свою очередь повышает степень доступности банковских услуг, осуществляемых на качественно новом уровне, с большей гибкостью, без избыточных затрат на создание новых банковских филиалов и офисов.

Для превращения банковских платежных агентов в полноценные точки продаж банковских продуктов в современных условиях необходим активный поиск новых моделей построения розничного бизнеса и коммуникации с клиентами, а также расширение функционала и спектра услуг.

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.

С этой точки зрения ключевая роль банковского агента заключается в агрегировании потребностей всей совокупности клиентов в наличных денежных средствах. Фактически агент принимает на себя основной риск работы с наличными средствами, поскольку осуществляет их хранение и транспортировку.

Развернутая сеть банковских агентов решает широкий спектр задач банка. Она занимается проведением банковских операций (что является основной целью деятельности агентской сети). Кроме того, она освобождает банк от работы по приему и

выдаче наличных денег в отношении каждого клиента, а также от необходимости иметь штат сотрудников, постоянно занятых непосредственно с клиентами.

Агенты осуществляют маркетинг и предоставляют информацию о банке и его продуктах. Следует признать, что сторонние магазины розничной торговли не являются эффективным каналом рекламирования и продажи банковских продуктов (такие агенты могут недостаточно хорошо разбираться в финансовых продуктах, что снижает их возможности в плане предложения услуг клиентам).

Через агентов происходит открытие счетов и идентификация клиентов. Выполнение этих функций сопряжено с определенными проблемами, поскольку правила в отношении борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма обязательны к выполнению, и пренебрежение ими грозит принятием суровых организационных мер. Поэтому банки обязаны обеспечить, чтобы такая проверка проводилась специально обученными лицами.

Объективная заинтересованность банков в расширении агентской сети должна послужить развитию и укреплению национальной платежной системы. Рост агентской сети в рамках платежной системы должен осуществляться в более широком контексте полномасштабной стратегии развития банковского обслуживания, которая сможет аккумулировать усилия Центробанка, всех кредитных организаций, разнообразных по правовой форме, структурной организации и степени вовлеченности в систему платежных агентов и субагентов всех видов, по созданию системы взаимодействия платежных агентов на базе равенства и взаимного партнерства.

Сильная сторона деятельности агентов заключается в том, что они, как правило, специализируются на определенной категории участников рынка при проведении операций от имени банка. Успешная стратегия внеофисного банкинга, нацеленная как на работу с новыми категориями клиентов, так и на расширение территории

ального охвата, позволяет решать все эти задачи эффективно и при этом с разумными затратами.

Доверие клиентов и банка к банковскому агенту в первую очередь зависит от надежности предоставленной банком технологической платформы и в меньшей мере – от персонала, обслуживающего терминалы. Напротив, в отделении банка клиенты и органы надзора в равной мере доверяют и инфраструктуре, и банковским служащим. Поэтому кассиры являются, как правило, сотрудниками банка, а оператор POS-терминала, установленного у банковского платежного агента, может не состоять в штате банка. Взаимодействие с агентом вызывает у некоторых клиентов кризис доверия, связанный с переходом от личного общения (с кассиром, сотрудником банка) к технологической платформе.

Банк не в состоянии влиять на качество обслуживания клиентов своим агентом в той же степени, в какой он может повышать уровень подготовки персонала в собственном отделении. Это обстоятельство порождается двумя причинами: во-первых, на сотрудников агента не распространяются стандарты набора и подготовки персонала отделения банка; во-вторых, в условиях розничного предприятия агентская деятельность осуществляется попутно с продажей иных продуктов и предложений, неподконтрольных банку. К тому же агент осуществляет намного более ограниченный набор операций, нежели типичное отделение банка, и, следовательно, может ради экономии позволить себе иметь менее квалифицированный персонал, чем банк. Отметим при этом, что противоречий интересов между банками и агентами не наблюдается. Банковские агенты, как и другие каналы предоставления банковских услуг (отделения банков или банкоматы), должны соответствовать общей стратегии обслуживания банка, и это полностью укладывается в предлагаемую концепцию взаимодействия платежных агентов на базе равенства и взаимного партнерства. Деятельность агентов имеет много положи-

тельных сторон с точки зрения банка: они могут повысить степень удобства для клиентов, сократить транзакционные издержки и привлечь новых клиентов. Важно, чтобы банк имел в отношении каждого привлекаемого для работы агента четкое стратегическое видение, определяющее характер принимаемых решений, обеспечивающее необходимый круг функций агента и порядок оказания ему поддержки, а также позволяющее проводить в дальнейшем оценку его деятельности в сравнении с первоначальным стратегическим замыслом.

В качестве конкретных шагов по пути формирования единой системы взаимодействия платежных агентов можно выделить четыре стратегических направления их развития в зависимости от выполняемых банковскими агентами функций.

Первое направление развития – дальнейшая разгрузка банковских отделений. В функции агента при этом входит создание более удобных условий для клиентов: новых точек обслуживания, сокращение очередей, непосредственное взаимодействие с денежными средствами, находящимися на банковском счету. Также необходимо дальнейшее расширение спектра услуг банковских агентов, в первую очередь осуществляя вывод низкодоходных операций за пределы дорогостоящей банковской инфраструктуры, что приведет к постепенному снижению банковских расходов.

Второе направление – борьба за привлечение новых категорий клиентов. Операционные расходы банковских платежных агентов заметно ниже затрат при использовании других действующих каналов осуществления банковских операций. Это должно стать для банков побудительным стимулом к использованию агентов для работы с новыми категориями клиентов, которые ранее не представлялись привлекательными с экономической точки зрения (например, с клиентами, имеющими невысокий уровень доходов).

Третье направление – расширение географического охвата. Розничные агенты должны заменять отсутствующие банков-

ские отделения в отдаленных районах, где количество и объем операций недостаточно высоки для того, чтобы содержание в них полноценных отделений было рентабельным.

И наконец, четвертое направление – создание своеобразного виртуального банка, не имеющего собственной инфраструктуры. В этой ситуации банк, придерживающийся стратегии малых затрат и больших объемов, может попытаться передать контакты с клиентами полностью на подряд розничным агентам. Совместно используемые, взаимосвязанные, объединенные общей стратегической целью агентские сети будут в перспективе играть ключевую роль в процессе массового расширения доступа к финансированию посредством внеофисного банкинга. Однако возможности развития внеофисного банкинга по расширению доступа различных

слоев населения к банковским услугам ограничиваются двумя факторами.

Во-первых, создание собственной розничной агентской сети требует времени и порождает для провайдеров финансовых услуг, действующих в качестве агентов, операционные риски, управление которыми может оказаться для них весьма трудной задачей.

Во-вторых, поскольку клиенты могут переводить свои сбережения в наличные деньги и снимать их только у специально назначенных агентов, провайдеры финансовых услуг вынуждены поддерживать ликвидную позицию своих агентов, подвергаясь тем самым дополнительным кредитным рискам. При такой концепции собственные агентские сети становятся значительным бременем для банков, которые планируют в дальнейшем расширять свою деятельность.

#### Список литературы

1. Ващекин А. Н. Применение математических методов теории нечетких множеств при моделировании принятия решений в экономической и правовой сфере // Экономика. Статистика. Информатика. Вестник УМО. – 2013. – № 6. – С. 18–21.
2. Ващекина И. В. Роль Центрального банка России в контроле и управлении рисками национальной платежной системы // Современные технологии управления-2014 : сборник материалов Международной научной конференции. Москва, 14–15 июля 2014 г. – Киров, 2014. – С. 1809–1817.
3. Косов М. Е., Ахмадеев Р. Г. Финансово-банковское регулирование макроэкономических процессов в России // Финансы и кредит. – 2015. – № 20 (644). – С. 22–30.

#### References

1. Vashchekin A. N. Primenenie matematicheskikh metodov teorii nechetkikh mnozhestv pri modelirovanii prinyatiya resheniy v ekonomicheskoy i pravovoy sfere [Using Mathematic Methods of the Theory of Indistinct Sets for Modeling Decision-Making in Economic and Legal Sphere]. *Ekonomika. Statistika. Informatika. Vestnik UMO* [Economics. Statistics. Information Science. Vestnik UMO], 2013, No. 6, pp. 18–21. (In Russ.).
2. Vashchekina I. V. Rol' Tsentral'nogo banka Rossii v kontrole i upravlenii riskami natsional'noy platezhnoy sistemy [The Role of the Central Bank of Russia in Control and Management of National Payment System Risks]. *Sovremennyye tekhnologii upravleniya-2014, sbornik materialov Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii. Moskva, 14–15 iyulya 2014 g.* [Current Technologies of Management-2014, collection of materials of the International Conference. Moscow, 14–15 July 2014]. Kirov, 2014, pp. 1809–1817. (In Russ.).
3. Kosov M. E., Akhmadeev R. G. Finansovo-bankovskoe regulirovanie makroekonomicheskikh protsessov v Rossii [Finance and Bank Regulation of Macro-Economic Processes in Russia]. *Finance and Credit*, 2015, No. 20 (644), pp. 22–30. (In Russ.).