



44% РОССИЯН ИСПЫТЫВАЮТ ПОТРЕБНОСТЬ В ПОВЫШЕНИИ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

МОСКВА, 20 ФЕВРАЛЯ 2018

Почти половина россиян отметили, что хотели бы повысить уровень своей финансовой грамотности. Граждане не всегда хорошо понимают те или иные аспекты работы с финансовыми организациями и их продуктами, а организации, в свою очередь, переоценивают уровень финансовой грамотности своих клиентов. При планировании стратегии развития 82% финансовых организаций учитывают уровень финансовой грамотности населения.

Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ совместно с Российским Микрофинансовым Центром и Фондом Citi в январе-феврале 2018 года. Использовались методы глубинного интервью с руководителями высшего и среднего звена финансовых организаций, с их клиентами физическими лицами¹, а также количественный опрос.²

Оценка достаточного объема необходимых финансовых знаний

Россияне не всегда хорошо понимают те или иные аспекты работы с финансовыми организациями и их продуктами, а эти организации, в свою очередь, переоценивают уровень финансовой грамотности своих клиентов. Так, лишь 52% россиян отмечают, что хорошо понимают параметры финансовых продуктов, хотя 81% представителей финансовых организаций считают, что параметры финансовых продуктов и услуг ясны для пользователей.

Схожая ситуация с консультациями, предоставляемыми сотрудниками финансовых организаций: они не всегда понятны более чем половине клиентов (67%), но в абсолютном большинстве финансовых организаций полагают, что консультации максимально понятны и доступны (100%).

Представители финансовых организаций и физические лица также разошлись в оценке того, насколько те или иные навыки и знания свойственны пользователям финансовых продуктов. Так, 53% представителей финансовых организаций считают, что клиенты способны искать и находить необходимую финансовую информацию, хотя среди россиян так считают только 41%. 70% представителей организаций полагают, что клиенты выполняют свои обязанности налогоплательщика, тогда как среди физических лиц так думают только 50%. Не более 18% менеджеров организаций считают, что клиенты планируют свою жизнь на пенсии, хотя среди физических лиц этот показатель

¹ В рамках первого этапа исследования с первой и второй группами целевой аудитории было проведено по 5 глубинных интервью

² В рамках второго этапа был проведен всероссийский опрос представителей первой (n=52) и второй (n=1000) групп целевой аудитории.

достигает 33%. По другим навыкам (планирование клиентами доходов и расходов, анализ услуг, оценка рисков) оценки двух групп респондентов совпали.

Оценка источников финансовых знаний и агентов финансового образования

44% россиян отметили, что испытывают потребность в повышении уровня знаний и навыков в финансовой сфере. Представители финансовых организаций и их клиенты согласны, что развитием финансовой грамотности граждане должны заниматься самостоятельно (68% и 70%, соответственно). При этом, по мнению 78% менеджеров, повышением уровня финансовой грамотности также должно заниматься государство в лице образовательных учреждений, сами финансовые организации (60%) и СМИ (55%). Россияне же возлагают основную ответственность за повышение финансовой грамотности на себя (70%), роль государственных образовательных учреждений (38%), финансовых организаций (30%) и СМИ (33%) в этом для них вторична.

Большинство представителей финансовых организаций (78%) считают, что участники финансового рынка должны принять совместную стратегию повышения финансовой грамотности пользователей продуктов и услуг. Представители организаций отметили, что в случае повышения финансовой грамотности населения прибыль компаний и количество клиентов увеличится, а число конфликтных ситуаций с клиентами сократится.

Оценка мероприятий по повышению финансовой грамотности

Финансовые организации реализуют меры по адаптации продуктов и услуг для граждан с низким уровнем финансовой грамотности: проводится обучение сотрудников (83%) и клиентов (43%), описание продуктов (36%) и договоры (34%) упрощаются для понимания. Среди других активностей – консультации клиентов в отделениях (90%), размещение на сайте информационных статей (53%), распространение печатных информационных материалов (36%). Большинство клиентов (69%) отмечают, что материалы финансовых организаций полезны для них.

Потребности россиян в знаниях в целом соответствуют образовательным мероприятиям финансовых организаций. Наиболее приоритетные темы, которые выделили россияне – распознавание финансового мошенничества (39%), изучение прав потребителей (29%), оценка рисков на рынке финансовых услуг (29%). Финансовые организации активно освещают эти сферы: о проводимых тренингах на тему признаков мошенничества заявили 51% менеджеров, на тему прав потребителей – 53%, на тему оценки рисков – 34%. Наибольшее внимание со

стороны финансовых организаций уделяется теме поиска необходимой финансовой информации (54%), хотя для клиентов она является не самой приоритетной (24%).

Наталья Николаева, вице-президент АО КБ «Ситибанк»:

«Citi занимается проектами, направленными на повышение финансовой грамотности в странах своего присутствия, почти 20 лет, а в России – более 10 лет. За это время у нас накопился большой опыт: мы выпускали пособия и книги, проводили курсы в университетах и школах, создавали специальные онлайн-ресурсы. Как показывает практика, не всегда обширные знания в области финансовых продуктов обеспечивают высокий уровень финансовой грамотности. Исключительно важно работать над изменением привычек и формированием ответственного отношения к личным тратам. Только в случае трансформации поведения потребителей финансовых услуг можно говорить об успешной деятельности по повышению финансовой грамотности».

Елена Стратьева, директор Российского Микрофинансового Центра

«Благодаря проведенному исследованию были получены уникальные результаты, которые помогли нам выявить глубинные процессы взаимодействия участников финансового рынка с потребителями финансовых услуг. Мы увидели не только точки соприкосновения, но и противоречия, которые возникают между финансовыми институтами и их клиентами в тех или иных ситуациях. Например, в интерпретации базовых понятий и в распределении зон ответственности при получении финансовой услуги, а также в оценке уровня знаний, который необходим современному человеку для принятия взвешенных финансовых решений. Очевидно, что в ближайшие годы финансовым институтам предстоит во многом изменить подходы и принципы ведения бизнеса с тем, чтобы достигнуть лучшего взаимопонимания с потребителями финансовых услуг. Об этом же как об одном из важнейших условий устойчивого развития национальной финансовой системы говорится и в недавно принятой Стратегии повышения финансовой грамотности в РФ».

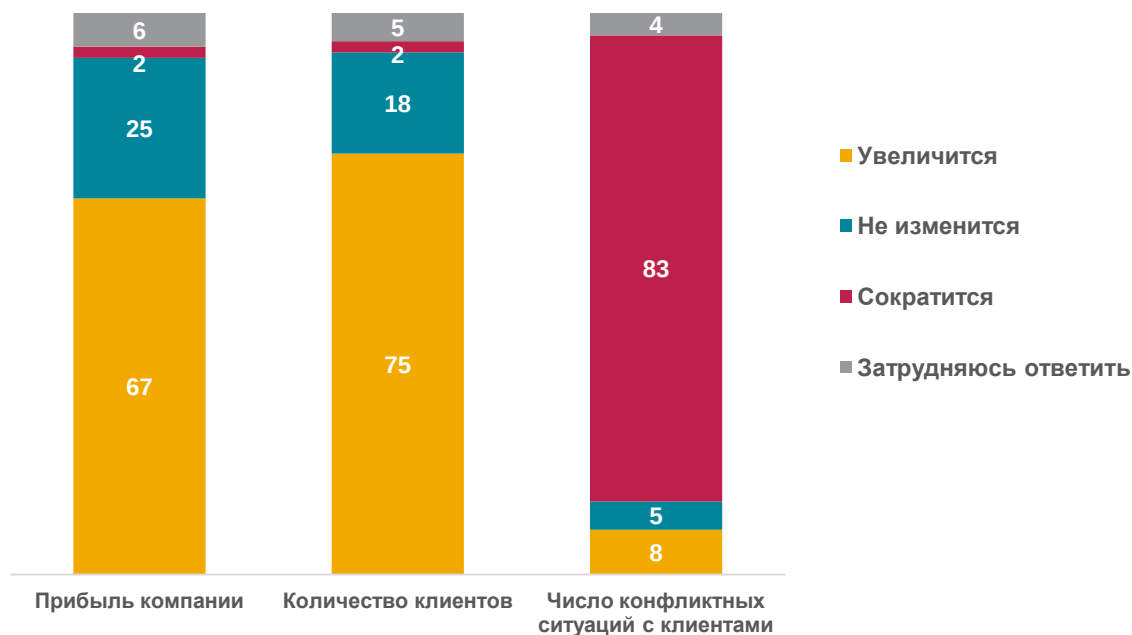
Для справки:

Как Вы считаете, кто должен заниматься повышением уровня ваших знаний и навыков в финансовой сфере?* / Как Вы считаете, кто должен заниматься повышением финансовой грамотности граждан?*



* сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

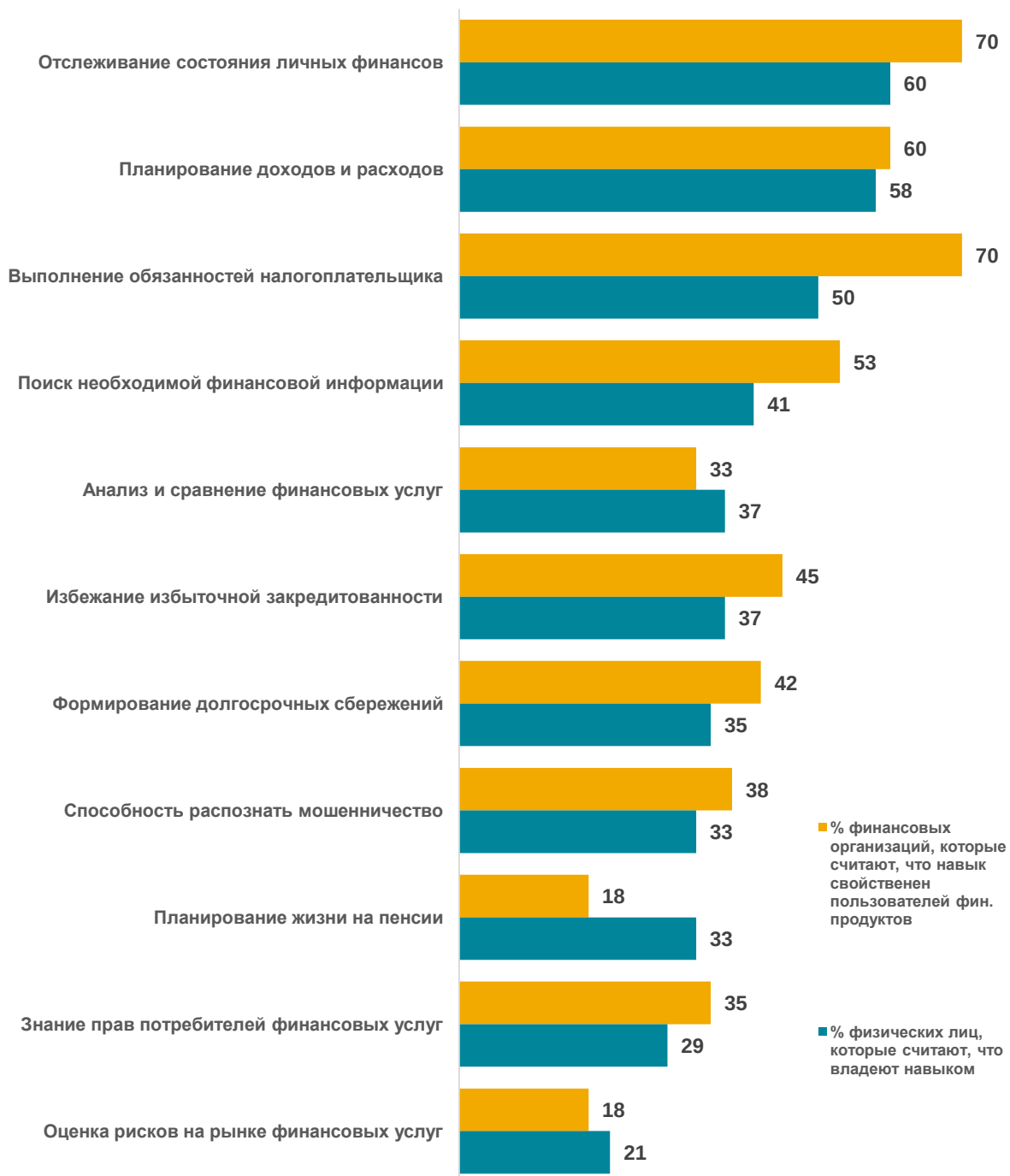
Как Вы считаете, как повлияет повышение финансовой грамотности ваших реальных и потенциальных клиентов на следующие показатели деятельности вашей компании?



Что из нижеперечисленного Вам приходилось делать за последние 12 месяцев? Возникали ли у вас с этим трудности? / Как Вы считаете, в целом, насколько понятны потребителям финансовых продуктов и услуг вашей сферы?



Оцените по шкале от 1 до 5 собственные знания и навыки в сфере финансовых продуктов услуг, где 1 – нет знаний и навыков по теме, а 5 – отличные знания и навыки по теме / Как Вы считаете, пользователям финансовых продуктов и услуг вашей сферы свойственны или не свойственны следующие навыки, знания и практики?



Испытываете ли Вы потребность в повышении уровня знаний и навыков в финансовой сфере. Если да, то по каким темам? / Какие темы были освещены в рамках данных мероприятий и материалов? / Какие вопросы освещаются в рамках мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности граждан?



■ % финансовых организаций, освещающих тему на тренингах, посвященных повышению финансовой грамотности

■ % физических лиц, отметивших тему как приоритетную

■ % физических лиц, отметивших, что тема была затронута на тренингах финансовых организаций

Приходилось ли вам за последние 12 месяцев участвовать в образовательных активностях финансовых организаций (банков, МФО, страховых и инвестиционных компаний)? / Какие мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности граждан, осуществляет Ваша организация?



* сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

Реализует ли Ваша финансовая организация какие-либо меры, направленные на адаптацию продуктов и услуг для граждан с низким уровнем финансовой грамотности? Если да, то какие именно это меры?



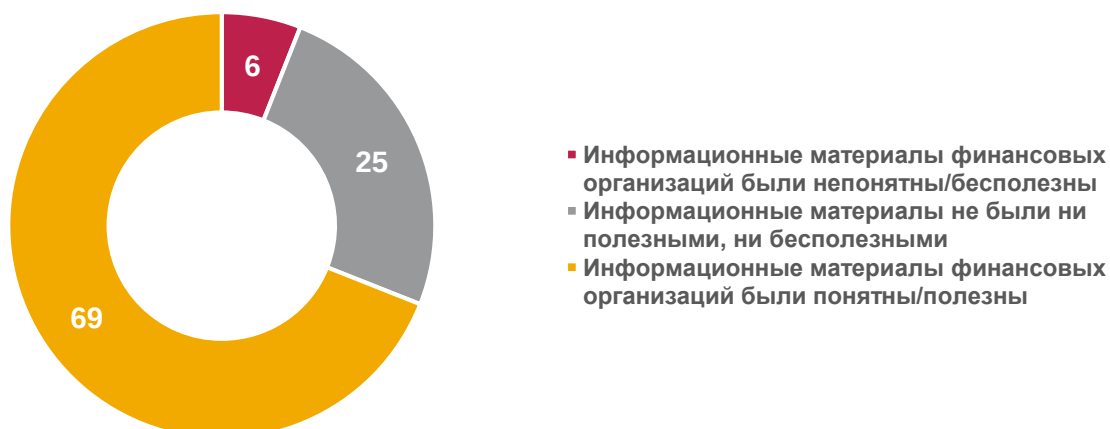
* сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

Какие мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности граждан, осуществляет Ваша организация?



* сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

Насколько информационные материалы финансовых организаций были для вас полезны и понятны?, % от тех физических лиц, кто участвовал в образовательных активностях



Источник: НАФИ

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на <http://nafi.ru>
Новости и обсуждения на <https://www.facebook.com/nacfin>

