

Оценка доступности финансовых онлайн-услуг населению Кемеровской области – Кузбасса*

Эльмира М. Лубкова^{a, @, ID1}; Галина С. Ермолаева^{a, ID2}; Анна Э. Шилова^{a, ID3}

^a Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Россия, г. Кемерово

@ lem.fk@kuzstu.ru

ID1 <https://orcid.org/0000-0002-3255-779X>

ID2 <https://orcid.org/0000-0003-3191-2080>

ID3 <https://orcid.org/0000-0002-1887-2275>

Поступила в редакцию 09.04.2020. Принята к печати 08.05.2020.

Аннотация: В условиях цифровизации экономики вопрос использования интернет-платформ в сфере финансов становится все более актуальным. С одной стороны, они позволяют повысить доступность финансовых услуг и обеспечить сокращение времени на их получение. С другой стороны, при недостаточной финансовой грамотности и неполном интернет-покрытии территорий в удаленных населенных пунктах данный вопрос может быть решен только на основе разработки и реализации мер по минимизации барьеров. Цель исследования – оценка финансовой доступности онлайн-услуг. Объект – отношения между потребителями и финансовыми институтами в процессе реализации финансовых услуг в удаленном доступе, предмет – финансовая доступность онлайн-услуг. Применены эмпирический, монографический, абстрактно-логический методы исследования. Оценка финансовой доступности на основе эмпирических данных позволила сделать выводы, что у большинства опрошенных есть возможность выбора услуг банков в дистанционном доступе, реже – страховых компаний и еще реже – других финансовых институтов. Респонденты отметили, что они сталкиваются с барьерами при получении финансовых услуг, в том числе в удаленном доступе. Результаты могут применяться при разработке региональных программ по развитию финансового рынка и в рамках дальнейших исследований финансовой доступности в Кемеровской области. Исследование может стать основой для разработки механизма повышения финансовой доступности за счет разработки совокупности мер, направленных на повышение финансовой грамотности, полное интернет-покрытие территории и повышение доверия к финансовым институтам.

Ключевые слова: финансовая доступность, финансовые услуги, удаленный доступ, экономические барьеры, банковские услуги, страховые услуги

Для цитирования: Лубкова Э. М., Ермолаева Г. С., Шилова А. Э. Оценка доступности финансовых онлайн-услуг населению Кемеровской области – Кузбасса // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2020. Т. 5. № 3. С. 387–396. DOI: <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396>

Введение

В условиях развития финансового рынка одним из приоритетных направлений остается обеспечение доступности финансовых услуг, в том числе посредством дистанционных каналов обслуживания. Определение и содержание категории *финансовая доступность* предложено Банком России в 2015 г.: это состояние финансового рынка, при котором и физические (взрослое, а именно дееспособное, население нашей страны), и юридические (субъекты малого и среднего предпринимательства) лица имеют полноценный доступ к получению базового набора финансовых услуг¹.

Исследованием финансовой доступности занимаются О. М. Возная, Е. А. Яковлева и А. А. Илунина [1], Л. К. Улыбина и С. А. Федоренко [2], М. Г. Стоколосова [3].

Ю. Г. Мингазова, Д. О. Измайлова, Р. И. Шарафутдинов рассматривают доступность финансовых услуг как доступ граждан к широкому спектру финансовых сервисов в области платежей и сбережения и отмечают важность использования официальных сервисов с целью безопасного осуществления операций [4].

Потребители могут использовать финансовые продукты и услуги только при наличии соответствующей инфраструктуры их предоставления (речь идет о физической и дистанционной доступности) [5]. В современных условиях интенсивный процесс цифровизации финансового рынка оказывает влияние на уровень финансовой доступности отдельного региона и страны в целом. Следует согласиться с мнением А. Е. Литвиненко: все больше

* Статья написана в рамках III Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 300-летию освоения Кузбасса, «Управление организациями в современной экономике». Специальная тема: «Цифровая трансформация управления».

¹ Стратегия повышения финансовой доступности в РФ на период 2018–2020 гг. // Банк России. Режим доступа: https://cbr.ru/analytics/develop/str_2018_2020/ (дата обращения: 02.04.2020).

услуг оказывается дистанционно (удаленно), что значительно снижает роль компонента физической доступности в структуре финансовой доступности [6].

По мнению О. Д. Шумаковой, для повышения доступности финансовых услуг необходимо развитие каналов удаленного доступа, а также повышение финансовой грамотности населения, поскольку применение цифровых платформ в повседневной практике требует определенных навыков. Развитие финансовой инфраструктуры на основе цифровизации, ответственное клиентоориентированное поведение финансовых институтов будет способствовать повышению качества жизни населения [7]. Вопросы цифровизации рынка финансовых услуг исследуют Н. В. Фадейкина и Т. Т. Бъядовский [8; 9], Е. Д. Вайсман и М. В. Подшивалова [10], А. М. Тазеева и Т. В. Крамин [11].

На уровне мирового сообщества разработаны стандарты цифровой финансовой доступности «Группы 20» (*The Group of Twenty, G20*)² для содействия развитию цифровых финансовых услуг, согласно которым необходимы цифровой подход к финансовой доступности, развитие инфраструктуры для построения цифровой экосистемы, повышение уровня финансовой грамотности населения и т. д. По мнению Ш. Т. Чана, наиболее эффективным способом выполнения стандартов G20 является включение их в национальные стратегии и планы развития с учетом принципов заинтересованности государственного сектора, полноты и актуальности нормативной базы, прозрачности и защищенности, обеспечения эффективной инфраструктуры, конкуренции и сотрудничества, внедрения эффективных методов управления и контроля рисков, обеспечения эффективного надзора со стороны государства [12]. А. А. Антипов, А. О. Липатов и В. В. Мищенко отмечают отставание России от ведущих стран в части внедрения современных технологий, однако говорят и о позитивных трансформациях, таких как развитие дистанционного банковского обслуживания, современное правовое регулирование национальной платежной системы, возможность осуществления электронных платежей с высоким уровнем безопасности [13].

Е. К. Воронкова, Е. И. Громова, Т. Е. Паушева отмечают в качестве преимуществ предоставления финансовых услуг через дистанционные финансовые сервисы круглосуточный режим работы, дешевизну, информативность для клиента, а в качестве недостатков – необходимость поддержания соответствующего уровня безопасности, стабильных каналов связи, дополнительные расходы финансовых организаций [14].

Финансовая доступность включает в себя доступность банковских и страховых услуг, а также услуг

микрофинансовых организаций (МФО), кредитных потребительских кооперативов (КПК), ломбардов. Российские ученые анализируют отдельные аспекты финансовой доступности. И. Г. Гугнюк предлагает проводить анализ доступности банковских услуг на основе показателей, характеризующих количественные, качественные, информационные аспекты с учетом их безопасности, и понимает под доступностью банковских услуг «уровень деятельности кредитной организации, направленной на свободное, своевременное, открытое оказание прозрачных банковских услуг в необходимом количестве и по умеренным ценам» [15, с. 238].

А. А. Гулько, Е. Н. Пашкова связывают рост востребованности страховых услуг с повышением их доступности. Развитие электронных каналов позволяет поднять сервис на новый уровень [16]. Кроме того, увеличение интереса к удаленным сервисам страховых компаний может быть связано с сокращением числа региональных страховщиков, как отмечают О. Н. Козлова и Д. О. Черней [17].

О. М. Возная, Е. А. Яковлева и А. А. Илунина для повышения финансовой доступности считают возможным использование услуг, предоставляемых КПК в удаленном доступе на фоне сокращения филиалов и отделений банков, в том числе в малонаселенных и труднодоступных районах [18]. О. Б. Березинская отмечает целесообразность развития микрофинансирования в дополнение к системе банковских услуг [19]. По нашему мнению, в условиях цифровизации повышение спроса на финансовые услуги в удаленном доступе возможно только при повышении финансовой грамотности населения [20–22].

Цифровизация финансового рынка возможна на основе одной из трех моделей: традиционной, когда финансовые услуги оказываются в физическом доступе; онлайн-модели, когда услуги всех финансовых институтов предоставляются посредством сети Интернет; и смешанной, или интегрированной, модели, сочетающей традиционные каналы обслуживания клиентов и онлайн-способы оказания финансовых услуг. Для России характерна интегрированная модель³.

А. А. Костин и Г. В. Цветова отмечают, что проблемы финансовой доступности в удаленном и физическом доступе по-прежнему могут быть низкой мобильностью отдельных категорий граждан, удаленность территорий проживания, отсутствие отделений финансовых организаций, неустойчивая зона покрытия либо отсутствие сети Интернет [23]. Следует согласиться с данной позицией, поскольку, безусловно, эти факторы замедляют процесс цифровизации и повышения финансовой доступности.

В настоящее время в регионах различаются характеристики рынков финансовых услуг в удаленном доступе.

² G20 high-level principles for digital financial inclusion. GPFI, 2016. 26 p.

³ Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 гг. М.: Центральный банк РФ, 2018. 19 с.

Это обусловлено различной структурой населения (половозрастная структура, соотношение сельского и городского населения, уровень финансовой грамотности и готовность пользоваться финансовыми услугами в удаленном доступе). Кроме того, существуют различия в интернет-покрытии территории как на межрегиональном, так и на внутрирегиональном уровне.

Методы и материалы

В исследовании применены эмпирический, монографический, абстрактно-логический методы. Совместно с Правительством Кемеровской области – Кузбасса и отделением Сибирского ГУ Банка России в г. Кемерово проведено исследование доступности финансовых услуг в удаленном доступе на территории региона. На основе методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ⁴ была разработана анкета.

Основу выборочной совокупности составили 9725 человек из 34 муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса. Все респонденты были распределены по полу, возрасту и социальному статусу. Большую часть выборки составили женщины (80,3 %). Выделены 4 возрастные группы анкетированных: до 20 лет (16,65 %), 20–40 лет (43,35 %), 40–60 лет (35,23 %) и старше 60 лет (4,77 %). Социальный статус респондентов неоднороден. Так, наибольшая их часть работают по найму (66,97 %). Далее следуют группы учащихся (17,85 %), пенсионеров (5,62 %), самозанятых (3,17 %), временно не работающих (2,26 %), предпринимателей (2,1 %), безработных (1,14 %). Самая малочисленная группа – пенсионеры по инвалидности (0,88 %).

Для оценки финансовой доступности банковских и страховых услуг, услуг МФО и КПК использовалась градация, отражающая наличие альтернатив при выборе компаний, предоставляющих услуги:

- услуги полностью доступны (предоставляются более, чем 8 компаниями; имеется дистанционное обслуживание);
- выбор ограничен (нужную услугу предоставляют не более 8 компаний);
- выбор заметно ограничен (услугу предоставляют не более 5 компаний);
- выбора нет (представлена только 1 компания).

Результаты

Для Кемеровской области характерна неравномерная территориальная структура населения. Наиболее густонаселенным является юго-запад области, поскольку здесь расположены основные промышленные предприятия, вокруг которых развивается инфраструктура. Поэтому неодинаковы возможности предоставления финансовых

услуг в онлайн-формате. Соответственно, оценки финансовой доступности отличаются в разных муниципальных образованиях.

Услуги банков являются наиболее востребованным и популярным видом финансовых услуг в Кемеровской области. В современных условиях население активно пользуется услугами банков в удаленном доступе посредством сети Интернет или с помощью приложений, разработанных и предлагаемых банками своим клиентам (табл. 1). Независимо от территории проживания респонденты оценивают возможность использования банковских услуг на высоком уровне. В целом по всем муниципальным образованиям 2/3 населения удовлетворены дистанционным доступом к банковским услугам, т. е. их оказывают более 8 кредитных организаций. Более 80 % опрошенных считают банковские услуги полностью доступными в электронном доступе в Анжеро-Судженском, Междуреченском, Юргинском городских округах, а также в Ижморском, Мариинском, Таштагольском муниципальных районах. Около 20 % всех респондентов оценивают удаленный доступ к банковским услугам как недостаточный, поскольку считают, что нужную услугу предоставляют не более 8 компаний. Не удовлетворены удаленным доступом к банковским услугам, т. е. считают выбор банковских услуг в дистанционном доступе заметно ограниченным или отмечают его отсутствие, около 7 % респондентов. Наибольшее количество негативно характеризующих удаленную доступность опрошенных проживают в Беловском – 11,76 % и Березовском – 9,09 % городских округах, Крапивинском – 9,68 %, Чебудинском – 9,09 % и Тисульском – 8,33 % муниципальных районах.

Как показывает практика, страховые услуги менее востребованы, чем банковские. Их удаленная доступность также оказалась ниже по результатам анкетирования (табл. 1). В целом по Кемеровской области только 38,8 % респондентов считают доступность страховых услуг через удаленные каналы достаточно высокой, 35,64 % – ограниченной, 10,75 % – испытывают существенные затруднения, для 14,82 % использование страховых услуг в удаленном доступе проблематично, поскольку отсутствует выбор страховых организаций. Ситуация существенно различается по муниципальным образованиям. В Междуреченском городском округе 84,36 % респондентов характеризуют возможность удаленного доступа к страховым услугам как высокую, в то время как в Ленинск-Кузнецком муниципальном районе этот же показатель не превышает 1 % и большинство опрошенных считают, что отсутствует выбор страховой организации при получении страховых услуг дистанционно.

Небанковский финансовый сектор, представленный МФО, КПК и ломбардами, зачастую выступает альтернативой банковскому сектору в части предоставления

⁴ Об утверждении Методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по внедрению стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации. Приказ Министерства экономического развития РФ от 17.10.2019 № 670. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/563574869> (дата обращения: 03.04.2020).

Табл. 1. Оценка финансовой доступности банковских и страховых услуг в удаленном доступе в муниципальных образованиях Кемеровской области – Кузбасса, %

Tab. 1. Financial availability of remote banking and insurance services in municipalities of the Kemerovo region aka Kuzbass, %

Муниципальное образование	Банковские услуги				Страховые услуги			
	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет
городские округа								
Анжеро-Судженский	80,77	7,69	3,85	7,69	42,31	30,77	7,69	19,23
Беловский	74,51	13,73	5,88	5,88	31,37	33,33	13,73	21,57
Березовский	72,73	18,18	0,00	9,09	36,36	27,27	9,09	27,27
Калтанский	74,80	19,69	3,15	2,36	38,19	41,73	10,24	9,84
Кемеровский	76,12	17,57	3,21	3,10	40,61	34,85	8,34	16,21
Киселевский	75,78	18,63	1,24	4,35	40,37	37,27	9,94	12,42
Краснобродский	76,12	17,91	1,49	4,48	41,79	38,81	8,96	10,45
Ленинск-Кузнецкий	72,41	17,24	6,90	3,45	34,48	31,03	6,90	27,59
Междуреченский	85,19	10,29	2,88	1,65	84,36	8,64	4,53	2,47
Мысковский	74,67	22,67	2,67	0,00	36,00	40,00	16,00	8,00
Новокузнецкий	77,38	17,86	3,57	1,19	30,95	35,71	11,90	21,43
Осинниковский	69,41	22,78	2,60	5,21	34,71	34,71	12,15	18,44
Полысаевский	73,56	18,97	3,45	4,02	39,08	40,23	11,49	9,20
Прокопьевский	73,45	19,61	3,98	2,96	39,53	38,42	11,52	10,54
Тайгинский	73,12	17,74	5,91	3,23	33,87	37,10	11,29	17,74
Юргинский	80,31	14,96	3,15	1,57	31,50	39,37	8,66	20,47
муниципальные районы								
Беловский	75,96	16,35	3,85	3,85	33,65	25,96	6,73	33,65
Гурьевский	78,54	14,15	2,83	4,48	32,08	42,22	9,20	16,51
Ижморский	86,05	6,98	4,65	2,33	29,07	34,88	17,44	18,60
Кемеровский	76,75	15,69	3,64	3,92	33,05	37,82	10,92	18,21
Крапивинский	74,19	16,13	9,68	0,00	38,71	32,26	12,90	16,13
Ленинск-Кузнецкий	72,09	17,05	7,75	3,10	0,78	37,21	60,47	1,55
Мариинский	89,47	10,53	0,00	0,00	57,89	36,84	0,00	5,26
Новокузнецкий	70,37	21,60	3,70	4,32	37,04	36,42	6,79	19,75
Прокопьевский	74,65	18,05	3,25	4,06	43,00	31,64	11,36	14,00
Промышленновский	75,57	19,40	3,27	1,76	33,75	32,49	10,58	23,17
Таштагольский	82,93	14,63	1,22	1,22	42,68	31,71	12,20	13,41
Тисульский	58,33	33,33	0,00	8,33	25,00	25,00	8,33	41,67
Топкинский	71,29	24,75	1,98	1,98	31,68	43,56	8,91	15,84
Тяжинский	77,78	22,22	0,00	0,00	55,56	33,33	0,00	11,11
Чебулинский	77,27	13,64	9,09	0,00	27,27	59,09	9,09	4,55
Юргинский	73,91	21,74	2,17	2,17	58,70	23,91	4,35	13,04
Яйский	77,78	16,67	4,63	0,93	34,26	34,26	12,04	19,44
Яшкинский	70,50	23,74	3,60	2,16	26,62	33,09	14,39	25,90
Всего	75,19	18,17	3,49	3,16	38,80	35,64	10,75	14,82

DOI: 10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396

отдельных финансовых услуг населению. Несмотря на меньшую популярность данных услуг на территории Кемеровской области, по сравнению с услугами банков и страховых компаний, они в определенной мере востребованы, однако возможности удаленного доступа к таким услугам существенно ниже (табл. 2).

Менее 30 % всех опрошенных считают доступность услуг МФО через дистанционные каналы высокой. Такая оценка является обоснованной, поскольку количество МФО, оказывающих услуги на территории региона,

по сравнению с количеством банков и страховых компаний, незначительно. Выявлены муниципальные образования, в которых существенно отличается дистанционная доступность услуг МФО. С точки зрения возможности выбора МФО для получения услуг дистанционно наиболее благоприятная ситуация сложилась в Междуреченском городском округе, где 80,66 % респондентов считают, что доступ к услугам МФО предоставляют более 8 компаний, в то время как в Ленинск-Кузнецком муниципальном районе таких респондентов менее 1 %.

Табл. 2. Оценка финансовой доступности услуг небанковских финансовых организаций в удаленном доступе в муниципальных образованиях Кемеровской области – Кузбасса, %

Tab. 2. Financial availability of remote services provided by non-bank financial organizations in the municipalities of the Kemerovo region aka Kuzbass, %

Муниципальное образование	МФО				КПК				Ломбарды			
	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет
городские округа												
Анжеро-Судженский	30,77	19,23	11,54	38,46	11,54	34,62	11,54	42,31	23,08	19,23	7,69	50,00
Беловский	19,61	19,61	23,53	37,25	13,73	21,57	25,49	39,22	11,76	13,73	21,57	52,94
Березовский	18,18	31,82	13,64	36,36	4,55	40,91	13,64	40,91	9,09	31,82	13,64	45,45
Калтанский	25,98	29,13	18,11	26,77	20,47	33,46	17,72	28,35	18,50	24,41	22,44	34,65
Кемеровский	26,50	29,68	14,21	29,61	22,63	29,79	15,65	31,93	21,37	24,84	15,47	38,32
Киселевский	31,06	30,43	15,53	22,98	32,30	26,09	18,01	23,60	29,81	26,09	14,29	29,81
Краснобродский	28,36	44,78	13,43	13,43	25,37	44,78	10,45	19,40	20,90	40,30	14,93	23,88
Ленинск-Кузнецкий	27,59	34,48	0,00	37,93	17,24	34,48	10,34	37,93	13,79	24,14	10,34	51,72
Междуреченский	80,66	7,00	4,94	7,41	79,84	7,41	4,53	8,23	79,84	6,58	4,53	9,05
Мысковский	36,00	28,00	14,67	21,33	22,67	34,67	13,33	29,33	26,67	34,67	13,33	25,33
Новокузнецкий	20,24	23,81	17,86	38,10	17,86	22,62	20,24	39,29	13,10	16,67	27,38	42,86
Осинниковский	27,11	28,85	17,57	26,46	23,43	28,42	17,79	30,37	22,78	26,46	19,96	30,80
Полысаевский	34,48	33,33	13,79	18,39	24,71	37,36	17,82	20,11	28,16	29,89	14,94	27,01
Прокопьевский	30,88	35,20	15,12	18,80	26,51	35,76	16,27	21,46	28,82	29,55	15,76	25,87
Тайгинский	25,81	31,18	15,59	27,42	19,89	30,65	16,13	33,33	16,67	29,03	18,82	35,48
Юргинский	25,20	27,56	21,26	25,98	13,39	37,80	22,05	26,77	17,32	18,90	20,47	43,31
муниципальные районы												
Беловский	29,81	18,27	9,62	42,31	30,77	17,31	10,58	41,35	27,88	15,38	8,65	48,08
Гурьевский	21,70	29,25	16,98	32,08	15,33	32,08	16,75	35,85	14,39	24,29	14,15	47,17
Ижморский	15,12	18,60	22,09	44,19	15,12	18,60	16,28	50,00	9,30	5,81	8,14	76,74
Кемеровский	22,41	31,65	15,13	30,81	21,57	27,73	18,49	32,21	19,61	22,97	17,09	40,34
Крапивинский	25,81	25,81	16,13	32,26	16,13	32,26	12,90	38,71	16,13	19,35	3,23	61,29
Ленинск-Кузнецкий	0,78	0,00	36,43	62,79	0,78	0,00	1,55	97,67	0,78	0,00	0,00	99,22
Мариинский	47,37	21,05	15,79	15,79	36,84	15,79	10,53	36,84	21,05	36,84	5,26	36,84
Новокузнецкий	22,84	27,16	9,26	40,74	20,99	25,93	8,02	45,06	20,37	23,46	6,79	49,38
Прокопьевский	35,09	28,19	12,37	24,34	30,43	30,02	12,58	26,98	26,98	24,95	15,42	32,66

Муниципальное образование	МФО				КПК				Ломбарды			
	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет	Полностью доступны	Выбор ограничен	Выбор заметно ограничен	Выбора нет
Промышленновский	25,44	31,49	14,61	28,46	23,68	30,48	18,14	27,71	17,13	24,43	14,36	44,08
Таштагольский	41,46	19,51	14,63	24,39	32,93	24,39	14,63	28,05	25,61	21,95	14,63	37,80
Тисульский	16,67	25,00	8,33	50,00	8,33	8,33	16,67	66,67	8,33	0,00	8,33	83,33
Топкинский	26,73	35,64	12,87	24,75	20,79	37,62	16,83	24,75	18,81	33,66	16,83	30,69
Тяжинский	22,22	55,56	0,00	22,22	11,11	55,56	11,11	22,22	11,11	44,44	11,11	33,33
Чебулинский	9,09	63,64	13,64	13,64	0,00	0,00	4,55	95,45	0,00	0,00	4,55	95,45
Юргинский	23,91	47,83	10,87	17,39	21,74	39,13	17,39	21,74	13,04	26,09	30,43	30,43
Яйский	30,56	25,93	13,89	29,63	19,44	30,56	14,81	35,19	17,59	22,22	15,74	44,44
Яшкинский	17,27	32,37	16,55	33,81	15,11	32,37	18,71	33,81	8,63	23,74	15,11	52,52
Всего	28,68	29,96	14,92	26,44	24,47	30,39	15,59	29,55	23,67	24,99	15,28	36,06

Востребованность услуг КПК, как и услуг других небанковских финансовых организаций, уступает банковским и страховым. Финансовые услуги КПК удаленно доступными считают 24,47 % опрошенных, около трети респондентов отмечают несущественные затруднения, а 45,14 % – испытывают затруднения. Максимальные оценки даны респондентами из Междуреченского городского округа – 79,84 %. Затруднения испытывают представители Березовского городского округа, Ленинск-Кузнецкого, Тисульского, Чебулинского муниципальных районов. Полностью удовлетворены удаленным доступом к услугам КПК в этих территориях до 10 % респондентов. В Чебулинском муниципальном районе нет респондентов, высоко оценивающих удаленную доступность услуг КПК.

Структура мнений опрошенных относительно удаленной доступности услуг ломбардов несущественно отличается от характеристик остальных видов услуг небанковских финансовых организаций. Только 23,67 % опрошенных оценили удаленную доступность услуг ломбардов как высокую, 24,99 % – испытывают несущественные затруднения, 51,34 % – испытывают затруднения при пользовании услугами ломбардов посредством удаленного доступа. Стоит отметить высокие оценки удаленной доступности услуг ломбардов в Междуреченском городском округе – 79,84 %. В Ленинск-Кузнецком и Чебулинском муниципальных районах результаты опроса демонстрируют противоположные мнения.

Основными условиями повышения финансовой доступности в регионе являются полное интернет-покрытие, повышение финансовой грамотности, снятие барьеров при получении финансовых услуг. Оценка влияния основных барьеров респондентами приведена

в табл. 3. Не сталкиваются с барьерами при получении финансовых услуг только 34,03 % всех респондентов. Более трети респондентов отмечают в качестве барьера при получении финансовых услуг в удаленном доступе отсутствие доверия к финансовым организациям, для каждого пятого требования финансовых организаций являются слишком жесткими. 8,27 % опрошенных отмечают, что работодатель диктует свои требования по зарплатным проектам.

Заключение

Центральный банк России под понятием финансовой доступности устанавливает возможность полноценного доступа к базовому набору финансовых услуг (страхование, кредитование, формирование сбережений, платежные услуги). Основная его деятельность в данном вопросе направлена на создание условий и правил на финансовом рынке, позволяющих каждому гражданину вне зависимости от места его проживания, уровня дохода, ограничений здоровья получить необходимые ему финансовые услуги⁵. Выявленные характеристики удаленной доступности финансовых услуг в Кемеровской области показали, что в данном исследовательском поле есть нерешенные вопросы, которые необходимо разрешить в ближайшее время. Несмотря на то, что наибольший уровень удаленной доступности характерен для банковских и страховых услуг, говорить о полном доступе к финансовым услугам на территории региона нельзя. Развитие удаленной доступности возможно за счет исключения барьеров, среди которых недоверие населения к финансовой системе, низкая финансовая грамотность и недостаточное интернет-покрытие.

⁵ Финансовая доступность // Банк России. Режим доступа: https://cbr.ru/develop/development_affor/ (дата обращения: 03.04.2020).

DOI: 10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396

Табл. 3. Структура мнений респондентов о наличии / отсутствии барьеров при получении финансовых услуг, %
 Tab. 3. Respondents' opinions on the presence or absence of problems related to financial services, %

Муниципальное образование	Нет барьеров	Требования финансовых организаций слишком жесткие	Нет доверия к финансовым организациям	Работодатель диктует свои условия по зарплатному проекту
городские округа				
Анжеро-Судженский	38,46	23,08	38,46	0,00
Беловский	21,57	19,61	43,14	15,69
Березовский	13,64	18,18	59,09	9,09
Калтанский	35,04	16,54	37,01	11,42
Кемеровский	36,58	20,71	33,55	9,15
Киселевский	31,06	24,84	36,02	8,07
Краснобродский	32,84	20,90	37,31	8,96
Ленинск-Кузнецкий	55,17	17,24	20,69	6,90
Междуреченский	23,05	8,23	67,49	1,23
Мысковский	37,33	22,67	33,33	6,67
Новокузнецкий	29,76	30,95	28,57	10,71
Осинниковский	26,68	26,25	38,61	8,46
Полысаевский	36,21	21,84	35,63	6,32
Прокопьевский	28,01	25,78	37,30	8,91
Тайгинский	25,27	24,73	43,01	6,99
Юргинский	28,35	30,71	34,65	6,30
муниципальные районы				
Беловский	46,15	18,27	26,92	8,65
Гурьевский	37,97	20,99	32,08	8,96
Ижморский	40,70	24,42	30,23	4,65
Кемеровский	37,54	20,45	34,45	7,56
Крапивинский	22,58	22,58	45,16	9,68
Ленинск-Кузнецкий	75,19	4,65	12,40	7,75
Мариинский	47,37	26,32	15,79	10,53
Новокузнецкий	38,89	32,10	25,93	3,09
Прокопьевский	43,61	22,92	26,57	6,90
Промышленновский	34,26	25,94	32,24	7,56
Таштагольский	31,71	20,73	35,37	12,20
Тисульский	58,33	8,33	33,33	0,00
Топкинский	39,60	17,82	34,65	7,92
Тяжинский	55,56	11,11	11,11	22,22
Чебулинский	36,36	27,27	36,36	0,00
Юргинский	26,09	30,43	36,96	6,52
Яйский	38,89	17,59	38,89	4,63
Яшкинский	28,78	26,62	37,41	7,19
Всего	34,03	22,54	35,17	8,27

Литература

1. Voznaia O. M., Yakovleva E. A., Ilunina A. A. The development features of credit consumer cooperatives with the aim of increasing financial inclusion // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. 2017. Т. 5. № 1. С. 465–466.
2. Улыбина Л. К., Федоренко С. А. Характерные особенности регионального финансового рынка и основные проблемы в обеспечении доступности финансовых услуг // Экономика и предпринимательство. 2015. № 12-3. С. 335–338.
3. Стоколесова М. Г. Роль Банка России в развитии цифровых финансовых услуг в целях повышения финансовой доступности // Вектор экономики. 2017. № 11. Режим доступа: <http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2017/11/financeandcredit/Stokolesova.pdf> (дата обращения: 02.04.2020).
4. Мингазова Ю. Г., Измайлова Д. О., Шарафутдинов Р. И. Доступность финансовых услуг как фактор влияния на сбалансированный экономический рост // Научные труды Центра перспективных экономических исследований. 2018. № 14. С. 6–14.
5. Цветова Г. В. Территориальная дифференциация доступности финансовых услуг в условиях цифровизации экономики // Глобальная трансформация России в эпоху цифровизации: проблемы, особенности, тенденции: мат-лы XIII Междунар. науч.-практ. конф. (Липецк, 17 апреля 2019 г.) Елец, 2019. С. 128–133.
6. Литвиненко А. Е. Изменение структуры и экономического содержания термина «финансовая доступность» в условиях цифровизации финансового рынка // Проблемы развития современного общества: сб. науч. ст. 5-й Всерос. науч.-практ. конф. (Курск, 23–24 января 2020 г.) Курск, 2020. С. 353–356.
7. Шумакова О. Д. Повышение доступности финансовых услуг на основе цифровизации // Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы: сб. тр. XX Междунар. науч.-практ. конф. (Владимир, 4–6 июня 2019 г.) Владимир, 2019. Т. 1. С. 178–180.
8. Фадейкина Н. В., Бъядовский Т. Т. Формирование национальной инновационной системы: отечественный и зарубежный опыт // Сибирская финансовая школа. 2017. № 1. С. 38–46.
9. Фадейкина Н. В., Бъядовский Т. Т. Отечественный и зарубежный опыт формирования национальных инновационных систем // Непрерывное профессиональное образование и новая экономика. 2018. № 1. С. 216–230.
10. Вайсман Е. Д., Подшивалова М. В. Цифровизация vs занятость: опыт банковского сектора // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». 2018. Т. 12. № 4. С. 26–34. DOI: 10.14529/em180403
11. Тазеева А. М., Крамин Т. В. Инновационное развитие банков на основе дистанционного банковского обслуживания // Экономические исследования и разработки. 2017. № 2. С. 6–17.
12. Чан Ш. Т. Повышение финансовой доступности во Вьетнаме на основе принципов развития розничных платежных услуг // Путеводитель предпринимателя. 2017. № 34. С. 288–294.
13. Антипов А. А., Липатов А. О., Мищенко В. В. Финансовая доступность инфраструктуры платежных услуг на территории Алтайского края // Деньги и кредит. 2017. № 8. С. 55–61.
14. Воронкова Е. К., Громова Е. И., Паушева Т. Е. Рынок электронных финансовых услуг России и финансовая доступность: проблемы и возможности // Проблемы экономики и юридической практики. 2017. № 2. С. 48–50.
15. Гутнюк И. Г. Доступность банковских финансовых услуг как финансово-правовое явление банковской деятельности // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2015. № 1. С. 235–239.
16. Гулько А. А., Пашкова Е. Н. Страховые услуги как индикатор развития финансовой доступности // Финансовая экономика. 2019. № 5. С. 572–576.
17. Козлова О. Н., Черней Д. О. Финансовая грамотность и гармонизация интересов участников пенсионной системы // Страхование в эпоху цифровой экономики: проблемы и перспективы: сб. тр. XIX Междунар. науч.-практ. конф. (Йошкар-Ола, 5–7 июня 2018 г.) Йошкар-Ола, 2018. Т. 1. С. 385–390.
18. Voznaia O. M., Yakovleva E. A., Ilunina A. A. Development features of consumer credit cooperatives with the aim of increasing financial inclusion // Актуальные проблемы современной науки: мат-лы Междунар. междисциплинарной науч.-практ. конф. (Воронеж, 1–2 июня 2018 г.) Воронеж, 2018. С. 219–221.
19. Березинская О. Б. Доступность финансовых услуг для населения: дисбалансы стратегий банковского розничного бизнеса // Банковское право. 2014. № 1. С. 37–46.
20. Козлова О. Н. Современное состояние регионального страхования на примере Кемеровской области // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2017. № 1. С. 39–46.
21. Лубкова Э. М., Шилова А. Э., Ермолаева Г. С., Шевелева О. Б. Роль высших учебных заведений в формировании механизма повышения финансовой грамотности населения (на материалах Кемеровской области) // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2019. № 5. С. 67–80. DOI: 10.21295/2223-5639-2019-5-67-80
22. Лубкова Э. М., Шилова А. Э., Ермолаева Г. С. Повышение финансовой грамотности населения как фактор социально-экономической стабильности в регионе // Россия молодая: сб. мат-лов XI Всерос. науч.-практ. конф.

DOI: 10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396

с междунар. участием (Кемерово, 16–19 апреля 2019 г.) Кемерово, 2019. Режим доступа: <http://science.kuzstu.ru/wp-content/Events/Conference/RM/2019/RM19/pages/Articles/80412.pdf> (дата обращения: 02.04.2020).

23. Костин А. А., Цветова Г. В. Финансовая доступность как направление развития финансового рынка Российской Федерации // Финансовая экономика: актуальные вопросы развития: сб. тр. II Междунар. студенческой науч. конф. (Хабаровск, 15 ноября 2019 г.) Хабаровск, 2019. Т. 1. С. 192–195.

original article

Evaluation of Availability of Online Financial Services to the Population of the Kemerovo Region (Kuzbass)*

Elmira M. Lubkova ^{a, @, ID1}; Galina S. Ermolaeva ^{a, ID2}; Anna E. Shilova ^{a, ID3}

^a T. F. Gorbachev Kuzbass State Technical University, Russia, Kemerovo

@ lem.fk@kuzstu.ru

ID1 <https://orcid.org/0000-0002-3255-779X>

ID2 <https://orcid.org/0000-0003-3191-2080>

ID3 <https://orcid.org/0000-0002-1887-2275>

Received 09.04.2020. Accepted 08.05.2020.

Abstract: The availability of online financial services is becoming increasingly relevant in the context of the digital economy. On the one hand, they are easily assessable and not time-consuming. On the other hand, there is insufficient financial literacy and incomplete Internet coverage of remote areas – the obstacles that have to be overcome. The research objective was to evaluate availability of online financial services in remote access. The study featured the relationship between consumers and financial institutions in the process of implementing financial services in remote access. It was based on empirical, monographic, and abstract-logical research methods. An analysis of empirical data showed that most respondents could choose remote banking services. Fewer respondents had access to online services of insurance companies and other financial institutions. Respondents complained about various problems in obtaining remote access to financial services. The authors believe that the research can help improve regional financial programs and encourage further studies of local financial availability by increasing financial literacy, full Internet coverage, and confidence in financial institutions.

Keywords: financial accessibility, financial services, remote access, economic barriers, banking services, insurance services

For citation: Lubkova E. M., Ermolaeva G. S., Shilova A. E. Evaluation of Availability of Online Financial Services to the Population of the Kemerovo Region (Kuzbass). *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sotsiologicheskie i ekonomicheskie nauki*, 2020, 5(3): 387–396. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396>

References

1. Voznaya O. M., Yakovleva E. A., Ilunina A. A. The development features of credit consumer cooperatives with the aim of increasing financial inclusion. *Aktualnye napravleniia nauchnykh issledovaniy XXI veka: teoriia i praktika*, 2017, 5(1): 465–466. (In Russ.)
2. Ulibina L. K., Fedorenko S. A. Characteristic features of the regional financial market, and the main challenges in providing access to financial services. *Ekonomika i predprinimatelstvo*, 2015, (12-3): 335–338. (In Russ.)
3. Stokolesova M. G. The role of the Bank of Russia in the development of digital financial services to increase financial inclusion. *Vektor ekonomiki*, 2017, (11). Available at: <http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2017/11/financeandcredit/Stokolesova.pdf> (accessed 02.04.2020). (In Russ.)
4. Mingazova Yu. G., Izmailova D. O., Sharafutdinov R. I. Financial inclusion and inclusive growth. *Nauchnye trudy Tsentra perspektivnykh ekonomicheskikh issledovaniy*, 2018, (14): 6–14. (In Russ.)
5. Tsvetova G. V. Territorial differentiation of availability of financial services in the conditions of digitalization of economy. *Global transformation of Russia in the digital age: problems, features, and trends: Proc. XIII Intern. Sci.-Prac. Conf., Lipetsk, April 17, 2019. Yelets*, 2019, 128–133. (In Russ.)

* The article was written for the III All-Russian Scientific and Practical Conference "Management of organizations in the modern economy" dedicated to the 300th Anniversary of Kuzbass Exploration, topic: Digital Management Transformation.

6. Litvinenko A. E. Change of structure and economic content of the term "financial availability" in the conditions of digitalization of the financial market. *Problems of development of modern society: Proc. 5th Sci.-Prac. Conf., Kursk, January 23–24, 2020*. Kursk, 2020, 353–356. (In Russ.)
7. Shumakova O. D. Increasing the availability of financial services through digitalization. *Insurance in the information society – place, tasks, and prospects: Proc. XX Intern. Sci.-Prac. Conf., Vladimir, June 4–6, 2019*. Vladimir, 2019, vol. 1, 178–180. (In Russ.)
8. Fadeikina N. V., Byadovsky T. T. Forming of national innovative system: domestic and foreign experience. *Sibirskaya finansovaya shkola*, 2017, (1): 38–46. (In Russ.)
9. Fadeikina N. V., Byadovsky T. T. Forming of national innovative system: domestic and foreign experience. *Nepreryvnoe professionalnoe obrazovanie i novaya ekonomika*, 2018, (1): 216–230. (In Russ.)
10. Vaisman E. D., Podshivalova M. V. Digitalization vs employment: banking sector experience. *Vestnik IuUrGU. Seriya "Ekonomika i menedzhment"*, 2018, 12(4): 26–34. (In Russ.) DOI: 10.14529/em180403
11. Tazeeva A. M., Kramin T. V. Innovative development banks on the basis of remote banking services. *Ekonomicheskie issledovaniia i razrabotki*, 2017, (2): 6–17. (In Russ.)
12. Chan Sh. T. Increase in financial availability in Vietnam on the basis of the principles of retail payment services development. *Putevoditel' predprinimatel'ya*, 2017, (34): 288–294. (In Russ.)
13. Antipov A. A., Lipatov A. O., Mishchenko V. V. Financial accessibility of payment services infrastructure in the Altai territory. *Dengi i kredit*, 2017, (8): 55–61. (In Russ.)
14. Voronkova E. K., Gromova E. I., Pausheva T. E. Market of electronic financial services of Russia and financial inclusion: problems and possibilities. *Problemy ekonomiki i iuridicheskoi praktiki*, 2017, (2): 48–50. (In Russ.)
15. Gugnyuk I. G. Availability of bank financial services as financial-legal phenomenon baning. *Vestnik of Saratov State Law Academy*, 2015, (1): 235–239. (In Russ.)
16. Gulko A. A., Pashkova E. N. Insurance services as an indicator of development of financial accessibility. *Finansovaya ekonomika*, 2019, (5): 572–576. (In Russ.)
17. Kozlova O. N., Cherney D. O. Financial literacy and harmonization of interests of pension participants systems. *Insurance in the era of the digital economy: problems and prospects: Proc. XIX Intern. Sci.-Prac. Conf., Yoshkar-Ola, June 5–7, 2018*. Yoshkar-Ola, 2018, vol. 1, 385–390. (In Russ.)
18. Voznaya O. M., Yakovleva E. A., Ilunina A. A. Development features of consumer credit cooperatives with the aim of increasing financial inclusion. *Actual problems of modern science: Proc. Intern. Interdisciplinary Sci.-Prac. Conf., Voronezh, June 1–2, 2018*. Voronezh, 2018, 219–221. (In Russ.)
19. Berezinskaya O. B. Accessibility of financial services for population: misbalances of strategies of banking retail business. *Bankovskoe pravo*, 2014, (1): 37–46. (In Russ.)
20. Kozlova O. N. Current state of regional insurance by the example of the Kemerovo region. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sotsiologicheskie i ekonomicheskie nauki*, 2017, (1): 39–46. (In Russ.)
21. Lubkova E. M., Shilova A. E., Ermolaeva G. S., Sheveleva O. B. The role of higher education institutions in shaping of the financial literacy mechanism improvement of the population (the Kemerovo region as a case study). *Vestnik Belgorodskogo universiteta kooperatsii, ekonomiki i prava*, 2019, (5): 67–80. (In Russ.) DOI: 10.21295/2223-5639-2019-5-67-80
22. Lubkova E. M., Shilova A. E., Ermolaeva G. S. Improving financial literacy of the population as a factor of socio-economic stability in the region. *Young Russia: Proc. XI All-Russian Sci.-Prac. Conf. with Intern. Participation, Kemerovo, April 16–19, 2019*. Kemerovo, 2019. Available at: <http://science.kuzstu.ru/wp-content/Events/Conference/RM/2019/RM19/pages/Articles/80412.pdf> (accessed 02.04.2020). (In Russ.)
23. Kostin A. A., Tsvetova G. V. Financial accessibility as a direction of development of the financial market of the Russian Federation. *Financial economics: topical development issues: Proc. II Intern. Student Sci. Conf., Khabarovsk, November 15, 2019*. Khabarovsk, 2019, vol. 1, 192–195. (In Russ.)