Иван Козлов

Заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ РФ

МОДЕЛЬ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Исследования, проведенные по инициативе Банка России, показывают, что среди россиян высока доля тех, кто выбирает рискованную модель финансового поведения. Что дает понимание личных финансовых стратегий, какие направления повышения финансовой грамотности сегодня актуальны и какое место в них занимает страхование, рассказал Иван Козлов, заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

Современные страховые технологии: Страховому рынку России почти 30 лет. Как Вы считаете, уровень финансовой грамотности населения в области страхования изменился?

Иван Козлов: Банк России вместе с Фондом «Общественное мнение» разработал методику расчета индекса уровня финансовой грамотности населения. Результаты опросов, проведенных по этой методике в 2017 и в 2018 годах, показали, что за год значение индекса выросло с 52 до 53 баллов по 100-балльной шкале. Очередной замер был произведен в 2020 году, в декабре мы получим его результаты. Методика, по которой рассчитывается индекс, учитывает три субиндекса: финансовых знаний, установок и поведения. Однако замеров уровня финансовой грамотности в отношении того или иного финансового инструмента Банк России не производит.

Надо отметить, что последние несколько лет количество жалоб на страховые компании, поступающих от граждан в Банк России, неуклонно снижается. В 2017 году их было получено более 90 тыс., а за 9 месяцев 2020 года — немногим более 23 тыс. Помимо результатов работы Банка России со страховщиками, это может свидетельствовать о том, что потребители стали лучше разбираться в страховых продуктах и более грамотно ими пользоваться.

Но надо отметить, что последние несколько лет количество жалоб на страховые компании, поступающих от граждан в Банк России, неуклонно снижается. В 2017 году их было получено более 90 тыс., а за 9 месяцев 2020 года — немногим более 23 тыс. Помимо результатов работы Банка России со страховщиками, это может свидетельствовать о том, что потребители стали лучше разбираться в страховых продуктах и более грамотно ими пользоваться.

ССТ: Что сдерживает рост популярности страхования? Сохранился ли такой фактор, как доверие к страховщикам?

И. К.: В последние годы рынок страхования показывает существенный рост — сборы страховых премий ежегодно увеличиваются благодаря различным драйверам роста, а значит, растет востребованность страхования среди граждан. Надо отметить, что страховые компании стали задумываться об улучшении работы с клиентами, внедрении новых технологий и повышении эффективности внутренних процессов. Банк России ведет постоянную работу по устранению причин и условий, приводящих страховщиков к нарушениям. Все вместе это работает на повышение доверия населения к страховым организациям.

ССТ: В России страхование пока не так популярно, как в западных странах. Насколько необходим нам в таком случае международный опыт?

И. К.: Рынок страхования растет, как и популярность страхования среди населения. Страховщики разрабатывают и реализуют новые виды страховых про-

дуктов, часть из которых действительно перенимается из международного опыта, что является следствием растущего спроса и изменений в запросах потребителей страховых услуг. Мы видим востребованность и самих страховых продуктов, и связанных с ними сервисных продуктов. С точки зрения имплементации лучших практик можно выделить несколько направлений, основное из них связано с повышением качества информирования клиентов о приобретаемых продуктах и услугах. Речь идет о внедрении ВСС ключевых информационных документов (КИД), то есть паспортов конкретных финансовых продуктов, разработанных при участии Банка России. Этот инструмент высоко зарекомендовал себя в странах Европейского Союза, особенно при реализации сложных финансовых продуктов. Он в краткой, простой и понятной форме излагает особенности и риски того или иного финансового продукта.

ССТ: Видит ли Банк России своей задачей смену патерналистской модели российских потребителей, которые в сложных ситуациях надеются на помощь государства, на модель финансовой защиты своего имущества, здоровья и жизни?

И. К.: Изменить поведенческие установки людей, в том числе патернализм — очень сложная задача. В 2018 году по заказу Банка России было проведено исследование «Модели финансового поведения россиян». Анализ результатов исследования показал, что самая распространенная модель (14,4 %) — «авантюристы». Для нее характерна доверчивость, расточительность, азартность, импульсивность и склонность к риску. В то же время именно эта группа наиболее ярко демонстрирует приверженность патернализму.

Как уберечь таких людей от рисков? Один из путей — использовать ограничения по финансовой активности, вводить квалификационные экзамены на право использования определенных финансовых инструментов. Планируется, что законодательные изменения на рынке ценных бумаг, предусматривающие тестирование розничных инвесторов, вступают в силу с 1 апреля 2022 года. С этого момента неквалифицированные инвесторы смогут свободно покупать только наименее рискованные ценные бумаги. Для приобретения высокорискового продукта нужно будет обязательно сдавать тест у брокера. Если же инвестор отказывается от тестирования или проваливает его, брокер должен отказать ему в проведении сделки и предложить инструменты, соответствующие его знаниям о бирже. Хотя у инвестора останется «последнее слово» — право настоять на покупке инструмента. В этом случае брокер будет обязан сообщить клиенту обо всех рисках и ограничить сделку суммой 100 тыс. руб. или стоимостью одного лота или одной ценной бумаги, если их стоимость превышает эту сумму.

Возвращаясь к теме повышения уровня финансовой грамотности, хотелось бы отметить, что для нас важной задачей является формирование ответственного подхода граждан к приобретению и использованию финансовых продуктов и услуг, в том числе при инвестировании. А для этого необходимо создавать не просто обучающие, а именно практико-ориентированные программы, которые позволят тренировать те или иные навыки принятия взвешенных и ответственных финансовых решений. Чтобы мы могли со своей стороны обеспечить людям возможность делать осознанный выбор в пользу того или иного продукта, нужно искоренять такие негативные практики, как мисселинг, навязывание и иное введение потребителя в заблуждение.

ССТ: Защита прав потребителя неразрывно связана с уровнем осознанности при использовании финансового продукта. Может ли вмененное или обязательное страхование, как в ОСАГО и ВЗР, стать формой повышения финансовой грамотности?

И. К.: Внедрение ОСАГО, безусловно, повысило уровень проникновения стра-

Анализ международного опыта показал, что на эффективность реализации мероприятий по повышению финансовой доступности может отрицательно повлиять низкий уровень финансовой грамотности. Поэтому в Стратегию финансовой доступности заложен ряд поддерживающих мероприятий, в том числе по повышению уровня финансовой грамотности населения и представителей малого и среднего бизнеса.

хования, а также привело к качественно новому развитию страхового рынка. Обеспечение потребителя таким инструментом защиты своих финансовых интересов, как страховой полис, безусловно, является важной задачей Банка России. Но быть финансово грамотным, уметь разбираться в новых продуктах и услугах — это добровольный выбор человека. Поэтому мы не рассматриваем внедрение новых видов вмененного или обязательного страхования как форму повышения уровня финансовой грамотности.

ССТ: Стратегия по финансовой грамотности Минфина и Стратегия финансовой доступности Банка России — они пересекаются или дополняют друг друга? Как осуществляется взаимодействие между командами, реализующими мероприятия в рамках этих стратегий?

И. К.: Прежде всего давайте уточним понятия. Есть Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации в 2017–2023 годах, утвержденная Правительством РФ и Банком России. Есть Стратегия повышения финансовой доступности в России на период 2018–2020 годов (СФД), принятая Банком России. Хотя оба этих направления самостоятельны, каждая Стратегия имеет свой трек, свои цели, и они успешно дополняют друг друга.

Анализ международного опыта показал, что на эффективность реализации мероприятий по повышению финансовой доступности может отрицательно повлиять низкий уровень финансовой грамотности. Поэтому в Стратегию финансовой доступности заложен ряд поддерживающих мероприятий, в том числе по повышению уровня финансовой грамотности населения и представителей малого и среднего бизнеса.

В 2017 году Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России объединила в себе функции по защите прав потребителей финансовых услуг, повышению финансовой доступности и финансовой грамотности. Для выполнения этих задач Банк России активно взаимодействует с органами власти, общественными организациями, институтами поддержки, экспертным сообществом и иными заинтересованными лицами — и в рабочих группах по приоритетным направлениям, и в ходе реализации специализированных дорожных карт СФД.

Так, Банк России и Минфин России участвуют в управлении реализацией Стратегии повышения финансовой грамотности

Университет Банка России разработал «Программу развития» — цикл модулей по финансовой грамотности для взрослой аудитории, и один из них посвящен страхованию. Модули бесплатно может изучить любой желающий на сайте Университета Банка России, пройдя предварительную регистрацию.

населения на условиях системного партнерства и паритета. Создана Межведомственная координационная комиссия (МВКК), куда также вошли представители Минэкономразвития России, Роспотребнадзора, ПФР и другие заинтересованные органы государственной власти федерального и регионального уровней.

Важным шагом для выстраивания системной работы в области финансового просвещения стала подготовка Методических рекомендаций по разработке региональных программ (подпрограмм) по повышению финансовой грамотности, разработанные Банком России совместно с Правительством РФ. Они утверждены МВКК и направлены в регионы.

ССТ: Программы в области финансовой грамотности адресованы преимущественно молодому поколению, но собственниками жилья, земли, автомобилей чаще является старшее поколение. Как повышать их финансовую грамотность?

И. К.: Банк России занимается повышением финансовой грамотности в целевых аудиториях всех возрастов. Однако то, что финансовой грамотности надо учиться с самых юных лет — это наша принципиальная позиция.

Но и среди взрослого населения необходимо проводить просветительскую работу. Здесь мы действуем сразу по нескольким направлениям. С начала этого года, несмотря на сложную эпидемиологическую обстановку, сотрудники Банка России провели более 300 мероприятий для почти 150 тыс. человек взрослого и пенсионного возраста по курсу «Прививаем культуру финансовой грамотности».

Мы начали пилотный проект для старшего поколения «Pension FG» — онлайн-лекции по финансовой грамотности для пожилых людей, которые проходят в формате телемоста.

В трех пилотных регионах мы начали апробацию проекта «Финансовый навигатор», который рассчитан на малоимущее трудоспособное население.

Университет Банка России разработал «Программу развития» — цикл модулей по финансовой грамотности для взрослой аудитории, и один из них посвящен страхованию. Модули бесплатно может изучить любой желающий на сайте Университета Банка России, пройдя предварительную регистрацию.

Широко известен информационно-просветительский ресурс Банка России «Финансовая культура» (fincult.info), где регу-

лярно размещаются материалы, подробно разъясняющие различные аспекты взаимодействия потребителей с финансовыми организациями, получения финансовых услуг, иных вопросов, связанных с финансами. На портале есть раздел «Грабли», где граждане делятся личным опытом столкновения с недобросовестными практиками на финансовом рынке или мошенничеством. Ежемесячно сотни тысяч человек заходят на этот портал и находят для себя важную и полезную информацию.

Просветительские видеоролики Банка России транслировались в 26 аэропортах страны, в фирменных поездах «Ласточка», «Стриж», «Сапсан», «Таврия» и «Гранд Экспресс», на мультимедийном портале РЖД «Попутчик», в МФЦ Москвы и Московской области, на электронных билбордах столицы, а также на 9,5 тыс. мультимедийных экранов вагонов Московского метрополитена. Охват аудитории — более 20 млн человек.

Для представителей малого и среднего бизнеса, где также в основном речь идет о взрослых людях, на сайте Банка России создан раздел «Вопросы-ответы», помогающий быстро найти информацию о мерах поддержки бизнеса в условиях пандемии коронавируса. Для субъектов МСП в 2020 году проведено более 80 информационно-просветительских мероприятий.

ССТ: Какие задачи стоят перед Экспертным советом ЦБ РФ по финансовой грамотности и Ассоциацией развития финансовой грамотности?

И. К.: Экспертный совет формирует предложения по привлечению внимания населения к необходимости повышения уровня своих финансовых знаний, а также к различным аспектам и темам финансовой грамотности. Члены Совета могут предложить разработку конкретных проектов и программ, нацеленных на повышение финансовой грамотности населения. Совет дает экспертную оценку обучающих и информационных материалов по финансовой грамотности. При Совете созданы рабочие группы, в том числе занимающиеся вопросами финансового просвещения по страховым темам.

Работа Экспертного совета строится в тесном взаимодействии с Ассоциацией развития финансовой грамотности, учрежденной в прошлом году финансовым сообществом при поддержке Банка России. Основные направления деятельности Ассоциации — поддержка и масштабирование частных и общественных инициатив в области финансового просвещения населения, а также координация и развитие движения волонтеров финансового просвещения.

ССТ: Как Вы оцениваете работу ВСС в области повышения финансовой грамотности населения?

И. К.: Всероссийский союз страховщиков — один из учредителей Ассоциации развития финансовой грамотности. Важное направление совместной работы ВСС и АРФГ — консолидация усилий страхового сообщества по противодействию страховому мошенничеству и недобросовестным судебным практикам.

В перспективе Ассоциация и ВСС планируют начать серию проектов в области страхового просвещения, а также создать базовую площадку Центра компетенций в сфере страхования. При поддержке Ассоциации ВСС подготовит серию информационно-просветительских видеороликов, в которых эксперты страхового рынка разъяснят гражданам правила пользования отдельными страховыми продуктами. Планируется разработать электронный модуль по проверке знаний в сфере страхования и электронную версию деловой игры по повышению финансовой грамотности.

Объединение усилий АРФГ и ВСС будет способствовать продвижению знаний по финансовой грамотности в сфере страхования и позволит потребителям взвешенно оценивать личные и имущественные риски, эффективно использовать страховые продукты.