

УДК 336.115

*Т.Ю. Осипова, А.М. Полевичко*

## ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В РОССИЙСКИХ УСЛОВИЯХ

*Рассмотрена проблема недоверия физических лиц к финансовым организациям, которая сдерживает развитие финансовой сферы в нашей стране и проявляется во взаимодействии между продавцами и покупателями финансовых услуг. Предложены некоторые меры, направленные на повышение качества предоставления финансовых услуг населению: повышение финансовой грамотности населения, создание консультационных центров и профессиональная подготовка кадров для финансовых организаций.*

**Ключевые слова:** финансы домашних хозяйств, финансовое консультирование, финансовая грамотность.

Грамотное распределение имеющихся средств позволяет населению уверенно существовать в период кризиса, сохранять и улучшать качество своей жизни, удовлетворять свои не только базовые, но и расширенные потребности.

Достаточный уровень финансовой грамотности населения страны оказывает положительное влияние как на экономику государства, так и на уровень благосостояния и доходы его граждан.

В настоящее время в России прослеживаются следующие проблемы в управлении финансами домашних хозяйств:

- низкий уровень финансовой и инвестиционной грамотности населения;
- нерациональное использование семейного бюджета;
- неэффективное использование имеющихся денежных средств у населения;
- слабая подготовленность по базовым вопросам функционирования финансового рынка, его регулирования и правового обеспечения;
- отсутствие доверия к инструментам и механизмам финансовых рынков, а также к государственным органам, осуществляющим контроль и регулирование в данной сфере;
- финансовое мошенничество;
- низкий уровень знаний о финансовых продуктах и инструментах, о финансовых услугах и защите прав потребителей.

Фундаментальным фактором, влияющим на развитие экономики любой страны, является уро-

вень доверия людей и институтов друг к другу. По данным European Social Survey, Россия в вопросе доверия находится на четвертом с конца месте [1]. В том числе недоверие населения проявляется в недоверии к финансовым институтам и продуктам. С одной стороны, недоверие является глубинной характеристикой культуры, а с другой стороны, у такого недоверия есть обоснованные причины: политическая и экономическая обстановка, периодические кризисы, падение курса национальной валюты со снижением ценности накоплений, финансовые пирамиды, негативный опыт совершения финансовых операций и т.д. Причины недоверия просматриваются на макроуровне (в целом государственная политика и нормативная среда, экономическое развитие, кризисы и др.) и на микроуровне (совершение конкретных финансовых сделок, приобретение финансовых продуктов). Подробнее рассмотрим микроуровень, основной проблемой которого является взаимодействие граждан с финансовыми институтами.

Так, причинами негативного опыта финансовой сделки могли стать:

- вложение в финансовую пирамиду с последующей потерей накоплений;
- проценты по кредиту выше заявленных в рекламе;
- «навязанный» страховой полис. Если клиенту грамотно не разъяснить преимущества данного полиса и как им пользоваться, плата за него становится дополнительной комиссией при кредите, которая увеличивает стоимость кредита и не пересчитывается при досрочном погашении;
- в целом низкая грамотность физических лиц, неумение задать правильные вопросы и сосредоточиться на полезной информации;
- неполная информация о продукте и некачественное разъяснение условий сделки;
- низкая профессиональность сотрудников финансового института, преследование личной выгоды, а не выявление потребностей клиентов и их удовлетворение и т.д.

Эксперты отмечают проблемы на российском финансовом рынке, связанные в первую очередь с пониманием клиентами условий финансовых продуктов. Широкой продуктовой линейке российские потребители предпочтут один, но простой и понятный продукт. Обозначается проблема доверия и взаимопонимания между финансовыми компаниями и их клиентами. Решение этой проблемы невозможно силами государственных и общественных организаций и путем нормативного регулирования, а является задачей самих участников взаимодействия – как поставщиков, так и потребителей финансовых услуг [2].

На наш взгляд, избежать такого рода проблем поможет повышение финансовой грамотности населения, создание консультационных центров и профессиональная подготовка кадров для финансовых институтов.

1. Результаты исследования финансовой грамотности в России в 2011 г. показали, что на тот момент 46 % россиян считали, что уровень их финансовой грамотности был неудовлетворителен или равнялся нулю. На вопрос, какие типы инвестиций защищены системой страхования вкладов, только 19 % дали правильный ответ; из остальных респондентов 60 % ответили, что не знают. Только 25 % были в состоянии правильно определить признаки финансовой пирамиды, а 44 % остальных респондентов не смогли ответить на этот вопрос. 10 % признали, что не читают договор о финансовых услугах до подписания, а еще 20 % сказали, что обычно подписывают договор, даже если не понимают его [3].

Предлагается множество различных способов повышения финансовой грамотности разных групп населения. На наш взгляд, основными являются:

1) Для школьников – внедрение специальных уроков по финансовой грамотности с первого класса с применением игр, викторин, жизненных ситуаций о деньгах, покупках, планировании.

2) Для студентов – обучение основам прикладной финансовой образованности, подробнее об этом в [4].

3) Для работающей молодежи, людей среднего возраста и старшего поколения – создание консультационных и аналитических центров, в которых будут созданы условия для освоения и применения гражданами различных финансовых инструментов и механизмов для формирования дополнительных сбережений и личного инвестиционного дохода.

2. Еще один аспект, который может улучшить качество управления финансами домашних хозяйств и решить проблемы взаимодействия между финансовыми институтами и их клиентами, – это **создание консультационных центров**. В настоящее время развивается сфера финансового консультирования физических лиц, появляются независимые финансовые консультанты (подробнее в [5]), открываются консультационные центры [6].

В рамках ежегодной конференции НАУФОР «Российский фондовый рынок 2014: новые риски, новые возможности» эксперты обозначили актуальный вопрос российского фондового рынка – это привлечение национального инвестора. Чтобы привлечь национального инвестора, неотъемлемой частью российского финансового рынка должно стать инвестиционное консультирование как перспективное направление развития бизнеса, подразумевающее работу с индивидуальными инвесторами в рамках правового регулирования [7].

Другими словами, такие консультанты должны сформировать второй уровень финансового посредничества и выполнять функцию посредника между финансовыми посредниками (коммерческими банками, страховыми организациями, инвестиционными фондами) и потребителями финансовых услуг – физическими

лицами. Такие посредники «второго уровня» необходимы, чтобы ориентироваться в финансовом пространстве, сформировать финансовую систему домашнего хозяйства [8]. Результатом консультации может стать как подбор финансового продукта с разъяснением условия конкретной сделки, так и финансовый план и комплекс финансовых и инвестиционных продуктов в соответствии с потребностями и финансовым состоянием клиента.

Но исследования показывают, что сфера финансового консультирования физических лиц на теоретическом уровне проработана недостаточно и обладает большим потенциалом. Это связано в том числе и с тем, что эта сфера затрагивает не только чисто финансовые вопросы, но и психологические, организационные, правовые [9].

По нашему мнению, консультационные центры должны быть нацелены не только на получение прибыли от консультации, но и выполнять некоторые информационные и просветительские функции, повышая финансовую грамотность населения.

Так, основными задачами таких центров должны стать:

– информирование населения по вопросам функционирования финансовых инструментов и механизмов, за счет применения которых у граждан могут образоваться дополнительные фонды денежных средств и инвестиционный доход;

– формирование среди разных слоев населения основ грамотного инвестиционного поведения;

– анализ предложений на финансовом рынке, сравнение финансовых организаций и их продуктов, выявление сомнительных финансовых структур;

– повышение грамотности в области рынка ценных бумаг, экономики, страхования и банковского дела;

– организация и проведение курсов лекций и семинаров по основам финансового рынка, рынка ценных бумаг, страхованию и банковскому делу;

– организация и проведение ролевых деловых игр по фондовому рынку, страхованию и банковскому делу;

– консультирование граждан по вопросам управления финансами домашнего хозяйства, планированию и распределению семейного бюджета, потребления финансовых услуг, подбору банковских, инвестиционных, кредитных продуктов и выбору финансового института и др.:

– пропаганда культуры инвестирования;

– продажа финансовых продуктов путем сотрудничества с различными финансовыми организациями (страховыми, брокерскими и т.д.);

– разъяснение условий заключаемых договоров и т.д.

Привлечение внимания со стороны широких слоев населения, интереса и формирование клиентского потока возможно посредством рекламы, пропаганды основных знаний о рынке ценных бумаг, банковском секторе, страховании и негосударственном пенсионном обеспечении среди студентов, работающих.

Источниками финансирования деятельности центра могут быть: бюджетное финансирование, грантовая поддержка, самофинансирование.

При самофинансировании возможно получение прибыли за счет комиссий от финансовых организаций-партнеров за рекомендации их финансовых

продуктов, рекламы, платы от клиентов физических лиц за сопровождение сделок. Сами консультации физических лиц могут быть и бесплатными с целью формирования потока клиентов. Примеры условий партнерства с инвестиционными финансовыми организациями представлены в таблице.

Партнерские программы инвестиционных финансовых организаций

№ п/п	Название финансового института	Условия партнерства с центром
1	Брокерский дом «Открытие»	Ссылка на бренд. Привлечение и обслуживание клиентов. Комиссия 50 % от дохода клиента компании
2	Инвестиционная компания «Финам»	Ссылка на бренд. Привлечение клиентов. Комиссия от 25 %
3	Финансовая группа «БКС»	Ссылка на бренд. Оказание финансовых услуг
4	Страховые компании	Привлечение клиентов. Страховой брокер

Функции консультационного аналитического центра заключаются в повышении финансовой грамотности граждан, способствованию рациональному использованию семейного бюджета, формированию временно свободных средств и повышении спроса на инвестиционные продукты.

В настоящее время консультационные услуги физическим лицам по финансовым вопросам оказывают физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, коммерческие организации (ООО, ЗАО, ОАО), а также некоммерческие организации.

3. Для создания такого сектора услуг необходимы соответствующие специалисты, поэтому еще одним фактором улучшения взаимодействия между финансовыми институтами и домашними хозяйствами является **подготовка квалифицированных специалистов по финансовому консультированию** либо в рамках отдельных образовательных структур, либо в университетах. В вузе необходимо введение нового профиля для бакалавров экономики «Финансовое консультирование физических лиц» с привлечением преподавателей – специалистов из финансовой сферы (сотрудников банков, страховых организаций и др.).

Выпускники такого профиля в итоге будут способны дать компетентную консультацию клиентам, соответствующую их финансовому положению, а не только руководствуясь интересами финансового учреждения. Существующие в банках, страховых организациях, НПФ программы обучения персонала содержат в основном материал по продуктам конкретной организации, а также технике их продаж. Несомненно, такое обучение необходимо сотрудникам. Но, к сожалению, после некоторых сделок клиент не готов больше вернуться в финансовое учреждение и приобретает негативный опыт. Поэтому задачей высшего образования становится формирование базовых на

выков общения с клиентами – физическими лицами. Такие специалисты должны обладать знаниями в области экономики домашнего хозяйства, финансового рынка, банковского дела, страхования, финансов домашних хозяйств, обладать компетенциями финансового планирования и рационального поведения на протяжении жизненного цикла человека, владеть основами психологии и психологического консультирования, знать законодательство, соответствующее частному инвестированию и защите прав потребителей финансовых услуг. Выпускники такого профиля могут работать в различных финансовых организациях и центрах финансового консультирования.

Такой профиль введен в образовательную программу в Томском государственном университете на отделении банковского дела Высшей школы бизнеса. Набор абитуриентов по данному профилю начнется летом 2015 г.

Таким образом, одним из сдерживающих факторов развития финансовой сферы в нашей стране является проблема взаимодействия между продавцами и покупателями финансовых услуг. Несомненно, государственные, в том числе законодательные меры оказывают благоприятное воздействие на эту сферу. Но все-таки основная ответственность лежит на самих участниках взаимодействия. В данной статье предложены некоторые меры, направленные на повышение качества предоставления финансовых услуг населению.

#### Литература

1. Теплова Т.В. Инвестиции. Теория и практика: учебник. М.: Юрайт, 2014. 782 с.
2. Лобанова И. Финансовая доступность: проблема понимания // Банковское обозрение. – 2014. – № 11.
3. Имаева Г., Лобанова И., Томилова О. Финансовая доступность в России: взгляд потребителя: отчет консалтинговой группы CGAP. – М., 2014. – [http://nacfin.ru/otchety-po-cgap/].

4. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Обретение финансовой грамотности и финансовой образованности студентами в рамках общеобразовательного процесса // Проблемы учета и финансов. – 2014. – № 3. – С. 14–20.

5. Осипова Т.Ю. Роль и функции независимых финансовых консультантов в условиях институционализации финансов домашних хозяйств // Проблемы финансов и учета. – 2010. – № 2. – С. 3–12.

6. Консалтинговая группа «Мастерская семейных финансов». – <http://fin-fam.ru/>

7. Инвестиции в эпоху перемен: материалы ежегодной конференции НАУФОР «Российский фондовый рынок 2014: новые риски, новые возможности» // Вестник НАУФОР. – 2014. – № 5. – С. 24–49.

8. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Финансовая система домашнего хозяйства: методологический аспект // Финансы и кредит. – 2013. – № 6. – С. 2–9.

9. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Отражение сферы консультационных услуг в российских диссертациях // Проблемы учета и финансов. – 2014. – № 1. – С. 7–22.