О.Е. Кузина, Д.Х. Ибрагимова

# ПРОБЛЕМЫ ИЗМЕРЕНИЯ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РОССИИ

Рост доходов населения в последние 6–7 лет и развитие рынка финансовых услуг, в первую очередь потребительского кредитования, повышает важность вопросов, связанных с недостатком финансовой грамотности значительной части населения. Низкий уровень финансовой грамотности приводит, с одной стороны, к сдерживанию развития финансовых рынков, а с другой — ограничивает способность людей принимать оптимальные решения по поводу своих финансов.

Сегодня повышение финансовой грамотности населения стало приоритетной задачей как для государства, так и участников рынка. Разрабатываются программы, пишутся учебники, проводятся конференции и круглые столы на эту тему, создаются некоммерческие организации и информационные ресурсы. Однако пока не ясно, насколько само население заинтересовано в повышении собственной финансовой грамотности, в каких именно вопросах и в каких социально-демографических группах грамотность наиболее низка, а потребность в знаниях и навыках высока.

Целью данного исследования, проведенного Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ) по заказу Всемирного банка, является изучение реального уровня финансовой грамотности населения, его знаний и навыков управления личными денежными средствами, как в целом по России, так и по отдельным социально-демографическим группам, а также выявление потребности в получении знаний и навыков управления личными финансами.

Прежде измерять уровень финансовой грамотности, необходимо было определиться с понятием "финансовой грамотности населения". Что такое финансовая грамотность? По каким критериям можно отличить финансово грамотного человека от финансово неграмотного? Определение и операционализация понятия были сделаны на основе данных экспертных интервью с представителями банков (Сбербанка, Альфа-банка, Райффайзенбанка, Ситибанка и др.), страховых (Росгосстраха, Ингосстраха, России) и управляющих компаний (Финам Менеджмент, БрокерКредитСервис, ВТБ Управление активами), российских фондовых бирж (ММВБ, РТС), а также регуляторов рынка финансовых услуг для населения (Центрального банка РФ, Федеральной службы по финансовым рынкам, Агентства по страхованию вкладов и др.), негосударственных некоммерческих организаций (Российского союза промышленников и предпринимателей, Центра инвестиционного просвещения и др.). Интервью проводились с руководителями данных организаций или их подразделений, в банках и страховых компаниях — с руководителями департаментов розничного бизнеса.

КУЗИНА Ольга Евгеньевна — кандидат экономических наук, генеральный директор Национального агентства финансовых исследований.

ИБРАГИМОВА Диляра Ханифовна — директор по исследованиям Национального агентства финансовых исследований.

Основным выводом после проведения интервью с представителями компаний и организаций, работающих на рынке финансовых услуг для населения, был вывод о том, что финансовая грамотность включает в себя три основных компонента — во-первых, это установки, во-вторых, знания о финансовых институтах и предлагаемых ими продуктах, и, в-третьих, навыки их использования.

Причем наиболее важной является именно первая часть — ***установки*** — которые являются базисом финансовой грамотности. Именно они отвечают за формирование у индивида потребности в финансовых услугах и обеспечивают понимание последствий своих действий. Речь идет о формировании культуры финансового поведения, которая начинается с планирования семейного бюджета, причем на длительную перспективу, и выработки стратегии реализации потребностей жизненного цикла. Однако пока долгосрочные стратегии финансового планирования не развиты, сохраняется привычка думать только о сегодняшнем дне. Именно эту установку можно и нужно изменить в ходе реализации программы повышения финансовой грамотности населения через формирование в сознании людей понимания того, что жизненный цикл любого человека включает определенные события, к которым необходимо подойти финансово подготовленным. Это создание семьи, рождение детей, покупка квартиры или дома, образование детей, пенсия. Решение всех этих задач невозможно без использования инструментов финансового рынка. Другой важной установкой, препятствующей развитию финансовой активности населения, является недоверие населения финансовым институтам.

Необходимые ***знания*** должны включать: понятие риска и доходности, дисконтирования, инфляции, понимание различий между реальным и номинальным измерениями, наличными и безналичными платежами, принципы и схемы функционирования финансового рынка, понимание природы и функций финансовых институтов, инструментов, азы юридической и налоговой грамотности, понимание границ ответственности финансовых институтов перед клиентами и клиентов перед финансовыми институтами, владение минимальным финансовым словарем и т.п.

Необходимые ***навыки***: умение искать и находить информацию о рынке, привычка следить за основными показателями рынка, умение читать договор и понимать содержащуюся в нем информацию, сравнивать между собой предложения различных компаний, умение подавать претензию или жалобу в том случае, если его права нарушены, и т.п. Необходимо сформировать привычку следить за событиями на финансовом рынке, например, за уровнем процентных ставок по кредитам и депозитам, доходностью ПИФов, стоимостью страховых продуктов и т.п., развивать навык чтения договоров и понимания смысла написанного.

Поскольку Всемирный банк планировал свое исследование в России скорее как пилотное, разведывательное, нежели чем мониторинговое, поэтому в исследовании был намеренно сделан акцент на измерении именно установок населения по отношению к личным финансам в связи с тем, что именно в этом структурном компоненте финансовой грамотности, по мнению экспертов, наблюдается наибольшее количество проблем. Под установками мы понимаем практики ведения и планирования семейного бюджета, горизонт финансового планирования, понимание рисков и ответственности за них, практики компенсирования рисков и снижении дохода при выходе на пенсию, ожидания государственной защиты вкладов, инвестиций, кредитов и т.д.

Исследование базируется на сочетании количественных и качественных методов. Массовый опрос был проведен в июне 2008 г. по общероссийской репрезентативной выборке (N — 1600 чел.). Анкета обследования, разработанная в тесном сотрудничестве с Заказчиком, включала в себя 40 вопросов, затрагивающих различные аспекты обозначенной темы. В июле 2008 г. было проведено 4 фокус-группы (2 — в Москве и 2 — в г. Волжский Волгоградской области), при этом в каждом городе фокус-группы дифференцировались по возрасту участников — до 35 лет и старше 40 лет соответственно.

Для анализа финансовой грамотности в разрезе социально-демографических групп были выделены доходные группы (квинтили по среднедушевому доходу) и возрастные группы. При этом группы по возрасту были определены следующим образом:

Таблица 1.
**Распределение респондентов по возрасту, %**

| Возрастные группы | Доля в выборке, % |
|---|---|
| Молодежь — до 30 лет включительно | 26 |
| Лица среднего возраста — с 31 года до 44/49 включительно для женщин/мужчин соответственно | 30 |
| Лица предпенсионного возраста — с 45 до 54 лет (для женщин) и 50–59 лет (для мужчин) | 16 |
| Пенсионеры — с 55/60 лет для женщин/мужчин соответственно | 28 |
| ИТОГО | 100 |

## Практики ведения и планирования бюджета доходов и расходов

Данные опроса населения подтвердили мнение экспертов о том, что ведение бюджета не является повсеместной практикой — примерно четверть опрошенных ведут семейный бюджет, фиксируя все расходы и поступления. Более половины населения знает лишь приблизительно или не знает совсем о том, как соотносятся их доходы и расходы. Дополнительный анализ показал, что доля людей, не ведущих семейный бюджет, примерно одинакова во всех возрастных и доходных группах. Наиболее склонны к учету средств пенсионеры и малообеспеченные респонденты. Респонденты до 30 лет, а также высокодоходные респонденты, напротив, в большей мере, чем в среднем по выборке, склонны не вести семейный бюджет, хотя и отслеживают приблизительно, сколько денег было получено и потрачено за месяц.

При такой практике учета денежных средств у 38% опрошенных никогда не оставались средства от предыдущих заработков или доходов к моменту поступления новых доходов. Почти у трети опрошенных (29%) деньги до предыдущих заработков всегда или очень часто заканчивались до новых поступлений денежных средств. Примерно 12% респондентов приходилось брать деньги в долг, чтобы расплатиться по другим своим долгам. При этом у 77% опрошенных бывали случаи (с разной частотой: от "иногда" до "всегда"), когда заканчивались деньги от предыдущих заработков или доходов до поступления новых доходов. При этом, как показывает анализ фокус-групп, все согласны с тем, что семейное бюджетирование является частью финансовой культуры и позволяет правильно распоряжаться средствами в течение месяца. Однако такая практика не распространена в должной мере.

Таблица 2.
**Принято ли в Вашей семье вести учет доходов и расходов?** % по столбцу

| | Возрастные группы | | | | Квинтили по душевому доходу | | | | | В целом по выборке |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | До 30 лет | 31–44/ 49 лет | 45/ 50–54/ 59 | 55/60 лет и старше | 1, низшая | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Да, мы ведем учет всех средств, фиксируя все поступления и все расходы | 19 | 24 | 24 | 32 | 25 | 34 | 25 | 21 | 20 | 25 |
| Да, мы ведем учет всех средств, но не все поступления или расходы фиксируются | 25 | 20 | 23 | 18 | 20 | 17 | 23 | 25 | 20 | 21 |
| Нет, учета средств семьи не ведется, но в целом известно, сколько денег было получено и сколько потрачено за месяц | 46 | 48 | 45 | 39 | 44 | 40 | 43 | 47 | 48 | 44 |
| Нет, учета средств семьи не ведется, и даже приблизительно не известно сколько денег получено и сколько потрачено за месяц | 10 | 8 | 9 | 10 | 10 | 8 | 9 | 6 | 12 | 9 |

Для респондентов пенсионного возраста наиболее характерна ситуация, когда у них практически никогда не остается средств до новых поступлений, но при этом редки случаи дефицита семейного бюджета в интервалах между денежными поступлениями. Обратившись к результатам опроса по планированию бюджета, можно сделать вывод о том, что пенсионеры четко планируют свои доходы и расходы внутри периода и в связи с этим почти не сталкиваются с ситуациями дефицита или профицита бюджета.

В случае, когда остаются денежные средства до новых поступлений, респонденты стремятся в первую очередь потратить их на потребление или отложить в наличном виде (так поступают 47% и 43% респондентов соответственно). Чуть менее пятой части опрошенных оставляют свободные средства на банковских счетах. Значимых различий в поведении по возрастным и доходным группам не выявлено. Однако среди более обеспеченных респондентов наблюдается более высокая доля тех, кто откладывает свободные средства в наличной форме или оставляет на банковских счетах.

В тех же случаях, когда у респондентов заканчиваются средства до новых денежных поступлений, чаще всего они уменьшают свои расходы, экономят (60%), занимают деньги у друзей или знакомых (43%). Трата сбережений как способ восполнения дефицита текущего бюджета или использование кредитной карты намного менее распространены: 17% и 3% соответственно.

Для молодых респондентов и пенсионеров в целом не характерно брать в долг, чтобы расплатиться по другим долгам. Такая практика более характерна для представителей предпенсионного возраста. Надо отметить, что возрастной интервал в 45–60 лет является наиболее ресурсоемким периодом — именно в этот период, как правило, с одной стороны, уже вырастают дети и появляются маленькие внуки, а с другой — стареют родители. И те и другие нуждаются как минимум в дополнительных денежных средствах для ухода за ними.

Вместе с тем опасности в том, что можно начать испытывать финансовые трудности из-за неправильного обращения с деньгами и неумения планировать свои финансы, скорее всего, люди не испытывают. Во всяком случае, живой пример такого поворота дел перед глазами есть только у 18% респондентов, тогда как на потерю финансового благополучия вследствие неудачного стечения обстоятельств указали 35% опрошенных. Таким образом, более половины населения знают не понаслышке о том, что финансовое благополучие может смениться финансовыми проблемами, однако большинство винит в этом внешние обстоятельства и не отдает себе отчета в том, что это как раз и свидетельствует о том, что люди оказались финансово не готовы справиться с этими внешними факторами.

## Самооценка людьми собственной финансовой грамотности

В ходе проведения опроса респондентам предлагалось самостоятельно, по аналогии со школьной системой оценивания, оценить собственные знания и навыки управления личными денежными средствами. Половина опрошенных оценили свои знания и навыки как неудовлетворительные или полностью отсутствующие. Еще треть респондентов удовлетворена имеющимися у них знаниями и навыками управления личным бюджетом. Примерно каждый десятый высоко оценивает свои знания.

В ходе проведения групповых дискуссий в абсолютном большинстве случаев участники также давали оценку собственной финансовой грамотности на уровне ниже среднего, причем значительной разницы в ответах москвичей и жителей г. Волжский выявлено не было. Примечательно, что, давая невысокую оценку собственной финансовой грамотности, некоторые участники убеждены в том, что это норма, а финансовыми знаниями должны обладать скорее профессионалы, нежели рядовые граждане.

*...Это есть специалисты, специально этому обученные. Конечно, нужно знать самые азы, но остальное... как бы уже есть такая профессия...* [Александр, г. Волжский, 22 года, студент]

*...Я тоже считаю, что в основном этим должен заниматься специалист...* [Антон, г. Волжский, 23 года, рабочий]

Хотя существует и другая позиция, согласно которой общее представление о финансовых услугах должно формироваться среди всех групп населения — от школьников до пенсионеров. Участники дискуссий также указывали на то, что повышение финансовой грамотности происходит у человека параллельно с потребностями в пользовании финансовыми услугами: несмотря на достаточно скромные знания, которые имеются сейчас в этой области, понимание механизма и условий предоставления финансовых услуг не составит труда, если возникнет необходимость в их использовании.

Это в определенной мере так, если учесть, что почти половина населения (44%) вообще не пользуется никакими финансовыми услугами. Но верно и обратное. Пользование финансовыми услугами, в первую очередь кредитами, воспитывает более грамотных в финансовом отношении потребителей. По данным опроса, самооценка личной финансовой грамотности пользователей финансовых услуг выше, чем тех, кто ими не пользуется: 40% оценивают свои знания как удовлетворительные против 25% соответственно, среди клиентов финансовых учреждений в 1,5 раза выше доля субъективных оценок "отлично" и "хорошо" по финансовой грамотности.

## Представления людей об "агентах" ответственности за финансовое благополучие и стратегии компенсирования рисков

Все без исключения участники фокус-групп подчеркивали первостепенную роль государства в достойном ***пенсионном обеспечении*** граждан. Между тем, видя отношение государства к пенсионерам сегодня, большинство участников дискуссий высказали неуверенность в том, что в будущем государство сможет обеспечить их достаточными средствами. Удивительным было то, что в Москве на фокус-групповых дискуссиях более взвешенную позицию высказывали участники старшего возраста, которые не видят в лице государства гаранта финансового благополучия людей пенсионного возраста. Они говорили о необходимости задуматься над альтернативными источниками дохода при уходе на пенсию (работа после выхода на пенсию, сдача квартиры, доход от вкладов, помощь детей). Молодые респонденты при этом полностью полагаются на государство, утверждая его первостепенную роль в пенсионном обеспечении граждан.

В г. Волжский молодые респонденты также дают низкую оценку возможностям государства в части их будущего пенсионного обеспечения, но при этом не ожидают никакой помощи от государства. Отмечают, в частности, что единственной для них возможностью обеспечить себе старость является накопление средств в течение всей жизни. Другие источники средств не рассматривают. При этом остается актуальным вопрос относительно суммы накоплений — при низких текущих доходах и растущей инфляции пенсионные накопления граждан едва ли представляются возможными. Поэтому единственным источником дохода в малом городе при достижении пенсионного возраста респондентами называется только продолжение трудовой деятельности по месту работы. Респонденты более старшего возраста высказали явное опасение за свое материальное благополучие после достижения пенсионного возраста и крайне негативную оценку действий государства в фактическом финансовом обеспечении пенсионеров, подчеркивая ответственность властных структур за достойную жизнь граждан при уходе на пенсию.

Для того чтобы понять представления людей об ответственности за риски, связанные с пользованием различными ***финансовыми услугами***, респондентам (как в ходе массового опроса, так и на фокус-группах) предлагалось ответить на ряд вопросов, касающихся случаев, когда государство должно возмещать убытки граждан.

Респондентов попросили ответить на вопрос о том, банковские вклады какой величины застрахованы государством, при этом их также спросили о существовании государственных гарантий на инвестиции в паевые инвестиционные фонды и их размерах. Обращает на себя внимание, что эти вопросы вызвали большие затруднения при ответе: на вопрос о страховании банковских вкладов затруднились ответить 58%, а на вопрос об инвестиционных вложениях — 71%. Верные ответы на вопрос о страховой сумме дали всего 14% населения, тогда как правильно сказали, что государство не страхует инвестиции в ПИФы только 11% населения. При этом закономерно, что с ростом личных денежных доходов возрастает и грамотность в этих вопросах. Следует обратить внимание на 8% молодежи, полагающей, что государство страхует все вклады без ограничений. Безусловно, это проявление незнания вопроса, но также может и косвенно свидетельствовать об определенных патерналистских настроениях, распространенных среди части молодежи.

Далее респондентам предлагалось выбрать, в каких случаях государство, по их мнению, должно возмещать гражданам убытки от потерь вложений на финансовом рынке. Данный вопрос был вставлен для выявления патерналистских ожиданий населения в вопросах страхования рисков на финансовом рынке. Более половины респондентов считают, что государство должно покрывать убытки граждан в случаях, когда банк становится банкротом. Еще 15% опрошенных уверены, что государство должно возмещать убытки от вложений в паевые инвестиционные фонды, если рыночная стоимость паев вследствие изменения конъюнктуры резко упала. Кроме того, 16% респондентов вменяют государству в обязанность возмещать стоимость квартиры или дачи, если они потеряли в цене в тот момент, когда необходимо продать. Таким образом, говорить о преобладании патерналистских настроений в отношении инвестиций нельзя.

Тем не менее следует обратить внимание на то, что среди молодых (25–34 года) наблюдается более высокая доля тех, кто считает, что государство должно возмещать убытки людям вследствие банкротства банка, а также и в случае падения рыночной стоимости квартиры или дачи: 23% против 16% в среднем по выборке. Иными словами, ответственность за личные финансовые риски и инвестиционные вложения в данном случае переносится на государственные институты.

Рассматривая случай потери источников дохода при выплате оформленного кредита, молодые участники групповых дискуссий отвечали, что единственный выход здесь — всегда иметь возможность найти подработку, дополнительный источник средств. Респонденты из старшей группы утверждали, что оформление кредита в принципе лучше избегать из-за необоснованно высоких процентов. Если в г. Москве на таких фокус-группах участники и допускали возможность получения кредита в банке, то лишь на короткий срок и на сумму, которую можно при любых обстоятельствах вернуть банку:

*…Когда берется кредит, то стараешься его скорее выплатить, чтобы меньше переплатить! Мы досрочно его погасили — взяли на пять лет со страховкой, а выплатили за год* [Татьяна, г. Москва, 28 лет]

Таблица 3.
**Будет ли, по Вашему мнению, правильно, если государство будет покрывать убытки граждан в следующих случаях?,** % по столбцу*

| | Возрастные группы | | | | В целом по выборке |
|---|---|---|---|---|---|
| | До 30 лет | 31–44/ 49 лет | 45/ 50–54/ 59 | 55/60 лет и старше | |
| Банк, который становится банкротом | 57 | 55 | 51 | 46 | 52 |
| Паи паевого инвестиционного фонда, рыночная стоимость которых резко упала | 17 | 18 | 16 | 10 | 15 |
| Акции частной компаний, и эти акции резко упали в цене | 11 | 10 | 12 | 5 | 9 |
| Квартиру или дачу, и они потеряли в цене в тот момент, когда необходимо продать | 20 | 17 | 17 | 11 | 16 |
| Ничего из вышеперечисленного | 7 | 10 | 9 | 8 | 9 |

** Сумма ответов превышает 100%, т.к. вопрос предусматривал возможность нескольких вариантов ответа.*

*…Конечно, прежде чем взять крупную сумму, нужно быть уверенной в своих возможностях!..* [Юлия, г. Москва, 21 год]

Показательно, хотя и не распространено мнение одного из участников фокус-группы:

*…Считаю, если ты берешь кредит на большую сумму денег, то надо не полениться и нанять юриста со своей стороны, чтобы проверить договор, ну, если хочешь взять небольшой потребительский кредит, то лучше зайти и занять деньги у соседа!* [Владимир, г. Москва, 35 лет]

В г. Волжский участники высказали настороженное отношение к банковским кредитам, называя лучшим способом срочного привлечения денег — заем у друзей и знакомых.

*…Да, можно занять да, если уж там совсем, но обычно я обхожусь сам, своими средствами…* [Андрей, г. Волжский, 23 года]

*…Мне проще как бы занять у знакомых, друзей, там не обязательно под проценты…* [Александр, г. Волжский, 22 года]

Если говорить в целом по вопросам об ответственности за риски, связанные с пользованием различными **финансовыми услугами**, то большинство участников фокус-групп нехотя соглашаются, что ответственность за возможные непредвиденные потери, если они связаны с недопониманием условий договора, невнимательным его изучением при подписании, должен нести сам человек. Но если банк делает все возможное для того, чтобы ввести человека в заблуждение, то государство должно со своей стороны принудить банк делать соответствующие документы более понятными и доступными для понимания:

*…В принципе, банк должен тоже отвечать! Банк должен составлять договор на нормальном доступном языке для обычного человека, чтобы там все было написано обычными словами, а не профессиональными терминами…* [Иван, г. Москва, 25 лет]

*…Я считаю, что человек, банк и государство должны быть ответственными, чтобы над банком тоже кто-то был, а так получается, что банк что хочет, то и делает, так даже, в принципе, и пожаловать некому!..* [Наташа, г. Москва, 35 лет]

*…На государстве лежит ответственность тогда, когда я подписываю договор с банком, а потом там обнаруживаются какие-то скрытые проценты, о которых не был поставлен в известность потребитель, тогда надо ввести такую практику, чтобы государство могло отобрать у этого банка лицензию, думаю, тогда не будет желания у банка обманывать! Или государство должно покрыть финансовые расходы заемщика!..* [Владимир, г. Москва, 35 лет]

Человек может рассчитывать сам на себя в том случае, если он доверяет институтам и считает правила игры понятными, прозрачными и неизменяемыми в угоду тех или иных интересов. А если этого нет, то тогда он чувствует себя незащищенным в своих взаимоотношениях с участниками рынка и обращается к государству за защитой и поддержкой. Подтверждением обоснованности данной гипотезы могут служить данные об отношении населения к страхованию жизни. Данная услуга является долгосрочной инвестицией и в большей степени, чем другие финансовые инструменты, подразумевает доверие институтам. О том, что страхование жизни в принципе необходимо, заявили больше половины населения. Но при этом 21% ответили, что, считая страхование жизни необходимым, они не верят в надежность страховых компаний, в то, что эти компании выполнят свои обязательства перед клиентами при наступлении страхового случая.

Большинство людей в той или иной степени следят за финансовой информацией. Всего треть респондентов сообщили, что никакие тенденции на финансовых рынках не отслеживают. Чаще всего опрошенные респонденты сообщают, что отслеживают изменение уровня инфляции в стране (41%) и изменения в размере государственных пенсий, пособий, налогов (28%). Следят за изменениями в уровне процентных ставок по кредитам 9% опрошенных, по вкладам — 7%. При этом опрос показал, что 39% респондентов знают о том, что банки в настоящее время обязаны раскрывать полную стоимость кредита.

Столь высокая доля людей, следящих за изменениями в уровне инфляции и размере государственных пенсий, пособий (социально значимые проблемы, которые часто упоминаются в СМИ), а также высокая доля информированных о недавнем нововведении в законодательстве об обязательном раскрытии полной стоимости кредита (которое еще недавно было центром внимания деловых СМИ) на фоне общей низкой заинтересованности в информации о кредитах может объясняться следующим. Можно предположить, что информированность о процессах на финансовых рынках является пассивной — людям известно о тех событиях, которые широко обсуждаются в СМИ, сами люди редко проявляют активный интерес к событиям финансовой сферы:

*...Мне кажется, чтобы следить, надо понимать все это! Я новости постоянно слушаю, там говорят и об экономике, о курсе доллара и евро, но я все равно в этом ничего не понимаю! Говорят, скажем, что на финансовом рынке поднялись те да те акции, но мне все равно, для меня это бессмысленно!* [Наталья, г. Москва, 35 лет]

*...Мне кажется, пока не понадобится кредит в банке, то без разницы, какая там ситуация на рынке!* [Иван, г. Москва, 25 лет]

Наиболее часто информацию о событиях в финансовой сфере опрошенные получают из газет, журналов, ТВ передач, специализирующихся на финансовой тематике (81% опрошенных). При этом на фокус-группах отмечалось, что зачастую получаемая информация носит поверхностный характер, транслируется сложным языком и представляется в неинтересной форме. Еще примерно треть получают информацию такого рода от друзей и знакомых. Следует обратить внимание на то, что когда дело доходит до реального выбора компании, в которой следует приобрести нужную финансовую услугу, респонденты в первую очередь обращаются к советам друзей и знакомых (так поступает половина опрошенных).

Примерно треть респондентов обращаются в таких случаях к консультантам, работающим в компаниях, предоставляющих нужную респонденту услугу. А вот к материалам, публикуемым в средствах массовой информации, в ситуации выбора компании обратится уже только каждый десятый опрошенный.

Весьма показательны **приоритеты** людей в темах, о которых они хотели бы узнать больше в курсе финансового обучения:

• Наиболее часто опрошенные указывали на ***законы***, защищающие права потребителей, а также правила поведения в случае необходимости защитить свои нарушенные права (заинтересованность в этой теме высказали треть опрошенных). Действительно, в плане законодательной базы на финансовом рынке еще много "белых пятен" — это касается и потребительского кредитова-

ния, и банкротства физических лиц и т.д. Характерно мнение участниц фокус-групп:

*Закон "О защите прав потребителя" работает, я в магазин все без проблем сдаю обратно, деньги спокойно возвращают, а вот с банками как быть, ну, я не знаю, куда звонить при нарушениях, что делать!* [Наталья, г. Москва, 35 лет]

*…Скажем, если что-то не так за коммунальные услуги подсчитали, то на пейджер Лужкова скидываем сообщение, а завтра уже все будет исправлено, а вот на счет банковских услуг я не знаю! Банк получается отдельным государством в государстве!* [Лариса, г. Москва, 49 лет]

По данным массового опроса, в ситуации конфликта с финансовыми организациями на предмет качества предоставляемых услуг половина респондентов не уверены в быстром и справедливом разрешении спора. Уверены в разрешении спора только 7% опрошенных.

В течение последних 5 лет примерно каждому десятому респонденту случалось покупать финансовую услугу, о покупке которой потом сожалели, поскольку она не отвечала потребностям. При этом чаще всего такой услугой был потребительский кредит. На вопрос о том, что респонденты делали в случае обнаружения несоответствия услуги ожиданиям, чаще всего опрошенные отвечали, что они ничего не предпринимали.

- На втором месте после защиты прав потребителей по степени интереса оказалась информация о ***пенсионной системе***, стратегиям сбережений на старость (об этом хотели бы знать четверть респондентов).
- Четверть опрошенных хотели бы знать, что нужно делать, чтобы не увязнуть в слишком больших долгах при пользовании кредитами.

Анализ ответов респондентов по возрастным группам показал, что более молодые респонденты (до 30 лет), помимо законов о защите прав потребителей и способах преодоления больших долгов при пользовании кредитами, наиболее заинтересованы в планировании долгосрочных покупок и информации по ипотеке. А устройство пенсионной системы для них не столь актуально, как для других возрастных групп. Хотя в ходе одной из молодежных фокус-групп одной из участниц, не интересовавшейся пенсионной темой, оказалось достаточно того обсуждения, которое состоялось во время проведения фокус-группы, чтобы изменить свою точку зрения и заинтересоваться этим вопросом.

Примерно четверть опрошенных сообщили, что их не интересует никакая из предложенных тем. Среди относительно обеспеченных индивидов доля не интересующихся ниже и составляет около 16%. Помимо указанных выше тем, высокодоходные респонденты также хотели бы знать больше о планировании долгосрочных покупок и о том, на какую информацию потребитель должен обращать внимание при подписании договоров с банками и другими финансовыми компаниями.

## Кто должен заниматься повышением финансовой грамотности населения?

По мнению респондентов, повышением финансовой грамотности населения в первую очередь должны заниматься государственные организации, регулирующие финансовые рынки (так считают 26%), и независимые финансовые консультанты (22%), которые смогли бы обеспечить максимально объективное и непредвзятое отношение к потребителям по интересующим вопросам.

В принципе, в качестве учителей могли бы выступать и работники высших учебных заведений соответствующего профиля (на это указали 17% респондентов), хотя у части людей есть и определенные сомнения: *"...это зависит от того, а насколько сами педагоги заинтересованы в своем профессиональном росте, может быть, он выучился и идет по одной и той же протоптанной дорожке"* [Ирина, г. Москва, 24 года].

В любом случае, по мнению людей, такими учителями не должны быть представители финансовых институтов (коммерческих банков, инвестиционных компаний, поскольку они "заинтересованные участники"), средств массовой информации ("журналисты также заинтересованы"), а вот к неправительственным некоммерческим организациям отношение неоднозначное вследствие малой их известности, но тени недоверия также существуют:

*...ну, скажем, неправительственные организации, ведь там же могут быть сотрудники коммерческих банков, поэтому есть заинтересованность* [Сергей, г. Москва, 40 лет]

*...некоммерческие организации необязательно не являются заинтересованными, поскольку неизвестно, кто их финансирует!* [Владимир, г. Москва, 35 лет].

## Тесты на финансовую математику

По окончании фокус-групповых дискуссий участникам предлагалось решить несколько задач: рассчитать доходность различных вкладов, суммы выплат по кредиту и т.д. Особое затруднение у респондентов вызвала задача расчета годовой процентной ставки по кредиту, при выплате суммы долга ежемесячно, равными частями. Учитывая, что очень часто этот вопрос является одним из "подводных камней" при работе клиентов с банками, правильного ответа на этот вопрос не дал ни один из участников фокус-группы. По результатам массового опроса верно на него ответили 12% респондентов. Если же говорить о картине в целом, то 19% респондентов верно ответили на 5 или все 6 вопросов теста. Если учесть, что задачи тестов были совсем несложными (можно даже назвать их финансовой арифметикой), то надо признать, что приведенная выше цифра — это скорее плохо, чем хорошо. Четверть респондентов, давшие один или вообще ни одного правильного ответа на вопросы тестов, обладает и вовсе неудовлетворительными знаниями. Более половины (55%) справились с 2–4 тестовыми задачами.

Предстает закономерным, что уровень элементарной подготовки выше среди тех лиц, кто пользуется какими-либо финансовыми услугами — 82% из них продемонстрировали относительно удовлетворительные (правильные ответы на 2–4 теста) и хорошие (5–6 правильных ответов) знания.

## Вместо выводов

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что уровень финансовой грамотности населения действительно низок, как по субъективной оценке самими людьми, так и по их ответам на тестовые вопросы. Однако основной вопрос заключается в том, каким образом следует организовать систему финансового просвещения населения.

На первый взгляд, программа повышения финансовой грамотности "обречена" на успех: сегодняшний уровень финансовой грамотности низок и любые

действия приведут к его повышению, а любое повышение уровня финансовой грамотности населения пойдет на пользу рынку. Тем не менее возможность неудачного исхода все же существует. Эффекта не будет, если, во-первых, вместо повышения финансовой грамотности мы получим продвижение и рекламирование отдельных финансовых продуктов. В этом случае люди, начавшие пользоваться финансовыми услугами под влиянием рекламы, по-прежнему не будут понимать природу данных инструментов, любой кризис и потери, с ним связанные, приведут к тому, что люди обратятся к государству с вопросом: куда вы нас завели?

Во-вторых, опасность неудачи существует и в том, что если переусердствовать и обучать людей только на примерах того, где и как они могут терять свои деньги, то в ходе повышение финансовой грамотности будет формироваться образ финансовых институтов как сложных, непрозрачных и корыстных организаций, озабоченных только тем, как заработать больше денег на своих клиентах. Понимание того, что данные продукты сложны, а освоение знаний о рынке и продуктах требует чрезвычайно больших усилий при негарантированном результате, может отпугнуть значительную часть потенциальных клиентов.

В-третьих, деньги будут потрачены зря, если программа сведется к разовым акциям.

В-четвертых, если программа повышения финансовой грамотности не создаст механизма отбора и вовлечения в работу по повышению финансовой грамотности населения наиболее квалифицированных и опытных контрагентов, понимающих суть проблемы и те трудности, которые могут возникнуть при ее реализации.

В-пятых, могут возникнуть серьезные трудности организации и координации действий между участниками программы: какие-то вещи будут дублироваться, а какие-то не будут сделаны вовсе. Необходимо понять, как организовать управление данной программой наиболее эффективным способом.

Наконец, одновременно с повышением уровня финансовой грамотности населения необходимо вести работу по повышению прозрачности финансового рынка финансовых институтов, так и доступности информации об их услугах, сравнимости условий по различным продуктам. Необходим закон о финансовых услугах, который бы определил правила поведения любой компании, предлагающей товары и услуги населению с предоплатой.

Реализация программы должна осуществляться в форме государственно-частного партнерства. Государство может опереться на крупных игроков рынка, имеющих долгосрочные стратегии присутствия, поэтому заинтересованных в работе с более финансово грамотными клиентами, а также на региональные власти, губернаторов, которые вынуждены заниматься разбором кризисных ситуаций с населением на местах в случае их возникновения. Важно также, чтобы повышением грамотности занимались не коммерческие организации или их подразделения, а специально созданные для этой цели НКО с прозрачной системой финансирования и общественным контролем.

*The article describes current level of public knowledge of economic problems and financial institutions, and expectations of the population of state support in the time of economic hardships.*