

УДК 336.64

Дорофеєв Д. А.

ДВНЗ «Університет банківської справи»

ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНКИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ В УКРАЇНІ

Досліджено особливості оцінки інноваційної доступності фінансових послуг небанківських фінансових установ. Охарактеризовано головні принципи інноваційної доступності послуг, які спрямовані на підвищення рівня доступності фінансових послуг і на формування сприятливого регуляторного середовища. Визначено головні напрями вдосконалення використання небанківськими фінансовими установами електронних грошей, агентських відносин щодо надання фінансових послуг споживачам і посилення методів та інструментів нагляду за використанням інноваційних фінансових послуг.

Ключові слова: фінансова послуга, інновація, доступність, дистанційне обслуговування, електронні гроші, мобільні гроші, агентські послуги.

Постановка проблеми. Упродовж останніх десятиліть у всьому світі широкого розвитку набуває ринок фінансових послуг, які надають як банки, так і небанківські фінансові установи. Це пов'язано з нагальною потребою всіх суб'єктів ринку у споживанні різноманітних фінансових послуг для ведення бізнесу, формування заощаджень, здійснення інвестицій, розрахунків і платежів [1, с. 56; 2, с. 12; 3, с. 9]. Зростання попиту на фінансові послуги зумовлює використання небанківськими фінансовими установами нових технічних рішень, технологій та засобів надання традиційних послуг, а також розроблення нових послуг і продуктів, які б максимально мірою відповідали нагальним потребам споживачів, що формує певне інноваційне середовище та відповідну функціональну структуру ринку фінансових послуг [4, с. 14; 5].

Особливо велике значення проблема інноваційної доступності фінансових послуг має з погляду розширення доступу до них широких верств

населення, зокрема у віддалених і малонаселених районах у разі необхідності термінового здійснення фінансових операцій, а також для окремих груп громадян, наприклад молоді, пенсіонерів, працюючих за кордоном та ін. [6, с. 33; 7, с. 191]. Суттєве підвищення рівня доступності фінансових послуг сприяє не лише доброту громадян, а й зростанню економіки країни загалом, тому дослідження питань інноваційної доступності небанківських фінансових послуг має велике й наукове, й практичне значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі проблеми оцінки інноваційної доступності фінансових послуг почали досліджуватися відносно недавно. Серед науковців, які вивчають питання доступності фінансових послуг, можна виділити праці С.А. Буковинського [18], В.В. Жупанина [22], В.В. Іванова [29], В.М. Кравця [25], Р.С. Лисенка [3], В.І. Міщенко [20], С.В. Міщенко [10], С.В. Науменкової [9, 11], П.М. Сенища [25], Б.І. Соколова [26], А.В. Шапо-

валова [5], І.А. Шумила [3], Г.В. Юрчук [5] та ін. Разом із тим переважна більшість робіт присвячена вивченню проблем, що пов'язані з наданням банківських послуг, тоді як особливості надання інноваційних послуг небанківськими фінансовими установами практично залишаються не дослідженими. Не вирішеними раніше частинами загальної проблеми є необхідність уточнення принципів інноваційної доступності послуг, обґрунтування напрямів використання небанківськими установами електронних грошей і посилення методів та інструментів нагляду за використанням інноваційних фінансових послуг.

Мета статті полягає у дослідженні особливостей та характеристик інноваційної доступності послуг небанківських фінансових установ в Україні й обґрунтування основних напрямів поліпшення використання інноваційних інструментів і вдосконалення державного регулювання ринку небанківських фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Відповідно до підходів Світового банку, до базових фінансових послуг, які надають фінансові установи населенню, віднесено кредитування, заощадження, страхування та здійснення платежів і розрахунків [8, с. 42; 9, с. 164; 10, с. 23]. При цьому під реальним доступом споживачів до фінансових послуг розуміють їх своєчасне надання у зручній для клієнтів формі та за ціною, яка є прийнятною для споживача та економічно виправданою для фінансової установи, що її надає [11, с. 27; 12, с. 8; 13, с. 33; 14, с. 1].

Поняття інноваційної доступності є дещо складнішим. Як зазначається у «Принципах інноваційної доступності фінансових послуг «Групи двадцяти», інноваційне розширення доступу споживачів до фінансових послуг означає підвищення рівня їх доступності, перш за все, для малозабезпечених верств населення шляхом розвитку безпечних і надійних новаторських підходів, до яких відносять дистанційне надання фінансових послуг на основі агентських угод, використання електронних і «мобільних» грошей [14, с. 65].

Головна мета запровадження інновацій на фінансовому ринку полягає у розширенні доступу широкого кола споживачів до фінансових послуг, забезпеченні фінансової стабільності та надійного функціонування фінансових установ, а також у захисті прав та інтересів споживачів [15, с. 45; 16, с. 10; 17, с. 190].

Основними документами, де відображено базові принципи діяльності фінансових посередників, дотримання яких спрямоване на підвищення доступності фінансових послуг, є: «Принципи інноваційної доступності фінансових послуг Групи двадцяти»; «Принципи високого рівня Групи двадцяти щодо захисту прав споживачів фінансових послуг»; «Принципи для інфраструктур фінансового ринку» Комітету з платежів і ринкових інфраструктур; «Основні принципи, стандарти, керівництво і методологія оцінки страхування» Міжнародної асоціації органів страхового нагляду (IAIS), и Міжнародної організації нагляду за пенсійними фондами (IOPS) та ін. [7, с. 188; 9, с. 168].

До принципів інноваційної доступності фінансових послуг «Групи двадцяти», які спрямовані на формування правового та регуляторного середовища, сприятливого для розширення фінансової доступності, віднесено такі:

1. Лідерства, який передбачає необхідність сприяння зусиллям урядів окремих країн із боку міжнародних фінансових організацій у підви-

щенні рівня доступності фінансових послуг для зменшення бідності.

2. Різноманіття, згідно з яким уряди повинні проводити політику, що спрямована на розвиток конкуренції серед постачальників фінансових послуг та формування ринкових стимулів їхньої діяльності для забезпечення стійкого доступу споживачів до фінансових послуг, прийнятних за ціною, якістю та асортиментом.

3. Інновації, який передбачає необхідність сприяння технічним та інституційним інноваціям як засобом розширення доступу до фінансової системи.

4. Захисту, відповідно до якого повинен бути запроваджений комплексний підхід до захисту прав споживачів як на державному рівні, так і на рівні постачальників фінансових послуг.

5. Розширення можливостей, який передбачає підвищення рівня фінансової грамотності, фінансових навичок та культури населення з урахуванням національних особливостей.

6. Співробітництва, який полягає у формуванні відповідного інституційного середовища, що забезпечує чіткий розподіл відповідальності та використання механізмів координації дій державних органів, представників бізнесу та інших зацікавлених сторін.

7. Знання, який передбачає використання споживачами послуг, їх постачальниками і державними регуляторами якісної, достовірної та своєчасної інформації.

8. Співмірності, згідно з яким необхідне формування адекватної реальним економічним умовам національних регуляторних систем та використання економічних і правових механізмів, які б давали змогу співставляти ризики і вигоди (у тому числі й соціальні), що властиві окремим видам інноваційних продуктів і послуг.

9. Системності, який передбачає використання таких елементів системи регулювання і нагляду за ринком фінансових послуг, які враховують міжнародні стандарти, національні особливості та конкурентне середовище, зокрема: адекватний, гнучкий, ризик-орієнтований режим протидії відмиванню грошей і фінансуванню тероризму; умови діяльності агентів постачальників послуг, завдяки яким відбувається безпосередній контакт зі споживачами; чіткий режим регулювання вартості, яка зберігається в електронному вигляді; ринкові стимули, що сприяють забезпеченню функціональної сумісності та взаємопов'язаності всіх учасників процесу [14, с. 65–66].

Серед усіх інновацій на ринку фінансових послуг головну роль відіграє дистанційне надання фінансових послуг, під яким розуміють різноманітні моделі фінансового обслуговування, за яких клієнти одержують послуги не безпосередньо у фінансовій установі, а у третіх осіб – агентів або інших посередників, які надають послуги від імені фінансової установи зазвичай на основі укладення певної угоди з нею. У світовій практиці інститут агентів фінансових установ є достатньо поширеним і розвивається достатньо активно. Агентами чи сторонніми постачальниками послуг можуть бути окремі фізичні особи, пункти роздрібної торгівлі, поштові відділення, туристичні агенції, магазини тощо. Такі агенти діють від імені офіційних фінансових установ і пропонують споживачам зручні та доступні за ціною послуги з відкриття (або сприяння відкриттю) рахунків, здійснення операцій із приймання та видачі готівки тощо [14, с. 50; 18, с. 197].

У більшості країн світу фінансові установи несуть відповідальність за дії своїх агентів у межах визначених агентських відносин незалежно від того, санкціоновані такі дії прямо чи опосередковано. Разом із тим відповідальність стороннього посередника, який юридично не є агентом, обов'язково повинна визначатися угодою між принципалом та агентом [19, с. 20]. Як зазначається у Доповіді CGAP, існують важливі стратегічні причини, через які відповідальність за дотримання нормативно-правових вимог повинна залишатися за постачальником фінансових послуг, який залучає сторонніх посередників незалежно від характеру угоди між ними [14, с. 56].

Зазвичай фінансові послуги на основі агентських угод надаються з використанням сучасних технологій та інструментів передачі даних, наприклад мобільних телефонів, банкоматів, терміналів, Інтернету тощо [5, с. 148; 14, с. 47; 20, с. 78].

Упродовж останніх років дистанційне надання фінансових послуг завдяки розширенню спектру послуг, прискоренню обслуговування споживачів, зниженню вартості послуг та підвищенню рентабельності їх надання набуло поширення в багатьох країнах світу. При цьому слід зазначити, що останнім часом у цій сфері відбувається зближення та уніфікація національних моделей, що сприяє запровадженню стандартних підходів і посиленню захисту прав споживачів фінансових послуг із боку регуляторів фінансового сектору [14, с. 48; 21, с. 148; 22, с. 56].

Надання фінансових послуг у формі дистанційного обслуговування зазвичай передбачає використання електронних і «мобільних» грошей, які фактично є віртуальним розрахунковим рахунком, а також на основі доступу через агентів до звичайного банківського рахунку чи банківських платіжних інструментів і послуг [14, с. 48].

Електронні гроші є достатньо поширеним у світовій практиці інструментом збереження вартості. Головними їхніми характеристиками є те, що вони випускаються лише за надходження грошових коштів, існують виключно в електронній формі, зберігаються на спеціальних пристроях (мікročип, наперед оплачена картка, мобільний телефон, комп'ютер), приймаються як засіб платежу іншими сторонами, відмінними від емітента, та вільно конвертуються у готівку [23, с. 44; 24, с. 12; 25, с. 14; 26, с. 165]. У переважній більшості країн регулятори дозволяють здійснювати емісію електронних грошей лише банкам, однак в окремих країнах таке право мають і небанківські установи, хоча перелік здійснюваних ними видів діяльності обмежений, а суми, якими вони оперують, є незначними [27, с. 53]. Зокрема, їм може бути заборонено здійснення кредитування та ризикові інвестиції. Одним із прикладів реалізації такого підходу є діяльність кенійської небанківської установи з емісії електронних грошей M-PESA [14, с. 52].

Одним із різновидів електронних грошей є «мобільні» гроші, які випускаються у формі наперед оплачених карток, гаманців у мобільному телефоні для виконання разових платежів або в іншій формі як фінансовими, так і нефінансовими установами (наприклад, операторами мобільного зв'язку) для прискорення та підвищення зручності розрахунків і платежів. Сьогодні у світовій практиці різноманітні моделі надання фінансових послуг із використанням мобільних грошей використовуються більше ніж у 50 країнах світу, переважно в країнах, що розвиваються, а також

у країнах із ринками, що формуються [14, с. 52; 21, с. 78; 25, с. 54].

Відповідно до світових підходів, моделі фінансового обслуговування споживачів фінансових послуг із використанням інноваційних інструментів поділяють на дві групи:

1) банківські моделі, які ґрунтуються на договірних відносинах клієнтів безпосередньо з банком (відкриття рахунку, одержання наперед оплаченої картки з правом здійснення разової платіжної операції) або на одержанні фінансових послуг від агентів, які діють від імені банку;

2) небанківські моделі, відповідно до яких споживач фінансових послуг вступає у договірні відносини з небанківською установою чи її агентами (наприклад, з емітентом електронних грошей, оператором мобільного зв'язку, підприємствами торгівлі, обслуговування тощо), а електронна грошова маса чи відповідний рахунок, на якому вона зберігається, зазвичай знаходиться у банку [11, с. 30; 14, с. 48; 28, с. 37; 29, с. 39].

Проведений аналіз наукової літератури та практики посилення інноваційної доступності фінансових послуг дав змогу розробити структурно-логічну схему механізму формування доступності фінансових послуг, що включає модель надання послуг, мету фінансування та використання коштів, а також перелік інноваційних інструментів і методів надання послуг (рис. 1).

Проведений аналіз стану інноваційної доступності послуг небанківських фінансових установ в Україні свідчить про те, що впродовж останніх років загалом ситуація покращується, рівень надання послуг поступово підвищується, а їхня якість поліпшується.

Станом на 01.01.2018 в Державному реєстрі небанківських фінансових установ було включено 1 993 небанківські фінансові установи, що на 4,5% менше, ніж на початок 2015 р. Крім того, за даними Національного банку України, станом на 01.09.2018 функціонувало 13 платіжних систем, створених небанківськими установами. Впродовж аналізованого періоду зменшення кількості фінансових установ відбулося майже за всіма їх видами, але найбільшим воно було серед кредитних спілок (-211), страхових компаній (-88) і ломбардів (-62). Разом із тим кількість фінансових компаній збільшилася майже вдвічі (табл. 1). При цьому слід зазначити, що, незважаючи на зменшення кількості небанківських фінансових установ, їхні активи зросли на 32,9%, що свідчить про підвищення рівня концентрації ринку небанківських фінансових послуг. Таку ж тенденцію ми спостерігаємо й у банківському секторі, де кількість банків у 2017 р. порівняно з 2014 р. зменшилася на 81 банк.

Як зазначають С. Науменкова та С. Міщенко, в Україні в 2017 р. майже 63% дорослого населення мають рахунки в офіційних фінансових установах. Серед громадян працездатного віку значення цього показника становить 69% і є значно нижчим, ніж у країнах ЄС, де цей показник сягає 97%. Показовим є той факт, що в 2017 р. лише 20,7% громадян України з числа зайнятих у приватному секторі, використовували для одержання заробітної плати рахунки в офіційних фінансових установах, що свідчить про високий рівень тінізації доходів [7, с. 191]. Питома вага громадян, які брали кредити у фінансових установах, в Україні становила всього 10,9%, тоді як, наприклад, у Польщі цей показник дорівнював 23,4%. Разом із тим кількість громадян, які здійснювали запозичення,

не користуючись послугами фінансових установ, а запозичуючи їх у родичів та друзів, у 2017 р. порівняно з 2014 р. збільшилася з 32% до 36%.

Окрім того, питома вага жінок, які мали рахунки у фінансових установах, була значно нижчою порівняно з рівнем фінансової захищеності жінок у країнах ЄС, де питома вага тих, хто має офіційні рахунки, становить 60–90%. Лише 5% дорослого населення України здійснювали заощадження, використовуючи офіційні рахунки в банках [9, с. 167].

Разом із тим слід зазначити, що існують і певні проблеми. Так, небанківські фінансові установи в Україні ще не мають права випускати електронні гроші, слабо розвинений ринок надання агентських послуг, недостатньо активно розвивається система недержавного пенсійного забезпечення та соціального медичного страхування.

Така ситуація потребує суттєвого реформування діяльності державних регуляторів фінансового сектору, передусім Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг), на яку покладено обов'язки щодо розвитку небанківських фінансових установ, запровадження новаторських методів надання послуг, контролю над підвищенням рівня інноваційної доступності послуг і захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг. Окрім того, використання інноваційних фінансових послуг, зокрема платежів і розрахунків із використанням електронних і «мобільних» грошей, повинно бути під постійним контролем із боку Національного банку України, оскільки вони можуть наражати як клієнтів, так і фінансові установи на суттєві ризики.

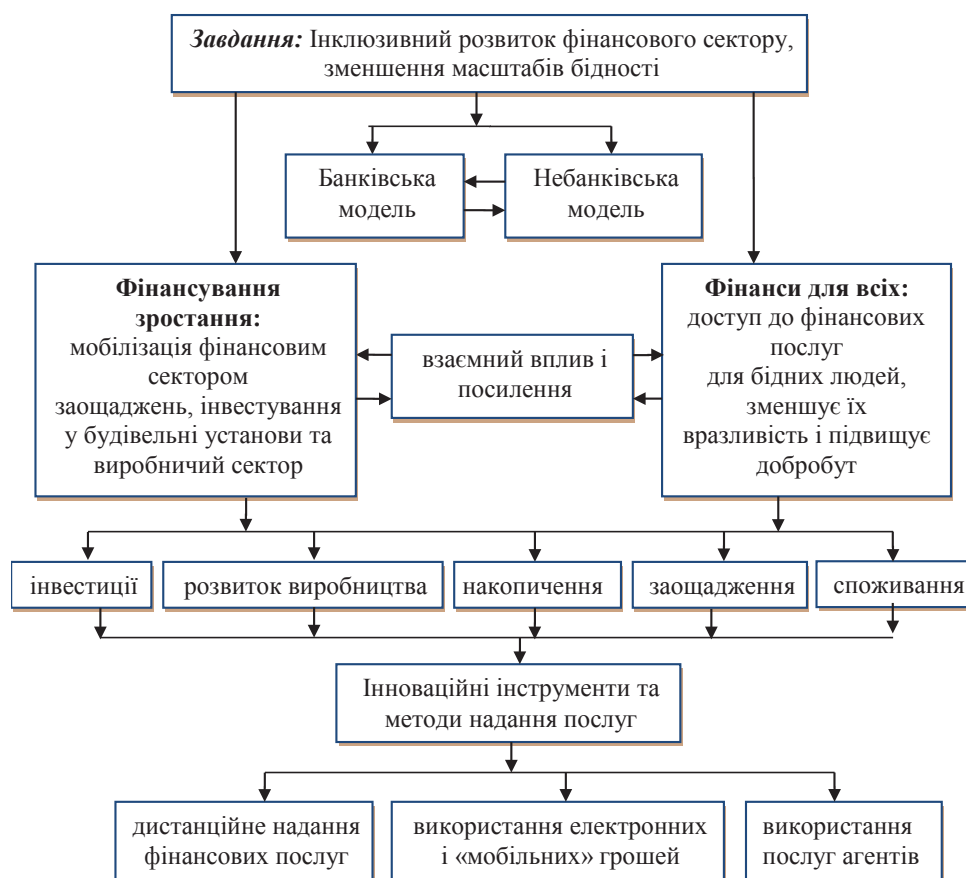


Рис. 1. Механізм формування доступності фінансових послуг

Джерело: розроблено автором

Таблиця 1

Кількість небанківських фінансових установ, що внесені до Державного реєстру, у 2014–2017 рр., од. (на кінець року)

Фінансові установи	2014	2015	2016	2017	Зміна у 2017 р. порівняно з 2014 р.
Страхові компанії, всього, у т. ч.:	382	361	310	294	-88
- ризикове страхування	325	312	271	261	-64
- страхування життя	57	49	39	33	-24
Кредитні спілки	589	588	462	378	-211
Фінансові компанії	415	571	809	818	+403
Ломбарди	477	482	456	415	-62
Недержавні пенсійні фонди	76	72	64	64	-12
Всього	2087	2239	2125	1993	-94

Джерело: розраховано на основі даних Нацкомфінпослуг. URL: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Ohliad-rynkv.html>

Висновки. Проведене дослідження дає змогу зробити висновок про те, що стан інноваційної доступності послуг небанківських фінансових установ в Україні впродовж останніх років суттєво поліпшився, хоча ще залишається на відносно низькому рівні порівняно з провідними європейськими країнами. Для підвищення рівня інноваційної доступності фінансових послуг, на нашу думку, нагального вирішення потребують питання

надання небанківським фінансовим установам права випускати та здійснювати обіг електронних грошей, розширення можливості використання небанківськими установами агентських відносин з юридичними та фізичними особами щодо надання фінансових послуг, а також посилення методів та інструментів регулювання і нагляду за наданням інноваційних фінансових послуг із боку Нацкомфінпослуг і Національного банку України.

Список використаних джерел:

1. Науменкова С.В. Обстеження збалансованості попиту та пропозиції на кредитному ринку: досвід центральних банків. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. 2014. № 10(163). С. 51–57.
2. Міщенко В.І. Особливості посткризового реформування фінансового сектору України. Фінанси України. 2010. № 10. С. 3–14.
3. Шумило І., Міщенко В., Лисенко Р. Теоретичні і практичні аспекти аналізу стану фінансової системи економіки. Вісник НБУ. 2006. № 3. С. 6–11.
4. Науменкова С.В. Функціонування недержавних пенсійних фондів на ринку фінансових послуг України. Фінанси України. 2010. № 4. С. 3–16.
5. Міщенко В.І., Шаповалов А.В., Юрчук Г.В. Електронний бізнес на ринку фінансових послуг. К.: Знання, 2003. 278 с.
6. Науменкова С. Фінансова інклюзивність та проблеми забезпечення доступу населення до базових фінансових послуг в Україні. Вісник НБУ. 2014. № 11. С. 31–37.
7. Strategies for Economic Development: The experience of Poland and the prospects of Ukraine: Collective monograph. Vol. 1. Poland: Izdevnieciba Baltija Publishing, 2018. 308 p.
8. Мищенко С.В. Стимулирование кредитования как фактор экономического роста. Вестник Финансового университета. 2013. № 1(73). С. 35–45.
9. Науменкова С.В. Обеспечение инновационной доступности финансовых услуг в условиях интегрированного финансового рынка. Управление инновациями-2015. Новочеркасск, 2015. С. 164–169.
10. Міщенко С.В. Вдосконалення системи безготівкових роздрібних платежів. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка». 2014. № 5(158). С. 22–28.
11. Науменкова С.В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики. Фінанси України. 2013. № 10. С. 20–33.
12. Системи регулювання ринків фінансових послуг зарубіжних країн: навч. посіб. К.: Центр наукових досліджень НБУ, Університет банківської справи НБУ, 2010. 170 с.
13. Міщенко В.І. Проблеми вдосконалення управління державними корпоративними правами. Економіка України. 2002. № 5. С. 29–36.
14. Всемирные нормоустанавливающие органы и доступность финансовых услуг. Экспертный доклад CGAP. Октябрь 2011 г. URL: <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-White-Paper-Global-Standard-Setting-Bodies-Oct-2011-Russian.pdf>.
15. Міщенко С.В. Проблеми оцінки впливу стабільності функціонування грошово-кредитної сфери на економічну безпеку країни. Фінанси України. 2010. № 7. С. 35–49.
16. Формування ефективної структури фінансового сектору України. Київ, 2009. 41 с.
17. Міщенко В.І., Науменкова С.В. Поняття системного ризику та підходи до визначення системно значущих банків. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду. Львів: Ін-т регіональних досліджень, 2014. С. 186–196.
18. The Banking System of Ukraine: Towards European Integration / S.A. Bukovinsky et al. Kyiv: National Bank of Ukraine, 2015. 496 p.
19. Науменкова С.В. Оцінка впливу галузевої приналежності на рівень перспективної платоспроможності позичальника. Вісник НБУ. 2005. № 7. С. 14–21.
20. Міщенко В.І., Міщенко С.В. Маркетинг цифрових інновацій на ринку банківських послуг. Фінансовий простір. 2018. № 1(29). С. 75–79.
21. Предоплаченные инструменты розничных платежей – от дорожного чека до электронных денег / В.А. Кузнецов и др. М.: Маркет ДС, 2008. 304 с.
22. Жупанин В.В., Міщенко В.І. Організація залучення заощаджень населення на основі випуску казначейських зобов'язань України. Фінанси України. 2008. № 2. С. 44–58.
23. Міщенко С. Визначення основних факторів розвитку та ефективності функціонування фінансового сектору України. Банківська справа. 2008. № 4(82). С. 31–47.
24. Науменкова С.В. Проблемы сбалансированности денежного рынка Украины. К.: Наукова думка, 1997. 55 с.
25. Світовий досвід та перспективи розвитку електронних грошей в Україні Науково-аналітичні матеріали. Вип. 10. К.: Національний банк України, Центр наукових досліджень, 2008. 145 с.
26. Соколов Б.И., Мищенко С.В. Роль платежных систем в обеспечении устойчивого развития национальной экономики. Проблемы современной экономики. 2015. № 2(54). С. 163–168.
27. Міщенко С. Вдосконалення інституційної структури нагляду за фінансовим сектором. Банківська справа. 2007. № 1. С. 41–56.
28. Naumenkova S., Malutin O., Mishchenko S. Transition to Inflation Targeting in Ukraine: New Tools for Monetary Policy. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Економіка. 2015. № 166. С. 31–39.
29. Іванов В.В., Науменкова С.В. Економіко-правові колізії дослідження фінансових ринків. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Економіка. 2013. № 153. С. 35–41.

Дорофеев Д.А.

ГВУЗ «Университет банковского дела»

ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ИННОВАЦИОННОЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ НЕБАНКОВСКИХ ФИНАНСОВЫХ УРЕЖДЕНИЙ В УКРАИНЕ

Резюме

Исследованы особенности оценки инновационной доступности финансовых услуг небанковских финансовых учреждений. Охарактеризованы главные принципы инновационной доступности услуг, которые направлены на повышение уровня доступности финансовых услуг и на формирование благоприятной регуляторной среды. Определены главные направления совершенствования использования небанковскими финансовыми учреждениями электронных денег, агентских отношений по поводу предоставления финансовых услуг потребителям и усиления методов и инструментов надзора за использованием инновационных финансовых услуг.

Ключевые слова: финансовая услуга, инновация, доступность, дистанционное обслуживание, электронные деньги, мобильные деньги, агентские услуги.

Dorofeiev D. A.

Banking University

THE FEATURES OF EVALUATION OF INNOVATIVE SERVICE AVAILABILITY OF NON-BANK FINANCIAL INSTITUTIONS IN UKRAINE

Summary

Features of an assessment of innovative availability of financial services of non-Bank financial institutions are investigated. The main principles of innovative accessibility of services aimed at increasing the level of availability of financial services and the formation of a favorable regulatory environment are described. The main directions of improving the use of electronic money by non-Bank financial institutions, Agency relations for the provision of financial services to consumers and strengthening the methods and tools of supervision over the use of innovative financial services are identified.

Keywords: financial service, innovation, accessibility, distance service, electronic money, mobile money, agency services.