

Ростислав Кокорев

заведующий лабораторией
финансовой грамотности
ЭФ МГУ

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова



Цифровизацию (финансовых рынков) НИКТО НЕ ОТМЕНЯЛ

6 апреля
ПОНЕДЕЛЬНИК



EFMSU



www.econ.msu.ru/COVID-19/Dekameron2020/

О чем мы поговорим

- Что сегодня происходит с цифровизацией в жизни потребителя финансовых услуг?
- Почему кризис стимулирует и будет стимулировать финансовые организации к более активной цифровизации?
- Что происходит с «нефинансовой цифровизацией» на потребительских рынках?
- Какие «плюшки» получат потребители финансовых услуг от дальнейшего роста цифровизации?
- Какие новые риски появляются и как с ними бороться?
- Как финансовые организации переживут кризис?



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

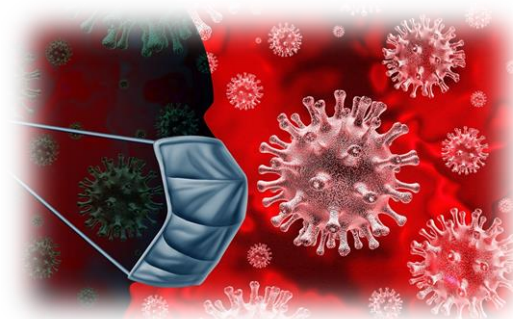
Финансовая
грамотность в вузах



Коронавирус – причина или катализатор?

Многие процессы в мире не столько **запущены** коронавирусом, сколько **подстегнуты** им:

- коррекция на финансовых рынках
- надвигающийся глобальный экономический кризис
- укрепление национальных границ и рост ксенофобии
- подрыв глобализации
- усиление запроса на сильное и ответственное государство.



Точно так же коронавирус подстегивает **цифровизацию** многих экономических, финансовых и социальных процессов.



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



Цифровизация сегодня и завтра

- **Краткосрочный аспект** – сиюминутный, пока мы находимся в режиме карантина / самоизоляции



- **Средне- и долгосрочный аспект** – изменения финансовых рынков и поведения потребителей финансовых услуг после завершения пандемии и возврата к более-менее нормальной жизни



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация «пандемическая»: расчеты и платежи

- Для людей, сидящих дома, **критически важными оказались цифровые каналы получения финансовых услуг**
- Электронное осуществление платежей:
 - ✓ в России и без коронавируса в последние несколько лет шло очень высокими темпами
 - ✓ карантин способствует увеличению доли безналичных платежей: рост за март 15%, 20,%, 25%...
 - ✓ нагрузка на электронные системы больше, а сотрудники банков частично на дистанте – риски возрастают

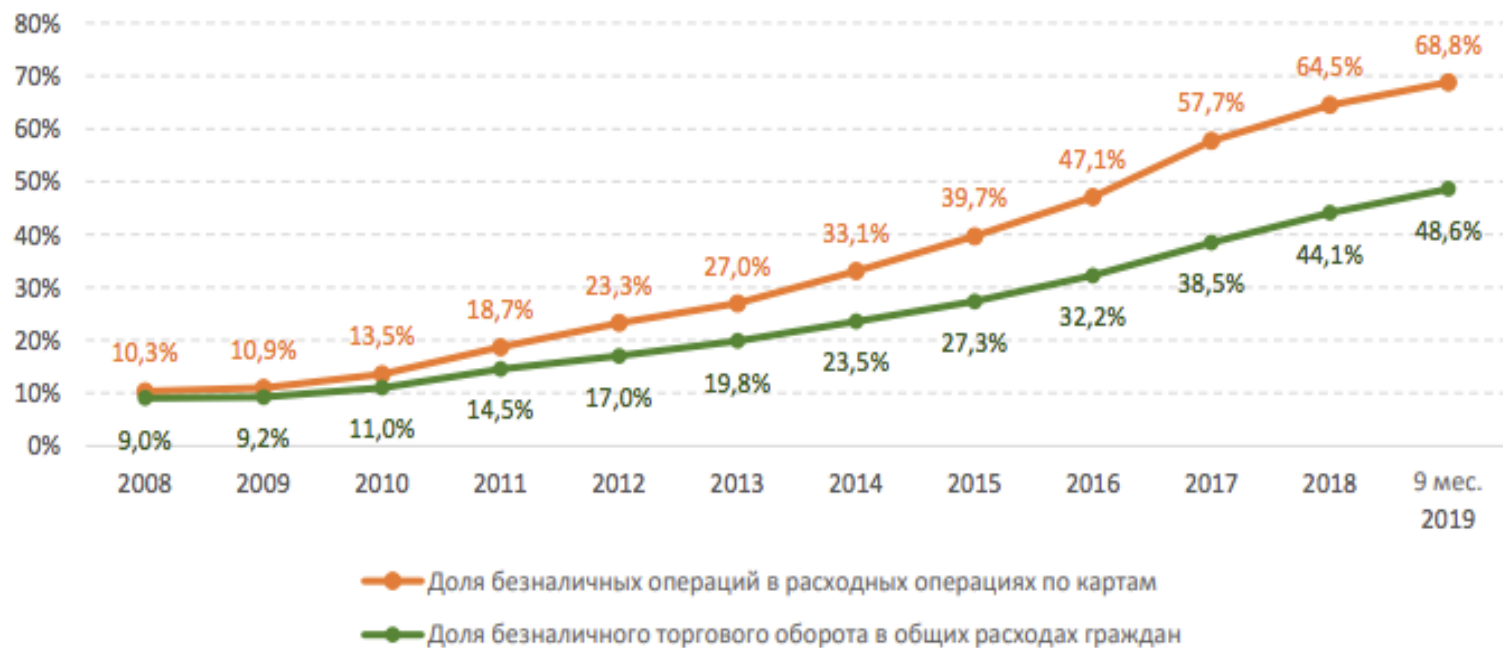


Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



График 2. Динамика доли безналичных операций в России



Источник: рассчитано по данным Банка России



EFMSU



Рейтинг «безналичных» городов и регионов. Итоги 2019 года

СберДанные

Цифровизация «пандемическая»:

депозиты

- Открытие и закрытие депозитов в онлайн – без проблем
- Из-за вынужденных каникул и снижения доходов депозиты уменьшатся (за 15-25 марта депозиты физлиц сократились на 2% - около 600 млрд. руб.)
- Насколько доступно «оцифроваться» тем клиентам банков, которые ранее это не сделали?
 - пенсионерам, которые боятся гаджетов
 - людям, несколько лет назад открывшим «традиционный» бумажный вклад



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

Смогут ли они получить доступ к онлайн-банкингу – зависит от желания и возможностей конкретного банка



EFMSU



Цифровизация «пандемическая»: кредиты (1)

- Кредиты, выдаваемые в кризис, более рискованны!
- Но гражданам, потерявшим доходы, нужно где-то занимать...
- Хотя **рациональное финансовое поведение в кризис – в том, чтобы по возможности не брать в долг...**



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация «пандемическая»: кредиты (2)

- Но если кредит **позарез** надо взять, удобно, если это можно сделать дистанционно
- У многих банков это было и раньше
- Для крупных кредитов обычно была необходима личная явка и представление оригиналов документов
- Будет ли расширяться **предоставление документов на получение кредита** в электронном виде / в виде сканов и **заключение договоров** в дистанционном формате?



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



Цифровизация «пандемическая»: кредиты (3)

- Погашение кредитов: в «мирное время» было возможно как дистанционно, так и наличными в банкомате или в офисе
- Как быть при запрете на передвижение (и многие офисы банков просто закрыты)?
- Пресс-релиз ЦБ: **«Банк России исходит из того, что обязательства по финансовым сделкам, срок исполнения которых приходится на нерабочие дни, должны исполняться должниками в срок, предусмотренный договором».** (?!)



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация «пандемическая»: кредиты (4)

- «При этом Банк России также исходит из того, что кредиторы, действуя добросовестно, будут учитывать фактические возможности должника по исполнению соответствующего обязательства, наличие или отсутствие в его распоряжении возможности дистанционного обслуживания, а при отсутствии такой возможности – также режим ограничительных мер, которые применяются в соответствующем субъекте Российской Федерации...»



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация «пандемическая»: кредиты (5)

- Предоставление кредитных каникул и иные формы реструктуризации – дистанционно?!
- Некоторые банки вывесили такую информацию на своих сайтах, некоторые еще думают

- **Сплошного предоставления каникул не будет!**



- Банки будут требовать подтверждающие документы об ухудшении положения заемщиков – хорошо бы их принимать дистанционно



Цифровизация «пандемическая»: страхование

- Пренебрегать страхованием в кризис не стоит – **сейчас страховки даже важнее, чем «в мирное время»**
- Ведущие страховщики сейчас предоставляют возможности своим клиентам продлить договоры каско и ОСАГО онлайн
- Наверняка будут расширяться возможности заключения онлайн новых договоров
- Интересно, что будет происходить в плане **доказывания страховых случаев** (автоавария/залив квартиры/травма/болезнь) – будут ли страховщики готовы принимать электронные документы или сканы?



Цифровизация «пандемическая»: фондовый рынок (1)

- Совершение сделок на бирже уже много лет происходит в дистанционном режиме
- Брокеры и управляющие активами всегда активно пользовались дистанционными технологиями
- Их клиенты – более молодые и цифровизованные люди, чем средний потребитель финансовых услуг
- Брокерские счета (в т.ч. ИИС), можно открыть дистанционно
- Но **в кризис вначале стоит отстроить «фортификационные линии обороны» вокруг своих личных финансов**, а уж потом думать, куда вкладывать



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация «пандемическая»: фондовый рынок (2)



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

- По данным Московской Биржи, в марте **операции резко выросли** (на рынке акций – в 4 раза!)
- Волатильность дает дополнительные возможности **заработать** (как и **потерять**)
- Индекс Мосбиржи упал за 2 месяца на 34%, потом вырос за 2 недели на 21,5% (20 марта по 4 апреля)



Динамика индекс MOEX, курса USD/RUB и цены на нефть в 1 квартале 2020

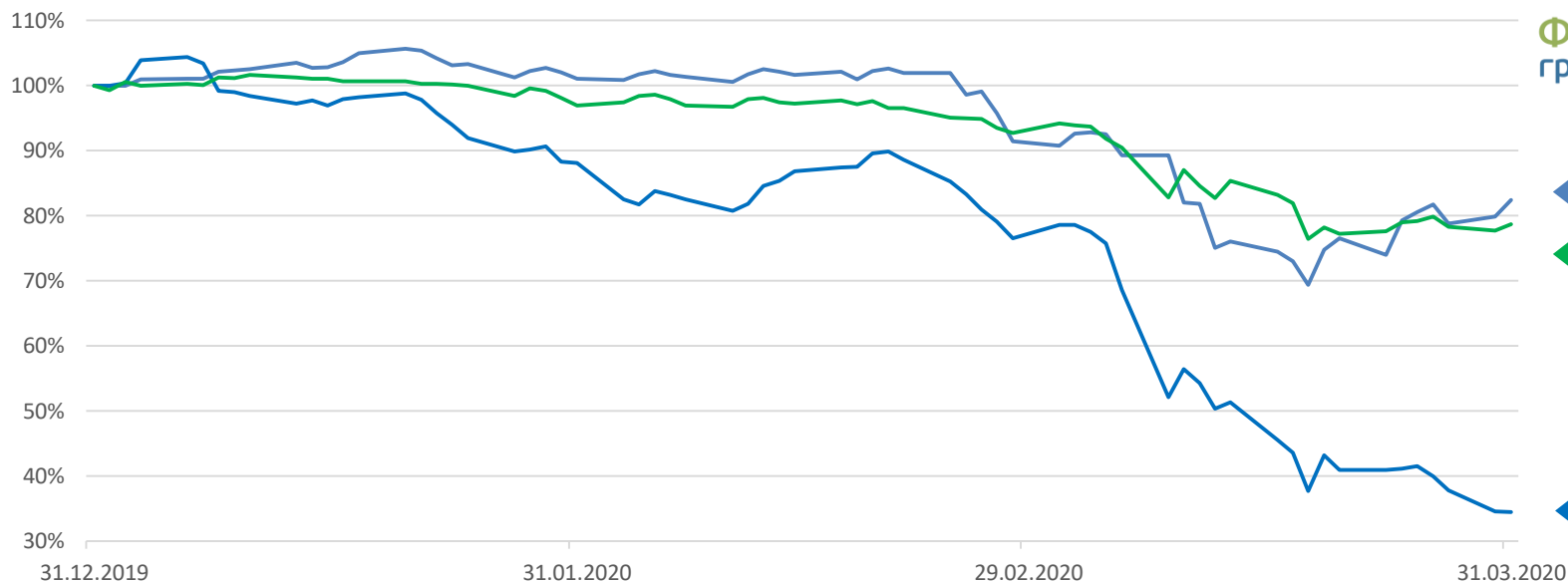
MOEX Index, USD / RUB rate and Brent oil price dynamics since the beginning of 2020

Calculated as

100%

— MOEX Index — Brent — USDRUB

Change 31.03.2020 / 31.12.2019



Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Финансовая грамотность в вузах

Source: Thomson Reuters as of 01.04.2020



EFMSU



Цифровизация «пандемическая»: фондовый рынок (3)

- В марте было открыто около 300 000 новых **брокерских счетов**, в том числе ИИС (в прошлом году в среднем в месяц – около 150 000 новых счетов)
- Если ваши личные финансы прочны, можно экспериментировать на рынке ценных бумаг
- Многие активы просели в цене – когда рынок восстановится, храбрые на этом могут заработать



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация не отменяет...

... таких **проблем потребителя**, о которых подробно говорит экономическая теория, в том числе поведенческая экономика:

- асимметрия информации
- ограниченная рациональность
- действия на основании поведенческих эффектов
- трансакционные издержки
- доверительность благ



Почему риски потребителя фин. услуг в кризис растут (1)

- У людей **повышенная тревожность** – мошенники смогут больше выманивать данных (фишинг, вишинг):
 - ✓ говоря о неприятностях и потерях
 - ✓ говоря о возможных льготах, которые люди могут получить
- Пример: обманные обещания помочь с возвратом денег за авиабилеты – выманивание данных банковских карт



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Почему риски потребителя фин. услуг в кризис растут (2)

- **Пожилые люди** еще более **беззащитны** из-за отсутствия рядом родственников: жулики выманивают данные карточки (например, под предлогом перевода «карантинных денег»)
- «Решение вопросов» с обслуживанием кредитов (помочь с кредитными каникулами/освободить от всех обязательств)
- Продажа поддельных справок 2-НДФЛ и фальшивых больничных листов с отметками о коронавирусе и др.



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Почему риски потребителя фин. услуг в кризис растут (3)

- Возможны **проблемы с интернетом** – сорвется электронная транзакция или окажется недоступен личный кабинет
- Из-за возрастания объема трафика данных по электронным каналам может снизиться их **защищенность**



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Почему риски потребителя фин. услуг в кризис растут (4)

- Финансовые организации будут активнее применять **НАДЖИНГ** (подталкивание клиентов к тем решениям, которые выгодны финансовым организациям)
- Затруднение **выяснения отношений и разрешения конфликтов** с ФО при чисто дистанционном режиме



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU

Потребитель, будь бдителен!



Цифровизация на нефинансовых рынках (1)

- Новые **каналы продвижения** товаров/услуг и их **дистрибуции**:
 - ✓ доставка на дом продуктов, одежды, косметики, книг, гаджетов, бытовой техники...
 - ✓ дистанционные развлечения – кино, театры, музеи, оперы, квизы...
 - ✓ фитнес
 - ✓ образование
 - ✓ туризм (виртуальные туры) и др.



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

СКИДКА 10%
НА ПЕРВЫЙ ЗАКАЗ



Цифровизация на нефинансовых рынках (2)

- Некоторые магазины или производители и раньше делали все дистанционно – сейчас это стало насущной необходимостью
- **«Услуга, которую нельзя получить через Интернет, – это сегодня не услуга» (СТ)**



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



Цифровизация на нефинансовых рынках (3)

- **Программы лояльности** от бизнеса, озабоченного своим будущим:
 - ✓ предложения услуг бесплатно (просмотры фильмов, посещение виртуальных музеев и т.д.)
 - ✓ абонементы на будущее
 - ✓ приятные скидки
- Потребителю – **не терять голову**: такие контракты могут содержать неочевидные условия (например, введение абонентской платы в будущем)



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



После карантина: будущие «плюшки» цифровизации

- новые **каналы дистрибуции** товаров и услуг
- новые удобные **способы заключения договоров**
- новые способы хранения и предоставления финансовой информации
- значительная **кастомизация**:
 - ✓ на уровне продвижения
 - ✓ на уровне формирования индивидуального продукта (услуги)
- развитие идентификации через **биометрию**



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



После карантина: будущие риски цифровизации (1)

Примерно те же, что и раньше, но **вырастет их концентрация:**

- мошенничество в отношении счетов, вкладов, баллов в программах лояльности – новые формы и виды
- утечки информации, в том числе персональной:
 - ✓ из-за ошибок клиента
 - ✓ из-за уязвимости каналов связи или серверов финансовых организаций



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



После карантина: будущие риски цифровизации (2)

- Проблемы при **ДИСТАНЦИОННОМ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА** в электронной форме:
 - ✓ где оригинал?
 - ✓ на что ссылаться при конфликте?
- Мисселлинг – ослабеет или вырастет в дистантном режиме?
- Кастомизация – риск завышения индивидуально определенных цен



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



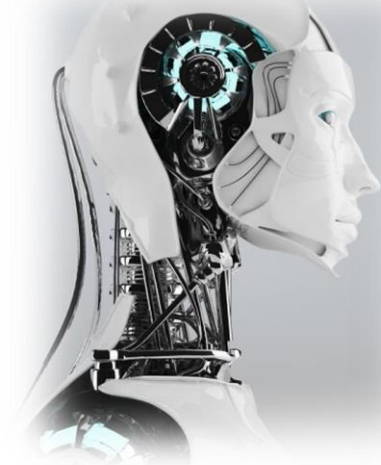
После карантина: будущие риски цифровизации (3)

- **Автоматический скоринг** и другие проявления **искусственного интеллекта** – риск необоснованных отказов в предоставлении услуги (кредита, страховки) или завышения ее цены – и непонятно как оспорить
- Ошибки робота-советника при инвестировании – кому предъявлять претензии?



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



После карантина: будущие риски цифровизации (4)

- Все бОльшие «**большие данные**» – невозможность проконтролировать их использование
- Риск недобросовестного использования биометрии:
 - ✓ заключение договора на чужое имя
 - ✓ доступ к чужим деньгам, активам или информации
- Никуда не денется (и даже усилится) проблема разрыва между цифровой и финансовой грамотностью



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



После карантина: каким будет финансовый ландшафт? (1)

- Сегодня финансовые организации в не самом простом положении, но и не в самом сложном – есть отрасли экономики, которым намного хуже
- У одних ФО – падение спроса на их услуги, у других – спрос растет, но сложности с их оказание в дистанционном режиме

И тех и других кризис стимулирует к цифровизации



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



После карантина: каким будет финансовый ландшафт? (2)

- Но риски у всех ФО растут!
 - ✓ Часть из них разорится или будет куплена конкурентами
 - ✓ Часть (наиболее динамичные) выйдет из кризиса даже более сильными и динамичными
 - ✓ «Системообразующие» лидеры получат государственную поддержку



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



После карантина: каких еще новостей ожидать?

- Возможный новый тренд – ускоренными темпами зайдут на рынок финансовых услуг интернет-гиганты (Google, Facebook, Amazon...), которые по итогам кризиса, скорее всего, станут богаче и сильнее
- Что даст кризис криптовалютам?
 - ✓ частным криптовалютам может стать хуже, так как государства усилятся и будут бороться с конкурентами более жестко
 - ✓ возможен рост интереса государств к созданию собственных криптовалют



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU



Самое главное

- После кризиса финансовые рынки будут более **цифровизированными**
- Мы будем жить в этой новой реальности, хотим мы того или нет
- У нас будут новые **возможности** и новые **риски**



Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах



EFMSU





Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова

Финансовая
грамотность в вузах

ВОПРОСЫ?



www.econ.msu.ru/COVID-19/Dekameron2020/

Финансовое мошенничество: как не стать жертвой финансовой пирамиды

- Почему в кризис риск стать жертвой мошенников повышается?
- Пандемия Финпирамид, места заражений и основные группы риска
- Топ 5 предложений аферистов в эпоху коронавирусной ситуации



7 апреля
вторник
12:00



Марат Сафиулин
управляющий Федеральным
фондом по защите прав
вкладчиков и акционеров



EFMSU



www.econ.msu.ru/COVID-19/Dekameron2020/