

СТРАТЕГИЯ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ  
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017-2023 ГОДЫ



# ФИНАНСОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ  
Российской Федерации



### Тема 3.1. Как работает банк, банковские услуги

**Одна из целей перспективного развития экономики России** – создание финансовой системы, которая была бы конкурентоспособна на мировом рынке и имела возможность обеспечить достаточный уровень инвестиционной активности в экономике. Важная роль в данной финансовой системе отводится банковской системе, как источнику экономического роста государства.

Потребителям банковских услуг очень важно знать, как работает банк и что представляют собой банковские услуги? Потребителям важно знать сколько стоят услуги на банковском рынке (для того, чтобы не переплачивать за навязанные и совсем не нужные услуги)?

Первоначально рассмотрим правовые основы функционирования банка, разберемся какие виды банков существуют, какие банковские операции и услуги могут предоставлять банки, как можно защитить свои права в случае предоставления не качественной услуги и куда можно обратиться за разъяснениями по банковскому сегменту?

С правовой точки зрения ст. 2 Федерального закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности» **банковская система Российской Федерации** (Рисунок 1) **включает в себя** Банк России, кредитные организации, а также филиалы и представительства иностранных банков. Таким образом, **современная российская банковская система является двухуровневой** (Рисунок 2).



Рисунок 1. Обобщенная структура банковской системы РФ



Рисунок 2. Детализированная структура банковской системы РФ

**Первый уровень** – это Банк России, который обладает рядом исключительных функций и полномочий, отличающих его от других банков.

**Центральный банк Российской Федерации** (Банк России) – это особый публично–правовой институт России, который представляет первый уровень российской банковской системы.

**Второй уровень** – это кредитные организации (банки и небанковские кредитные организации), которые подконтрольны Банку России и не обладают его полномочиями. Согласно закону «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 02.12.1990г. второй уровень представлен кредитными организациями и представительствами иностранных банков.

Некоторые экономисты **приводят другой состав второго уровня банковской системы**, который включает кроме перечисленных элементов включает банковскую инфраструктуру, в состав которой входят: система страхования вкладов, независимые платежные системы, аудиторские компании, консультационные и юридические компании, компании – поставщики информационно-технологических решений, учебные организации.

Остановимся на втором уровне банковской системы, который представлен кредитными организациями. Что же такое кредитная организация?

**Кредитная организация** – юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции.

**Кредитные организации представлены следующими субъектами:**

**Банк** – кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности определенные банковские операции.

Количество банков в последнее время сокращается. Это обусловлено конкурентной борьбой на рынке. На начало 2021 года банков в российском банковском секторе насчитывалось 402 банка, а на начало мая 2021 осталось уже 350 банков.

**Небанковская кредитная организация (НКО)** – кредитная организация, имеющая право осуществлять отдельные банковские операции, предусмотренные законодательством. НКО гораздо меньше в российском банковском секторе, на начало 2021 года их было 40, а на начало мая 2021 года уже 39 единиц.

**Что же представляет собой коммерческий банк?**

- 1) хранилище денег (**обиходное название**);
- 2) слово «банк» дословно переводится как «стол» (**этимология**);
- 3) учреждение, организация (**массовое представление**);

4) кредитная организация, которая имеет исключительное право совершения банковских операций: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности и срочности, открытие и ведение банковских счетов юридических лиц (**законодательное представление**).

Кредитные организации могут создавать **союзы** и **ассоциации**, не преследующие цели извлечения прибыли, для защиты и представления интересов своих членов, координации их деятельности, развития межрегиональных и международных связей, удовлетворения научных, информационных и профессиональных интересов, выработки рекомендаций по осуществлению банковской деятельности и решению иных совместных задач кредитных организаций. Союзам и ассоциациям кредитных организаций запрещается осуществление банковских операций. Союзы и ассоциации кредитных организаций создаются и регистрируются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для некоммерческих организаций.

Также коммерческие банки могут создавать банковские группы и банковские холдинги. Это позволяет им диверсифицировать свой бизнес и снижать риски. В группу входят такие банки как: ПАО Сбербанк, Банк ВТБ (ПАО), Банк ГПБ (АО) и другие.

Что же представляет собой банковская группа?

**Банковская группа** не является юридическим лицом и представляет собой объединение юридических лиц, в котором одно юридическое лицо или несколько юридических лиц находятся под контролем либо значительным влиянием одной кредитной организации.

**Банковский холдинг** является юридическим лицом и представляет собой объединение юридических лиц, включающее хотя бы одну кредитную организацию, находящуюся под контролем одного юридического лица, не являющегося кредитной организацией, а также (при их наличии) иные (не являющиеся кредитными организациями) юридические лица, находящиеся под контролем либо значительным влиянием головной организации банковского холдинга или входящие в банковские группы кредитных организаций – участников банковского холдинга, при условии, что доля банковской деятельности, определенная на основе методики Банка России, в деятельности банковского холдинга составляет не менее 40 процентов.

В современных реалиях произошли существенные изменения структуры банковского сектора. Основным законопроектом в данной области можно считать принятый 1 мая 2017 года Федеральный закон №92-ФЗ, согласно которому российские банки с 2018 года подразделяются на две категории: банки с базовой лицензией и банки с универсальной лицензией

### **Банки с универсальной лицензией:**

- осуществляют все банковские операции;
- соблюдают требования в полном объёме, в том числе по международным стандартам;
- соблюдают все нормативы;
- совершают операции и сделки с любыми ценными бумагами;
- раскрывают информацию в полном объёме;
- минимальный размер собственных средств (капитала) составляет 1 млрд. рублей.

### **Банки с базовой лицензией:**

- осуществляют банковские операции за исключением операций с иностранными юридическими лицам и иностранными организациями;
- могут не соблюдать международные стандарты;
- соблюдают только 5 нормативов;
- совершают операции и сделки с ценными бумагами первого (высшего) котировального списка Московской биржи;
- минимальный размер собственных средств (капитала) составляет 300 млн. рублей.
- и другое.

По данным, представленным на диаграмме (Рисунок 3) можно сказать, что в российском банковском секторе преобладают банки с универсальной лицензией. На начало 2021 года преобладают банки с универсальной лицензией. Так количество банков с универсальной лицензией составило 248 единиц, а банков с базовой лицензией – 118 единиц. В целом данные рисунка говорят о наличии тенденции закрытия

банков, в основном из-за несоблюдения банковских нормативных требований, установленных Банком России.



Рисунок 3. Динамика банков по видам банковских лицензий за 2019-2020гг.

В соответствии с Указанием от 22.07.2015 № 3737-У «О методике определения системно значимых кредитных организаций» Банк России ежегодно утверждает перечень системно значимых кредитных организаций.

В обновленный перечень (Рисунок 4) в сравнении с утвержденным в 2019 году осенью 2020 года был добавлен ПАО «Совкомбанк» с учетом ряда факторов, в том числе размера кредитной организации. Всего в перечень входят 12 банков, на долю которых приходится около 74% совокупных активов российского банковского сектора, что превышает порог в 60%, установленный Указанием № 3737-У.



№ п/п	Наименование кредитной организации	Рег. №
1	АО ЮниКредит Банк	1
2	Банк ГПБ (АО)	354
3	ПАО «Совкомбанк»	963
4	Банк ВТБ (ПАО)	1000
5	АО «АЛЬФА-БАНК»	1326
6	ПАО Сбербанк	1481
7	ПАО «Московский Кредитный Банк»	1978
8	ПАО Банк «ФК Открытие»	2209
9	ПАО РОСБАНК	2272
10	ПАО «Промсвязьбанк»	3251
11	АО «Райффайзенбанк»	3292
12	АО «Россельхозбанк»	3349

Источник: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Рисунок 4. Перечень системно значимых кредитных организаций

Очень важно банковским клиентам знать какие операции осуществляют коммерческие банки (их перечень закреплен статьей 5 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1)).

В соответствии с данным законом **к банковским операциям относятся:**

- 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады;
- 2) размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- 4) осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, по их банковским счетам;
- 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;



**6)** купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;

**7)** привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады, за исключением монет из драгоценных металлов, а также размещение привлеченных драгоценных металлов от своего имени и за свой счет; открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц в драгоценных металлах, осуществление переводов по поручению физических и юридических лиц;

**8)** осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

Кроме перечисленных операций **кредитная организация вправе осуществлять следующие сделки:**

**1)** выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;

**2)** приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

**3)** доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

**4)** осуществление операций с драгоценными металлами, монетами из драгоценных металлов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**5)** предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

**6)** лизинговые операции;

**7)** оказание консультационных и информационных услуг.

**8)** выдача банковских гарантий.

Кредитная организация вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все банковские операции и другие сделки осуществляются в рублях, а при наличии соответствующей лицензии Банка России – и в иностранной валюте.

**Кредитной организации запрещается заниматься** производственной, торговой и страховой деятельностью.

Указанные ограничения не распространяются на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и предусматривающих либо обязанность одной стороны договора передать другой стороне товар, либо обязанность одной стороны на условиях, определенных при заключении договора, в случае предъявления требования другой стороной купить или продать товар, если обязательство по поставке будет прекращено без исполнения в натуре, а также на заключение договоров в целях выполнения функций центрального контрагента и оператора товарных поставок в соответствии с Федеральным законом "О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте".

Сегодня основным объектом на банковском рынке является продажа банковских продуктов и услуг. Вопрос о различиях понятий «банковская услуга» и «банковский продукт» является дискуссионным. На наш взгляд, данные понятия являются очень близкими, наиболее существенное различие между ними – скорее количественное, нежели качественное. Дело в том, что банковский продукт может включать в себя одну услугу, а может состоять из целого комплекса услуг.

**Банковские услуги** – операции банка, совершаемые с целью удовлетворения потребностей потребителей и отражающие выполнение специфических функций банками. Банковские услуги носят в основной денежный характер, нематериальны и предоставляются на платной основе, т.е. за вознаграждение в виде комиссии, процента и т.п.

**Банковский продукт** – это определенный способ, которым банк оказывает или может оказать услугу клиенту. Это совокупность взаимосвязанных банковских операций и услуг, направленная на удовлетворение клиентских потребностей в различных видах банковской деятельности.

Очень важным для клиентов банков являются принципы взаимоотношения при потреблении банковских услуг и продуктов. Под **принципами взаимоотношений банка с клиентами** следует понимать основы их деятельности, правила, которых им следует придерживаться.

Клиенты должны знать свои права и обязанности, а также права и обязанности коммерческих банков. Рассмотрим сначала права и обязанности банка.

### **Права банка:**

- вправе совершать все экономические операции и сделки, определяемые его статусом;
- вправе выбирать клиентов, расширять или ограничивать сферу их обслуживания, требовать соблюдения правил, установленных согласно нормам делового оборота и отвечающих сущности денежно-кредитных отношений;
- имеет право получать проценты и комиссию, за исключением тех случаев, установленных договором.

### **Обязанности банка:**

- должен выполнять свои обязательства, вытекающие из его договорных отношений с клиентом;
- должен способствовать сохранению банковской тайны.

Также потребители банковских услуг **должны знать и свои права, и обязанности.**

### **Права клиента:**

- на открытие счета в банке;
- на получение назад средств, помещенных на счет в банке;
- на отсрочку платежа банку;
- самостоятельное выполнение некоторых банковских операций (в определенных случаях);
- на участие в совете банка, банковских ассоциациях.

### **Обязанности клиента:**

- должен быть ответственен перед законом за свою подпись в договорах с банком;

- должен соблюдать правила, установленные банком при совершении тех или иных операций;
- должен проводить анализ деятельности банка, которому он доверяет денежные средства и через который проводит платежи.

Очень часто в современной жизни потребители банковских услуг сталкиваются с определенными **рисками** (навязывание банковских дополнительных услуг, страховок, мошеннические действия по картам и т.д.). Очень важно знать кто же защищает права потребителей услуг в банковском сегменте.

Банк России защищает интересы потребителей на финансовом рынке (в том числе и на рынке банковских услуг). Именно Банк России следит за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора, препятствует навязыванию услуг, сокрытию от клиентов существенной информации, введению их в заблуждение и многому другому.

**Защита прав потребителей** включает два направления – **реактивное**, то есть работу с жалобами и обращениями, и **превентивное**, когда Банк России сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением.

В 2019 году при поддержке Банка России был создан **институт финансового уполномоченного** (часто его также называют финансовым омбудсменом). **Финансовый омбудсмен** позволяет достаточно быстро разрешить спор между гражданином и финансовой организацией, если у гражданина есть имущественные претензии к последней.

Потребители могут подать судебный иск к финансовой организации **только после обращения к финансовому уполномоченному**.

**Помощь** омбудсмена для граждан **бесплатна**, а принятое им решение – обязательно к исполнению финансовой организацией.

Сейчас омбудсмен рассматривает споры со страховыми компаниями и микрофинансовыми организациями. С 2021 года он также

займется рассмотрением претензий граждан к банкам и негосударственным пенсионным фондам.

В I квартале 2021 года в Банк России поступило 63,6 тысяч жалоб (Рисунок 5). По данным рисунка 4 можно сделать вывод, что наибольшую долю жалоб в Банк России приходится на кредитные организации, так за январь –март 2021 года данная доля составила 61,8%.



Рисунок 5. Распределение жалоб по секторам финансового рынка в 2020-2021гг. (январь-март) (по данным Банка России)

С вопросами, связанными со сферой финансов, или жалобой на финансовую организацию, граждане могут обращаться и в Банк России.

Интернет-приемная Банка России отвечает на обращения в среднем в течение трех дней, сложные случаи могут требовать больше времени, предельный срок ответа установлен законом и составляет 30 дней (с возможностью продления до 60 дней, если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства).

Круглосуточно связаться с Банком России можно по телефонам контактного центра или через чат мобильного приложения «ЦБ онлайн». Колл-центр Банка России работает круглосуточно и дает возможность оперативно получить разъяснения. Для повышения эффективности обращения потребителю банковской услуги нужна знать алгоритм обращения.

**Как правильно составить обращение:**

- убедитесь, что вопрос относится к компетенции Банка России;
- четко изложите суть проблемы;
- опишите произошедшие события в хронологической последовательности;
- назовите организации, к которым у вас есть претензии;
- приложите имеющиеся у вас материалы: документы, фото, видео- и аудиозаписи и др.;
- укажите свои контактные данные.

Банк России в обозначенные сроки рассмотрит каждое обращение и даст профессиональный ответ на него.

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ  
Российской Федерации



© Финансовый университет при Правительстве РФ, 2021