

Финансовая инклюзивность — драйвер банковских инноваций

Беатрис Фернандес-Олит

Доцент, beatriz.olit@uah.es

Университет Алькала (University of Alcalá), Pza. Victoria, sn. 28802 Alcalá de Henares, Madrid, Spain

Глория Гонсалес-Санс

Эксперт, gloria.gonzalez@ecosfron.org

Оскар Сьерра-Мартин

Эксперт, oscar.sierra@ecosfron.org

Елена Ортега-Диас

Эксперт, elena_ortega_vi@yahoo.es

Economistas sin Fronteras Foundation, C/ Gaztambide, 50, 28015 Madrid, Spain

Аннотация

В статье на примере Испании оценивается готовность банковского сектора стран ЕС к внедрению технологических и социальных инноваций для реализации общеевропейской политики финансовой инклюзивности. Несмотря на перспективы повышения легитимности, а также информированности и лояльности пользователей, банки преимущественно ограничиваются выполнением формальных требований в предоставлении базовых сервисов, чтобы избежать регулятивных санкций.

Одновременно стремясь удовлетворить запросы «ключевых» клиентов с позиций корпоративной социальной ответственности, они демонстрируют высокую инновационную активность. На основе анализа институциональных факторов, определяющих вовлеченность банков в политику инклюзивности, предложены рекомендации по корректировке стратегий развития с целью объединить усилия государственного и частного секторов в предоставлении общедоступных услуг.

Ключевые слова: финансовая инклюзивность; интеллектуальные услуги; государственная политика; инновации; новые технологии; стратегии; цифровизация

Цитирование: Fernández-Olit B., González-Sanz G., Sierra-Martín Ó., Ortega-Díaz E. (2022) Financial Inclusion as Enabler for Innovation in Banking. *Foresight and STI Governance*, 16(3), 95–105. DOI: 10.17323/2500-2597.2022.3.95.105

Financial Inclusion as Enabler for Innovation in Banking

Beatriz Fernández-Olit

Lecturer, beatriz.olit@uah.es

University of Alcalá, Pza. Victoria, sn. 28802 Alcalá de Henares, Madrid, Spain

Gloria González-Sanz

Expert, gloria.gonzalez@ecosfron.org

Óscar Sierra-Martín

Expert, oscar.sierra@ecosfron.org

Elena Ortega-Díaz

Expert, elena_ortega_vi@yahoo.es

Economistas sin Fronteras Foundation, C/ Gaztambide, 50, 28015 Madrid, Spain

Abstract

Using evidence from Spain, this study assesses the readiness of the banking sector of the EU to introduce technological and social innovations to implement the European policy of financial inclusivity. Despite the evident benefits for banks in terms of enhancing legitimacy and improving consumer knowledge and loyalty, mostly banks at present merely comply with the formal aspects of financial inclusion regulation, but are not going further in terms of technical or social innovation, using compliance to

avoid the «stick» of regulation. In contrast, a review of the banks' own corporate social responsibility strategies shows a higher level of commitment and innovation in terms of financial inclusion. Based on the analysis of institutional factors that determine the involvement of banks in the inclusivity policy, recommendations are proposed for adjusting development strategies in order to combine the efforts of the public and private sectors in the provision of public services.

Keywords: financial inclusion; knowledge-intensive services; public policy; innovation; new technologies; strategies; digitalization.

Citation: Fernández-Olit B., González-Sanz G., Sierra-Martín Ó., Ortega-Díaz E. (2022) Financial Inclusion as Enabler for Innovation in Banking. *Foresight and STI Governance*, 16(3), 95–105. DOI: 10.17323/2500-2597.2022.3.95.105

В современных условиях банковский сектор находится между двумя основными факторами давления: с одной стороны, необходимо соблюдать требования законодательства в отношении финансовой инклюзивности (равного доступа к услугам для всех категорий населения), а с другой — обеспечивать рост доходности. Чтобы маневрировать между этими задачами, банки реализуют сложные стратегии, учитывающие многообразие факторов.

В Европейском Союзе (ЕС) общий доступ к основным платежным сервисам, в том числе банковским счетам, рассматривается как условие социальной интеграции.¹ Частные банки должны обеспечивать минимальный набор услуг всем европейцам, независимо от гражданства и места проживания, чтобы преодолеть финансовую изоляцию социально незащищенных групп населения (Gloukoviezoff, 2007). В число подобных сервисов, предоставляемых по желанию клиентов без привязки к другим предложениям, входят базовые платежные счета (БПС).²

В литературе основное внимание уделяется связи между увеличением прибыли и эффективностью стратегий корпоративной социальной ответственности (КСО). Однако специфика предоставления общественных благ частными компаниями до сих пор детально не раскрывалась (McWilliams, Siegel, 2011). Цель нашей статьи — оценить развитие социальных инноваций, обеспечивающих информационную прозрачность и доступность БПС, их вклад в реализацию европейской политики финансовой инклюзивности.

Обзор литературы

Среди приоритетов Европейской комиссии в сфере инновационного развития финансовых рынков — расширение доступности сервисов для преодоления социального расслоения в обществе (De Serres, Roux, 2006). Сложился контекст, при котором невозможность воспользоваться банковскими платежными инструментами препятствует практически любым транзакциям (Storm, 2018; Sawyer, 2014). При том, что вырос спрос на наличные как средство хранения сбережений (Goodhart, Ashworth, 2020; Jobst, Stix, 2017), для платежей они используются все реже, по крайней мере в развитых странах (Guttmann et al., 2021; Arango-Arango, Suárez-Ariza, 2020). Так, в Швеции большая часть выплат проводится с помощью банковских карт, электронных кошельков и т. д. (Engert et al., 2019). Расширяется перечень повседневных транзакций, при которых запрещается использовать наличные и требуются посредники в виде официальных финансовых учреждений. Подобный тренд охватил все европейские страны (Lazarus, Luzzi, 2015; Lazarus, 2017). Доступность и безопасность финансовых продуктов становится одним из ключевых факторов повышения качества жизни (Kear, 2013; Storm, 2018).

Финансовая инклюзивность предполагает условия для эффективного использования сервисов всеми социальными группами (Anderloni, Carluccio, 2007). Например, отталкивающим фактором для малообеспеченных клиентов может стать высокая плата за обслуживание банковских счетов (Cartwright, 2015; Mendoza, 2011).

Подходы к регулированию финансовой изоляции

С феноменом финансовой изоляции прежде всего сталкиваются общественные и «защитные» организации — кредитные союзы и сберегательные банки, традиционно делающие ставку на равное отношение персонала ко всем клиентам (*relational banking*) (Delgado et al., 2007; Sulpepper, 2002). Однако экономический кризис 2008 г. внес значительные коррективы в деятельность банков. Сокращение филиалов и снижение процентных ставок привели к уменьшению доходности. Возникли препятствия для «перекрестного субсидирования», при котором выручка от прибыльных бизнес-сегментов компенсировала потери по другим направлениям (Froud et al., 2017; Marron, 2013). Возросла потребность в повышении операционной эффективности. Появилась новая бизнес-модель — «фокус на качестве» (*flight to quality*), усиливающая потребительскую ценность за счет сегментации клиентов (Froud et al., 2017; Molyneux, 2007). Однако предложение дешевых банковских услуг сократилось, и малообеспеченные сегменты клиентов оказались ограничены в возможностях пользования ими (Ayadi et al., 2010). С распространением цифровых технологий отсутствие пользовательской поддержки приводит к тому, что от банковских сервисов оказываются отрезанными те, кто не имеет навыков работы с ними (Clark, Myers, 2018; Gloukoviezoff, 2007).

Сложившийся контекст подтолкнул регуляторов ЕС к введению мер по защите уязвимых потребителей, среди которых — создание базовых платежных сервисов (European Commission, 2011a). Швеция, Финляндия, Дания, Бельгия и Франция действовали превентивно, закрепив право на персональный банковский счет в своих конституциях, а Нидерланды запретили отказывать в заявке на его открытие (Gómez-Barroso, Marbán-Flores, 2013). Европейское законодательство гарантирует возможность открытия БПС независимо от статуса занятости клиентов, уровня дохода, кредитной истории или банкротства. Предполагается, что банки будут обучать наиболее уязвимые группы клиентов ответственному управлению финансами. Документ направлен на поддержку новой социальной политики, допускающей государственное вмешательство в предоставление финансовых услуг в случае рыночных сбоев с масштабными социальными последствиями (Gómez-Barroso, Marbán-Flores, 2013). Подобные действия могут негативно повлиять на результативность банков, вынужденных выбирать между повышением эффективности и социальным направлением (Maudos, De Guevara, 2007).

¹ Постановление Европейской комиссии 2014/92/EU от 23.07.2014. https://www.wsbi-esbg.org/Positions/Payments/Payment_Accounts_Directive, дата обращения 12.02.2022.

² <https://cliente bancario.bde.es/pcb/en/menu-horizontal/productoservici/cuentasdepositos/cuentascorriente/guia-textual/CuentadepagoBasica/que-es-.html>, дата обращения 24.10.2020.

Возникает вопрос, какими некоммерческими мотивами могут руководствоваться банки в предоставлении базовых услуг и как их партнерство с государством и цифровые технологии способствуют укреплению социального благосостояния (Adeel et al., 2013).

Финансовая инклюзивность

Некоммерческие стратегии занимают важное место в управлении институциональным и социальным контекстом организации (Bonardi et al., 2006). Они предполагают следование принципам КСО и фокус на создании общественного блага (Mellahi et al., 2016; Anguinis, Glavas, 2012). Переориентация бизнес-моделей на создание добавленной стоимости для заинтересованных сторон, смещение акцентов на социальную ответственность имеют ряд позитивных эффектов: улучшение репутации, усиление лояльности потребителей, укрепление отношений со стейкхолдерами, облегченный доступ к финансированию и другим важным ресурсам (Mellahi et al., 2016; Surroca et al., 2010; Anguinis, Glavas, 2012).

Системные экономические риски, возникающие в результате деятельности банков, обуславливают особые требования к их легитимности (Ülgen, 2018, 2021; Culperreger, 2002). Большинство банков оперируют общественными активами (сбережения населения и др.). Следовательно, перед ними стоит задача создавать социальные блага, в том числе добиваться финансовой инклюзивности (Roa García, 2016; Morgan, Pontines, 2014; Cull et al., 2021). Тем не менее, степень «общественности» банковских сервисов может отличаться от других подобных благ, например, безопасности (Ozili 2020; Gupta et al., 2012). Ожидается, что банки будут самостоятельно покрывать расходы на предоставление бесплатных или инклюзивных услуг в рамках затрат на ведение бизнеса, которые могут в определенной мере субсидироваться правительством (Ozili, 2020). Инклюзивный подход к управлению основными финансовыми услугами выглядит перспективным направлением совместных проектов с участием государственного и частного капиталов (Ülgen, 2021).

Проблема финансовой изоляции в развивающихся странах чаще всего решается путем микрофинансирования, нередко с государственной поддержкой (Adeel et al., 2013; Hardy et al., 2010). В развитых государствах для этой цели используются инструменты, уменьшающие «наценку за бедность» (*poverty premium*), которая возникает из-за минимизации пользования банковскими услугами, вплоть до полного отказа,³ и цифровой изоляции.

Перечисленные вызовы усугубляются в связи с распространением безналичных платежей. Цифровые технологии сокращают затраты на базовые финансовые услуги, повышают качество обслуживания, однако при работе с ними возникают сложности у пользователей, не имеющих необходимых навыков (Bielefeld et al., 2021). Европейская комиссия призывает банки адресно решать проблемы, с которыми не справляется рынок.

Учитывая внутренние и внешние стимулы для банков следовать принципам КСО, возникают вопросы: ограничиваются ли они механическим соблюдением законодательства либо ищут новаторские подходы к развитию инклюзивного рынка финансовых услуг и каков их вклад в этом направлении?

Исследования по данной теме пока немногочисленны, особенно в отношении клиентского опыта. Предполагается, что от укрепления собственной легитимности, расширения осведомленности и усиления лояльности клиентов банки только выиграют. Следовательно, восполнение существующего пробела в знаниях имеет решающее значение для персонала банков и регуляторов.

Дизайн и методология исследования

Европейское законодательство о платежных счетах подразумевает адаптацию к национальным стандартам⁴, поэтому соответствующие исследования необходимо выполнять на уровне отдельных государств. Таким образом устраняются искажения в выводах о реализации соответствующих стратегий, обусловленные межстрановыми различиями.

Испания представляет интерес как объект исследования по нескольким причинам. Банковский сектор страны лидирует в области КСО и устойчивого развития. Пять банков входят в первую десятку европейского рейтинга по значению индекса устойчивости Доу-Джонса⁵. Вместе с тем наблюдается тенденция к «минимизации использования банков» среди населения с низкими доходами, несмотря на общий высокий уровень владения счетами. Доступность финансовых сервисов в отношении этой группы сопоставима с показателями для населения в целом, однако ее представители значительно реже пользуются платежными средствами, такими как дебетовые карты, из-за высокой стоимости обслуживания⁶. Установлены обязательные критерии информационной прозрачности БПС по различным каналам распространения. Для незащищенных потребителей предусмотрены специальные условия⁷, в числе которых бесплатное предоставление БПС.

³ В ЕС статус «вне банка» (*unbanked*) относится к людям, которые вообще не обращаются к банковским услугам. «Минимальными пользователями» (*underbanked* или *marginal banked*) считаются те, кто имеет депозитный счет без функционала электронных платежей, при этом либо вовсе не располагают платежными картами или чековой книжкой, либо (при наличии) в лучшем случае сводят их использование к минимуму (Anderloni et al., 2008).

⁴ В случае Испании — в соответствии с Королевским указом 19/2017 от 24.11.2017. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-13644>, дата обращения 22.10.2021.

⁵ https://portal.csa.spglobal.com/survey/documents/DJSIComponentsEurope_2020_.pdf, дата обращения 22.10.2021.

⁶ <https://www2.cruzroja.es/-/boletin-n-11-sobre-vulnerabilidad-social>, дата обращения 12.11.2020.

⁷ Постановление ECE/228/2019 от 28.02.2019. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-3113-consolidado.pdf>, дата обращения 14.06.2021.

Табл. 1. Требования к базовым платежным счетам

Условия	Королевский указ 19/2017	Постановление 2014/92/EU
Общие положения	<ul style="list-style-type: none"> Все банковские учреждения обязаны предлагать базовые платежные счета Любая рекламная, информационная и договорная документация должна обозначаться меткой «базовый платежный счет» 	<ul style="list-style-type: none"> БПС должны предложить достаточное количество кредитных организаций, чтобы гарантировать доступ к ним всем потребителям, исключить какую-либо дискриминацию и обеспечить свободную конкуренцию Отсутствие дискриминации в предложении базового ассортимента финансовых продуктов
Бенефициары	Резиденты ЕС, включая лиц без постоянного места проживания, запросивших политическое убежище либо не имеющих вида на жительство, высылка которых невозможна по разным причинам	
Общие расценки	<ul style="list-style-type: none"> Расценки устанавливаются по договоренности организации и клиента в рамках лимита, определенного государством Для уязвимых потребителей могут устанавливаться более выгодные условия, чаще всего отсутствие платы Банки должны информировать о характеристиках и условиях предоставления БПС по любым каналам 	<ul style="list-style-type: none"> Бесплатно или по символической цене Выгодные условия для уязвимых потребителей Небольшие штрафы за невыполнение условий Ограничение в отношении максимальной суммы и продолжительности овердрафта Максимальная прозрачность расценок
Дополнительные расценки	<ul style="list-style-type: none"> Тарифы на дополнительные услуги не могут превышать среднего размера комиссии 	<ul style="list-style-type: none"> Предоставление недорогих дополнительных услуг, предусмотренных национальным законодательством
Обучение персонала	-	<ul style="list-style-type: none"> Надлежащее обучение банковского персонала работе с новыми продуктами Уход от возможного конфликта интересов
Основания для отказа в открытии БПС	<ul style="list-style-type: none"> В отношении владельцев других счетов, за исключением случаев их закрытия банком в инициативном порядке В случае непредоставления сведений, позволяющих оценить риски отмывания денег или финансирования терроризма 	<ul style="list-style-type: none"> Применимо к владельцам действующих эквивалентных платежных счетов в том же государстве-члене При несоблюдении законодательства об отмывании денег или борьбе с терроризмом
Предоставляемые услуги	<ul style="list-style-type: none"> Неограниченный объем операций по управлению платежами в пределах ЕС 	<ul style="list-style-type: none"> Депозиты, снятие наличных, платежная карта, дебет и переводы (регулируемый минимум), в офлайн- и онлайн-форматах
Заключение договоров на использование других продуктов	<ul style="list-style-type: none"> Обязательно только в случае распространения на всех клиентов организации Отсутствие необходимости заключать договоры по другим продуктам должно оговариваться в рекламной информации 	<ul style="list-style-type: none"> Четкая и понятная информация о праве на открытие и использование БПС Адаптация для уязвимых потребителей Обязательное упоминание об отсутствии необходимости подписываться на другие продукты
Продвижение продукции	<ul style="list-style-type: none"> Обязанности по информированию и консультированию клиентов, прежде всего из уязвимых групп, прописанные государством 	<ul style="list-style-type: none"> Предоставление возможностей для обучения работе с финансами

Источник: составлено авторами.

В табл. 1 сравниваются основные требования к национальным банкам в отношении БПС, со ссылками на соответствующие положения европейского законодательства.

Мы проанализировали стратегии испанских банков в отношении БПС с позиций минимально необходимого либо избыточного (с выходом за пределы базовых требований) выполнения европейских и национальных правил. Рассматривались возможные признаки использования социальных или технологических инноваций по таким аспектам как: уровень выполнения требований к предоставлению информации⁸ (табл. 2); сведения об услугах и расценках⁹, бесплатное предоставление БПС¹⁰ (табл. 3); информация о клиентской поддержке при за-

ключении договоров на БПС¹¹ (табл. 4). Применение дополнительных критериев позволило выяснить, оказывалась ли пользователям достаточная консультативная поддержка.

Формирование выборки

Объекты для анализа выбирались из общей совокупности 199 организаций, удовлетворяющих нормативам Банка Испании с точки зрения способности предлагать БПС. Изучались годовые отчеты, взятые из баз национальных финансовых ассоциаций¹². Поскольку БПС позволяют размещать сбережения и управлять платежами, наиболее репрезентативным параметром значимости подобных услуг считается сумма депозитов. Этому кри-

⁸ Постановление ECE/228/2019, ст. 8.

⁹ Постановление ECE/228/2019, ст. 4.

¹⁰ Королевский указ 164/2019 (см. выше).

¹¹ Включая другие услуги в дополнение к минимуму, установленному ст. 4 Постановления ECE/228/2019 и перечню наиболее репрезентативных услуг, связанных с платежными счетами, опубликованному Банком Испании (Королевский указ 19/2017, ст. 15, см. выше).

¹² Среди них — Испанская банковская ассоциация (Spanish Banking Association), Испанская конфедерация сберегательных банков (Spanish Confederation of Savings Banks) и Национальный союз кредитных кооперативов (National Union of Credit Cooperatives).

Табл. 2. Оценка соблюдения требований о предоставлении базовой информации

Индикатор	Содержание контрольного вопроса (ответ — да / нет)
Информация на сайте	Наличие сведений о БПС на корпоративном веб-портале
Общие положения	Указание лиц, имеющих право заключить договор на открытие БПС, и его условия
Отсутствие обязательной подписки на дополнительные сервисы	Упоминание об отсутствии необходимости заключать договора на приобретение других услуг
Порядок создания счета	Описание процедуры открытия БПС и требуемых для этого документов
Разрешение споров	Ознакомление с порядком урегулирования конфликтов, судебных разбирательств

Источник: составлено авторами.

Табл. 3. Полнота информации об услугах и расценках (нормативное выполнение требований)

Индикатор	Содержание контрольного вопроса (ответ — да / нет)
Максимальная стоимость	Взимание пороговой платы за услуги
Дополнительные платежи	Введение дополнительной таксы при условии осуществления свыше 120 транзакций в год
Отчетность о тарифах	Предоставление ежеквартальных докладов Банку Испании о сборах за пользование либо о средних затратах на БПС
Статистика расценок за снятие наличных	Документирование сведений о размерах комиссии за обналичивание средств через банкоматы
Сведения о бесплатном обслуживании	Упоминание о том, что БПС предоставляются бесплатно незащищенным субъектам, находящимся под угрозой финансовой изоляции

Источник: составлено авторами.

Табл. 4. Полнота информации о консультировании и дополнительных сервисах (выполнение требований сверх нормы)

Индикатор	Содержание контрольного вопроса о возможных опциях БПС (ответ — да / нет)
Кредитная карта	Привязка кредитной карты к БПС
Кредит наличными в банкомате	Снятие наличных в банкоматах в кредит
Согласованный овердрафт	Перерасход средств по предварительной договоренности
Несогласованный овердрафт	Перерасход средств без предварительной договоренности
Иностранная валюта	Операции с зарубежной валютой (обмен и др.)
Служба оповещения	Уведомление об транзакциях по SMS, электронной почте
Согласование чеков	Подтверждение операций с чеками и услуги клиринга
Возврат чеков	Возможность возврата чеков для БПС

Источник: составлено авторами.

терию отдается предпочтение на фоне других операций, которые не входят в число базовых сервисов, гарантированных законодательством (например, предоставление кредита). Объем накоплений на БПС не раскрывается. На основе балансовых отчетов выявлены 15 ведущих банков по размерам клиентских депозитов (табл. 5 и 6). Связь КСО с показателями деятельности усиливается по мере расширения масштабов организации, роста ее заметности и прозрачности (Anguinis, Glavas, 2012).

Для того чтобы обеспечить однородность выборки, из нее были удалены два элемента.¹³ В итоге остались 13 банков, на которые, по данным за 2018 г., приходилось 85% объема национальных сберегательных вкладов (1 144 903.10 млн евро).

Политика финансовой инклюзивности

Статус политики инклюзивности включенных в выборку банков оценивался на основе их нефинансовых отчетов за 2019 и 2020 гг.¹⁴ Сводные результаты представлены в табл. 7. Около половины банков из выборки опубликовали официальные декларации обязательств по финансовой инклюзивности. Оставшиеся обозначили соответствующие положения в своих «матрицах устойчивого развития», однако их приоритетность пока невысока, и в стратегии КСО они не упомянуты.

Стратегия предусматривает обеспечение цифровой, функциональной (для инвалидов) и территориальной (отдаленные районы) доступности. Лицам со статусом «вне банка» (*unbanked*) и «минимальным пользователям» (*underbanked*) особое внимание не уделяется, как и разработке услуг, ориентированных на клиентов с низким доходом. Подобные сервисы преимущественно ориентированы на кредитование (выдача микрокредитов, пересмотр условий ипотечной задолженности). Тем не менее, отдельные банки, работающие на глобальном уровне, предлагают адаптированные платежные опции на основе технологических и социальных инноваций для рынков с высоким уровнем финансовой изоляции.

Упоминание БПС ограничивается заявлением о соблюдении нормативных требований, но консультационная поддержка пользователей и активное продвижение рассматриваемых сервисов не входят в стратегии инклюзивности. Наиболее передовые инициативы разработаны международными банками для стран с повышенным уровнем финансовой изоляции населения. Среди них, в частности, масштабируемая стратегия на основе мультипродуктового портфеля, содержащего недорогие инновационные цифровые решения. Растет значимость работы с большими данными при реализации новых социальных инициатив.

¹³ ING Bank предоставляет в основном онлайн-сервисы, тогда как в фокусе нашего исследования — обслуживание потребителей в отделениях банков. Banca March ориентируется на состоятельный сегмент индивидуальных пользователей и корпоративных клиентов.

¹⁴ Иногда их называют «отчетами по устойчивому развитию» (*sustainability reports*). Составляются в обязательном порядке согласно Постановлению 2014/95/EU от 22.10.2014 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095>, дата обращения 19.12.2021) и используются акционерами и другими заинтересованными сторонами. Реагирование на политику КСО положительной оценкой компании и ее услуг укрепляет репутацию (Anguinis, Glavas, 2012).

Табл. 5. Показатели ведущих банков по объему депозитов

	Депозиты (млн евро)	Доля в совокупном объеме (%)
Первые 15	1 190 691.20	88.6
Все кредитные учреждения	1 343 678.48	100

Источник: составлено авторами.

Сбор информации

Аккумуляция данных осуществлялась в конце 2019 г. На первом этапе анализировалась информация с веб-сайтов из перечня выборки и Банка Испании. Предполагалось, что банк выполняет требования, если на его онлайн-ресурсе продублированы все сведения, отраженные в официальных документах. На второй стадии проводились полевые исследования по методу «тайной покупки» (*mystery shopping*), который в целом получил широкое распространение, но пока редко применяется в банковской сфере (Wilson, 1998; Pinar et al., 2009; Tarantola et al., 2012; Kaffenberger, Sobol, 2017). Были посещены по одному из отделений каждого банка, вошедшего в выборку, в трех городах — Мадриде, Бильбао и Валенсии. Они выбирались случайным образом с учетом расположения в районах с самыми низкими доходами населения¹⁵. Специально подготовленная группа из трех «тайных покупателей» оценивала полноту све-

Табл. 6. Крупнейшие банки по сумме депозитов

КОД	Название	Сумма депозитов (млн евро)
ES0049	Banco Santander	240 693.37
ES2100	CaixaBank	195 196.47
ES0182	BBVA	192 419.20
ES2038	Bankia	130 084.65
ES0081	Banco de Sabadell	106 907.37
ES0128	Bankinter	48 982.33
ES2103	Unicaja Banco	43 708.87
ES2080	Abanca Corporación	37 380.94
ES2095	Kutxabank	35 638.41
ES2085	Ibercaja Banco	35 493.37
ES1465	ING Bank	35 317.19
ES2048	Liberbank	30 828.58
ES3058	Cajamar Caja Rural	27 948.09
ES3035	Caja Laboral Popular	19 621.47
ES0061	Banca March	10 470.91
ВСЕГО ДЕПОЗИТОВ		1 190 691.20

Источник: составлено авторами.

дений, представленных на информационных стендах, а также полученных из бесед с персоналом. Во избежание искажений при анализе информации вводились унифицированные критерии. Веб-сайты банков изучал один и тот же эксперт. Результаты анкетирования агрегировались, а правильность оценок проверялась вместе с респондентами — «тайными покупателями».

Результаты и обсуждение

Анализ открытой информации

Банки в целом соблюдают минимальные требования к информированию о БПС, прописывая условия договоров и не принуждая клиентов приобретать дополнительные продукты (табл. 8). Только в некоторых случаях сведения представлены не полностью. Большинство учреждений не стремятся облегчить процедуру открытия БПС онлайн. Полную информацию о регламенте и необходимых документах предоставляют немногим более трети организаций. Банки, по-видимому, рассчитывают повысить эффективность, делая ставку на «ключевой сегмент» клиентов из соображений КСО (Mellahi et al., 2016), а пользователи БПС к нему не относятся. Подтверждением служит и низкая маркетинговая активность в продвижении БПС по сравнению с другими видами услуг тех же банков. Данная опция даже не упоминается на сайтах в числе «других платежных счетов».

Вопреки мнению, транслируемому отдельными исследователями (Brenkert, 1998; и др.), маркетинговый акцент на незащищенных группах населения имеет разнонаправленные эффекты для банков, в частности, стимулирует рост динамики открытия БПС. Один банк перевел клиентов, получающих пособия по социальной интеграции, на бесплатные счета (предположительно БПС). Анализ отчетности участников выборки по КСО выявил всего несколько ссылок на БПС, причем только для незащищенных потребителей. Не было упоминания возможности открыть счет для любого клиента, удовлетворяющего необходимым условиям. Некоторые учреждения предлагают расширенные опции или более низкие цены при оформлении договора онлайн. Однако многие потенциальные пользователи этой услуги, прежде всего пожилые люди, могут оказаться в цифровой изоляции ввиду отсутствия доступа к мобильной связи и интернету, а также навыков уверенного пользования (Clark, Myers, 2018). Чтобы добиться их инклюзивности, банкам предстоит переосмотреть баланс между рыночными интересами и ориентацией на общественное благо.

Все банки придерживаются максимального порога месячной платы за обслуживание БПС, что соответствует политике финансовой инклюзивности. Регулирование цен считается оправданным только в случае рисков финансовой изоляции¹⁶. Тем не менее, большинство учреждений взимают дополнительную плату за операции сверх установленного лимита.

¹⁵ https://www.ine.es/experimental/atlas/exp_atlas_tab.htm, дата обращения 27.10.2019.

¹⁶ <http://www.ebf-fbe.eu/uploads/EBF%20Key%20Information%20Document%20on%20Bank%20Accounts.pdf>, дата обращения 12.01.2021.

Табл. 7. Анализ политики финансовой инклюзивности (доля вовлеченных банков, %)

Индикатор	2019	2020
Наличие стратегии финансовой инклюзивности	53.85	53.85
• В том числе выходящей за рамки территориального измерения	46.15	46.15
Учет тенденций к уходу из банков и минимизации их использования	7.69	15.38
Услуги для клиентов с низкими доходами	15.38	30.77
Информирование о БПС	15.38	7.69
Упоминание технологических инноваций	100.00	100.00

Источник: составлено авторами на основе нефинансовых отчетов.

Банки не демонстрируют каких-либо инноваций в отношении платы за обслуживание, которые можно было бы считать частью стратегии КСО. Например, за счет персонализированных расценок на основе анализа больших данных (Yeoman, 2016) можно добиться более точного соответствия тарифов различным клиентским профилям в пределах установленных лимитов. Один из банков снижает стоимость финансовых решений для развивающихся стран, применяя новые цифровые технологии. Лишь менее трети учреждений разрешают привязку к БПС кредитных карт, тогда как остальные, следуя правилам, ограничиваются предложением дебетовых или предоплатных карт. Овердрафты (плановые или внеплановые) обычно не допускаются, что говорит о стремлении радикально снизить риски при открытии БПС. Однако технологии работы с большими данными облегчают персонализированное моделирование кредитных рисков и, как следствие, управление ими (Vassakis et al., 2018). В инклюзивных стратегиях, реализуемых международными банками в странах с высоким уровнем финансовой изоляции, иногда предусматриваются кредитование и другие «рисковые» услуги (один банк специализируется на микрокредитах).

Полевые исследования

В ходе посещения банковских офисов изучались доступность информации о БПС¹⁷ на досках объявлений и в буклетах, а также активность персонала в сообщении клиентам хотя бы минимально необходимых сведений, предложении открыть БПС и др. Обобщенные результаты отражены в табл. 9.

Персонал предоставлял сведения «тайным покупателям», однако в силу ограниченности собственных знаний о БПС постоянно обращался за справкой к корпоративным информационным ресурсам. Подобное положение дел ведет к тому, что большинство клиентов остаются неосведомленными об этой услуге, и потому спрос на нее низкий. Потребительские организации то-

же настроены скептически, полагая, что лишь небольшая доля потенциальных пользователей откроет БПС из-за низкой конкурентоспособности рассматриваемого продукта по сравнению с другими категориями недорогих онлайн-счетов¹⁸. В отличие от общеевропейского законодательства национальные правила в Испании не требуют обязательного обучения банковского персонала в отношении БПС. Свидетельства его организации по инициативе самих банков также отсутствуют. Несмотря на это, часть обследованных учреждений повысили квалификацию по работе с уязвимыми категориями клиентов.

Одним из мотивов для финансового сектора предлагать инклюзивные услуги выступает давление законодательства (Jeucken, Vouma, 1999; Matten, Moon, 2008). В стремлении превентивно отреагировать на него крупный испанский банк разработал руководство по обслуживанию незащищенных клиентов и профилактике чрезмерной задолженности¹⁹.

Таким образом, политику финансовой инклюзивности не следует ограничивать выполнением обязательных

Табл. 8. Соответствие открытой информации требованиям законодательства

Индикаторы	Организации, удовлетворяющие критериям соответствия	
	число	%
Раскрытие информации		
Информация на сайте	13	100
Общие условия	13	100
Отсутствие обязательств приобретать дополнительные услуги	13	100
Процедура открытия счета и необходимая документация	5	38.46
Разрешение споров	3	23.08
Услуги и цены		
Максимальная стоимость	13	100
Дополнительные сборы	9	69.23
Отчетность о тарифах	11	84.62
Документирование расценок на снятие наличных	13	100
Информация о бесплатном обслуживании	13	100
Помощь и дополнительные услуги		
Кредитная карта	4	30.77
Кредит наличными в банкомате	4	30.77
Согласованный овердрафт	0	0.00
Несогласованный овердрафт	4	30.77
Иностранная валюта	8	61.54
Служба оповещения	11	84.62
Согласование чеков	12	92.31
Возврат чеков	12	92.31

Источник: составлено авторами.

¹⁷ Постановление ЕСЕ/228/2019 от 28.02.2019 (см. выше).

¹⁸ <https://www.ocu.org/dinero/cuenta-bancaria/noticias/cuentas-basicas>, дата обращения 24.02.2021.

¹⁹ <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual/2020/ia-2020-annual-report-en.pdf>, дата обращения 04.02.2022.

Табл. 9. Соответствие деятельности отделений банков требованиям законодательства

Индикаторы	Организации, удовлетворяющие критериям соответствия	
	число	%
Наличие информации в отделении банка		
На доске объявлений	3	23.08
В рекламных буклетах	7	53.85
Доступность услуг		
Полезность информации, предоставление бланков	6	46.15
Качество помощи персонала отделений		
Знание продукта, полнота содействия	1	7.69

Источник: составлено авторами.

минимальных требований, стремясь избежать санкций. Она обладает потенциалом для социальных инноваций, которые помогут банкам укрепить репутацию и институциональную легитимность, усилить кадровый потенциал. В качестве инструментов рассматриваются технологии искусственного интеллекта (Yeoman, 2016), обучающие тренинги и государственно-частное партнерство в разработке цифровых решений (Özili, 2020).

Заключение

В отношении услуг БПС испанские банки пока делают ставку на выполнение «законодательного минимума». Инновационная активность отсутствует в плане как совершенствования бесплатных услуг (разрешенных и рекомендованных законодательством ЕС), так и персонализации расценок на БПС. Несмотря на то, что банковский сектор относится к сегменту «интеллектуальных услуг» и, следовательно, располагает значительным инновационным потенциалом (Xiao, Zhao, 2012; Yip, Vocken, 2018), нововведения в данной сфере касаются скорее процессов, чем продуктов (Gopalakrishnan, Damanpour, 2000). В проанализированных отчетах отмечены усилия по цифровизации сервисов. БПС требуют персонализированного внимания к клиентам, что идет вразрез с моделью недорогих инновационных цифровых услуг. Из-за отсутствия мотивации банков к продвижению БПС (Jeucken, Vouma, 1999) эта услуга предлагается лишь формально, под давлением законодательства, а не исходя из рыночных предпосылок.

Другие форматы обеспечения финансовой инклюзивности в рамках стратегий КСО, напротив, характеризуются активной позицией (Jeucken, Vouma, 1999). Они укрепляют репутацию, институциональную легитимность банка, повышают квалификацию и мотивацию персонала, способствуют привлечению ресурсов для развития. Ориентация на уязвимые группы клиентов в регионах, слабо охваченных банковскими сервисами, хотя и связана с социальными обязательствами, но имеет

глубинную коммерческую мотивацию (Mulgan, 2006). Именно в этом направлении банки демонстрируют самую высокую инновационную активность.

В настоящем исследовании предложены рекомендации по совершенствованию политики финансовой инклюзивности, ключевым инструментом которой является БПС. Ее цель в том, что «никто не должен остаться без доступа к основным банковским услугам»²⁰. Эффективность стратегии можно повысить за счет углубленной интеграции БПС в банковскую модель КСО. При продвижении БПС следует пользоваться четкими формулировками, облегчить поиск на сайтах, разрабатывать результативные маркетинговые кампании (Corrado, Corrado, 2015). Стимулом для социальных инноваций в отношении финансовой инклюзивности могут стать обучение банковского персонала работе с уязвимыми группами и консультирование с помощью технологий искусственного интеллекта. Учитывая тенденцию к низкой прибыльности банков, которая, по прогнозам, сохранится еще минимум несколько лет, перекрестное субсидирование (Froud et al., 2017) не выглядит убедительным стимулом к выполнению обозначенных рекомендаций. Оценка эффектов БПС может оказаться сложной дилеммой и для руководства банков, и для чиновников. Решение видится в развитии государственно-частного партнерства по предоставлению базовых услуг.

Важную роль в совместном создании потребительской ценности могли бы сыграть налоговые льготы, субсидирование направлений банковской деятельности и разработок технологий, ориентированных на обслуживание уязвимых слоев населения (Özili, 2020). Не меньшее значение имеют формирование рабочих групп для обмена знаниями в сфере финансовой инклюзивности и по смежным темам, участие некоммерческих организаций и социальных служб.

Статья имеет некоторые ограничения. Достаточный объем информации для анализа удалось аккумулировать только из банковских отчетов, подготовленных для регулирующих органов. Со сбором данных о практической реализации инклюзивной политики возникли сложности. Метод «тайных покупок» отличается высокой ресурсоемкостью, полученная выборка оказалась недостаточной для его эффективного применения. Из этических соображений интервью с сотрудниками банков не записывались. Доступная статистика по открытым БПС объективно лимитирована. Из-за перечисленных факторов не удалось в должной мере задействовать количественные аналитические методы, и основу исследования составили описательные данные. Тем не менее, метод «тайной покупки» эффективен и для анализа других интеллектуальных услуг.

Дальнейшие исследования в других странах ЕС позволят точнее оценить эффект политики БПС, ее возможную синергию с технологическими решениями и стратегиями КСО. Улучшится понимание общей динамики государственно-частного партнерства в предоставлении социальных благ и способов повышения его эффективности.

²⁰ Перефразируя девиз «Повестки ООН 2030» — «Не оставлять никого в стороне» (No one left behind). <https://www.undp.org/sustainable-development-goals>, дата обращения 11.02.2022.

Библиография

- Adeel M., Nett B., Gurbanova T., Wulf V., Randall D. (2013) The challenges of microfinance innovation: Understanding 'private services'. In: *ECSCW 2013: Proceedings of the 13th European Conference on Computer Supported Cooperative Work, 21–25 September 2013, Paphos, Cyprus*, (eds. O.W. Bertelsen, L. Ciolfi, M.A. Grasso, G.A. Papadopoulos), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 269–286. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-5346-7_14
- Anderloni L., Bayot B., Bledowski P., Iwanicz-Drozdowska M., Kempson E. (2008) *Financial services provision and prevention of financial exclusion*, Brussels, European Commission.
- Anderloni L., Carluccio E.M. (2007) Access to bank accounts and payment services. In: *New Frontiers in Banking Services* (eds. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 5–105. https://doi.org/10.1007/978-3-540-46498-3_2
- Anguinis H., Glavas A. (2012) What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932–968 DOI: 10.1177/0149206311436079
- Arango-Arango C.A., Suárez-Ariza N. (2020) Digital payments adoption and the demand for cash: New international evidence. *Journal of Payments Strategy and Systems*, 14(4), 392–410. <https://doi.org/10.32468/be.1074>
- Goodhart C., Ashworth J., (2020) The Surprising Recovery of Currency Usage. *International Journal of Central Banking*, 16(3), 239–277.
- Ayadi R., Llewellyn D.T., Schmidt R.H., Arbak E., Pieter De Groen W. (2010) *Investigating diversity in the banking sector in Europe: Key developments, performance and role of cooperative banks* (CEPS Paperbacks, September 2010), Brussels: Centre for European Policy Studies. <https://ssrn.com/abstract=1677335>, дата обращения 03.02.2021.
- Baker S.M., Gentry J.W., Rittenburg T.L. (2005) Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 25(2), 128–139. <https://doi.org/10.1177%2F0276146705280622>
- Bielefeld S., Harb J., Henne K. (2021) Financialization and Welfare Surveillance: Regulating the Poor in Technological Times. *Surveillance & Society*, 19(3), 299–316.
- Bonardi J.P., Holburn G.L., van den Bergh R.G. (2006) Nonmarket strategy performance: Evidence from US electric utilities. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1209–1228. <https://doi.org/10.2307/20159828>
- Bowen H.R. (1953) *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper.
- Brenkert G.G. (1998) Marketing and the vulnerable. *The Ruffin Series of the Society for Business Ethics*, 1, 297–306. <https://philosophia.uncg.edu/media/phi361-metivier/readings/Brenkert-Marketing%20and%20the%20Vulnerable.pdf>, дата обращения 12.02.2022.
- Cartwright P. (2015) Understanding and protecting vulnerable financial consumers. *Journal of Consumer Policy*, 38(2), 119–138. <https://doi.org/10.1007/s10603-014-9278-9>
- Clark M., Myers A. (2018) *Tailoring propositions for fairness and equality: Case studies and best practice*. Reading: University of Reading. <http://centaur.reading.ac.uk/82062/>, дата обращения 12.01.2021.
- Corrado G., Corrado L. (2015) The geography of financial inclusion across Europe during the global crisis. *Journal of Economic Geography*, 15(5), 1055–1083. <https://doi.org/10.1093/jeg/lbu054>
- Cull R., Demirgüç-Kunt A., Lyman T. (2012) *Financial inclusion and stability: What does research show?* (CGAP Brief 71305), Washington, D.C.: World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/9443/713050BRI0CGAP0f0FinancialInclusion.pdf?sequence=1>, дата обращения 15.10.2021.
- Culpepper P.D. (2002) Associations and non-market coordination in banking: France and Eastern Germany compared. *European Journal of Industrial Relations*, 8(2), 217–235. <https://doi.org/10.1177%2F095968010282006>
- Davenport S., Grimes C., Davies J. (1998) Research collaboration and behavioural additionality: A New Zealand case study. *Technology Analysis and Strategic Management*, 10(1), 55–68. DOI: 10.1080/09537329808524304
- De la Cuesta-González M., Froud J., Tischer D. (2020) Coalitions and public action in the reshaping of corporate responsibility: The case of the retail banking industry. *Journal of Business Ethics*, 173, 539–558. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04529-x>
- De la Cuesta-González M., Fernández-Olit B., Ruza C., Paredes-Gázquez J.D. (2021) The relationship between vulnerable financial consumers and banking institutions. A qualitative study in Spain. *Geoforum*, 119, 163–176. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.006>
- De Serres A., Roux M. (2006) Les stratégies de responsabilité sociale dans les banques: comment contribuer à renforcer la cohésion sociale à travers les activités de la finance. *Gestion*, 31(2), 101–110.
- Delgado J., Salas V., Saurina J. (2007) Joint size and ownership specialization in bank lending. *Journal of Banking and Finance*, 31(12), 3563–3583. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2007.01.009>
- Devlin J.F., Sanjit K.R., Sekhon H. (2014) Perceptions of fair treatment in financial services. *European Journal of Marketing*, 48(7), 1315–1332. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2012-0469>
- Engert W., Fung B., Segendorff B. (2019) *A tale of two countries: Cash demand in Canada and Sweden* (Sveriges Riksbank Working Paper Series 376), Stockholm: Bank of Sweden.
- European Commission (2011a). *Commission Recommendation of 18 July 2011 on Access to a Basic Payment Account*. 2011/442/EU (OJ L 190, 21 July 2011), Brussels: European Commission.
- European Commission (2011b) *A Quality Framework for Services of General Interest in Europe*. 20 December 2011. COM(2011) 900 final, Brussels: European Commission.
- European Commission (2014). *Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features*, Brussels: European Commission.
- Freeman R.E. (1984) *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston, MA: Pitman Publishing.
- Froud J., Tischer D., Williams K. (2017) It is the business model... Reframing the problems of UK retail banking. *Critical Perspectives on Accounting*, 42, 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2016.04.001>
- Gloukoviezoff G. (2007) From financial exclusion to overindebtedness: The paradox of difficulties for people on low incomes? In: *New Frontiers in Banking Services* (eds. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 213–245.
- Gök A., Edler J. (2012) The use of behavioural additionality evaluation in innovation policy making. *Research Evaluation*, 21(4), 306–318. <https://doi.org/10.1093/reseval/rvs015>
- Gómez-Barroso J.L., Marbán-Flores R. (2013) Basic financial services: A new service of general economic interest? *Journal of European Social Policy*, 23(3), 332–339. <https://doi.org/10.1177%2F0958928712471226>
- Gopalakrishnan S., Damanpour F. (2000) The impact of organizational context on innovation adoption in commercial banks. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 47(1), 14–25. <https://doi.org/10.1109/17.820722>
- Gupte R., Venkataramani B., Gupta D. (2012) Computation of financial inclusion index for India. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 37, 133–149. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.281>
- Guttman R., Pavlik C., Ung B., Wang G. (2021) Cash demand during Covid-19 (RBA Bulletin, March), Sydney: The Reserve Bank of Australia.
- Hardy D., Holden P., Prokopenko V. (2003) Microfinance institutions and public policy. *The Journal of Policy Reform*, 6(3), 147–158, DOI: 10.1080/1350485032000175637

- Jeucken M.H., Bouma J.J. (1999) The changing environment of banks. *Sustainable Banking. The Greening of Finance* (eds. J.J.Bouma, M. Jeucken, L. Klinkers), London: Routledge, pp. 21–35. <https://doi.org/10.4324/9781351282406>
- Jobst C., Stix H. (2017) Assessing recent increases in cash demand. In: *War on Cash: Is there a Future for Cash?* (Proceedings of the International Cash Conference 2017, Frankfurt-am-Main, April 2017), Berlin: Deutsche Bundesbank, pp. 539–564. <https://www.bundesbank.de/resource/blob/710118/6bab368611007785b02fbb008f368cf7/mL/war-on-cash-data.pdf>, дата обращения 12.02.2022.
- Kaffenberger M., Sobol D. (2017) *Mystery shopping for digital financial services: A Toolkit* (CGAP and ITU Working Papers), Geneva: ITU. <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Working-Paper-Mystery-Shopping-for-DFS-Apr-2017.pdf>, дата обращения 27.10.2019.
- Kear (2013) Governing homo subprimicus: Beyond financial citizenship, exclusion, and rights. *Antipode*, 45(4), 926–946. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8330.2012.01045.x>
- Kosse A., Vermeulen R. (2014) 'Migrants' choice of remittance channel: Do general payment habits play a role? *World Development*, 62(C), 213–227. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.05.002>
- Lazarus J. (2017) About the universality of a concept: Is there a financialization of daily life in France? *Civitas-Revista de Ciências Sociais*, 17, 26–42. <http://dx.doi.org/10.15448/1984-7289.2017.1.25942>
- Lazarus J., Luzzi M. (2015) Les pratiques monétaires des ménages au prisme de la financiarisation. *Critique internationale*, 4, 9–19. <https://www.jstor.org/stable/24567257>
- Marron D. (2013) Governing poverty in a neoliberal age: New labour and the case of financial exclusion. *New Political Economy*, 18(6), 785–810. <https://doi.org/10.1080/13563467.2012.753043>
- Matten D., Moon J. (2008) "Implicit" and "explicit" CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, 33(2), 404–424. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.31193458>
- Maudos J., De Guevara J.F. (2007) The cost of market power in banking: Social welfare loss vs. cost inefficiency. *Journal of Banking and Finance*, 31(7), 2103–2125. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.10.028>
- McWilliams A., Siegel D.S. (2011) Creating and capturing value: Strategic corporate social responsibility, resource-based theory, and sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 37(5), 1480–1495. <https://doi.org/10.1177%2F0149206310385696>
- Mellahi, K., Frynas, J. G., Sun, P., & Siegel, D. (2016) A review of the nonmarket strategy literature: Toward a multi-theoretical integration. *Journal of Management*, 42(1), 143–173. <https://doi.org/10.1177%2F0149206315617241>
- Mendoza R.U. (2011) Why do the poor pay more? Exploring the poverty penalty concept. *Journal of International Development*, 23(1), 1–28. <https://doi.org/10.1002/jid.1504>
- Molyneux P. (2007) What are the specific economic gains from improved financial inclusion? A tentative methodology for estimating these gains. In: *New Frontiers in Banking Services* (eds. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 191–211. DOI: 10.1007/978-3-540-46498-3_5
- Morgan P., Pontines V. (2014) *Financial stability and financial inclusion* (ADB Working Paper Series 488). Mandaluyong: Asian Development Bank Institute. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/156343/adbi-wp488.pdf>, дата обращения 15.10.2021.
- Mulgan G. (2006) The process of social innovation. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 1(2), 145–162. <https://doi.org/10.1162/itgg.2006.1.2.145>
- Ozili P.K. (2020) Theories of Financial Inclusion. In: *Uncertainty and Challenges in Contemporary Economic Behaviour* (eds. E. Özen, S. Grima), Bingley: Emerald Publishing Limited, pp. 89–115. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-095-220201008>
- Ozili P.K. (2021) Financial inclusion–exclusion paradox: How banked adults become unbanked again. *Financial Internet Quarterly*, 17(2), 44–50. <https://doi.org/10.2478/fiqf-2021-0012>
- Pérez A., Rodríguez del Bosque I. (2015) An Integrative Framework to Understand How CSR Affects Customer Loyalty through Identification, Emotions and Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 129, 571–584. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2177-9>
- Pinar M., Eser Z., Strasser S. (2009) Using mystery shopping to compare the service quality of banks in Turkey. *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/15332960903408369>
- Roa Garcia M.J. (2016) Can financial inclusion and financial stability go hand in hand. *Economic Issues*, 21(2), 81–103.
- Sawyer M.C. (2014) What is financialization? *International Journal of Political Economy*, 42(4), 5–18. <https://doi.org/10.2753/IJP0891-1916420401>
- Schmidpeter R. (2013) Social innovation: A new concept for a sustainable future? In: *Social Innovation. CSR, Sustainability, Ethics & Governance* (eds. T. Osburg, R. Schmidpeter), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 1–9. https://doi.org/10.1007/978-3-642-36540-9_1
- Storm S. (2018) Financialization and Economic Development: A Debate on the Social Efficiency of Modern Finance. *Development and Change*, 49(2), 302–329. DOI: 10.1111/dech.12385
- Surroca J., Tribó J.A., Waddock S. (2010) Corporate responsibility and financial performance: The role of intangible resources. *Strategic Management Journal*, 31(5), 463–490. <https://doi.org/10.1002/smj.820>
- Tarantola C., Vicard P., Ntzoufras I. (2012) Monitoring and improving Greek banking services using Bayesian Networks: An analysis of mystery shopping data. *Expert Systems with Applications*, 39(11), 10103–10111. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2012.02.060>
- Tunay K.B., Tunay N., Akhisar I. (2015) Interaction between Internet banking and bank performance: The case of Europe. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 363–368. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.335>
- Ülgen F. (2018) Collective action and the institutionalist approach to financial regulation. *Journal of Economic Issues*, 52(2), 541–549. <https://doi.org/10.1080/00213624.2018.1469934>
- Ülgen F. (2021) Public good, collective action and financial regulation. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 92(1), 147–167. DOI: 10.1111/apce.12308. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/apce.12308>, дата обращения 12.02.2022.
- Vassakis K., Petrakis E., Kopanakis I. (2018) Big data analytics: Applications, prospects and challenges. In: *Mobile Big Data. A Roadmap from Models to Technologies* (eds. G. Skourletopoulos, G. Mastorakis, C.X. Mavromoustakis, C. Dobre, E. Pallis), Heidelberg, Dordrecht, London, New York: Springer, pp. 3–20. https://doi.org/10.1007/978-3-319-67925-9_1
- Wilson A.M. (1998) The role of mystery shopping in the measurement of service performance. *Managing Service Quality*, 8, 414–420. <http://dx.doi.org/10.1108/09604529810235123>
- Xiao S., Zhao S. (2012) Financial development, government ownership of banks and firm innovation. *Journal of International Money and Finance*, 31(4), 880–906. <https://doi.org/10.1016/j.jimonfin.2012.01.006>
- Yeoman I. (2016) Personalised price. *Journal of Revenue Pricing Management*, 15(1). <https://doi.org/10.1057/rpm.2015.52>
- Yip A.W., Bocken N.M. (2018) Sustainable business model archetypes for the banking industry. *Journal of Cleaner Production*, 174, 150–169. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.10.190>