

§ 13. ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ



ЗАДУМАЕМСЯ

В чём выражается отсутствие финансовой грамотности, к каким последствиям это может приводить?



ВСПОМНИМ

В чём заключается экономическая свобода и социальная ответственность? Каковы основы рационального экономического поведения? От чего зависит материальное благополучие человека?

Финансовая грамотность как компонент финансовой культуры

Деньги — важная часть нашей жизни, вещь, которой мы пользуемся, чтобы добиваться своих жизненных целей и обеспечивать ежедневные потребности. От умения обращаться с ними во многом зависит наше финансовое благополучие. Конечно, материальное не может заменить духовное и сделать человека счастливым. Однако ошибки и проблемы с личными финансами, необдуманные решения, иррациональное поведение способны значительно повлиять на нашу жизнь и даже разрушить её, семью или карьеру.

Финансовая культура — это часть общей культуры человека, семьи и общества в целом, сочетающая в себе совокупность ценностей, финансовых норм и традиций, финансовую этику и нравственность финансовых отношений, включая знания, навыки, установки рационального финансового поведения и ответственность за свои финансовые решения. Повышение финансовой культуры призвано обеспечить финансовую безопасность и достойный уровень качества жизни каждого человека. Изменение культуры поведения — процесс не быстрый

и зависит от разных факторов, например от развития финансовых технологий, финансового рынка или трендов в экономике.

Финансовая грамотность является ядром финансовой культуры и отвечает за знания и понимание финансовых определений, рисков, а также навыки, мотивацию и уверенное применение финансовых знаний для принятия рациональных решений. Она направлена на улучшение финансового благосостояния человека и общества в современной экономической жизни.

В нашей стране политика повышения финансовой грамотности населения реализуется с 2008 г. В ней можно выделить несколько направлений (рис. 13.1).

Компетенции финансово грамотного человека

Финансовая грамотность позволяет использовать приобретаемые в течение всей жизни знания, умения и навыки о личных и общественных финансах для решения максимального диапазона жизненных задач в различных сферах жизнедеятельности человека и социальных отношений.

АНАЛИЗИРУЕМ СХЕМУ

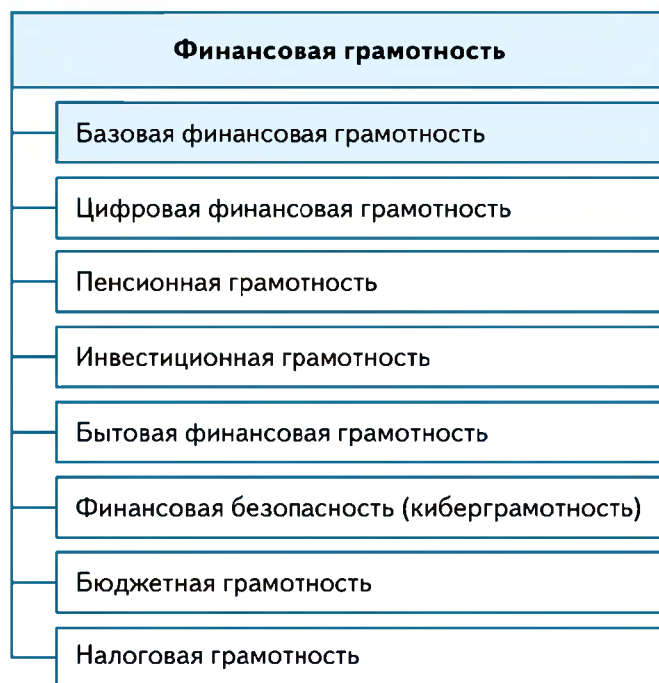


Рис. 13.1.

Какие направления вам уже знакомы? Вспомните, что вы уже изучали по финансовой грамотности.

На разных этапах жизни человека меняется уровень его финансовой грамотности, формируются установки и реакции на разные жизненные ситуации. Чем быстрее человек освоит правила, связанные с финансами, тем больше у него возможностей добиться своих жизненных целей и избежать рисков финансовых потерь.

Финансовая грамотность начинается с простых привычек, например: внимательно читать, скрупулёзно считать, не торопиться и обдуманно принимать решения, иметь цели и планировать.

АНАЛИЗИРУЕМ ФАКТЫ

Финансово грамотный человек должен обладать базовыми компетенциями:

- быть способным распознавать признаки финансового мошенничества;
- вести финансовую подготовку к жизни на пенсии;
- выполнять свои обязанности налогоплательщика;
- жить по средствам, избегая несоразмерных доходам долгов и неплатежей по ним;
- знать о видах мошенничества, в том числе телефонного, в Интернете и социальных сетях;
- знать о рисках безналичной оплаты и иметь представление о способах минимизации таких рисков;
- знать о рисках на рынке финансовых услуг;
- знать разницу между сбережением и инвестированием;
- иметь навык прочтения документов перед их подписанием;
- иметь навыки безналичной оплаты товаров и услуг (оплата с использованием биометрических данных и мобильных устройств, терминалов приёма платежей, оплата через Интернет и др.);
- иметь представление о государственных гарантиях вкладчикам (система страхования вкладов) и застрахованным лицам в системе обязательного пенсионного страхования;
- иметь представление о государственных льготах, субсидиях, налоговых вычетах;
- иметь представление о том, как искать и использовать необходимую финансовую информацию;
- иметь представление об общественных финансах и инициативном бюджетировании;
- отличать ложную информацию от достоверной;
- планировать свои доходы и расходы, следить за состоянием личных финансов;
- рационально выбирать финансовые услуги и соблюдать финансовую дисциплину;
- уметь адаптироваться к развитию цифровых финансовых технологий;

- уметь защищать свою персональную информацию;
- уметь использовать цифровые технологии дистанционного приобретения финансовых продуктов и услуг;
- уметь отстаивать свои законные права как потребителя финансовых услуг;
- уметь пользоваться элементами дистанционного банковского обслуживания (интернет-банкинг, мобильный банк и др.);
- уметь противостоять финансовому мошенничеству и технологиям социального обмана;
- уметь страховать риски;
- формировать долгосрочные сбережения и финансовую «подушку безопасности» для непредвиденных обстоятельств.

Оцените свои компетенции, опираясь на представленную выше информацию. В чём вы уже разбираетесь? Сделайте выводы.

Культура отношения к деньгам — вопрос не только личных благ, но и общественных. Поэтому знания об общественных финансах, участие в инициативном бюджетировании — важный вклад каждого гражданина в повышении качества жизни общества.

АНАЛИЗИРУЕМ ФАКТЫ

Простые правила управления личными деньгами действуют уже много лет: зарабатывай больше, чем тратишь; избегай лишних кредитов; копи; инвестируй; внимательно читай любой договор; планируй надолго; давят с решением — откажись; не рискуй; заботься и поддерживай близких.

Какими выражениями, отражающими культуру финансового поведения, вы бы дополнили предложенный список?

В современном мире человеку требуется целая «повозка» знаний, навыков и привычек, нуждающихся в постоянном пополнении. В нашу жизнь стремительно вошли цифровые технологии, средства платежа, банковские мобильные сервисы, биометрия, цифровые активы, удалённые кабинеты и дистанционное оформление финансовых услуг. Новые финансовые продукты возникают быстрее, чем мы успеваем осознать и принять перемены. В этом смысле финансовая культура должна быть гибкой и динамичной, основываться на ключевых принципах финансового здоровья и чистоплотности.

Риски потребителей финансовых услуг

Все риски можно разделить на несколько групп: *пренебрежение к планированию и учёту финансов* может приводить бесконтрольному

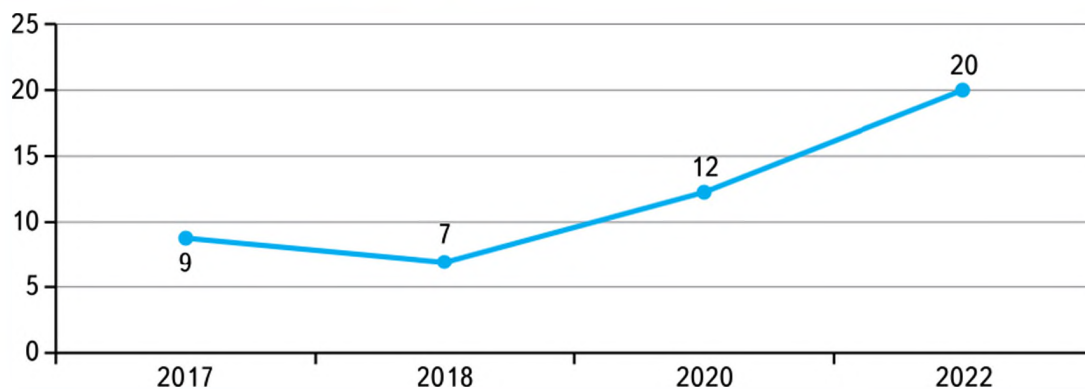
использованию своих средств и несёт риски «кассового разрыва» (нехватки денег из-за чрезмерных трат или закредитованности); *необдуманные финансовые решения* могут вести к полной или частичной потере денег, возникновению долгов и неэффективному использованию активов; риски *изменения рыночных условий* (например, кризис или падение цены акции) также могут привести к полной или частичной потере средств; *мошенничество* приводит к потере денег и активов; *навязывание финансовых услуг* приводит к ненужным расходам; *риски современных технологий* могут приводить к потере времени, к полной или частичной потере денег из-за ошибок, возникновению долгов, отказу от приобретения услуги или продукта.

Большие риски финансовых потерь связаны с *незнанием своих прав и механизмов их защиты* из-за недостаточности финансовых и юридических знаний.

Одной из основных причин потери своих денег является мошенничество — хищение чужого имущества (или приобретение прав на него) путём обмана или злоупотребления доверием.

АНАЛИЗИРУЕМ ФАКТЫ

Сталкивались с финансовым мошенничеством за последние два года (%)



Согласно информации сайта Банка России по результатам исследования уровня финансовой грамотности россиян в 2022 г., о финансовых потерях из-за мошенников сообщили 20 % опрошенных. Значительный рост связан с развитием схем телефонного мошенничества. При этом 19 % взрослых потребителей цифровых финансовых услуг не защищают свои финансы в Интернете, а вот среди молодёжи таких всего 8 %. Хотя цифровыми финансовыми услугами молодёжь пользуется гораздо активнее: 91 % против 66 % взрослых.

Доля граждан, информированных об организациях по защите прав потребителей финансовых услуг, в 2022 г. составила 51 %.

Получали ли вы когда-нибудь звонки от мошенников? По вашему мнению, что стоит предпринять, если вам поступил неизвестный звонок?

Как правило, мошенники используют всего несколько базовых способов. Один из них — обращение к эмоциям и определённым качествам потенциальной жертвы. Такой способ называют *социальная инженерия* — психологическое манипулирование людьми с целью совершения определённых действий или разглашения конфиденциальной информации. Набор связанных уловок с целью сбора информации, подделки или незаконного доступа к управлению финансами. От традиционного мошенничества отличается сложным набором последовательных шагов. Термин часто употребляется в контексте безопасности, но его следует отличать от понятия социальной инженерии в социальных науках.

Основная ставка в этом процессе, как правило, делается на жадность, тщеславие, страх, легкомыслие, доверчивость, недостаток ответственности, азарт, опасение упустить свой шанс. Злоумышленники одновременно создают стрессовую ситуацию, вызывая у жертв те или иные эмоции, и тут же внушают им чувство доверия, предлагая помощь в решении выдуманных или реальных проблем.

В ряде случаев используется недостаточная финансовая и юридическая грамотность потенциальной жертвы. Мошенники обещают высокую прибыль, гарантируют доход, предлагают очень выгодные условия, например, кредита. Создают ажиотаж, говоря об уникальности предложения и их отличии от других участников финансовой системы, предлагая условия, заведомо невозможные в реалиях легальной финансовой деятельности.

Применяются современные технологии. Злоумышленники могут подделать сайт реальной известной компании или сделать так, чтобы при звонке потенциальной жертве на её телефоне определялся настоящий номер банка. Могут также применять специальные технические инструменты или вредоносный компьютерный код (вирус), использовать высококачественные подделки документов.

Выделяют следующие виды мошенничества: мошенничество с наличными деньгами (фальшивомонетничество), противоправные действия с платёжными картами (банкоматы, терминалы оплаты, звонки на телефон, электронная почта), хищение данных (фишинг), инвестиционное мошенничество и финансовые пирамиды (нелегальная деятельность на финансовом рынке), кредитное мошенничество («чёрные кредиторы»), страховое мошенничество и др.

Несмотря на разнообразие меняющихся схем и технологий мошенничества, отработанные поведенческие привычки и финансовая дисциплина позволяют существенно снизить риск попадания в сети злоумышленников и обеспечить безопасность ваших финансов, имущества и, главное, сбереечь нервы и здоровье.

Как защититься от финансового мошенничества

Следует всегда быть готовыми к встрече с мошенниками. Людям свойственно игнорировать множество рисков, ожидающих их в по-

вседневной жизни. Многие живут с уверенностью, что с ними такого никогда не случится. Простая готовность к возможному появлению злоумышленников на вашем горизонте значительно снижает их шансы на успех. В любой ситуации следует сохранять хладнокровие, здравый смысл и критическое мышление. Чаще всего усилия злоумышленников направлены на то, чтобы сбить вас с толку, усыпить бдительность и заставить принять необдуманное решение. Психологическое давление или агрессивная реклама — тоже частый признак мошенничества.

Следует контролировать и понимать свои эмоции и эмоции «доброжелателя». Не следует гнаться за «лёгкими» деньгами. Импульсивность и азарт — враг рациональным решениям. По своей природе мы склонны доверять незнакомым людям, и это несёт в себе риски быть обманутым и потерять деньги.

Важно также понимать меру своей ответственности за свои действия и финансовые решения. Уголовный кодекс предусматривает наказание за мошенничество. Однако возмещение вреда — это длительный и сложный процесс. Даже если злоумышленники будут наказаны, к этому времени не факт, что они смогут вам всё компенсировать.

Важно проверять человека или финансовую организацию, с которыми вы впервые общаетесь на тему финансовых вопросов. Злоумышленникам невыгодно, чтобы их проверяли, поэтому они будут пытаться вас отговорить или напугать, ссылаясь на срочность или секретность дела, по которому они к вам обращаются. Это повод отказаться от предлагаемых услуг и прервать разговор.

Для выработки «коллективного иммунитета» от телефонных- и интернет-мошенников крупные банки, некоторые сотовые операторы, производители антивирусов, ведущие российские поисковые интернет-системы и другие организации предоставляют сервис, куда каждый человек может передать информацию о звонке мошенника, фишинговом сайте и иную. Для этого достаточно открыть нужную вкладку в приложении личного кабинета. Чем больше поступает сообщений на этот сервис, тем меньше у мошенников шансов вести свою незаконную деятельность. Полезно следить за новостями о новых способах мошенничества. Банк России, правоохранительные органы и общественные организации выявляют и предупреждают граждан о новых угрозах.

Для эффективной защиты в мире финансовых услуг прежде всего требуется понимание своих прав, обязанностей и ответственности. Перед приобретением каких-либо финансовых услуг, инструментов или продуктов важно продумать алгоритм принятия решений, который будет вашим надёжным защитником от ошибок финансовых решений.

Если банк, негосударственный пенсионный фонд, микрофинансовая организация (МФО), страховщик, брокерская или управляющая компания нарушили ваши права, обращайтесь в Банк России. Регулятор контролирует все финансовые организации, а также акционерные общества. Жаловаться можно через интернет-приёмную на сайте Бан-

ка России (<https://go.prosv.ru/crefye>). В случае если вы пострадали от действий организации, не имеющей лицензии, вам нужно обращаться в полицию.

Денежные споры с большинством финансовых организаций можно улаживать с помощью финансового омбудсмена (финансовый уполномоченный), который решает денежные споры между людьми и финансовыми организациями до суда. Более подробно о том куда обратиться за помощью можно прочитать на сайте Банка России (<https://go.prosv.ru/9XaNmH>).

Дополнительные советы вы найдёте в конце параграфа в разделе «Подведём итоги».

Формирование финансовой культуры

В нашей стране вопросам формирования финансовой культуры уделяется значительное внимание. Обязанность решения задач в области финансовой грамотности закреплена за Банком России в законе. Для координации деятельности министерств и ведомств, субъектов Российской Федерации, профессионального сообщества, участников финансового рынка, общественных организаций, бизнеса и других участников создана Стратегия повышения финансовой грамотности в РФ. В каждом регионе реализуются специальные региональные программы и планы просветительских мероприятий. Образовательные организации проводят обучение учащихся основам финансовой грамотности. Ведётся масштабная работа с разными целевыми аудиториями с использованием современных цифровых форматов. Созданы движение волонтеров финансового просвещения и система грантовой поддержки проектов в области финансовой культуры.

Для оценки результатов работы Банк России проводит исследования уровня финансовой грамотности населения. Результаты исследования отражают динамику показателей финансовой грамотности россиян: знания, поведение и установки. Последние измерения 2022 г. показывают повышение уровня финансовых знаний (понимание сути процентов и инфляции, информированность об организациях, защищающих права пользователей финансовых услуг). Выросли индикаторы, которые характеризуют грамотное финансовое поведение (наличие денежного запаса, умение жить по средствам, самостоятельность в принятии финансовых решений и др.) и финансовые установки (ответственность в отношении долгового поведения).

На фоне вызовов, с которыми столкнулась экономика в 2022 г., финансовое поведение граждан стало более осознанным: увеличилось число людей, которые самостоятельно принимают решения, связанные с деньгами, сравнивают разные варианты при выборе финансовых услуг, ответственно относятся к выплатам по кредитам. Стабильными остались в 2022 г. показатели достаточности доходов для покрытия расходов и наличия финансовой подушки безопасности. Однако

исследование показало снижение установок на накопление сбережений — в условиях неопределённости гражданам стало труднее планировать своё будущее.

В отличие от взрослых, опрос молодёжи показал бóльшую осознанность финансового поведения. За пять лет увеличилось число тех, кто умеет рассчитать простой процент и понимает суть ключевых финансовых индикаторов. При этом молодые люди больше, чем взрослые, ориентированы на планирование будущего и на сбережения, а не на трату денег. Кроме того, они чаще сравнивают варианты при выборе финансовых услуг.

Среди молодых людей выше и инвестиционная активность. Инвестиции за последние три года совершали 23 % таких респондентов. Доля населения в целом при этом составила 11 %. Отметим, что далеко не все россияне, открывающие инвестиционные счета, затем совершают по ним операции. Кроме того, иногда брокерский счёт клиенту открывает банк или брокер во время различных промоакций, по окончании которых клиенты им не пользуются.

Так, 36 % опрошенных вообще не знают, что такое фондовый рынок. Уровень знаний относительно инвестирования и его особенностей недостаточен даже среди инвесторов. Менее половины инвесторов (44 %) понимают отличие инвестирования от банковских вкладов. Многие инвесторы, особенно среди молодёжи, имеют ошибочные представления относительно инвестирования: среди инвесторов в возрасте до 22 лет 30 % не понимают принципа диверсификации, 18 % считают, что если стоимость акций росла в прошлом, то она будет расти и в будущем.

Сегодня Россия — один из лидеров по масштабу проводимых мероприятий, но пока ещё не по уровню самой финансовой грамотности. Именно по инициативе нашей страны повышение финансовой грамотности вошло в повестку различных международных организаций. Накопленный в нашей стране опыт широко используется в других странах, помогает не только гражданам нашей страны.

Самостоятельно повысить свою финансовую грамотность может каждый. Для этого в нашей стране работают сайты [fincult.info](https://go.prosv.ru/dLhsXE) и «Мои финансы» (<https://go.prosv.ru/dLhsXE>; <https://go.prosv.ru/prdjWH>).

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ

1. Повышайте свою финансовую и юридическую грамотность. Следите за финансовыми новостями, развитием технологий и созданием новых финансовых услуг и продуктов. Попробуйте разобраться, как это работает, при необходимости обращайтесь за советом в банк или другую финансовую организацию. Правильным решением будет не использовать финансовые инструменты и механизмы, суть которых вам непонятна. В таких случаях лучше отказаться от подобных предложений или игнорировать их.

2. Следует беречь свои персональные данные. Не передавайте кому-либо свой паспорт и не храните его фотографии или другие документы на сервере своей электронной почты и в социальных сетях — в случае взлома почтового ящика или аккаунта они могут попасть в руки злоумышленников. Мошенники могут оформить на них кредит или провести сомнительную сделку, что вы обнаружите только через несколько месяцев.
3. Никому не сообщайте секретные данные своей платёжной карты — PIN-код, коды CVC/CVV или коды из СМС-сообщений от банка, поскольку никакие легальные организации не имеют права их у вас требовать; вся остальная информация у настоящих сотрудников банка и так есть. Не используйте свою банковскую карту в подозрительных банкоматах в малолюдных местах. В кафе не позволяйте официанту уносить карту для оплаты «на кассе», требуйте принести мобильный платёжный терминал.
4. Не открывайте электронные сообщения и файлы от неизвестных вам отправителей и не переходите по ссылкам из их писем или СМС-сообщений. Установите на свой компьютер антивирус и используйте только сложные пароли. В телефонном разговоре с неизвестными людьми старайтесь не употреблять слова «да», «нет», «согласен», «подтверждаю», «можно» и др., которые могут стать ключом к вашему согласию на какое-либо юридическое действие со стороны потенциального мошенника.
5. Перед принятием решения о приобретении финансовой услуги или продукта необходимо оценить потребность в них и свои финансовые возможности, изучить предложения на рынке и проверить организацию продавца. Нужно детально понимать, какую услугу вы приобретаете и как она работает. Почитайте отзывы и расспросите по возможности знакомых. Важно проверить финансовую организацию на легальность деятельности (есть ли лицензия, находится ли организация в соответствующем реестре на сайте Банка России (<https://go.prosv.ru/КРееК4>); не передавайте деньги организациям, чью деятельность вы не смогли подтвердить, иначе защитить ваши права будет достаточно сложно).

РАБОТА С ИСТОЧНИКОМ

К финомбудсмену можно обращаться, если финансовая организация нарушила договор: не выплатила или недоплатила вам деньги либо, наоборот, взяла с вас больше, чем положено. При этом финансовый омбудсмен рассматривает не все споры. Есть несколько обязательных условий.

1. Обращаться к омбудсмену можно только *по договорам частных лиц* с финансовыми организациями.

Если спор с банком, страховщиком или другой финансовой организацией возник по договору, который заключила компания или индивидуальный предприниматель, уполномоченный такие споры не рассматривает.

2. Споры могут касаться только *денег и имущества*.

Например, если страховая компания не выплатит страховку, стоит идти к омбудсмену. Но если компания откажется оформлять полис ОСАГО, в этом случае надо жаловаться на неё не омбудсмену, а в Банк России.

Через омбудсмена можно оспорить только прямые убытки. Компенсацию морального вреда или упущенной выгоды через него получить не получится.

3. Сумма, которую вы намерены получить от финансовой организации, *не может превышать 500 000 руб.* Если вы хотите, чтобы вам выплатили больше, нужно идти в суд. Это ограничение не касается имущественных споров по ОСАГО. Такие споры омбудсмен рассматривает независимо от суммы.

4. Проблемы с организацией возникли в *течение трёх предыдущих лет* с момента подачи заявления финансовому уполномоченному. Более давние споры омбудсмен рассматривает только в особых случаях, например, если время было упущено из-за болезни.

Если в течение этих трёх лет вы уже обращались в компанию с претензией и получили компенсацию, но она вам кажется недостаточной, вы также можете обратиться к омбудсмену. Но если ваш спор уже рассматривал суд и вынес своё решение, то уполномоченный пересматривать это решение не возьмётся.

Если вы пропустили трёхлетний срок и хотите подать иск в суд на компанию, которая сотрудничает с омбудсменом, всё равно нужно будет обратиться к финансовому уполномоченному. Без его решения или отказа суд не будет рассматривать ваше дело.

Если спор не касается конкретной суммы, но вы считаете, что ваши права нарушены, надо обращаться не к финансовому омбудсмену, а в Банк России.

Например, если в МФО вам не сообщили полную стоимость займа, а в банке навязали ненужную страховку.

(Источник: <https://go.prosv.ru/XLeTyF>)

Вопросы и задания: **1.** При каких обстоятельствах следует обращаться к финансовому уполномоченному? **2.** Куда обращаться, если финомбудсмен не смог вам помочь?

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. В чём различия между финансовой культурой и финансовой грамотностью? **2.** Какими компетенциями должен обладать финансово грамотный человек?

ный человек? **3.** Какие риски окружают нас как потребителей финуслуг? **4.** Какими основными способами пользуются мошенники и как себя обезопасить от них? **5.** Как выбрать финансовую организацию? **6.** Куда можно обратиться для защиты своих прав? **7.** Что делает государство для повышения финансовой грамотности в нашей стране?

ЗАДАНИЯ

1. Изучите документ на сайте Банка России «Новая финансовая культура: создаём условия для финансово здорового образа жизни» (<https://go.prosv.ru/r73Gxe>) и сделайте краткий доклад о целях и задачах Стратегии повышения финансовой грамотности в нашей стране. Укажите, какие министерства и ведомства участвуют в этой работе. Перечислите семь причин, почему государство повышает финансовую грамотность граждан.
2. Изучите исследование Банка России (<https://go.prosv.ru/WCHeg6>) и подготовьте презентацию на тему «Используемые способы защиты финансов в Интернете». Используя дополнительную информацию от открытых источников, дайте характеристику каждому способу защиты, приведите плюсы и минусы их применения.

