Дружи с финансами

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН

Выпуск для консультантов-методистов по финансовой грамотности

Подготовлено совместно с Национальным центром финансовой грамотности

12+

№ 10, август–сентябрь 2020 года

Лицо российского финансового **консалтинга**

Рефинансирование кредита на раз-два 27

Репутация — двигатель консалтинга 32

Мисселинг: как много в этом звуке 80

ISSN 2658-4689

9 772658 468006 20010 >

Лучшие консультанты-методисты

по повышению уровня финансовой грамотности взрослого населения по итогам конкурсов 2019-2020 гг.

Постсоветский синдром

Евгения Блискавка,
директор Национального центра финансовой грамотности

В эпоху СССР и в постсоветское время население нашей страны не учили заботиться о своём финансовом благополучии. Фиксироваться на материальной стороне жизни считалось чем-то мелочным и даже стыдным. Отчасти это наследие прошлого до сих пор определяет отношение наших граждан к личным финансам. Согласно данным рейтинга Организации экономического сотрудничества и развития, россиянам до сих пор недостаёт знаний в этой сфере: наши взрослые сограждане набирают только 12 баллов из возможных 21. Между тем неспособность эффективно решать финансовые проблемы часто становится одной из основных причин серьёзнейшего стресса, оказывает сильное негативное влияние на здоровье, снижает производительность на работе, повышает уровень конфликтов в отношениях и т. д.

Впрочем, в этом мы не уникальны: подобную ситуацию можно наблюдать во многих странах мира. Но в развитых экономиках на помощь гражданам вот уже более сотни лет приходит институт личного финансового консультирования — своего рода семейный врач для бюджета, который следит за состоянием его здоровья, оказывая экстренную помощь в случае необходимости, и помогает принимать взвешенные финансовые решения.

В России этот институт только начинает формироваться, но уже есть консультанты по финансовой грамотности — специалисты, подготовленные в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»[1], которые проводят открытые занятия и консультации с целью помочь разобраться в базовых финансовых вопросах: как вести бюджет, как правильно пользоваться кредитами, как начать сберегать, как уберечься от действий мошенников, где искать защиту своих финансовых интересов и многих других. По всей стране проведено уже более 30 тысяч мероприятий, и это только начало.

В рамках этого специального выпуска журнала «Дружи с финансами» мы постарались дать читателю шанс познакомиться поближе с этими нужными и важными для каждого домохозяйства в России людьми. Как они работают? Какие вопросы решают? Какие инструменты используют? Как взаимодействуют с рынком? Чего ждут от будущего? Всё это вам предстоит узнать.

Буду очень рада, если вы откроете для себя возможность сотрудничества с более чем 1 500 активными консультантами по финансовой грамотности. Они уже помогают многим регионам развивать программы повышения финграмотности, расширяют практику сотрудничества с клиентами для финансовых институтов, дают живые и полезные комментарии СМИ по темам личных финансов и всегда готовы прийти на помощь гражданам в решении непростых вопросов.

[1] *Далее: Проект Минфина России (Проект).*

Дружи с финансами©

№ 10, август–сентябрь 2020

Зарегистрирован в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).
Свидетельство о регистрации ПИ № ФС 77 - 75003 от 11.02.2019.

Издаётся по заказу Министерства финансов Российской Федерации в рамках совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» и является развитием идеи регулярных просветительских семинаров, направленных на просвещение журналистов в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

ISSN 2658-4689

Сайт журнала:
ДружиСФинансами.рф

Сайт проекта:
Вашифинансы.рф

Группа в сети Facebook:
Пишу о личных финансах

Выпускается с февраля 2019 года и выходит один раз в два месяца.

Распространяется бесплатно в электронном (свободно) и печатном (среди ограниченного круга лиц) виде. Для лиц старше 12 лет.

Редакция

Главный редактор
Дмитрий И. Денисов

Арт-директор
Ольга Шиян

Выпускающий редактор
Наталья Ульянова

Фотокорреспондент
Андрей Ильин

Художник
Андрей Рубецкой

Корреспонденты:
Сергей Журавель,
Сергей Кашин,
Сергей Макаров,
Андрей Москаленко,
Александр Пачкалов,
Наталья Югринова

Ответственный секретарь
Альвина Ширинская

Литературный редактор
Владимир Лосев

Учредитель
Владимир А. Фролов
Адрес учредителя:
117192, Москва,
Мичуринский пр-кт, д. 54,
корп. 2, кв. 51

Издатель
ООО «Р.И.М. Партнерз Нетворк» (Р.И.М. ПН)
Адрес издателя и редакции:
127015, Москва,
ул. Бол. Новодмитровская, д. 36,
стр. 1, пом. I, ком. 6, эт. 1

Электронная почта редакции:
editor@finpronews.ru

Электронная почта издателя:
pr@finpronews.ru

Директор журнала
Юрий Н. Калашнов

Типография
МДМ-принт
Адрес типографии:
119146, Москва,
ул. Комсомольский пр-кт, д. 28

© РИМ ПН, 2019–2020
© Министерство финансов Российской Федерации, 2019–2020
Все статьи и иллюстрации журнала могут быть свободно использованы без дополнительного специального разрешения правообладателей в соответствии с открытой лицензией CC BY 4.0, кроме тех иллюстраций, в описании которых указаны другие разновидности лицензий или запрет на копирование с формулировкой «все права защищены».

В журнале использованы иллюстрации из фотобанков Shutterstock.com и Wikimedia Commons, с сайта «Вашифинансы.рф», собственная съёмка, а также фотоматериалы, предоставленные героями публикаций. Режим использования всех иллюстраций приводится на сайте журнала в разделе «Условия использования иллюстраций». На первой обложке использованы фотографии, предоставленные НЦФГ, на третьей — из библиотеки Shutterstock.com. При подготовке журнала использован шрифт PT Sans (начертания: Regular, Italic, Bold, Bold Italic); авторы: A. Korolkova, O. Umpeleva, V. Yefimov (ParaType Ltd); SIL Open Font License 1.1.

Электронная версия издания в формате PDF содержит внутренние и внешние гиперссылки и «всплывающие» окна, которые корректно отображаются при просмотре с помощью Adobe Acrobat Reader.
При просмотре через веб-браузеры некоторые функции могут быть недоступны.

Дружи с финансами ©

Выпуск № 10, август–сентябрь 2020 года

Содержание

СОБЫТИЯ
Эксперты НЦФГ защитили финансы 4

Финграмотность нового времени 6

Марафон против пандемии 8

ПОКАЗАТЕЛИ
Финансовый ландшафт 10
Деятельность НЦФГ в цифрах и фактах

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ
В рамках Проекта 12
Анна Зеленцова о роли консультантов по финансовой грамотности

ПЕРЕКЛИЧКА РЕГИОНОВ
Региональный барометр 15
Что волнует людей в разных частях страны

ПОВЕСТКА ДНЯ
Альма-матер для консультанта 18
Подходы к обучению Финансового университета

ВОПРОС – ОТВЕТ
Актуальный ответ 20
Эксперты реагируют на популярные вопросы

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Кредитные каникулы: неудачный эксперимент 24
Дмитрий Янин о теории и практике

МАСТЕР-КЛАСС
Кредитная разгрузка 27
Рефинансирование кредита в лицах и красках

Дорогого стоит 32
Способы формирования репутации

ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЛИЦА
Переходим на личности 37
Три истории о профессиональном пути консультанта

РЕШЕНИЯ
Принцип эмпатии 42
Как настроиться на волну своего клиента

12 правил для проведения интересного вебинара 44

КАДРОВЫЙ ПОТЕНЦИАЛ
Проводники финансовой грамотности 46
Как формируется пул консультантов Проекта

ПРАКТИКУМ
Тренер счастья 52
Сергей Макаров о возможностях коучинга

КОНСУЛЬТАЦИЯ
Всемогущие паттерны 58
Почему финансовая грамотность меняет жизнь людей

Вопрос денег 62
Какие задачи решают консультанты

ОБМЕН ОПЫТОМ
Грант в помощь 66
Как получить финансирование на проект

ИССЛЕДОВАНИЕ
Правила финансового поведения 68
Откуда появляется столько кредитов

Невиртуальные риски 71
К чему приводит активность в сети

НАВИГАТОР
Топ-5 книжных новинок о финансах 74

ДОСЬЕ НА ТЕМУ
Банкротство физических лиц: просто о сложном 76
Эльман Мехтиев о тонкостях законодательства

Мисселинг — страшный и непредсказуемый 80
Онтология проблемы от **Марата Сафиулина**

Эксперты НЦФГ защитили финансы

Национальный центр финансовой грамотности со 2 апреля по 31 мая реализовал масштабный антикризисный онлайн-проект «Пандемия и кризис: защищаем финансы». В течение двух месяцев специалисты центра и консультанты Проекта Минфина России, эксперты Национальной ассоциации коллекторских агентств (НАПКА), Национального бюро кредитных историй (НБКИ), представители вузов, банков и финансовых компаний провели более 300 мероприятий в различных форматах — от онлайн-эфиров в социальных сетях и вебинаров до разработки рекомендательных материалов и подготовки комментариев для федеральных СМИ. Как подсчитали в НЦФГ, команда, в которую входило в общей сложности около 150 специалистов, за это время помогла разобраться, как эффективно управлять личными финансами, или по крайней мере задуматься об этом более 15 млн россиян.

Темы прямых эфиров онлайн-проекта «Пандемия и кризис: защищаем финансы»

Наиболее популярным форматом онлайн-проекта стали прямые эфиры в социальной сети «Одноклассники», где консультанты по финграмотности Проекта

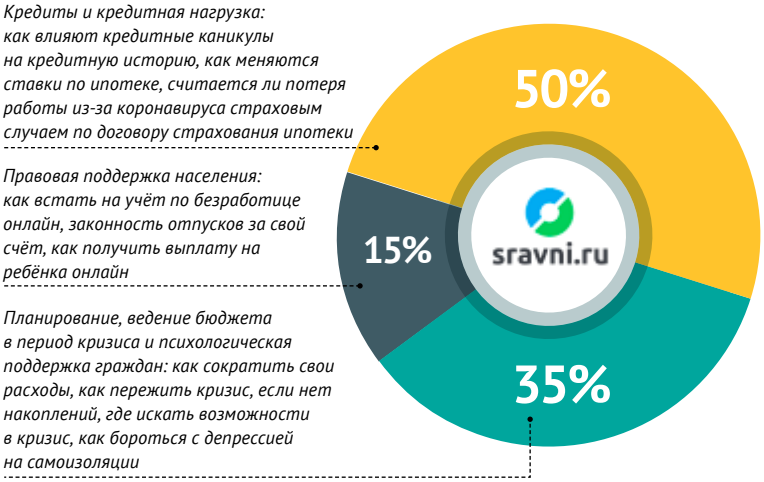
Минфина России и другие эксперты давали квалифицированные ответы на жизненно важные вопросы — от разумного финансового поведения до искусства выживания для тех, кто лишился работы. За два месяца в «Одноклассниках» провели более 50 прямых эфиров, из них десять были организованы Сбербанком России и сопровождались сурдопереводом.

На портале Центров финансовой грамотности взрослого населения специалисты «Вашифинансы.рф» провели 9 вебинаров, во время которых участникам рекомендовали, что делать, если нет накоплений и постоянного дохода, как решать финансовые вопросы при самоизоляции и удалённой работе, как не стать жертвой мошенников, а также разбирали гипотетические ситуации. Например, как быть, если банки прекратят выдавать наличные, а в магазинах перестанут принимать к оплате карты (подобные опасения населения привели в апреле к краткосрочному дефициту наличных в банкоматах в ряде регионов из-за панического их снятия).

Все материалы онлайн-проекта «Пандемия и кризис: защищаем финансы» доступны в специальном разделе на сайте НЦФГ. Помимо прямых эфиров и вебинаров, там можно ознакомиться с подборкой наиболее актуальных материалов на финансовые темы «вокруг пандемии»: «Доставка продуктов из магазинов и аптек», «ЖКХ и самоизоляция», «Осторожно — ломбарды» и другие. На сайте НЦФГ в рамках проекта были опубликованы и другие актуальные материалы: памятки Роспотребнадзора «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить?», Минфина России для физических лиц о кредитных каникулах и т. п.

Не секрет, что наиболее пострадавшей от пандемии и самоизоляции группой стали заёмщики, часть которых лишилась возможности продолжить выплату кредитов. Чтобы помочь им справиться с финансовой нагрузкой, партнёры НЦФГ — специалисты Национального бюро кредитных историй — на своих страницах в социальных сетях «Фейсбук», «ВКонтакте» и «Одноклассники» провели онлайн-марафон «Кредитная история и персональный кредитный рейтинг», в рамках которого отвечали на вопросы россиян по поводу обслуживания кредитов, возможности получения отсрочки, формирования кредитного рейтинга и преимуществ, которые возникают при наличии хорошей кредитной истории. Ещё одной популярной площадкой стал портал «Сравни.ру», где финансовые консультанты ответили более чем на 160 «кризисных» вопросов.

Распределение интересов аудитории портала «Сравни.ру»



Для большинства россиян режим самоизоляции связан не только с ухудшением финансового положения и дефицитом средств, но и с избытком свободного времени, которым необходимо было научиться распоряжаться. Создатели проекта предложили всем желающим провести время с пользой: записаться и пройти бесплатную онлайн-программу повышения финансовой грамотности, разработанную Минфином России.

Большой охват аудитории и содержательная наполненность проекта были связаны не только с множеством задействованных информационных площадок, числом приглашённых экспертов и охватом широкого спектра тем, но также с подачей информации в различных форматах — от лекций и семинаров до консультаций и образовательных курсов, подходящих для разных аудиторий и затрагивающих самые специфические ситуации. Сочетание масштабности и возможности тонкой персонализированной настройки получило высокую оценку в профессиональном сообществе: на форуме Организации экономического сотрудничества и развития для стран СНГ онлайн-проект НЦФГ был представлен как лучшая практика. «Уверены, что антикризисный проект позволил гражданам найти разумные решения для защиты личных финансов и снизить негативное влияние текущей ситуации на семейные бюджеты россиян», — подвела итоги проекта директор НЦФГ Евгения Блискавка.

Онлайн-проект «Пандемия и кризис: защищаем финансы»

Архив эфиров в социальной сети «Одноклассники»

Запись вебинаров

Финграмотность нового времени

В конце апреля Национальный центр финансовой грамотности (НЦФГ) и Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации провели пятую Всероссийскую онлайн-конференцию по повышению финансовой грамотности. Тема этого года — «Устойчивое развитие институционального потенциала повышения финансовой грамотности взрослого населения на федеральном и региональном уровнях».

Проректор Финансового университета **Олег Кузнецов** на открытии подвёл промежуточные результаты Проекта Минфина России. За пять лет удалось создать основную инфраструктуру. Оставшиеся три года реализации Стратегии необходимо посвятить развитию новых форм и инструментов повышения финграмотности, в том числе интернет-технологий, востребованность которых растёт во всех сферах жизни.

Стратегический координатор Проекта Минфина России **Анна Зеленцова** обратила внимание слушателей на новые требования, которые предъявляет реальность: «Если до 2020 года основной аудиторией Проекта были самые уязвимые социальные группы (неполные или многодетные семьи, пенсионеры, безработные), то с начала пандемии в группе риска оказалось, по сути, всё экономически активное население, доходы которого серьёзно сократились». В этой связи, по мнению Зеленцовой, актуальными задачами становятся таргетирование тем и работа с отдельными группами населения, которые нуждаются в чёткой, ясной и прозрачной информации о мерах господдержки. О необходимости находить простые и лаконичные ответы на сложные вопросы в кризисное время говорили многие спикеры, в том числе основатель консалтинговой

компании «Личный капитал» **Владимир Савёнок** и заместитель директора НЦФГ **Сергей Макаров**.

Первая сессия конференции была посвящена вопросам формирования сообщества консультантов по финансовой грамотности, их поддержке, роли в жизни общества, а также обучению. Директор Высшей школы государственного управления Финансового университета **Игорь Шевалкин** в своём выступлении описал программу подготовки консультантов-методистов, обратив внимание слушателей на то, что, помимо 72 часов обучения и 9 тематических модулей, охватывающих весь спектр жизнедеятельности населения (от управления личными финансами до защиты прав потребителей), программа включает два практикума по консультационному сопровождению автокредитования и ипотечного кредитования, в ходе которых у консультантов есть возможность получить не только теоретические, но и практические навыки.

Консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России **Наталья Колбасина** рассказала, какими мотивами руководствуются те, кто решил стать консультантом-методистом. Судя по опросам центра, 60% респондентов воспринимают свою деятельность как «социальную миссию». Между тем со своей стороны НЦФГ разработал для специалистов особую программу мотивации: центр проводит федеральные и региональные конкурсы, приглашает самых активных консультантов для участия в масштабных мероприятиях, организует их публикации в СМИ и т. п. Кроме этого, НЦФГ ведёт реестр консультантов. По итогам ежегодного тестирования самые активные получают сертификаты-грейды: серебряный — для тех, кто провёл в год не менее 15 мероприятий с охватом от 300 человек; золотой — за 25 мероприятий с 600 и более участниками. В среднем консультант-методист проводит 5 мероприятий в год.

Не меньшей мотивацией для консультантов является общение в профессиональном сообществе. «Финансовый консультант — это не только профессия, но и образ жизни, — считает директор «Центра финансовой культуры» **Елена Феоктистова**. — Эмоциональная зарядка от единомышленников позволяет предотвратить профессиональное выгорание». По словам Феоктистовой, консультант в своей деятельности совмещает навыки социолога, психолога, юриста и финансового директора, и в этом есть отдельный плюс: сочетание навыков разных профессий позволяет сохранять свою востребованность на рынке. По мнению директора НЦФГ **Евгении Блискавки**, многогранность специалистов во многом является следствием особенностей экосистемы НЦФГ, которая работает по принципу синергии: каждая инициатива дополняет другую и усиливает её, создавая возможность использовать в отдельно взятом проекте весь потенциал системы.

На такую модель работы ориентируются региональные центры финансовой грамотности, которым была посвящена вторая часть конференции. По словам её модератора, руководителя направления «Кадры для финансовой грамотности» НЦФГ **Ольги Соборновой**, у региональных центров несколько главных задач. Одна из них — поддержка консультантов-методистов за счёт создания инфраструктуры, связей с органами власти и СМИ, организации площадок для мероприятий, формирования сообщества консультантов. Вторая — развитие сети за счёт обучения кадров, проведения вебинаров, разработки системы мотивации, сбора обратной связи и др. Как показывает статистика, после появления центра финансовой грамотности в регионе активность на местах значительно возрастает.

Многие региональные центры накапливают опыт, который можно тиражировать в других областях. О доступных для коллег форматах рассказали руководитель регионального центра в Самарской области **Елена Бобкова** и специалист центра по информационным технологиям **Игорь Григорьянц**. Самарский центр имел большой опыт организации трансляций и эфиров в интернете и до начала пандемии, поэтому переход в онлайн для него не стал чем-то необычным. Новыми были способы подачи информации и коммуникации (формат «вопрос-ответ», элементы импровизации, участие двух ведущих, сокращение времени трансляции и т. д.), которые пришлось внедрять, чтобы сохранить внимание аудитории в новых условиях.

В конференции приняли участие более 500 человек с Украины, из Белоруссии, Чехии и 64 городов России. Об актуальности тем говорил и тот факт, что вместо трёх часов мероприятие длилось четыре, а завершилось лишь благодаря усилиям модераторов: сами участники не выражали желания выходить из эфира.

Анна Зеленцова, стратегический координатор проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

«Если до 2020 года основной аудиторией Проекта были самые уязвимые социальные группы (неполные или многодетные семьи, пенсионеры, безработные), то с начала пандемии в группе риска оказалось, по сути, всё экономически активное население, доходы которого серьёзно сократились.»

Марафон против пандемии

Национальный центр финансовой грамотности (НЦФГ) с 10 по 30 июня 2020 года провёл общероссийский онлайн-марафон «10 способов получить финансовую поддержку от государства». Его целью было информирование населения о возможностях получения госпомощи и компенсации финансовых потерь, вызванных пандемией коронавирусной инфекции.

За две недели организаторы марафона провели 13 прямых эфиров в социальной сети «Одноклассники», опубликовали на интернет-странице марафона подборку информационных материалов на тему господдержки граждан во время пандемии, разработали лаконичные памятки о мерах господдержки, а также организовали размещение в социальных сетях «ВКонтакте» и «Инстаграм» около 55 публикаций, видео и другого контента под хештегами #нцфгпомогает и #советынцфг.

Идея марафона была вызвана желанием помочь людям разобраться в антикризисных мерах, законах и поправках, которые государство начало активно принимать с марта. Изменений было столь много, что в НЦФГ решили структурировать и прокомментировать всю информацию.

Антикризисные действия, предпринятые властями, представляли широкий спектр мероприятий: денежные выплаты определённым категориям, а также комплекс законодательных инициатив, уменьшающих финансовую, налоговую и кредитную нагрузку на особо пострадавшие группы населения, курсы по переквалификации для тех, кто потерял работу, меры господдержки бизнеса и даже отмена штрафных санкций для должников. Большинство решений принималось ситуативно, поэтому граждане зачастую не успевали разобраться, на что они могут рассчитывать, попав в кризисную ситуа-

Материалы онлайн-марафона

цию, и на какие субсидии или другую помощь имеют право.

В десятку антикризисных мер попали прежде всего четыре вида выплат на поддержку семей с несовершеннолетними детьми, четыре — для тех, кто потерял работу, а также субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг и безвозмездная отсрочка оплаты услуг ЖКХ (с 1 апреля по 31 декабря).

Каждая из этих мер господдержки предполагает определённый набор условий, которым необходимо соответствовать. Разобраться самостоятельно во всех тонкостях и нюансах законодательных новшеств и поправок гражданам зачастую было непросто. Особенно социально изолированным группам населения, имеющим ограничения в доступе к информации (пенсионеры, молодые родители, безработные и т. д.). Марафон должен был заполнить все информационные пробелы. Тем более что рассказом о десяти основных мерах господдержки организаторы не ограничились. Среди тем, которые обсуждались во время прямых эфиров в «Одноклассниках», публикациях в соцсетях «ВКонтакте» и «Инстаграме», были кредитные каникулы, налоговые льготы, управление кредитной нагрузкой, меры господдержки бизнеса, льготная ипотека, а также способы экономии средств и выхода из финансового кризиса.

Наиболее пострадавшим группам населения были адресованы материалы на интернет-странице проекта. На портале опубликована пошаговая инструкция о том, как оформить кредитные каникулы, и приведён список мер господдержки для семей с детьми (в том числе льготная ипотека, вычеты по налогу на имущество и по земельному налогу и др.). Отдельно можно отметить две памятки на странице марафона, которые в лаконичной форме визуализируют необходимые знания о господдержке семей и алгоритм действий по снижению кредитной нагрузки. В отличие от информационных материалов, требующих времени на их прочтение, такие памятки позволяют человеку быстро определить, на что он имеет право и какие действия ему следует предпринять.

Марафон был организован и проведён силами экспертов НЦФГ и финансовых консультантов Проекта Минфина России. Аудитория двухнедельного онлайн-марафона составила в общей сложности 200 тыс. человек.

10 основных мер господдержки во время пандемии

Поддержка семей

1. *Однократная выплата в размере 10 000 рублей семьям с детьми в возрасте от 3 до 16 лет на каждого ребёнка в июне и июле 2020 года.*
2. *Трёхкратная ежемесячная выплата (апрель, май, июнь) в размере 5 000 рублей на каждого ребёнка в возрасте до 3 лет (плюс 10 000 на каждого ребёнка до 16 лет в июле).*
3. *Увеличение минимального пособия по уходу за ребёнком до 1,5 года для неработающих граждан до 6 752 рублей.*
4. *Ежемесячное пособие на детей в возрасте от 3 до 7 лет в размере 50% от регионального прожиточного минимума ребёнка для семей, среднедушевой доход которых не превышает одного прожиточного минимума.*

Субсидии ЖКХ

5. *Субсидии или компенсации на оплату услуг ЖКХ для семей, у которых они превышают 22% от общего дохода.*
6. *Возможность неполной оплаты или отсрочки оплаты услуг ЖКХ с 1 апреля до 31 декабря 2020 года и запрет на начисление и взыскание неустойки по долгам.*

Пособия гражданам, потерявшим работу

7. *Повышение максимального размера пособия по безработице до 12 310 рублей для потерявших работу после 1 марта 2020 года.*
8. *Увеличение минимального пособия по безработице на май, июнь, июль до 4 500 рублей для работающих неофициально или не имеющих стажа.*
9. *Увеличение пособия по безработице при наличии несовершеннолетних детей на 3 000 рублей за каждого ребёнка.*
10. *Программа бесплатного очного, очно-заочного и дистанционного обучения для молодых матерей с гарантированной стипендией 12 310 рублей.*

Финансовый ландшафт

Региональный охват

9 712 консультантов
прошли подготовку в рамках Проекта Минфина России

1 500 консультантов
являются активными участниками Проекта

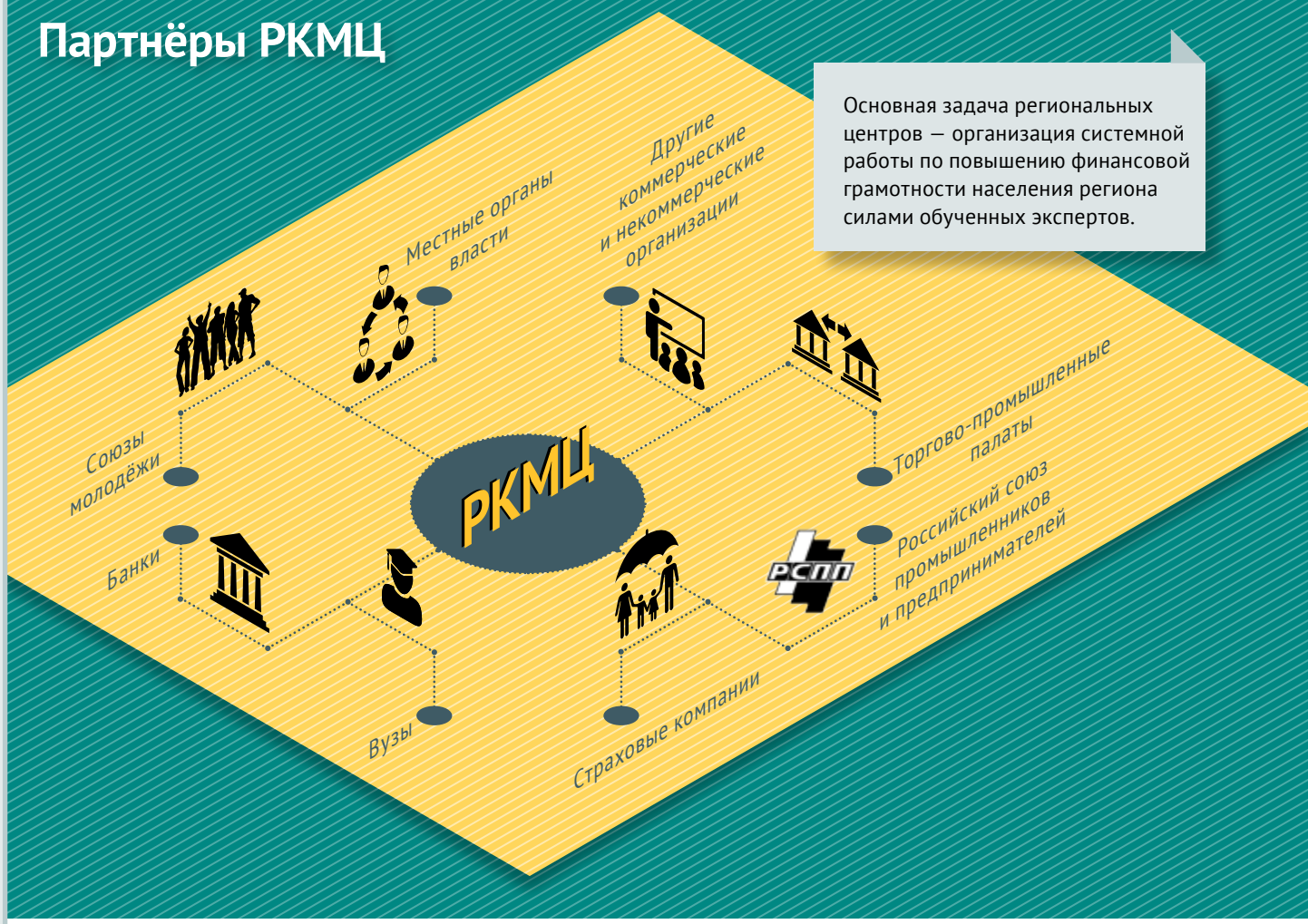
Более 32 000 мероприятий*
проведено консультантами с 2016 года

8 000 мероприятий
провели консультанты-методисты за 7 месяцев 2020 года

24 региональных консультационно-методических центра (РКМЦ)
открыто в России. Часть РКМЦ являются своего рода хабами, отвечающими за работу консультантов нескольких регионов

58 регионов закреплено за РКМЦ

Партнёры РКМЦ



Работа с массовой аудиторией

Более 4 700 публикаций*
размещено в региональных и федеральных СМИ

Более 450 выступлений*
экспертов прошло в эфирах радио- и телеканалов

Более 6 900 000 человек
охвачено онлайн- и офлайн-мероприятиями консультантов (без учёта публикаций и эфиров в СМИ)

НЦФГ активно взаимодействует со СМИ. Это важно, поскольку о деятельности финансовых консультантов осведомлено небольшое количество граждан. При этом многие испытывают страх перед мошенниками. Поэтому необходимо на уровне регионов создавать правильный образ финансового консультанта.

** Данные за 7 месяцев 2020 года.*

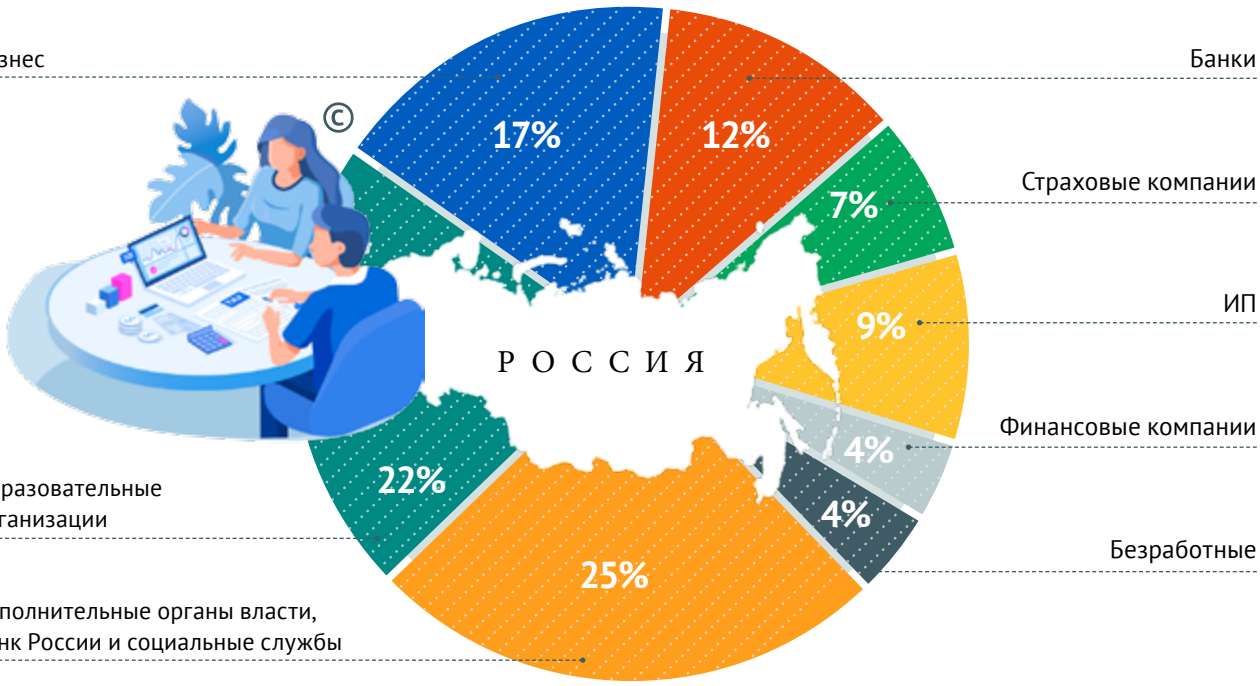
Кодекс этики консультанта

Согласно Кодексу, на мероприятиях, проводимых в статусе консультанта по финансовой грамотности взрослого населения Проекта Минфина России:

- **недопустима реклама;**
- **информация должна доноситься понятным и доступным языком;**
- **мероприятия должны быть бесплатными.**

Более 450 мониторинговых визитов
проведено с начала 2019 года на мероприятиях консультантов. Мониторинг позволяет оперативно выявлять недобросовестное поведение, не соответствующее Кодексу этики консультантов.

Сообщество консультантов в разрезе занятости



В рамках Проекта

Текст: Наталья Ульянова

Подготовка консультантов по финансовой грамотности, работающих со взрослым населением, является значимой частью Проекта Минфина России. О том, как влияет их деятельность на общий результат, рассказывает стратегический координатор проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России Анна Зеленцова.

— Расскажите, что послужило отправной точкой для подготовки консультантов по финансовой грамотности в России.

— Ещё на этапе подготовки Проекта Минфина России перед нами стоял вопрос: как достучаться до взрослого населения, которое является ключевой целевой аудиторией Проекта и нуждается в повышении своей финансовой грамотности? Изначальной идеей было просвещать взрослых людей в рамках массовых мероприятий, таких как всероссийские недели финансовой грамотности. Этот подход имеет свои плюсы: массовость, открытые мероприятия, образовательно-развлекательный подход. Но, конечно, этого недостаточно для систематического просвещения, поэтому впоследствии добавились более таргетированные форматы: обучение взрослых людей на рабочем месте, программы для более узких аудиторий. Для любого из этих форматов нужны профессионалы, обладающие необходимыми компетенциями.

Мы понимали, что просто преподаватели или сотрудники финансовых организаций вряд ли смогут решить эти задачи без дополнительной подготовки. Потому что первые чаще всего далеки от практики, а вторые смотрят на финансовые продукты и услуги с точки зрения необходимости их продать, а не глазами потребителя. Национальный центр финансовой грамотности и Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации взяли на себя функцию — в рамках Проекта впервые в России подготовить консультантов по финансовой грамотности.

— Чем эти специалисты отличаются от обычных финансовых консультантов?

— Это два разных вида деятельности. Основной водораздел проходит в том, что консультанты по финансовой грамотности занимаются именно финансовым просвещением, обучают граждан, как вести бюджет, планировать, ставить цели, принимать финансовые решения, как обезопасить себя от мошенников, то есть дают «удочку», базис, а не предлагают конкретные инвестиционные советы или продажу конкретных финансовых продуктов и услуг конкретных организаций. То есть в основе лежит разделение финансовой грамотности, с одной стороны, и маркетинга, рекламы, продаж услуг — с другой. Стратегия повышения финансовой грамотности в Рос-

сийской Федерации чётко формулирует положения о недопущении конфликта интересов. Мы основываемся и на международных подходах и рекомендациях в этой области, разработанных Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и принятых «Группой двадцати» (G20).

Наши консультанты прежде всего учат анализировать информацию, определять критерии для выбора и контрагента, и финансовой услуги. Советуют, как действовать, чтобы накопить сбережения. Если речь идёт об инвестировании, в первую очередь консультанты объясняют важность понимания соотношения риска и доходности. В соглашениях с консультантами, работающими в рамках Проекта Минфина России, прямо зафиксировано, что они не имеют права давать индивидуальные рекомендации, связанные с инвестициями.

Проект нацелен прежде всего на людей с низкими доходами и небольшими сбережениями, поэтому наши консультанты также рассказывают о льготах, субсидиях и налоговых вычетах, что способствует повышению качества жизни граждан. Изменения происходят у нас на глазах: люди, которые участвуют в мероприятиях по финансовой грамотности в Москве и регионах, с каждым разом задают всё более зрелые вопросы и демонстрируют более ответственное финансовое поведение.

— Можно ли сказать, что обученные консультанты по финграмотности закладывают основу для развития рынка независимых консультантов?

— Не исключено, что институт консультантов Проекта Минфина России косвенно способствует развитию и рынка финансового консалтинга в нашей стране, созданию спроса на эти услуги. И всё же консультанты — прежде всего просветители, выполняющие социальную миссию.

На мой взгляд, важным направлением для развития деятельности консультантов по финансовой грамотности является их интеграция в социальную сферу: в работу социальных, трудовых, миграционных служб, систему ПФР и т. д. В такие организации люди чаще всего обращаются за помощью, и их запросы зачастую требуют квалифицированной финансовой консультации. Ведь, с одной стороны, они не всегда знают, например, об имеющихся возможностях социальной поддержки, с другой — не всегда готовы разумно распорядиться полученной помощью. К примеру, люди с самыми низкими доходами, получив социальную помощь от государства, зачастую бóльшую часть суммы сразу же отдают микрофинансовым организациям для погашения своей задолженности по займам до зарплаты и другим видам дорогостоящих займов. Таким образом получается, что на деле помощь оказывается не столько гражданам, сколько «ростовщикам».

Проблема в том, что люди порой не знают, как справиться со сложной финансовой ситуацией, а ведь бывают и шоковые случаи: потеря работы, заболевания и т. д. Таким людям нужна помощь, чтобы получить объективную картину своей финансовой жизни и понять, что может её изменить к лучшему (например, налоговые вычеты, субсидии и т. д.). Именно здесь может быть востребована помощь консультантов, обученных в рамках Проекта. Особенно актуальной она становится в ситуации, вызванной пандемией и экономическими последствиями, затронувшими людей. При этом каждый новый слой проблем требует новых подходов для их решения. К примеру, в настоящий момент принята новая редакция закона о банкротстве, который повлияет на рост количества банкротств физлиц. Однако полностью этот закон не избавит людей от проблем. Так или иначе возникнут новые вопросы. Например, что делать человеку после банкротства, как научиться управлять своими финансами? Кто ему в этом поможет? На мой взгляд, им также может быть полезной помощь финансовых консультантов и обучение финансовой грамотности, что позволит им не попасть снова в аналогичную ситуацию.

— Какие шаги может сегодня предпринять человек, чтобы получить ответы на вопросы, в том числе вызванные шоковыми ситуациями?

— Если речь идёт о пилотных регионах Проекта, то почти в каждом из них созданы и работают региональные центры финансовой грамотности (РЦФГ), которые в большинстве своём функционируют по принципу одного окна. Обратившись в РЦФГ, человек может получить бесплатную консультацию, помощь в составлении обращения в Роспотребнадзор или в любую другую организацию в зависимости от проблемы. Есть также возможность пройти обучение, в том числе дистанционное (этот формат хорош тем, что обеспечивает широкий охват аудито-

рии, и особенно актуален сейчас). В других регионах с этим пока сложнее. Однако мы рассчитываем на тиражирование опыта пилотных регионов: помощь финансовых консультантов должна быть доступна и организована во всех регионах страны. В рамках реализации Стратегии и Проекта Минфина России мы готовы помочь субъектам федерации настроить эту работу.

— Какой может быть роль финансовых консультантов в создании модели «одного окна»?

— Прежде всего, именно консультанты, подготовленные и обученные в рамках Проекта, оказывают населению консультационные услуги и проводят обучение в РЦФГ — в рамках образовательных программ или открытых масштабных мероприятий. Другой важный формат, который активно развивается в регионах, — разработанная НЦФГ программа повышения финансовой грамотности на рабочих местах. Мы видим высокий спрос на эту программу со стороны работодателей, многие из которых уже понимают, насколько финансовая сторона жизни важна для каждого сотрудника. Находясь в конкурентной борьбе за человеческий капитал, крупные компании начинают включать в социальный пакет программы обучения финансовой грамотности своих сотрудников (такой опыт распространён за рубежом). В этом заинтересован бизнес любого калибра, ведь если у сотрудника всё в порядке с личными финансами, то и производительность его труда возрастает: человек не отвлекается на свои личные проблемы и даже болеет меньше. Как известно, финансовый стресс как разновидность психологического стресса является одной из основных причин заболеваний. Таким образом финансовая грамотность сотрудников приносит пользу как для компаний, так и для людей. При этом, как правило, у работодателей нет кадров, чтобы обеспечивать это направление: для этого нужны финансовые консультанты. Сегодня в рамках Проекта Минфина России обучение сотрудников для компаний проходит бесплатно, однако в будущем, надеюсь, бизнес также будет вносить свой посильный вклад. Так что эта сфера приложения сил консультантов Проекта также может быть перспективна.

— Получит ли продолжение программа обучения консультантов после завершения Проекта?

— Мы надеемся, что в соответствии со Стратегией и дорожной картой деятельность, связанная с подготовкой консультантов и их методической поддержкой, будет продолжена в определённых форматах, которые сейчас обсуждаются в Минфине. Несмотря на то что Проект заканчивается в 2020 году (сроки реализации Проекта были продлены: изначально его планировали завершить в 2016 году), государственная Стратегия повышения финграмотности никуда не уходит: она рассчитана до 2023 года.

— На ваш взгляд, достаточное ли количество консультантов обучено? Есть ли в принципе необходимость в дальнейшей подготовке?

— Сегодня консультанты работают ещё не во всех регионах, при этом во многих субъектах федерации их количество недостаточно. Я думаю, работа, связанная с подготовкой консультантов, в той или иной мере должна продолжаться. Однако, на мой взгляд, не менее важно думать о том, как эффективно использовать этот потенциал в дальнейшем. Необходимо продолжать методическую поддержку консультантов: законодательство постоянно меняется, и консультанты должны иметь возможность своевременно актуализировать свои знания. Необходима работа, связанная с нетворкингом, которая увеличивает мотивацию людей, но при этом предполагает более тонкие настройки. Консультанты работают с проблемами людей, поэтому очень важно поддерживать их собственную мотивацию, предотвращать возможное психологическое выгорание.

Кроме этого, консультанты являются мощным ресурсом и своего рода кадровым резервом для регионов, которые только начинают выстраивать свою деятельность в области финграмотности. Есть примеры, когда именно активные консультанты становятся инициаторами появления в своих регионах центров финграмотности и по собственной инициативе поднимают эти вопросы с местными властями. Причём это основано на взаимном интересе: руководство регионов заинтересовано проводить такую работу, но зачастую не хватает кадров, а порой и понимания, как это сделать. Поэтому подготовленные в Проекте консультанты являются своего рода послами финансовой грамотности в регионах. Их энтузиазм, энергия и мотивация помогать людям достойны уважения и поддержки.

Региональный барометр

Журнал «Дружи с финансами» провёл опрос среди консультантов-методистов, в котором приняли участие 46 человек, работающих в разных регионах страны. Основной целью нашего небольшого исследования было выяснить, какие темы прежде всего волнуют население в период пандемии, с какими запросами люди обращаются к консультантам по финансовой грамотности и как сами эксперты перестроили свою работу. Приводим некоторые высказывания консультантов-методистов.

Наталья Юдина,
Ульяновская область

Пандемия коронавирусной инфекции полностью перевернула повседневную жизнь людей. Наши привычки были отброшены в пользу социального дистанцирования; похожие процессы происходят на социальном, экономическом и политическом уровнях. Вспышка эпидемии оказалась поворотным моментом в истории, коренным образом изменив жизнь людей. К примеру, я перешла на индивидуальные консультации, работая при помощи социальных сетей.

Топ-5 вопросов:

1. Что такое форс-мажор?
2. Является ли эпидемия коронавирусной инфекции обстоятельством непреодолимой силы?
3. Как исчисляются сроки сдачи отчётности и уплаты налогов в связи с введением «нерабочих дней» и принятием иных мер поддержки?
4. Какие меры поддержки предусмотрены для малого и среднего бизнеса?
5. Что делать, если потерял работу и нечем выплачивать кредит?

Ольга Андреева,
Волгоград

В период пандемии на первый план вышли темы, связанные с защитой прав потребителей, получением средств господдержки и защитой от мошенников. Потребность в консультациях выросла, а пик обращений пришёлся на апрель–май. В период пандемии и самоизоляции мы стали делать рассылку информации, предупреждающей о мошеннических действиях, перешли на дистанционный режим работы, увеличили количество вебинаров и мастер-классов в соцсетях.

Топ-5 вопросов:

1. Каковы условия рефинансирования кредитной задолженности?
2. Как оформить жалобу в Роспотребнадзор на действия финансовых мошенников?
3. Каков порядок взаимодействия с полицией при подаче заявления о мошеннических действиях?
4. Что делать в условиях невозможности исполнения кредитных обязательств (потеря или снижение дохода)?
5. Каковы меры поддержки граждан в условиях пандемии?

Алёна Мезенцева,
Усолье-Сибирское

В период пандемии наиболее остро встала тема туризма: возврат денежных средств за туристический продукт в связи с невозможностью осуществить поездку. В начале пандемии количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года значительно уменьшилось. Но со временем оно стабилизировалось и сейчас вернулось к прежнему уровню.

Топ-5 вопросов:

1. Как составить жалобу на некачественные товары?
2. Что делать при отказе в возврате денежных средств за товары ненадлежащего качества?
3. Как составить жалобу на нарушение сроков по выполнению обязательств со стороны продавца?
4. Что делать при отказе в гарантийном обслуживании?
5. Имеет ли право продавец товара переложить обязательства на сервисный центр либо производителя?

Любовь Белина,
Брянск

В последние месяцы люди осознали необходимость иметь финансовую подушку безопасности, а на первый план выходит тема страхования жизни и здоровья. На мой взгляд, потребность в консультациях выросла, при этом общение в основном происходит через различные мессенджеры.

Топ-5 вопросов:

1. Что изменилось в ходе пенсионной реформы?
2. Как создать финансовый резерв на случай наступления непредвиденных обстоятельств?
3. Различные аспекты защиты жизни и здоровья.
4. Как сформировать финансовый резерв для ребёнка?
5. Стоит ли иметь дело с негосударственными пенсионными фондами?

Екатерина Булах,
Краснодар

В период самоизоляции женскую половину населения волновали вопросы господдержки семей с детьми и возможность онлайн-подработки во время декретного отпуска. Мужчин интересовали господдержка малого бизнеса, снижение кредитной нагрузки, создание подушки безопасности и увеличение источников дохода.

Изменился характер консультаций: во многом требовалось быть не только финансистом, но и психологом. Пример: семья из трёх человек жила на зарплату мужа (40 тыс. рублей) при платежах за съём квартиры и по кредитам более 50% , составляющих более 50% от дохода. В последний год семья «проедала» деньги, оставшиеся от продажи квартиры и отложенные на первый взнос по ипотеке. Жена, имея три высших образования, не планировала искать работу, поскольку психолог когда-то ей сказал, что никакие деньги не компенсируют «нелюбимую» работу, а для получения «любимой» нужно дорогостоящее образование. В результате на учёт в службу занятости женщина не вставала, полагая, что там «платят копейки». Только конкретные расчёты на перспективу помогли изменить её мнение.

Топ-5 вопросов:

1. Как погасить кредиты?
2. На какие пособия и льготы можно рассчитывать?
3. Где лучше хранить свои сбережения?
4. Где найти дополнительные источники заработка?
5. Как получить налоговый вычет?

Наталья Калашникова,
Барнаул

В период пандемии число запросов несколько увеличилось благодаря возросшему интересу аудитории к участию в онлайн-мероприятиях. Я стала часто проводить вебинары — с использованием различных техник вовлечения участников в диалог. Наибольшую активность начали проявлять школьники и студенты.

Топ-5 вопросов:

1. Как сохранить деньги?
2. Куда и как инвестировать, чтобы не потерять средства?
3. Как не попасться на уловки мошенников?
4. Какие финансовые инструменты больше всего подходят для начинающих инвесторов?
5. Как составить бизнес-план для успешного старта бизнеса?

Алексей Родин,
Москва

Основной запрос — что делать с накоплениями, как инвестировать, не потерять деньги, заработать и не упустить возможность заработка. Количество запросов на консультации увеличилось. Люди боятся, что могут потерять свои небольшие сбережения из-за кризиса (что-то случится с банком, упадёт курс рубля), хотят грамотно проинвестировать имеющиеся накопления (они слышали, что в кризис открываются новые возможности), начали понимать, что необходимо следить за своим бюджетом.

Во время самоизоляции с 95% клиентов я стал работать в удалённом режиме и тем самым смог проводить больше бесплатных консультаций. Кроме этого, мне удалось запустить проект pro bono, который позволяет оказывать полноценную и бесплатную помощь для малоимущих слоёв населения.

Топ-5 вопросов:

1. Куда инвестировать?
2. Как не потерять средства?
3. Как вести бюджет?
4. Как грамотно распределять денежные потоки?
5. Как создать подушку финансовой безопасности?

Анастасия Боброва,
Калининград

Тема финансов стала больше интересовать население, и количество запросов выросло. Я уверена, что пандемия дала существенный толчок для развития различных сфер деятельности человека, и финансовая грамотность не является здесь исключением. В первые дни самыми актуальными были темы, связанные с мерами государственной поддержки: соцвыплаты на детей, для потерявших работу, поддержка заёмщиков. Сегодня характер запросов изменился: люди больше интересуются вопросами инвестирования. Однако мало кто хочет начинать с базовых тем — бюджетирование, построение личного финансового плана. Прежде всего стремятся узнать, как заработать на фондовом рынке.

Топ-5 вопросов:

1. Как получить налоговый вычет на медикаменты?
2. Можно ли получить пенсионные накопления умершего родственника?
3. Как зарегистрироваться самозанятому и какие есть ограничения?
4. Как оформить полис ОМС, если прописан в другом регионе?
5. Могут ли мошенники украсть деньги с электронного кошелька?

Главным каналом коммуникаций стал интернет: комментарии под статьями в СМИ, в соцсетях, ответы на обращение через форму обратной связи на сайте. Консультации, лекции и ответы на обращения полностью перешли в онлайн.

Альма-матер для консультанта

Текст: Вера Колерова

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации с 2015 года активно участвует в Проекте Минфина России по повышению финансовой грамотности населения — в первую очередь в части создания институциональной базы для поддержки программ по финансовой грамотности взрослого населения как на федеральном, так и на региональном уровне. В центре этой работы стоит обучение консультантов-методистов и создание обучающих материалов. О том, как строится эта работа, журналу «Дружи с финансами» рассказал проректор университета Олег Кузнецов.

— Как начиналась работа вуза по обучению консультантов-методистов?

— Финансовому университету более ста лет, и мы всегда в той или иной форме занимались повышением финансовой грамотности россиян — будь то студенты или взрослые. На наших глазах появились и Проект Минфина, и Стратегия повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации, рассчитанная до 2023 года.

Приступая к реализации проекта по обучению консультантов-методистов, мы разработали базовую 72-часовую программу повышения их квалификации, а также специализированные программы, рассчитанные на тех, кто имеет экономическое образование, и на тех, у кого его нет. После утверждения этих программ в Минфине России мы разработали по ним методические рекомендации, а также создали портал с образовательным контентом для консультантов-методистов и специализированный портал Центров финансовой грамотности взрослого населения.

В регионах была проведена большая организационная работа, направленная на построение сети региональных консультационно-методических центров: начинали с 13 центров (предусмотренных контрактом с Минфином), и пришли к 24. Число регионов, участвующих в обучении консультантов-методистов, выросло с 13 до 84. Таким образом, нам удалось охватить всю страну. Повышая в Финансовом университете свой профессиональный уровень, консультанты-методисты смогли активно нести знания в массы: за время Проекта в регионах они провели более 32 тысяч мероприятий, рассчитанных на раз-

ные категории населения. Немаловажно и то, что обученные консультанты-методисты транслировали свои новые знания не только на мероприятиях, но также и в своих семьях.

Чтобы специалисты могли обмениваться информацией и постоянно общаться, было важно построить сообщество финансовых консультантов. Сегодня коммуникацию между ними обеспечивают около пяти чатов на федеральном уровне и более двадцати — на региональном.

— Как проходило обучение? Ведь люди приходили учиться из разных сфер и с разным уровнем подготовки в области финансов.

— Здесь как раз помогло разделение обучающих программ. Главное, что мы работали со взрослыми людьми, которые пришли учиться по собственному желанию и были очень мотивированы на восприятие новой информации. Если человек стремится к получению новых знаний, он обычно добивается результата.

— Как эволюционировала система обучения?

— Выполняя ежегодные контракты с Минфином России, мы никогда не стояли на месте: каждое новое соглашение предполагало развитие деятельности. Мы постоянно придумывали что-то новое в части изменения программ, инструментария, а также уделяли большое внимание увеличению количества участников обучения. Одно из наших решений было направлено на изменение работы региональных консультационно-методических центров (РКМЦ). Необходимо было настроить их деятельность так, чтобы на РКМЦ замыкалось сразу несколько регионов, а центры смогли стать опорными хабами для организации процесса обучения консультантов-методистов.

— Каким образом вы планируете строить работу дальше?

— Сегодня наша задача — максимально включить регионы в деятельность по повышению финансовой грамотности, объединив усилия и региональных правительств, и общественных организаций, и бизнеса. Для получения синергии есть все ресурсы: работает 27 филиалов Финансового университета, открыто 24 региональных консультационно-методических центра. Можно сказать, что под влиянием структур, занимающихся распространением финансовой грамотности, находится практически полстраны. У многих организаций разработаны свои программы в этой сфере, есть финансирование... Главное теперь — обеспечить согласованность действий.

Стратегия повышения финансовой грамотности рассчитана до 2023 года, и остановить работу в 2020-м было бы контрпродуктивно. Её необходимо продлить по меньшей мере ещё на три года. Другой вопрос — что будет дальше и сможем ли все мы, участники Проекта Минфина России, сказать, что процесс настроен и может развиваться по накатанной, когда с течением времени на рынке будут появляться новые финансовые инструменты, требующие осмысления. На наш взгляд, в дальнейшем потребуется разработать новую стратегию повышения финансовой грамотности населения, рассчитанную на десять лет. Это важно, ведь финансовая безопасность является частью национальной безопасности.

Сделано Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации

9 712 человек из 84 регионов России прошли курсы повышения квалификации консультантов-методистов по направлению «Финансовое консультирование»

около 3 000 консультантов-методистов приняли участие в ежегодном квалификационном тестировании и получили электронные сертификаты

Проведено **62 обучающих вебинара** по финансовой грамотности

Организовано **10 научно-практических онлайн- и офлайн-конференций** для региональных и муниципальных органов власти, экспертов-практиков, работодателей и общественных организаций

Аккредитовано **210 площадок** на которых консультанты-методисты проводят просветительские мероприятия

Актуальный ответ

Одна из форм работы консультантов по финансовой грамотности — ответы на вопросы граждан, связанные с личными финансами, на различных профильных онлайн-ресурсах. Это позволяет оставаться в постоянном контакте с аудиторией, быть в курсе её информационных потребностей и демонстрировать уровень своей профессиональной экспертизы. Публикуем небольшую подборку в этом жанре.

Что делать, если вы по ошибке отправили деньги не на ту карту?

Станислав Каплан, генеральный директор компании «Правокард»:

Если вы сразу обнаружили ошибку, необходимо тут же обратиться в свой банк. Если деньги ещё не зачислены на карту получателя, то транзакцию можно отменить.

Существует «народный» способ возврата денег, действенность которого зависит от порядочности получателя. Вы направляете ему со своей карты ещё один платёж в размере одного рубля, а в сообщении описываете ситуацию и указываете свой номер телефона с просьбой перезвонить. Если получатель перезвонит, то есть шанс договориться о добровольном возврате средств.

В противном случае вернуть деньги можно только через суд. Последовательность действий такая. Вы письменно обращаетесь в банк владельца карты с просьбой предоставить информацию о собственнике карты. Вам, скорее всего, откажут, сославшись на закон о банковской тайне и защите

персональных данных. Поэтому можно сразу, не дожидаясь ответа банка, готовить исковое заявление в судебные органы с требованием вернуть деньги в соответствии со статьёй 1102 Гражданского кодекса РФ («Обязанность возвратить неосновательное обогащение»). Поскольку владелец карты вам не известен, в качестве ответчика указываете банк владельца карты. Банку, чтобы избежать взыскания, придётся предоставить сведения о владельце карты суду. Банк также предоставит доказательства перечисления денег и зачисления их на счёт владельца карты. После того как вам стали известны данные владельца карты, заявляйте ходатайство о привлечении его в качестве ответчика. На основании имеющихся доказательств суд почти со стопроцентной вероятностью вынесет решение в вашу пользу.

Имеет ли смысл держать накопления в наличной форме?

Наталья Пасечник, финансовый тьютор:

Для начала задайтесь вопросом: зачем вы вообще формируете сбережения? Если для того, чтобы завтра купить холодильник, то вам действительно незачем открывать вклад, а тем более индивидуальный инвестиционный счёт.

Если же это не средства, которые вы планируете потратить в скором времени, то хранить деньги в наличной форме не рекомендуется по нескольким причинам.

Нет сохранности от кражи. Со счёта ваши деньги тоже могут быть украдены, но вероятность всё же ниже, а при достаточном уровне осторожности и финансовой грамотности шансы потерять деньги со счёта стремятся к нулю.

Нет защиты от инфляции. Проценты по вкладам тоже не перекрывают инфляцию, скажете вы. Я согласна, но давайте посчитаем. При инфляции в 10% ваши сбережения в стеклянной банке за год обесцениваются на эти самые 10%. А если они лежат в банке на вкладе под 5%, то реально купить на них можно будет через год всего на 5% меньше, чем сейчас.

Деньги не приумножаются с помощью сложных процентов. Это про долгосрочные истории, когда проценты начисляются не только на ваши сбережения, но и на ранее полученный процентный доход. Положим 100 000 рублей в банк под 5% годовых. Сколько будет на вкладе через 10 лет? 162 800 рублей. А под матрасом сколько? Те же сто тысяч.

Можно ли не платить коммуналку, если не живёшь в квартире, но прописан?

Владимир Постанюк, адвокат:

Существует несколько ситуаций, когда можно не платить.

Если прописан в одной квартире, а временно проживаешь в другой, то необходимо каждые полгода уведомлять об этом управляющую компанию. В этом случае не нужно платить за коммунальные услуги, которые начисляются по показаниям счётчика. По счётчику будет платить тот, кто непосредственно пользовался предоставленными услугами в том объёме, который покажет счётчик. Содержание и ремонт жилья, а также капремонт — эти расходы возлагаются только на собственника жилого помещения. Платить придётся лишь за отопление.

Если вы переехали навсегда и стали бывшим членом семьи собственника, но не выписались из квартиры, то будете освобождены от оплаты коммунальных платежей навсегда. При этом надлежит доказать факт переезда на другое место жительства по письменному заявлению в управляющую компанию.

Вы также можете быть освобождены от коммунальных платежей, если докажете, что услуги были предоставлены несвоевременно или с нарушением нормативов качества, установленных законом.

Если тарифы, например, по оплате содержания и текущего ремонта не были утверждены общим собранием собственников, их также можно не оплачивать.

Что делать, если вам звонят коллекторы, а кредит вы не брали?

Юлия Следзь,
основатель и руководитель консалтингового бюро «Следзъ»:

Сначала выясните полное название организации, из которой поступил звонок, фамилию, имя и отчество звонящего вам сотрудника, его должность и номер телефона. Как правило, они звонят из колл-центра, а вам нужно знать, как можно напрямую связаться с этим сотрудником.

Затем поясните, что отношения к должнику вы не имеете, и попросите почтовый адрес организации, которую представляет звонящий. После разговора отправьте по этому адресу письмо на имя генерального директора организации. Письмо должно быть примерно следующего содержания: «Я, Иванов Иван Иванович, получаю на номер такой-то звонки от вашей организации, от сотрудника Петрова Петра Петровича, который разыскивает такого-то должника. Уведомляю вас о том, что никаких взаимоотношений с должником не имею, лично с ним не знаком, кредитов не брал. Прошу вас исключить указанный мной номер телефона из базы».

Письмо нужно отправить по почте с уведомлением и с описью вложения, его копию оставить у себя.

Если после получения письма коллекторы продолжат вам звонить, можно написать заявление в полицию и приложить копию отправленного письма.

Что безопаснее — платить смартфоном или картой?

Редакция портала «Сравни.ру»:

Как рассказали в Digital Security, у оплаты смартфоном есть определённые преимущества с точки зрения безопасности.

Во-первых, чтобы совершить оплату и разблокировать, например, Apple Pay, необходимо либо ввести заранее установленный ПИН-код, либо использовать Touch ID. Поэтому, если телефоном завладеют злоумышленники, они не смогут провести финансовые операции без вашего участия. Если же украдут карту, то до определённой суммы чаще всего можно расплачиваться без ПИН-кода.

Во-вторых, номер карты используется лишь один раз, в самом начале работы с приложением, далее он нигде не хранится, а Apple Pay поддерживает только доверенные банки.

В-третьих, отличительное преимущество Apple Pay — система не передаёт данных банковской карты (у неё их нет), в момент подтверждения оплаты сервис сам генерирует специальную ссылку, которая и заменяет номер счёта, имя владельца и секретный код.

В-четвёртых, украсть деньги со смартфона тяжелее, чем с бесконтактной карты, отмечают аналитики Digital Security. Сейчас распространённым типом кражи становится считывание средств с карты в местах с большим скоплением людей с помощью специального устройства. Чтобы снять деньги с телефона таким образом, ваш девайс должен быть разблокирован, а смартфон должен находиться в 5–10 сантиметрах от устройства злоумышленника, что вряд ли останется не замеченным вами.

Есть ли срок давности по неоплаченным кредитам?

Ольга Широкова,
ведущий юрист Европейской юридической службы:

В соответствии с гражданским законодательством РФ общий срок исковой давности составляет три года. По общему правилу, он начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права. Если применять это положение к просроченной задолженности по кредиту, то этот срок начинается с того момента, когда гражданин не внёс очередной платёж.

Если говорить о сроке давности по просроченной задолженности в рамках кредитных обязательств, то по просроченным повременным платежам, а также по процентам за пользование заёмными средствами срок давности исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу.

Исковая давность применяется судом только по заявлению стороны в споре, то есть носит заявительный характер. Например, гражданин заключил кредитный договор в 2010 году сроком на 5 лет. А в 2013-м в связи со сложным материальным положением прекратил платить по кредиту. В 2018 году банк подал на гражданина в суд. Но в суде заёмщик вправе заявить об истечении срока исковой давности. Он также вправе сделать это по каждому платежу. В случае доказанности обстоятельств, которые свидетельствуют об истечении срока исковой давности, суд вынесет решение об отказе в иске банку. Кроме того, обращаем внимание на то, что есть понятие перерыва течения срока исковой давности. Согласно статье 203 Гражданского кодекса РФ течение срока исковой давности прерывается совершением обязанным лицом действий, свидетельствующих о признании долга. Таким образом, если заёмщик прекратил выплачивать кредит в 2013 году, но в 2017-м погасил частично задолженность, то в данном случае течение срока исковой давности прерывается, и согласно статье 203 ГК РФ после перерыва срок исковой давности начинает отсчитываться заново. При этом время, истекшее до перерыва, не засчитывается в новый срок. Поэтому заёмщику заявлять о пропуске срока исковой давности будет неправомерно.

Реально ли выиграть в лотерею?

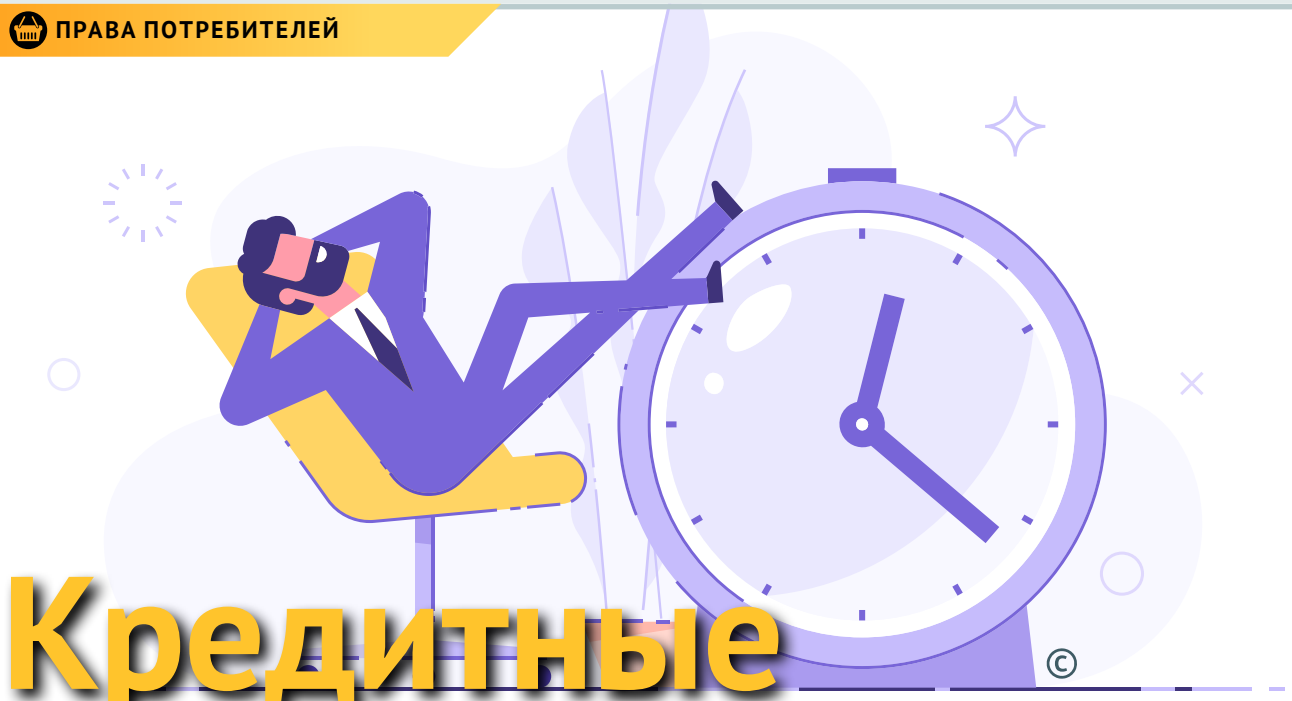
Игорь Григорьянц и Елена Кисмина, консультанты по финансовой грамотности Проекта Минфина России, эксперты Национального центра финансовой грамотности:

Уже давно психологами отмечено, что, когда в обществе начинаются кризисные явления, у обычного человека активизируется вера в «чудеса», а если быть более точным — желание, чтобы кто-то или что-то волшебным образом решило их проблемы: одни бегут к колдунам и гадалкам, другие начинают играть в азартные игры, мечтая «лёгким движением руки выиграть миллион».

Давайте разберёмся: а что же такое лотерея? Лотерея относится к категории азартных игр. Она проводится в соответствии с договором, по которому одна сторона (оператор лотереи) проводит розыгрыш призового фонда, а вторая (участник) получает право на выигрыш, если она будет признана выигравшей в соответствии с условиями лотереи. Эти отношения в нашей стране регулируются Федеральным законом «О лотереях» (№ 138-ФЗ от 11.11.2003; ред. от 01.03.2020). Лотереи бывают тиражные и бестиражные. Тиражная — лотерея, в которой розыгрыш призового фонда проводится единовременно между всеми участниками после распространения лотерейных билетов. Бестиражная — лотерея, в которой информация, позволяющая определить выигрыши, закладывается в лотерейные билеты на стадии их изготовления. Лотереи бывают международные и российские государственные. Нужно понимать, что выигрыш в лотерею случаен, никакие методики расчётов, супер-матрицы и прочие «волшебные методы», о которых часто пишут в интернете, не сработают. В лотерее правит бал «его величество случай».

Необходимо научиться различать лотереи и псевдолотереи. Лотерея — мероприятие, проведение которого обеспечивается законом. Оператор лотереи обязательно должен быть зарегистрирован в установленном законом порядке и иметь контракт с организатором лотереи. Это легко проверить в интернете. В противном случае это псевдолотерея и велик риск не получить выигрыша, даже если судьба окажется к вам благосклонна.

Псевдолотереи тоже бывают разные. Есть мероприятия, которые проводятся торговыми организациями с целью стимулирования продаж. Если удача улыбнётся вам — вы получите свой выигрыш. А есть псевдолотереи, которые организуют физические лица (от примитивных «уличных» до сетевых). Для них могут специально создаваться аккаунты в социальных сетях или сайты. И в этом случае риск мошенничества очень велик. Всегда нужно помнить: поправить своё финансовое положение в лотерее может только её организатор! Для участника это скорее эмоциональная разрядка. Поэтому попробовать купить один лотерейный билет, чтобы проверить благосклонность судьбы, можно и, наверное, даже нужно — если это позволит получить положительные эмоции, но серьёзно рассчитывать на прирост доходов с помощью этого инструмента — не стоит!



Кредитные каникулы: неудачный эксперимент

Текст: **Дмитрий Янин,**
председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей

Федеральный закон № 106-ФЗ дал возможность заёмщикам в срок до 30 сентября 2020 года обратиться к кредитору (банку, МФО) по телефону с запросом на кредитные каникулы продолжительностью до 6 месяцев. Постановление Правительства определило максимальный размер кредита, необходимый для удовлетворения такого обращения. Однако не всем заёмщикам, соответствующим заданным критериям, удаётся воспользоваться предложенной программой. Почему так происходит и что делать?

Сейчас можно констатировать: эксперимент с льготными кредитными каникулами провалился. На это уже обратили внимание в Совете Федерации. Как сказал сенатор Владимир Кравченко, по состоянию на июнь 2020 года 85% заёмщиков не смогли воспользоваться инструментами реструктуризации задолженности и кредитных каникул.

Между тем востребованность этой процедуры очевидна. По статистике Национальной ассоциации коллекторских агентств, на начало мая количество заёмщиков-должников, заявлявших о финансовых трудностях, за год увеличилось на 10 процентных пунктов — до 60%. Среди основных причин ухудшения материального положения люди называют падение уровня доходов (40%),

невозможность справиться с кредитной нагрузкой (10%), потерю работы (30%), недостаток свободных средств из-за роста цен (20%). 28 млн должников (примерно 40% от экономически активного населения) имеют один или несколько необеспеченных кредитов. Именно эти заёмщики первыми попадают в группу риска по невозвратам.

Исследование, проведённое Национальным бюро кредитных историй (НБКИ) совместно с компанией FICO, показало ухудшение кредитного здоровья россиян в I квартале 2020 года. При вычислении этого показателя учитывается доля «плохих» долгов (займов с просрочкой более чем на 60 дней в течение последних шести месяцев) в их общем объёме.

Чтобы понять масштаб бедствия, к которому может привести сокращение доходов россиян, обратимся к данным исследования Всемирного банка, проведённого совместно с КонфОП. Согласно ему, 57% российских заёмщиков попадают в категории уязвимых и закредитованных. Это значит, что у миллионов должников есть риск оказаться за чертой бедности. Кроме того, в долгосрочной перспективе они могут утратить возможность получить новый кредит из-за плохой кредитной истории.

Напомним, что, согласно решению властей, на предоставление льготного периода не могут рассчитывать заёмщики с кредитами, превышающими следующие размеры на момент выдачи (в рублях):

- потребительский кредит — 250 000;
- кредитная карта с лимитом — 100 000;
- автокредит — 600 000;
- ипотечный кредит — 4 500 000 (для жителей Москвы), 2 000 000 (для регионов).

Указанные суммы кредитов в основном вписываются в статистику по средним размерам заимствований. Исключения по потребительским кредитам составляют заёмщики Москвы и области, Санкт-Петербурга, Ленинградской области, Ханты-Мансийского АО — Югры. В этих регионах, по данным НБКИ, средняя сумма кредита выше. Аналогичная ситуация складывается по автокредитам. По нашим оценкам, сделанным на основе информации НБКИ, под исключение может попасть почти половина тех, кто приобрёл автомобиль в кредит.

«Ждите ответа»

Востребованность подобной меры поддержки в настоящий момент очевидна, но сможет ли новый закон сильно изменить ситуацию в пользу заёмщиков, если вопрос предоставления реструктуризации остаётся на усмотрение банка, а ответственность за неправомерный отказ кредитора не предусмотрена?

Судя по имеющимся отзывам потребителей и нашим наблюдениям, воспользоваться кредитными каникулами оказывается непросто.

85% заёмщиков

не смогли воспользоваться инструментами реструктуризации задолженности и кредитных каникул «Вклады/Сбережения»

Так, в качестве эксперимента мы позвонили на телефон «горячей линии» одного из крупнейших российских банков. Автоответчик напомнил о том, что с учётом текущей ситуации следует использовать дистанционные способы погашения кредитов и вносить платежи в установленный договором срок. Робот также сообщил о том, что о продуктах банка можно узнать на официальном сайте, а при возникновении вопросов всегда можно обратиться через форму обратной связи. С оператором нас так и не соединили. В чате на сайте банка на вопрос о возможности воспользоваться кредитными каникулами пришёл следующий ответ: «Если Вы хотите уточнить финансовую информацию по Вашему кредитному договору, пожалуйста, перезвоните в Центр клиентской поддержки». Круг замкнулся.

Клиенты банков обращают внимание на задержку сроков ответа (а ведь в этом вопросе каждый день может быть на счету, чтобы не образовалась просрочка и кредитная история не оказалась испорченной), а также на техническую невозможность подать заявление. Часто возникает ситуация, когда банк и вовсе не отвечает на запрос о кредитных каникулах. Напомним, что по закону в случае, если банк в течение 10 дней после подачи заявления не направил клиенту ни подтверждения, ни отказа, льготный период считается наступившим. Он отсчитывается от даты подачи заявления (если заёмщик не выбрал иную дату).

Нужно также помнить, что у кредитора нет обязанности объяснять причины отказа в предоставлении кредитных каникул, существует лишь такая рекомендация Банка России.

Крупные порталы — агрегаторы предложений банков в настоящее время переполнены огромным количеством жалоб потребителей на действия кредитных организаций. Среди них претензии к тому, что банк отказывается отсрочить платежи по кредитной карте; банк активно продвигает менее выгодные собственные программы реструктуризации вместо предоставления кредитных каникул; банк предлагает заплатить за реструктуризацию кредита тем клиентам, у которых кредит выше максимальной суммы; сотрудники «горячей линии» банка всячески отговаривают клиента от подачи требования о предоставлении кредитных каникул. Есть случаи, когда кредитная организация, уменьшая ежемесячный платёж, увеличивает срок кредитования, а также повышает процентную ставку.

Если потребитель считает, что банк не имел оснований отказывать ему в предоставлении каникул, можно обратиться в Интернет-приёмную Банка России, приложив подтверждающие документы или иную информацию (запись переговоров, СМС, документы, полученные от кредитора любым способом, который предусмотрен договором: с помощью личного кабинета, электронной почты и иных видов связи).

Скорая помощь

Как быть заёмщикам, если не получается воспользоваться законом о льготных кредитных каникулах? Была надежда, что им поможет внесение поправок в закон о банкротстве (напомним: в своём обращении к нации 25 марта Владимир Путин заявил о необходимости сделать процедуру банкротства физлица посильной и необременительной для граждан), но текст закона, представленный ко второму чтению в конце июня, не вызывает оптимизма. На бесплатное внесудебное банкротство смогут претендовать только те заёмщики, долг которых составляет от 50 до 500 тыс. рублей; в их отношении также должно быть завершено исполнительное производство из-за отсутствия имущества, на которое может быть обращено взыскание. Огромная часть должников не сможет соответствовать этим критериям.

Какие есть ещё варианты? Ипотечные заёмщики могут воспользоваться законом об «ипотечных каникулах». Здесь отсрочка предоставляется также на шесть месяцев, но допустимый размер суммы кредита выше — 15 млн рублей. Есть требование, чтобы ипотечное жильё было единственным у должника. Основаниями отсрочки могут быть снижение дохода более чем на треть, увеличение количества иждивенцев, временная нетрудоспособность заёмщика более двух месяцев подряд и т. д.

Мы в любом случае не рекомендуем заёмщикам при возникновении финансовых проблем переставать выходить на связь с кредитором. Людям, потерявшим работу, имеет смысл зарегистрироваться на бирже труда, что повысит их шансы на одобрение заявки на кредитные каникулы.

Заёмщики отказываются от покупки продуктов и ищут дополнительную работу

Приведём ряд цифр из совместного исследования Всемирного банка и КонфОП, ещё раз доказывающих серьёзность проблемы закредитованности.

- За последние три года задолженность домашних хозяйств увеличилась на треть, в то время как их располагаемый доход сократился.
- Доход 49% банковских заёмщиков составляет менее 40 тыс. рублей.
- Финансовые организации при рассмотрении заявок на получение кредитов уделяют основное внимание общему доходу домашних хозяйств, а не чистому располагаемому доходу (после оплаты бытовых существенных расходов). Это создаёт особенно высокий риск для людей с низким уровнем доходов.
- 46% банковских заёмщиков направляют более 75% своих доходов на основные расходы. Это означает, что большинство из них уже испытывают значительную финансовую нагрузку при выполнении своих ежемесячных обязательств и удовлетворении потребностей.
- Около 35% заёмщиков признают негативное влияние задолженности на их образ жизни. 35% из них приходилось экономить на питании из-за высокого уровня задолженности, а 27% — искать дополнительную работу.
- Для более чем 60% заёмщиков возможности увеличить обязательства по кредитным выплатам минимальны.

В настоящее время очевидна необходимость вмешаться в процесс предоставления кредитных каникул регулятору для контроля причин отказа заёмщикам, необоснованного увеличения времени ожидания решения и отсутствия обратной связи со стороны банков.

Кредитная разгрузка

Текст: **Наталья Соколовская**,
консультант по финансовой грамотности проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Довольно часто на мероприятиях я задаю слушателям вопрос: «Что такое кредит — зло или благо?» Большинство выбирает первый вариант ответа. Однако на самом деле кредит — всего лишь инструмент, которым, как молотком, можно забивать гвозди, а можно больно ударить по пальцам. Всё зависит от того, как с ним обращаться.

Современную жизнь сложно представить без кредитов. Предложения взять деньги в долг бросаются в глаза на улице, в метро, на страницах газет и журналов, в телевизионных роликах. Финансовые организации настойчиво предлагают оформить кредитные продукты по одному звонку, а друзья и знакомые обсуждают ставки на ипотеку. Кто-то купил в кредит автомобиль, кто-то — недавно поступивший в продажу новый девайс. На кредиты многие жалуются — и при этом все радуются, когда их одобряют.

Работа на понижение

К сожалению, подавляющее большинство людей не умеет использовать кредитные продукты. В результате долги растут как снежный ком, а человек иногда не замечает, как попадает в долговую яму.

Так случилось в семье Татьяны и Алексея. Началось всё очень просто: пара решила «обновить» квартиру. Но к середине ремонтных работ стало понятно, что средства закончились. На семейном совете было принято решение взять кредит на 200 тыс. рублей. Платёж был посильным для бюджета — около 5 000 рублей в месяц.

После окончания ремонта супруги поняли, что теперь срочно нужен отпуск. На какие средства поехать? Конечно же, нужно взять кредит! Ведь ежемесячный платёж — всего 9 400 рублей. Следом за отпуском захотелось обновить машину, потом — компьютер, затем банк предложил супругам кредитные карты на «непредвиденные расходы». Так незаметно у семьи накопились долги на сумму более чем в 2 млн рублей, а ежемесячный платёж составил более 60 000 рублей при общем доходе 84 000.

Кризис начался неожиданно: компания, в которой работал Алексей, закрылась, штат расформировали. В течение трёх месяцев мужчина не мог найти подходящую работу, семья жила и как-то справлялась с кредитами благодаря подработкам Алексея в такси, выходному пособию после сокращения и заработной плате Татьяны. Пытались экономить на чём только можно. Через три месяца Алексей устроился на новую работу с более высоким доходом, однако супруги решили обратиться к специалисту, который помог бы им выбраться из «кредитной ямы».

Перед консультацией они получили задание собрать в таблицы все данные по доходам, расходам и кредитам. Финансовая ситуация Алексея и Татьяны выглядела следующим образом: ежемесячные расходы семьи составляли 112 370 рублей, из них платежи по кредитам — 60 618. При этом доходы семьи не превышали 112 800 рублей. Кредитная нагрузка выглядела внушительно (см. таблицу).

Рефинансирование кредита — это получение нового кредита на более выгодных условиях для полного или частичного погашения предыдущего

После анализа финансовой ситуации я предложила Алексею и Татьяне воспользоваться стратегией «снежной лавины» — избавиться прежде всего от самых дорогих кредитов (с наибольшей процентной ставкой).

Кредитная нагрузка Алексея и Татьяны до реструктуризации

Банк	Ставка, % годовых	Сумма выданного кредита, руб.	Ежемесячный платёж, руб.	Остаток задолженности, руб.
Банк 1 (кредит)	17	200 000	4 971	183 703
Банк 2 (кредит)	19	364 000	9 442	294 804
Банк 2 (кредитная карта 1)	20	198 207	7 077	187 649
Банк 3	22	900 000	23 766	744 807
Банк 4	22	328 000	12 809	268 964
Банк 2 (кредитная карта 2)	28	36 576,45	2 553	36576,45
ИТОГО		**2 026 783,4**	**60 618**	**1 716 503,45**

Несмотря на все жизненные трудности, супруги старались не допускать просрочек по платежам. Это оказало хорошее влияние на кредитную историю, и я порекомендовала им обратиться в банк по поводу рефинансирования кредитов.

На момент обращения в Банке 2 было оформлено три кредитных продукта со ставками 19, 20 и 28% годовых. Имело смысл собрать их в один кредит и рефинансировать под более низкий процент. Это удалось сделать, и супругам одобрили кредит на 520 000 рублей с процентной ставкой 16,5% годовых. После этого они благополучно закрыли кредит и погасили задолженности по двум кредитным картам, а ежемесячный платёж снизился с 19 072 до 12 784 рублей.

Кредит из Банка 3 с остатком 744 807 рублей и ставкой 22% получилось рефинансировать в том же банке. На момент обращения Алексею предложили интересный вариант — сумму в 750 000 рублей под 14% годовых. Таким образом, ежемесячный платёж составил 17 451 рубль вместо 23 766.

Суммарно в течение двух месяцев кредитная нагрузка на семейный бюджет снизилась на 12 603 рублей. При этом банк, в котором у Алексея находится зарплатный проект, предложил кредит на очень выгодных условиях — 450 000 рублей под 11% годовых. Этой суммы было достаточно, чтобы погасить кредиты в банках 1 и 4. После всех процедур финансовая ситуация значительно улучшилась (см. таблицу).

Кредитная нагрузка Алексея и Татьяны после реструктуризации

Банк	Ставка, % годовых	Сумма выданного кредита, руб.	Ежемесячный платёж, руб.	Остаток задолженности, руб.
Банк 1 (кредит)	11	450 000	9 484	412 064
Банк 2 (кредит)	14	750 000	17 451	697 647
Банк 2 (кредитная карта)	16,5	520 000	12 784	468 864
ИТОГО		**1 720 000**	**39 719**	**1 578 575**

В результате ежемесячную кредитную нагрузку удалось снизить с 60 618 рублей до 39 719, и супруги стали намного более уверенно смотреть в своё финансовое будущее. Они вспомнили, что, кроме кредитов, у них есть ещё и цели — рождение ребёнка и отпуск в тёплой стране. Это придало им уверенности и вдохновило на то, чтобы продолжить улучшать своё финансовое положение.

Взрослая жизнь

Однажды 25-летняя девушка Саша решила, что оформить кредит на новую стиральную машинку — это выгодно и по-взрослому. Платёж был посильный, и с кредитом жилось комфортно. Потом появился второй кредит, третий, но и с ними Саша справлялась. Свою первую кредитную карту она получила как приложение к очередному потребительскому кредиту. Большой надобности в ней не было, поэтому полгода Саша её не использовала.

Безопасный платёж по всем кредитам составляет не более 25% от ежемесячного бюджета. Берегите свою кредитную историю! Это важный ресурс

«Перед Новым годом понадобились деньги на подарки для себя любимой и близких, я вспомнила про кредитку и начала ею пользоваться», — рассказала Саша на консультации. За первой картой появилась вторая: девушку привлекла возможность снимать деньги без комиссии и процентов на 100 дней в банкомате, который стоял на первом этаже в бизнес-центре, где она работала. «Моя идея была — снимать деньги и гасить задолженность по другой кредитной карте, соблюдая льготный период», — поведала Саша.

Третья карта появилась как попытка выпутаться из долгов, но они лишь росли как снежный ком. Когда очередной банк предложил четвёртую кредитную карту, девушка поняла, что уже не справляется с ситуацией и что нужно срочно что-то менять.

«Я очнулась у разбитого корыта, — объяснила Саша. — В один момент поняла, что у меня на руках три кредитные карты с общим долгом в 270 тысяч, один потребительский кредит и ежемесячный платёж по всем долгам в половину от моей заработной платы».

Девушке казалось, что долг возник «неожиданно» и сам собой. Самые первые долги — на небольшие суммы в 10–20 тысяч рублей — дались довольно легко и были быстро закрыты. Девушке казалось, что так будет всегда: «Я не считала деньги, не вникала в проценты и суммы, которые были потрачены».

Перед нашей встречей она получила традиционное для клиентов домашнее задание. Анализ доходов и расходов всегда помогает увидеть полную картину финансовой ситуации, при этом иногда люди даже совершают открытия. Мне же эта информация помогает подготовиться к встрече и решению задачи клиента. «Раньше я прикидывала свои задолженности «на глаз», что категорически неправильно, — призналась Саша, придя на консультацию. — Такая стратегия и привела меня к долгам».

Мы составили план по выходу из «долговой ямы». Я никогда не обещаю людям «волшебной таблетки», не говорю, что в результате нашего общения исчезнут все долги и кредиты. Напротив, я возвращаю ответственность за ситуацию человеку, сообщив ему при этом хорошую новость: «Выход есть». И первый шаг всегда заключается в учёте и контроле денежных потоков.

Долговая нагрузка Саши была довольно высокой; вероятность того, что банки откажут в рефинансировании, существовала. Поэтому мы рассмотрели два варианта развития событий. После нескольких отказов Саша взялась за «план Б».

Она прописала чёткий план со всеми датами и суммами пополнения с учётом ежегодного обслуживания кредитов и процентами. Получился своеобразный «финансовый маршрут». Такой план даёт уверенность, что желаемый результат непременно придёт. Период пандемии и самоизоляции повлиял на долги Саши положительно. Её перевели на «удалёнку», девушка стала меньше тратить и больше откладывать на погашение долгов. Спустя полгода её финансовая ситуация перестала вызывать беспокойство (см. таблицу).

Благодаря новым знаниям Саша не только сумела изменить свою финансовую жизнь, но и помогла разобраться с похожими проблемами своей маме, у которой, несмотря на приличный доход, было много кредитов и кредитных карт.

Выход есть

Несколько лет Ирина (45 лет, мама двоих детей) жила в состоянии перманентных долгов. Платежи по трём «кредиткам» напрягали, иногда раздражали. Но всегда успокаивала мысль, что так живёт большинство, когда-нибудь кредиты закроются, а жизнь снова наладится. Однако время шло, кредиты не исчезали, при этом рос долг по коммунальным услугам, и к лучшему само собой ничего не менялось.

«Как-то вечером я возвращалась с работы, — рассказала Ирина на консультации, — и меня преследовала мысль о том, что через несколько дней очередной платёж по кредиту, при этом хочется в отпуск, новое

Не оформляйте кредитные карты и потребительские кредиты «на всякий случай» или «чтобы было»

Кредитная нагрузка Саши

Банк	Ставка, % годовых	Декабрь 2019	Июль 2020
		Остаток задолженности, руб.	Остаток задолженности, руб.
Банк 1	40	91 079	45 800
Банк 2	24	44 356	44 679
Банк 3	17,9	110 014	0
ИТОГО		**245 450**	**90 299**

платье, ребёнка отправить в лагерь и так далее. Домой я пришла, испытывая злость по отношению к себе: «Сколько можно так жить? Пора что-то менять!» На следующий день позвонила вам».

С Ириной мы знакомы давно, я не раз приглашала её на мероприятия по управлению личными финансами. Она соглашалась, посещала их, но до практики дело не доходило: знания оставались знаниями и не приводили к желаемому результату.

Перед консультацией я попросила её сделать домашнее задание. Финансовая ситуация Ирины выглядела таким образом: ежемесячный доход — 48 000 рублей; из накоплений отложено 70 000 рублей на лагерь для сына и будущий отпуск; три кредитные карты и долг по коммунальным услугам (см. таблицу).

Кредитная нагрузка Ирины

Банк	Ставка, % годовых	Сумма кредита, руб.	Ежемесячный платёж, руб.	Остаток задолженности, руб.
Банк 1	30	30 000	2 900	30 000
Банк 2	30	50 000	3 300	48 520
Банк 3	30	143 000	5 300	67 607
Долг по ЖКУ				105 000
ИТОГО		**223 000**	**11 500**	**251 127**

При этом Ирина планировала потратить на обучение в июне 2019 года 30 000 рублей, в июле отправить сына в лагерь за 40 000 и оформить шенгенскую визу за 5 000, а в августе поехать в отпуск за 60 000.

Женщина пришла с запросом закрыть долги по кредитным картам и ЖКУ. На консультации мы составили план. «Я увидела, что не всё так грустно, как мне казалось, — рассказывает Ирина. — Почувствовала, что меня понимают, принимают, поддерживают; что я обычный человек с временными трудностями, из которых в состоянии выбраться».

В течение нескольких дней после консультации она приступила к активным действиям. Узнав о возможности рефинансирования, оформила заявку и получила одобрение. Мы собрали все долги в кредит на сумму 250 000 руб. по ставке 11% годовых. Ежемесячный платёж составил всего 6 300 рублей.

Погасив задолженность по кредитным картам, Ирина собственноручно разрезала их ножницами. Затем рассчиталась с долгами по ЖКУ, открыла два накопительных счёта, купила и поставила счётчики на воду (до этого её считали по максимальному тарифу). К зарплатной карте Ирина подключила «Копилку», чтобы автоматизировать процесс откладывания денег на цели, которых в результате ей удалось достичь. Кроме этого, она сама пришла к мысли, что нужно зарабатывать больше. «Наглядные цифры мотивируют», — объясняет Ирина.

Учёт денежных потоков поможет поставить ситуацию с долгами под контроль

Финансовая грамотность необходима каждому, как правила дорожного движения. При этом незнание не избавляет человека от ответственности, независимо от того, водитель он или пешеход. С деньгами мы сталкиваемся каждый день, и нужно научиться грамотно распоряжаться своими ресурсами, чтобы однажды не стало мучительно больно из-за совершённых ошибок.

Дорогого стоит

Текст: Вера Колерова

Репутация, личный бренд — главный актив для человека, избравшего карьеру финансового консультанта. Чтобы эффективно продвигать себя на рынке в качестве востребованного специалиста, зачастую недостаточно просто хорошо делать своё дело: нужно ещё методично и последовательно заниматься персональным пиаром. Своим опытом формирования профессиональной репутации с журналом «Дружи с финансами» делятся консультанты по финансовой грамотности Проекта Минфина России.

Обычно за репутацией успешного консультанта стоят годы профессионального пути и сотни довольных клиентов, которым с его помощью удалось решить финансовые проблемы. Хорошие рекомендации помогают постепенно увеличивать клиентскую базу и повышают ценность специалиста на рынке консультационных услуг. Однако эффект хорошего «послужного списка» можно многократно усилить за счёт систематической работы по персональному брендингу. Арсенал инструментов для этого разнообразен. Их использование обычно не требует бюджетов: нужно только «инвестировать» своё время и начать делиться с миром экспертизой. Эти инструменты — сарафанное радио, социальные сети, публикации в профильных СМИ, семинары и вебинары, выступления на профильных для эксперта мероприятиях, нетворкинг.

Сарафанное радио

Фундамент репутации консультанта на первом этапе карьеры обычно закладывается этим способом. Обратная связь

рынка на первые успешные консультации в виде новых клиентов, пришедших по рекомендации, одновременно служит сильной мотивацией и для самого консультанта продолжать работу на выбранном поприще.

У консультанта по финансовой грамотности Проекта Минфина России **Светланы Ефимкиной** всё началось именно с этого инструмента. Несколько лет назад, работая в сфере недвижимости, она «по совместительству» консультировала тех, кто приходил к ней по рекомендации; ни сайта, ни странички в соцсетях на тот момент у неё ещё не было. Примерно так же начинала консультант по финансовой грамотности Проекта **Наталья Колбасина** из Москвы. «Самая первая моя консультация была платной, — вспоминает она. — Я дала её эксперту в области психологии. Клиентка хорошо отозвалась обо мне в соцсетях, после этого ко мне пришло много её учениц».

В начале карьеры Наталье помогло и участие в телеграм-чатах, где вопросы личных финансов обсуждали женщины — начинающие предпринимательницы. В чате Колбасина ответила на ряд вопросов, а потом бесплатно проконсультировала нескольких участниц, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (например, одна из девушек осталась без финансовой поддержки с ребёнком на руках). Это сыграло большую роль в продвижении Натальи как консультанта: благодарные клиентки написали искренние и подробные отзывы, рассказав о том, как знакомство с консультантом изменило их жизнь. «Так впервые и публично была подтверждена моя экспертность, — говорит Колбасина. — Эмоциональный тон комментариев стал дополнительным плюсом: подобные отзывы хорошо работают». Кстати, в пиаре такой приём называется pro bono — действие, не подразумевающее оплаты (pro bono publico на латыни означает «ради общественного блага»). Именно этот принцип часто используют адвокаты, которые берутся за участие в громких процессах бесплатно, чтобы создать себе репутацию, которая впоследствии привлечёт платёжеспособных клиентов.

Эксперты считают, что не стоит быть слишком навязчивым и прямо просить о рекомендациях, если консультация была платной. Тем более что обычно это не требуется: если консультант сработал качественно, то клиент сам расскажет о нём

★★★★★

Светлана Ефимкина, консультант по финансовой грамотности проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

В финансовом мире Светлана Ефимкина начала осваиваться рано — сразу после окончания вуза она начала работать на крупном нефтеперерабатывающем предприятии «КИНЕФ» — ООО ПО «Киришинефтеоргсинтез», где смогла применить на практике полученные в университете знания. Затем работала в департаменте экономики Комитета по управлению городским имуществом Санкт-Петербурга, а на следующем месте работы в качестве финансового директора занималась строительством таможенного терминала. Пятнадцати лет на различных должностях в топ-менеджменте Светлане хватило для того, чтобы сделать выбор в пользу семьи и начать поиск работы, требующей меньше временных затрат. Выход нашёлся в собственном бизнесе: сначала Ефимкина организовала агентство недвижимости в Болгарии (где в конце 2000-х россияне активно покупали недвижимость), а потом и ресторан в этой же стране.

Несколько лет назад она решила заняться консультированием в области финансов и страхования. Поначалу круг клиентов ограничивался знакомыми и друзьями, у которых перед глазами был её многолетний успешный опыт управленца и предпринимателя. Выйти на новый карьерный этап и начать создавать репутацию профессионального финансового консультанта ей помогло участие в Проекте Минфина России и сотрудничество с Национальным центром финансовой грамотности.

в своём кругу общения или напишет в соцсетях. Однако в волонтёрской работе вполне уместно поддерживать связь с обратившимся к вам человеком и при случае попросить его оставить отзыв.

Эффект хорошего «послужного списка» финансового консультанта можно многократно усилить за счёт систематической работы по персональному брендингу

Социальные сети

Этот инструмент продвижения может стать и источником для формирования репутации финансового консультанта, и площадкой для расширения аудитории, интересующейся финансовой сферой. Активность в соцсетях — это возможность рассказать о себе неограниченному кругу людей, представить все свои преимущества и при этом постоянно удерживать внимание ау-

дитории за счёт регулярности и высокой частоты постов. Именно из соцсетей к консультантам обычно приходит наибольшее число обращений как от клиентов, так и от СМИ, а также партнёров (например, по совместному продвижению).

Активность в соцсетях со временем может превратиться в самоцель, способ времяпрепровождения, поэтому важно сразу же чётко сформулировать профессиональные цели, которые вы преследуете, и не выпускать их из виду. Например, Светлана Ефимкина, открыв с помощью дочери страничку в «Инстаграме» два года назад, с самого начала поставила себе задачу достичь 10 тыс. подписчиков. Когда знаний дочери о продвижении в соцсетях перестало хватать, Ефимкина прошла обучающий курс по продвижению инстаграм-страниц. Теперь она составляет контент-планы и строго им следует: публикует инстаграм-stories, проводит прямые эфиры, размещает посты — и всё это почти каждый день. Обычно люди просматривают только три первых поста, так что все сообщения должны бить в цель, считает она. Главное — общаясь с подписчиками, не скатываться до наставительного тона, предупреждает Ефимкина. «Поучайте лучше ваших паучат, — говорит она фразой из детского фильма о Буратино. — При этом обязательно отвечайте на все задаваемые вопросы, не игнорируйте ваших читателей, относитесь к ним с вниманием и уважением. Если ещё не знаете ответа, напишите, что вернётесь с информацией позже, и обязательно ответьте».

Эксперты считают, что лучше, если тексты о финансах перемежаются с информацией о личной жизни, увлечениях и с мировоззренческими постами. Для этого, возможно, придётся изменить своим принципам, «открыться» своей аудитории, научиться рассказывать о себе. «Два года назад я не была к этому готова, — признаётся Светлана. — Но поскольку понимала, что ведение «Инстаграма» — мой бизнес-проект и я хочу заинтересовать людей темой финансовой грамотности, преодолела себя. Близкие меня поддержали, хотя поначалу и посмеивались над этим. Моя мама в первое время стеснялась фотографироваться для публикаций, но вскоре привыкла».

Впрочем, увлекаться демонстрацией личной жизни не стоит. Количество подобной информации не должно превышать 25-30%, считает Наталья Колбасина. Причём желательно, чтобы такие посты пересекались с основной темой блога. Например, Наталья иногда рассказывает о своём гостевом доме в Крыму, где подрабатывает её дочка, — чтобы на личном примере раскрыть тему финансового воспитания детей.

«Благодаря соцсетям иногда появляются очень интересные знакомства, — говорит Наталья. — Причём я даже не могу сказать, что очень активно веду свои странички, — скорее просто стараюсь не забрасывать». Между тем с подачи корреспондентов, случайно увидевших её страничку в соцсетях, Колбасину уже дважды приглашали на телевидение участвовать в тематических передачах о личных финансах.

★★★★★

Наталья Колбасина, консультант по финансовой грамотности проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Для Натальи Колбасиной начиная с 2011 года, когда после развода она осталась одна с маленькой дочкой и огромным ипотечным кредитом, вся жизнь стала антикризисным проектом и проверкой на прочность.

В финансовой сфере Наталья работает с 19 лет. Начинала в Министерстве финансов Крыма, потом, переехав в Москву, занималась оценкой эффективности инновационных проектов в крупных компаниях. Оставшись одна, пересмотрела своё отношение к финансам. «Я чувствовала ответственность не только за себя, но и за ребёнка, — рассказывает Наталья. — Это заставило меня посмотреть в сторону профессионального управления личными финансами. Я прошла курсы тьюторов по финансовой грамотности, а затем стала развиваться в этом направлении самостоятельно. Я регулярно повышаю свои профессиональные знания и навыки и обязательно стараюсь применить их в жизни. А к деньгам у меня всегда было трепетное отношение».

С 2014 года Колбасина начала проводить финансовые консультации, хотя на первом плане у неё оставались другие бизнес-проекты, в том числе гостевой дом в Крыму, где она проводила три–четыре месяца в году. С 2017 года, когда Наталья прошла обучение по программе повышения квалификации по направлению «Финансовое консультирование» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации и была включена в реестр консультантов по финансовой грамотности, для нее началась новая жизнь: «Мне нравится работать с людьми, а в рамках Проекта предстояло проводить массу просветительских мероприятий и делиться знаниями. Для меня это возможность показать на своём примере, как с помощью финансовых знаний можно улучшить свою жизнь и всегда быть при деньгах!».

Впрочем, одних соцсетей для продвижения личного бренда консультанта в интернете недостаточно: требуется персональный сайт, отражающий профессиональный путь человека. Это может быть как лаконичный сайт-визитка — лендинг с основной информацией и анонсами мероприятий, так и солидный ресурс со статьями на финансовую тему, личным блогом, фотоархивом и т. д.

Мероприятия и нетворкинг

Для начинающих консультантов, как считают эксперты, очень важно как можно активнее задействовать «живые» площадки, выступая перед аудиторией в формате дискуссионных клубов, авторских семинаров и т. п. Именно этот формат позволяет приобрести не только популярность, но и полезные знакомства.

Экспертные публикации на финансовые темы и участие в телевизионных передачах помогают достучаться до тех, кто не является активным пользователем соцсетей

«Меня часто приглашают выступать организаторы деловых женских клубов, — рассказывает Наталья Колбасина. — Это прекрасные площадки для нетворкинга и обмена полезными контактами». Она считает, что нетворкинг в клубах эффективнее даже сарафанного радио с точки зрения расширения аудитории и поиска клиентов. В деловых и женских клубах (для начинающих бизнесвумен или просто интересующихся личными финансами женщин) удаётся встретить людей, намного более искушённых в финансовых вопросах, чем средняя интернет-аудитория. Руководители таких клубов и их знакомые часто становятся клиентами Натальи. «С такими людьми очень интересно работать, — говорит она, — поскольку их интересуют сложные финансовые вопросы: минимизация рисков при инвестировании, создание пенсионного капитала и тому подобное».

Чем больше проведённых мероприятий в активе финансового консультанта, тем более заметным он становится. Начинающим необходимо постоянно проявлять

5 книг о персональном брендинге, которые стоит почитать

***Екатерина Иноземцева. Как стать популярным автором. Тексты на службе личного бренда**. — Москва: Манн, Иванов и Фарбер, 2017.*

По мнению автора, для построения личного бренда, нужно совсем немного: создавать полезный и интересный контент, уметь взаимодействовать со средствами массовой информации, понимать свою целевую аудиторию и обладать самодисциплиной. Всё остальное — дело «техник», о которых и рассказывается в книге.

***Екатерина Кононова. Личный бренд с нуля. Как заполучить признание, популярность, славу, когда ты ничего не знаешь о персональном PR**. — Москва: АСТ, Прайм-Еврознак, 2017.*

Личный бренд специалиста во многом формируется в соответствии с принципами классического маркетинга. Автор книги рассказывает, как создать для себя «Я-Концепцию», сформировать «уникальное торговое предложение» для своего персонального бренда, выбрать целевую аудиторию и работать с ней. Книга позволяет сформировать практические навыки по составлению медиаплана, контент-плана и формированию пресс-портрета.

***Игорь Манн. Номер 1. Как стать лучшим в том, что ты делаешь.** — Москва: Манн, Иванов и Фарбер, 2017.*

Автор этой книги не нуждается в долгом представлении, поскольку он давно сформировал свой яркий личный бренд в маркетинге. Книга ориентирована на практику и содержит специальные таблицы (срез сильных и слабых качеств, определение приоритетов, пути развития ключевых навыков, изменение имиджа, методы самомаркетинга), после заполнения которых читатель получает пошаговый алгоритм продвижения к цели.

***Анна Мавричева. Код публичности. Развитие личного бренда в эпоху Digital**. — Москва: Питер, 2018.*

Книга рассказывает о системном продвижении себя как специалиста без финансовых вложений. Что важно — она написана практиком, который много лет занимается формированием имиджа политиков, предпринимателей и звёзд шоу-бизнеса.

***Вячеслав Макович. Личный брендинг. Пошаговое руководство**. — Москва: Ridero, 2018.*

Эта книга включает в себя набор практических инструментов по личному брендингу. Автор рассказывает о том, как правильно выбрать своё позиционирование, какие инструменты использовать для продвижения.

инициативу, советует Наталья Колбасина. «Я соглашалась участвовать в любых проектах, — вспоминает она. — А когда ты очень активен, тебя замечают и начинают ценить. Со временем я стала руководить направлением по работе с консультантами по финансовой грамотности в рамках Проекта Минфина России».

Во время выступлений играет роль не только качество материала и умение вовлекать аудиторию в процесс, но также стиль и внешний вид консультанта. В этом деле вполне уместен творческий подход и отступление от привычных штампов. «Когда я начинала преподавать финансовую грамотность в лицее, — рассказывает Светлана Ефимкина, — то сразу поинтересовалась дресс-кодом: всё-таки предстояло работать с детской аудиторией, а для меня это означало предельную строгость в духе «чёрный низ — белый верх». Но директор лицея мне ответила: «Вы же преподаёте финансовую грамотность, а это дело креативное! Одевайтесь так, чтобы всем было видно, что вы преподаёте именно этот предмет». Я это понимаю так: внешность спикера должна демонстрировать, что с финансами у него порядок. Важны не безумно дорогие брендовые вещи, а продуманный образ и хорошо подобранная, в меру строгая и стильная одежда».

Наталья Колбасина признаётся, что она часто экспериментирует с гардеробом, а однажды даже рискнула совместить бордовый цвет с голубым. «В тот раз я сказала аудитории: все привыкли к образу консультантов в деловых костюмах, но когда вы будете вспоминать моё выступление, пусть для вас эта необычная цветовая гамма станет якорем, напоминающим, что нет ничего невозможного».

Публикации в СМИ и книги

Экспертные публикации на финансовые темы и участие в телевизионных передачах помогают достучаться до тех, кто не является активным пользователем соцсетей. Особенно полезен контакт с аудиторией различных профильных авторитетных интернет-ресурсов. Здесь зависимость такая: чем больше публикаций, тем выше статус эксперта.

Для Натальи Колбасиной стартом в карьере финансового консультанта в рамках Проекта Минфина России стал проект «Финансовое здоровье» и одноимённый журнал, которые часто публиковали её эксперт-

Обратная связь рынка на первые успешные консультации в виде новых клиентов, пришедших по рекомендации, одновременно служит сильной мотивацией и для самого консультанта продолжать работу на выбранном поприще

ные колонки. Сейчас у Колбасиной десятки статей на тему финграмотности: она пишет для порталов «Вашифинансы.рф» и «Сравни.ру», сервиса «Бробанк» и многих других, публикуется в журналах «Домашний очаг» и «Женские секреты». «Это очень мотивирует к развитию, — отмечает Наталья. — К примеру, я начала изучать копирайтинг, что заметно повлияло на качество моих статей». Продолжительное сотрудничество сложилось и с программой «Доброе утро» на Первом канале, где Наталья участвовала в создании роликов о личных финансах, в которых рассказывала, например, о том, как накопить на отпуск мечты и как одолжить деньги другу так, чтобы потом не поссориться.

Светлана Ефимкина считает, что выстраивать репутацию помогает и издание собственных книг. Недавно она написала книгу о том, как воспитать чемпиона (дочь Светланы — пятикратная чемпионка Болгарии по спортивным бальным танцам), а сейчас готовит печатное и электронное издание по финансовой теме.

Переходим на личности

Текст:
Вера Колерова

Как показывает жизнь, у людей, чья профессиональная деятельность не связана с финансами, интерес к финансовой грамотности обычно просыпается в периоды экономической турбулентности. В спокойные времена они склонны меньше думать о финансовой безопасности. Напоминать о необходимости управлять своими доходами, обучать и просвещать — миссия консультантов-методистов Проекта Минфина России.

Консультанты-методисты, работающие в рамках Проекта Минфина России, образуют живую экосистему, которая помогает передавать знания от человека к человеку. Как правило, эти специалисты трудятся на безвозмездной основе и в свободное от основной работы время. Каждый из них пришёл к этой деятельности своим путём, однако всех объединяет интерес к финансовой грамотности, который в своё время помог им навести порядок в своих личных делах, а затем заставил выйти на новый уровень. Несколько активных консультантов Проекта рассказали журналу «Дружи с финансами» о себе и о тех, кого обучают финансовой грамотности.

Николай Белякин, Новосибирск

Николай Белякин, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

«Финансовая грамотность сама себя продвигает — деньги интересны, нужны и важны всем. Так устроен мир — значит, услуги финансового консультанта будут востребованы всегда»

Повышением собственной финансовой грамотности **Николай Белякин** занялся ещё в подростковом возрасте. В результате в 18 лет у него уже были скромные накопления и первый банковский счёт. Кроме личного интереса, сыграло роль и воспитание. Родители Белякина — люди послевоенного времени — знали не понаслышке, что нужно откладывать, а не только тратить. «Такое отношение к жизни передалось и мне, — говорит Николай. — Иногда «живые» деньги могут буквально спасти человека. Например, лично меня «подушка безопасности» выручала не единожды, в том числе в период пандемии».

Белякин вырос в Хабаровском крае, в 16 лет заинтересовался молодёжной политикой, в двадцать, параллельно получая экономическое образование в Тихоокеанском государственном университете, стал депутатом районного собрания. Окончив вуз, работал в аппарате губернатора Хабаровского края — занимался приоритетными национальными проектами, — а позже в Фонде поддержки малого бизнеса, где создавал инфраструктуру развития малого предпринимательства. «Наша деятельность была похожа на создание сети региональных центров по продвижению финансовой грамотности», — отмечает Николай. Именно в этот период он научился выступать перед большой аудиторией, проводить семинары и вебинары.

Шесть лет назад Белякин переехал в Новосибирск: хотелось обзавестись собственным жильём, а в Хабаровске квартиры стоят намного дороже. Удалось это сделать довольно быстро и без ипотеки: ради этого они с супругой шесть лет снимали комнату и копили на квартиру. «Наша жёсткая финансовая дисциплина иногда граничила с аскетизмом, — вспоминает Николай, — зато порой мы могли откладывать до 80% ежемесячного дохода». Деньги не лежали под подушкой: всегда стояла цель-минимум — покрывать инфляцию, получая 6–7% доходности от вложений. Понимая, что рисковать накоплениями нельзя, Белякин использовал только консервативные инструменты — покупал государственные облигации и акции крупнейших компаний. «Существует топ компаний с низким дефолтным уровнем, — поясняет Белякин. — В них можно смело инвестировать. При грамотном распределении портфеля вы почти всегда вернёте свои деньги и даже заработаете. Так что принципы у меня всегда были простые: логика, здравый смысл и желание добиться цели».

В Новосибирске Николай Белякин получил возможность принять участие в крупном проекте по продвижению финансовой грамотности, проводившемся некоммерческим партнёрством на грант Минфина России. Для региона в тот период это был самый масштабный проект в этой сфере. «Мы обучали людей не только в крупных городах, но и в отдалённых районах, — рассказывает Николай. — Заезжали в такие места, где нас предупреждали, чтобы мы не показывались ночью на улице, поскольку по окрестностям бродят медведи. Зато с такими понятиями, как финансовая грамотность, люди там практически никогда не сталкивались».

Неискушенная в финансовых вопросах аудитория по-разному воспринимала новые знания. Большинство считало, что успех в управлении личными финансами зависит исключительно от уровня дохода. «Тогда я спрашивал, — продолжает Белякин, — а легко ли вам увеличить свой уровень дохода на 10-30% за месяц? Будете работать по ночам — или, может быть, попросите начальника платить вам больше? Можно «прокачать» свои навыки и найти новую работу, но такие варианты всегда сложнее, чем научиться овладеть простейшими инструментами управления личными финансами. Я напоминал, что, по статистике, почти каждый человек тратит до 30% своего дохода на ненужные вещи. Такая «затравка» сразу меняла отношение аудитории».

Вторым стереотипом людей в глубинке было убеждение, что работа на бирже и даже вклады в банках — это слишком опасно, поэтому лучше держать деньги дома. Белякин, в том числе на своём примере, объяснял, что получать 7–10% годовых можно без особых умений и финансовой аналитики: главное — руководствоваться логикой и понимать базовые принципы соотношения риска и доходности. На это часть аудитории, как правило, возражала, что такая доходность слишком мала, чтобы говорить о пользе финансовой грамотности. Тогда Николай рассказывал всё с на-

чала, объясняя, что дополнительный пассивный доход — это не золотые горы и что 50% дохода никогда не принесёт ни один надёжный рыночный инструмент... Как вспоминает Белякин, дискуссии порой были очень жаркими, однако именно на этом проекте он убедился, что финансовая грамотность — востребованная дисциплина, а Сибирь в этом смысле является неосвоенной территорией. Поэтому в 2017 году он не раздумывая стал участником Проекта Минфина России, а в 2019-м — возглавил региональный консультационно-методический центр по Новосибирской области.

Несколько лет назад Белякин начал преподавать финансовую грамотность в школах и лицеях, а затем — и в детских домах. В 2019 году его проект «Подружись с финансами» для воспитанников детских домов вошёл в число сильнейших в финале Национальной премии «Гражданская инициатива». «Наша цель, — объясняет Николай, — дать детям, оставшимся без семьи, максимально близкие к жизни прикладные знания, сведя к минимуму «непонятную» теорию. Проект также помогает освоить азы инвестирования, рассказывать о котором так же важно, как и о личном бюджете. Я стараюсь на элементарном уровне объяснить детям, что, помимо работы и дома, есть большой финансовый мир, который при должном подходе и знаниях может обеспечить человеку дополнительный профит».

Финансовая грамотность для Николая Белякина стала областью деятельности, в которой есть место для роста и удовлетворения своих амбиций: он уже шесть раз повышал свою квалификацию как в рамках Проекта, так и в вузах, и считает, что это не предел. Впрочем, мотивирует не только саморазвитие, но также высокий интерес к теме, который проявляет аудитория. Николай уверен: «Финансовая грамотность сама себя продвигает — деньги интересны, нужны и важны всем. Так устроен мир — значит, услуги финансового консультанта будут востребованы всегда».

Татьяна Бандюк, Москва

Татьяна Бандюк, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

«Моё призвание — рассказывать людям, как можно подкопить к старости и получать не только страховую пенсию, но и дополнительный доход»

Татьяна Бандюк окончила Бауманское техническое училище и долгое время работала в авиационном проектном институте, где застала перестройку, которая изменила судьбу всех жителей страны. «Всё стало разваливаться, — вспоминает Бандюк. — Наш институт производил «тушки» (самолеты «Ту». — *Прим. ред.*), потом перешли на товары народного потребления, в том числе кастрюли, и в результате стало неинтересно работать».

Татьяна получила второе высшее образование в Московском институте управления и устроилась в 1991 году в Пенсионный фонд России, что предопределило всю её дальнейшую судьбу. «Специально для ПФР специалистов в то время не учили, — рассказывает она. — Это сейчас идёт строгий отбор, есть профстандарты, а тогда мы были первыми. Многое было в новинку, не всё понятно, но интересно».

В 1990-е годы Татьяна Бандюк начала активно погружаться в финансовую жизнь, посещала курсы по работе фондового рынка в брокерских компаниях «Алор» и «Финам». Российский финансовый рынок только формировался, и нужно было уметь анализировать информацию самостоятельно. Тогда это сложно было назвать самообразованием, речь шла скорее о выживании в мире неопределённости.

В ПФР она проработала 23 года, из которых бóльшую часть времени — в качестве заместителя начальника главного управления по Юго-Восточному округу Москвы. В основном занималась контролем поступления средств в ПФР (позднее эту функцию передали ФНС), а потом специализировалась на расчёте пенсий. Выйдя на пенсию с таким багажом знаний, Татьяна совсем не собиралась отходить от дел. Тем более что финансовая жизнь в столице была весьма оживлённой: конференции, форумы, семинары.

В 2017 году Татьяну пригласили на Конгресс российских волонтёров, который проводили Банк России и Министерство финансов. «Там было много людей из регионов, все говорили о волонтёрстве, — вспоминает она. — Я, по своему обыкновению, молчать не стала и спросила: а почему только регионы, а где Москва? После этого меня познакомили с заместителем руководителя НЦФГ Сергеем Макаровым, которому я сообщила о своей готовности стать волонтёром. Макаров рассказал, что

есть возможность попасть в первый поток на обучение в Финансовом университете при правительстве Российской Федерации в рамках Проекта Минфина России от московского региона. Так я оказалась в числе первых москвичей, кто прошёл обучение, а затем получил сертификат финансового консультанта».

Специализацией Татьяны, разумеется, осталась пенсионная система и всё, что с ней связано: расчёт пенсии, пенсионные права и т. п. «Могу консультировать и по другим финансовым вопросам, — объясняет она. — Но всё-таки моё — это рассказать людям, как можно подкопить к старости и получать не только страховую пенсию, но и дополнительный доход, которого хватило бы не на один хлеб, но и на масло с икоркой».

Для себя Татьяна выбрала три основных направления волонтёрской работы: на сайте Финансового университета она периодически проводит вебинары, постоянно ведёт семинары от ГБУ «Малый бизнес Москвы» и активно выступает с экспертными комментариями и колонками на портале Buhonline.ru. «Темы этого ресурса не ограничены бухгалтерской «кухней», — отмечает Бандюк. — Здесь обсуждают и многие другие вопросы — от электронных трудовых книжек до пенсий».

Как правило, аудитория на её семинарах вызывает самые приятные чувства, рассказывает Татьяна: «Особенно восприимчивы и благодарны за бесплатные знания люди, живущие в соседних с Москвой областях». Хотя бывают исключения: к примеру, не все могут сдержать свои эмоции, узнав о том, что из-за «серой» зарплаты их ожидает минимальная страховая пенсия. «В таких случаях, — замечает Бандюк, — я говорю: ребята, ПФР давно информирует людей о том, что размер пенсии непосредственно зависит от того, получаете ли вы «белую» зарплату. К сожалению, некоторые поздно это осознают, и тогда в глазах — грусть-тоска, а бывает, что и претензии».

Особенно Татьяне нравится выступать перед предпринимателями — причём в последнее время эта аудитория заметно изменилась: если раньше на мероприятия в основном приходили люди предпенсионного возраста, то сегодня — намного больше молодых, и прежде всего самозанятых, интересующихся своими пенсионными правами.

«После таких выступлений как будто сама молодеешь, — признаётся она. — Не застреваешь в своём пенсионерском быте, не отстаёшь от жизни, в том числе финансовой. Можно общаться с сыном на одном языке. Мы с ним друзья — каждый день обсуждаем финансовые темы, он у меня даже начал инвестировать на фондовом рынке. С внучками (одна учится в первом классе, вторая пойдёт в шестой) тоже говорим о финансах. Ведь повышать финансовую грамотность никогда не рано, и никогда не поздно — тоже».

Айгуль Зверева, Димитровград

©

Айгуль Зверева, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

Когда ты делишься знаниями с людьми и видишь результат, в твоей жизни появляется смысл

Как только **Айгуль Зверева** устроилась на работу главным экономистом управления финансов администрации города Димитровграда (Ульяновская область), сразу же пришлось принимать вызов — в срочном порядке готовить и проводить «Месячник налоговой и финансовой грамотности» среди населения города. До этого Зверева много лет работала в коммерческих и финансовых организациях (у неё экономическое образование), но с такими масштабными задачами в области финансового просвещения ещё не сталкивалась. Усилия Айгуль были замечены, и ей предложили пройти обучение в Финансовом университете при правительстве РФ, а затем стать консультантом и участником Проекта Минфина России. «Такая возможность меня, конечно, вдохновила, и я с нетерпением и большим интересом начала осваивать программу, — вспоминает Айгуль. — Пройденное обучение позволило не только активнее проводить мероприятия по финансовой грамотности, но и дополнительно разнообразить их тематическими материалами, подготовленными опытными профессионалами-экспертами.

Кроме того, удалось сформировать собственную модель взаимодействия всех заинтересованных сторон в повышении финансовой грамотности на уровне не только города, но и региона в целом».

За свою деятельность финансового консультанта Айгуль Зверева выработа-

ла особую тактику общения с аудиторией: по её мнению, необходимо с самого начала отказаться от позиции «надзирателя», готового указать на ошибки и промахи человека. «Всё, что навязывается сверху, люди, как правило, отрицают, — полагает Айгуль. — Финансовый консультант должен любить людей и сопереживать им. Мы должны научить финансово грамотно мыслить. Необходимо пробудить в людях желание что-то менять в своей жизни, побороть лень и боязнь брать ответственность за свои действия на себя, заставить их поверить в свои права и возможность их защиты. Задача консультантов — дать людям не сведения, а знания, подкреплённые опытом. Когда ты делишься с людьми знаниями и видишь положительный результат, в твоей жизни появляется смысл».

По её словам, сложнее всего работать в регионах, где у населения доходы ниже среднего: «Люди с маленьким доходом далеко не всегда готовы принять идею финансовой грамотности. При этом, когда задаёшь им наводящие вопросы (например, сколько денег в месяц уходит на еду), большинство не может ответить. Это означает, что даже небольшой суммой они не способны управлять. Многие не пользуются льготами по уплате ЖКХ, которые положены им как семьям с низким доходом, не используют налоговые вычеты и не уточняют возможность получения пособий и стимулирующих выплат. В этом случае я даю разъяснения по конкретной ситуации, адреса и телефоны служб, в которые непосредственно нужно будет обратиться».

Для Зверевой основная тема консультаций — «Финансовое мошенничество и способы защиты». Работать приходится как с молодыми людьми, так и с пенсионерами. «Совсем недавно, — рассказывает Зверева, — в нашем городе бабушка отдала мошенникам 200 тысяч. Чуть ранее в новостях сообщалось о попавшем в финансовую мошенническую схему 41-летнем мужчине, который также лишился большой суммы сбережений. Уловки мошенников могут быть старыми, но люди, к сожалению, продолжают на них попадаться».

Как и другим консультантам Проекта, наибольшую радость Айгуль приносит взаимодействие с аудиторией. Особенно вдохновляет активность слушателей-пенсионеров. Встречи с ними, как правило, проходят в Комплексном центре социального обслуживания в Димитровграде. «Здесь происходит полноценный обмен и энергией, и знаниями: люди серебряного возраста хотят учиться новому, умеют повернуть тему беседы в нужное для себя русло, задавая вопросы, требующие конкретных и чётких ответов, — рассказывает Зверева. — Некоторые пенсионеры активно совершают покупки в интернете и с удовольствием делятся своим опытом, могут определить основные признаки финансовой пирамиды и назвать распространенные мошеннические схемы. Такие встречи рушат все пессимистичные стереотипы о старости; показывают, что для людей старшего поколения характерны активная жизненная позиция и социальная вовлечённость».

Работа на результат

Николай Белякин, Татьяна Бандюк и Айгуль Зверева – победители ежегодного конкурса «Лучший консультант-методист по повышению уровня финансовой грамотности взрослого населения», который прошёл в декабре 2019 года.

Конкурс второй год подряд организует Национальный центр финансовой грамотности совместно с Академией личных финансов и Финансовым университетом при правительстве Российской Федерации. Состязание проходит в несколько этапов: итоги подводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно. Победители определяются в зависимости от количества проведённых ими мероприятий и публикаций на тематику личных финансов.

По итогам 2019 года Николай Белякин победил в номинации «Финансовый просветитель года» за то, что провёл 81 офлайн- и онлайн-мероприятие — это максимум среди всех консультантов-методистов. Айгуль Зверева заняла первое место в номинации «Золотое перо финансовой грамотности» за наибольшее количество публикаций и эфиров в СМИ (126 публикаций), а Татьяна Бандюк стала «Мастером финансовой грамотности» за стабильность: каждый месяц она проводила не менее шести мероприятий. Дополнительно был проведен конкурс среди консультантов-методистов, показавших наилучшие результаты в течение 2019 года. Номинантами стали Таисия Тарасова, Анастасия Боброва и Ирина Ишмуратова. В рамках открытого голосования победила руководитель РКМЦ по Воронежской области Ирина Ишмуратова, которая в прошлом году провела 69 мероприятий с охватом 13 946 человек.

Как отметила Ольга Соборнова, руководитель направления «Кадры для финансовой грамотности» НЦФГ, услуги консультантов-методистов становятся всё более востребованными. На это влияют и экономическая ситуация, вызванная пандемией коронавирусной инфекции, и активность участников Проекта Минфина России.

Принцип эмпатии

С аудиторией необходимо общаться на её языке. Поэтому перед выступлением или консультацией нужно определить уровень подготовки аудитории или человека относительно выбранной темы и конкретизировать их потребность в информации.

Не исключено, что у ваших слушателей нет запроса, связанного с предметом разговора. Однако важно помнить о том, что потребность в информации формируется по мере пребывания человека в определённой среде. А это означает, что если потребности в данный момент нет, то её можно сформировать, а затем — удовлетворить. Для этого полезно использовать определённые приёмы. Например, для того чтобы человек был готов вас услышать, необходимо общаться с ним «на одной волне», то есть на уровне тех эмоций, которые он испытывает.

Шкала эмоций

Чтобы правильно выстроить беседу, уже на первом этапе общения важно определить, в каком эмоциональном состоянии находится ваш собеседник.

- **Энтузиазм.** Собеседник внутренне готов к изменениям и настроен воспользоваться вашими советами.
- **Заинтересованность.** Человек открыт для новой информации, но степень его доверия к вашим словам зависит от того, насколько вы будете убедительны и какое впечатление произведёте как специалист.
- **Скепсис.** У собеседника есть негативный опыт, и он не планирует ничего менять в своей жизни. Поэтому с ним нужно говорить не о будущем, а о настоящем, акцентируя внимание на вопросах безопасности.
- **Скука.** Ваш визави испробовал различные варианты решения проблемы и успел разочароваться, поэтому не питает интереса к обсуждаемым вопросам. В этом случае следует проявлять уверенность, обращая его внимание на важность темы.

- **Антагонизм.** Часто проявляется в позиции «Не учите жить». Такие эмоции нельзя игнорировать: ваш чрезмерный энтузиазм, скорее всего, вызовет лишь раздражение. С позицией антагониста стоит согласиться, а затем объяснить собеседнику, что проблема требует решения, и, заручившись его согласием, начать делиться информацией.
- **Гнев.** К такой эмоции, обычно вызванной негативным опытом, необходимо относиться спокойно. Слушателям, испытывающим гнев, нужно дать возможность высказаться. После этого они постепенно перейдут в «стадию» антагонизма, которая является отправной точкой для более конструктивного общения.
- **Скрытая враждебность.** Собеседник будет стремиться обесценить вашу личность и профессиональные достижения: это самый сложный случай. Постарайтесь сделать так, чтобы человек чуть-чуть раскрылся, начал рассказывать о себе самом. Возможно, здесь вы найдёте «зацепку», которая позволит перевести собеседника в более конструктивное эмоциональное состояние.
- **Страх, горе, апатия.** С такими клиентами не имеет смысла говорить о будущем, тем более с энтузиазмом. Необходимо пояснить, какими могут быть последствия, если закрыть глаза на текущую ситуацию. А после этого — показать, что человек сможет получить в случае, если предпримет определённые действия.

10 шагов эффективной консультации

Любая консультация — это последовательность действий, направленных на достижение результата. Эту работу можно разбить на несколько основных этапов.

1 **Знакомство, установление контакта.** Цель: показать свою уверенность и готовность понять клиента. Главное — не зацикливаться на своей информации и слышать собеседника. Если он начинает возражать, необходимо дать ему возможность поделиться собственным опытом. Так вы лучше поймёте потребности своего визави и в конечном итоге добьётесь того, что он начнёт вас слушать. Чтобы растопить лёд, начиная общение, я всегда рассказываю какие-нибудь занимательные истории, случаи из практики, которые могут вызвать понимание, сопереживание, интерес или даже совпасть с опытом слушателя. После этого задаю вопросы, на которые с высокой степенью вероятности получу утвердительный ответ. Например: «Было ли у вас ощущение, что деньги как будто утекают в песок?»

2 **Диагностика, поиск главного «разрушителя»** — проблемы, вызывающей наибольший дискомфорт у клиента. Если человек почувствует, что ваши советы помогут её решить, он раскроется и будет готов воспринимать новую информацию.

3 **Проверка цели**. Необходимо выяснить, действительно ли то, о чём говорит собеседник, является предметом его подлинного беспокойства — или это только видимость.

4 **Движение к главной цели консультации**. В начале общения клиенты нередко проявляют нетерпение, перебивают, невольно отвлекаются на побочные, несущественные проблемы. Не игнорируйте их (это можно обсудить в конце), но последовательно продвигайтесь к главной цели, которую вы наметили на этапе диагностики.

5 **Получение обратной связи**. Задача консультанта — получить от собеседника ответ «да» на вопрос, хочет ли он узнать больше.

6 **Презентация**. Расскажите клиенту, как вы видите решение его проблем. В ходе монолога важно ссылаться на ситуации, о которых упоминал собеседник. Это повысит его заинтересованность.

7 **Получение обратной связи и одобрения**. Это хорошая отправная точка для начала конструктивного общения.

8 **Согласование действий по дальнейшим шагам**. Сотрудничество поможет разбудить активность клиента.

9 **Работа с возражениями**. Чтобы усилить свои аргументы, необходимо постоянно «цитировать» своего клиента.

10 **Принятие решения, призыв к действию**. Фраза-помощник: «Лучшее время для принятия решения не наступит никогда: всегда будут отвлекающие факторы. Поэтому давайте начнём прямо сейчас, это поможет нам извлечь максимум пользы».

Публикацию подготовила Ольга Соборнова,
руководитель направления «Кадры для финансовой грамотности» НЦФГ

12 правил для проведения интересного вебинара

Текст: **Наталья Колбасина**,
консультант по финансовой грамотности проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Пандемия и режим самоизоляции привели к тому, что все офлайн-мероприятия финансовых консультантов перешли в онлайн. Удержать внимание слушателей на вебинаре сложнее, чем при «живом» выступлении перед аудиторией, но всё-таки это возможно. Для этого можно использовать несколько правил.

1 **Качественный контент** — это только «мясо». Доступной бесплатной информации и экспертов на рынке много. Важно с первых минут не только привлечь внимание слушателей, но и удержать его. Время дорожает, поэтому используйте только полезный и не растянутый по времени контент. Оптимальная продолжительность вебинара — от 45 минут до 1 часа.

2 **Визуализация** — прежде всего. Долго смотреть на говорящую голову на экране слушатели не смогут и начнут отвлекаться. Разбавьте рассказ визуальными элементами: презентацией, слайдами с мемами, рисунками или схемами на флип-чарте и т. п. Это позволит участникам лучше усвоить материал.

3 **Управляйте голосом.** Меняйте темп и ритм речи, ведь монотонность усыпляет. Проявляйте эмоции. Мимика и жесты должны быть живыми, естественными и адекватными речи. При этом помните про баланс, чтобы вебинар не превратился в шоу одного актёра.

4 **Будьте энергичны.** Камера «съедает» до 30% энергии спикера, поэтому как следует подготовьтесь к эфиру, выспитесь, настройтесь, чтобы провести вебинар в хорошем настроении, бодро и активно.

5 **Организуйте диалог, а не лекцию или монолог**. Взаимодействуйте с участниками и вовлекайте их в активности. Каждые 5-7 минут внимание слушателя снижается и человек отвлекается. Не позволяйте людям скучать.

6 **Задавайте вопросы, проводите тестирование, голосование, мини-опросы**. Для этого можно использовать специальные сервисы, например, www.menti.com. Организуйте для участников совместные активности. Например, работу в группах в Zoom, «рисовалки» вроде Google Drawings и Google Jamboard, взаимодействие в сервисе www.miro.com.

7 **Меняйте форматы своего выступления.** Чередуйте вопросы, мини-лекции с короткими видео по теме. Проводите для слушателей интересные разминки.

8 **Шутите,** когда это уместно. Остроумные шутки расслабляют и располагают слушателей, привлекают внимание и хорошо запоминаются.

9 **Делитесь опытом и полезными лайфхаками.** Приводите примеры из жизни. Людям нравится слушать интересные истории. Если выступление связано с реальной жизнью, его слушают более внимательно.

10 **Говорите с аудиторией на одном языке.** Ваша речь должна быть простой, понятной и доступной слушателям. Не увлекайтесь профессиональными терминами, которые могут быть малознакомы участникам вебинара.

11 **Пригласите гостя.** Вторым ведущим, который подключится в определённое время, может стать эксперт или клиент, готовый поделиться своей историей. Можно сделать разбор текущей ситуации гостя в прямом эфире и ответить на его вопросы.

12 Если планируется большое количество участников, **воспользуйтесь помощью ассистента,** который поможет решить организационные вопросы и будет модерировать чат.

Проводники финансовой грамотности

Текст: Сергей Кашин

Успех любого проекта определяют люди — вовлечённые и испытывающие к нему неподдельный интерес. Поэтому ключевыми направлениями работы для Проекта Минфина России стали подготовка и формирование профессионального сообщества консультантов по финансовой грамотности, непосредственно работающих с населением и реализующих мероприятия во всех регионах страны.

В рамках Проекта эту задачу решают Национальный центр финансовой грамотности (НЦФГ) и Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, на базе которого прошли подготовку более 9,5 тыс. специалистов. Цифра внушительная, однако нужно понимать, что далеко не все обученные

консультанты в дальнейшем активно принимают участие в Проекте. Ведь эта деятельность основана на волонтёрских принципах (то есть, как правило, не предполагает оплаты) — а значит, у специалистов должна быть очень высокая мотивация.

Например, в Санкт-Петербурге, по словам **Нины Култышевой**, директора регионального центра финансовой грамотности, в реестр консультантов было включено 540 человек. Недавно из него исключили всех неактивных участников, и список сократился примерно до 140 человек. При этом в течение последнего года только 120 участвовали в мероприятиях Проекта.

Наиболее массовое обучение консультантов-методистов проводилось на первом этапе — в 2016 году. По словам **Нины Мигуновой**, руководителя регионального консультационно-методического центра по Архангельской области и одновременно директора регионального центра финансовой грамотности, тогда многие специалисты прошли обучение скорее для развития личных навыков, чем с прицелом на дальнейшее участие в Проекте Минфина России. Поэтому в последующие годы подход к отбору кандидатов на обучение пришлось скорректировать. В частности, были введены региональные квоты. **Елена Овсянникова**, директор регионального центра финансовой грамотности в Екатеринбурге, считает, что эффективным решением стало также проведение собеседований с кандидатами: «Это не только интервьюирование. К примеру, я подробно рассказываю о том, чем занимаются консультанты, ведь не все, кто интересуется обучением, чётко понимают специфику этой деятельности. Пытаюсь прояснить мотивацию, узнать побольше о личном опыте кандидата». По наблюдениям Елены, консультанты, прошедшие через собеседование, в дальнейшем проявляют больше активности. В частности, они более успешно привлекают предприятия для участия в программе «Финансовая грамотность на рабочем месте» (одно из ключевых направлений работы НЦФГ).

Профессиональный бэкграунд

Подавляющее большинство консультантов-методистов до участия в Проекте так или иначе было связано с финансами: «посторонних» практически нет. Руководители региональных центров отмечают, что среди кандидатов довольно много выходцев из страховой сферы. Нина Мигунова считает, что качества, которые часто присущи успешным страховым агентам, как нельзя лучше подходят и для работы консультантом по финансовой грамотности: «Они легко вступают в контакт с людьми, позитивны, имеют опыт публичных выступлений. Проведение консультаций и фокус-групп — тоже часть их практики». В Архангельске даже сложился своеобразный пул активных консультантов Проекта, которые являются сотрудниками одной из страховых компаний.

Работа консультантов-методистов в рамках Проекта основана прежде всего на волонтёрских принципах, поэтому у специалистов должна быть высокая мотивация

Ещё одна категория консультантов-методистов, для которых эта работа, как кажется, просто создана, — независимые финансовые консультанты, профессионально зарабатывающие этой деятельностью на жизнь. По словам Нины Култышевой, в Санкт-Петербурге это заметная сила: их около десяти. Не менее активны специалисты, имеющие профессиональный бэкграунд в консультировании по инвестициям на фондовом рынке. Их квалификации в большинстве случаев изначально достаточно, чтобы работать с населением по широкому кругу вопросов, связанных с личными финансами. Однако далеко не во всех городах рынок подобных финансовых советников в достаточной степени сложился, чтобы стать источником кандидатов.

Самомотивация

Самый тонкий момент — внутренняя мотивация консультантов к участию в мероприятиях Проекта Минфина России на волонтёрских началах.

По наблюдениям экспертов НЦФГ, важным побудительным мотивом к участию в Проекте является восприятие своей деятельности как социальной миссии. Это подтверждают и результаты анонимного опроса консультантов, который проводился некоторое время назад во всех региональных центрах. Людям, профессионально связанным с финансовой сферой, обычно тяжело смотреть на то, как окружающие (а иногда даже близкие) бездумно относят-

ся к личным финансам и совершают серьёзные ошибки в обращении с деньгами, создавая себе проблемы, которых можно было бы избежать. Как выяснилось, для многих это стало сильнейшей мотивацией к тому, чтобы заниматься консультированием.

Второй важный стимул — возможность получить новые знания или найти зону личного роста. Третий — синергия с основной профессиональной деятельностью, что прежде всего актуально для страховых агентов и независимых финансовых консультантов. При этом важно отметить, что консультанты-методисты Проекта при проведении мероприятий обязаны следовать этическому кодексу, который запрещает продвигать финансовые продукты — «свои» или конкретных коммерческих организаций. Зато проведение волонтёрских мероприятий в рамках Проекта Минфина России работает на репутацию консультанта, повышает его статус в глазах сообщества и аудитории.

Охватить необъятное

Одной из проблем при создании эффективной сети консультантов являются российские расстояния. Например, от Архангельска до Вельска, районного центра на южной границе области, более 500 км по автотрассе, от Екатеринбурга до Серова — более 350 км. Найти кандидата на должность консультанта в крупном городе нетрудно, а в небольших это становится непростой задачей.

Первое и очевидное решение — выезды в те населённые пункты, где нет действующих консультантов. «Основной пул консультантов у нас в Архангельске; если необходимо, мы выезжаем и в Северодвинск, и в Новодвинск, — рассказывает Нина Мигунова. — Но есть города, куда доехать очень непросто, — Каргополь, Мезень, Вельск или Мирный, который вообще закрыт для въезда иногородних, поскольку здесь расположен космодром Плесецк». Впрочем, и в труднодоступных населённых пунктах постепенно формируется своя сеть. «В Мирном у нас уже работает несколько человек, — говорит Мигунова. — Эти консультанты друг друга не знали, и для эффективной координации я их перезнакомила как раз перед пандемией. В Вельске также есть местные консультанты. Но запланированные на март и апрель встречи с кандидатами в небольших городах были отменены из-за пандемии».

Елена Овсянникова тоже организует высадку «десанта» консультантов в отдалённые населённые пункты: «Это комплексные мероприятия, когда группа консультантов проводит несколько встреч в течение дня для разных аудиторий по широкому кругу тем». В Екатеринбурге эффективным решением стало налаживание контактов с банками. «У Сбербанка очень широкая филиальная сеть, — рассказывает Овсянникова, — и, что важно, есть своя внутренняя волонтёрская программа, своя неденежная система мотивации. Мы предложили, чтобы волонтёры банка прошли обучение по нашей программе и стали консультантами-методистами». В результате и банк, и региональный центр получили пользу от такого объединения. «У нас теперь есть мотивированная команда консультантов — вплоть до далёких отделений банка в малых городах и сёлах, — сообщает эксперт. — Важно, что это не «отдел продаж». Цель волонтёрской программы та же — повышать общее понимание, как работает финансовая система. При этом банк обеспечил доступ волонтёров к качественной и профессионально подготовленной информации, далеко выходящей за рамки банковской специфики, в которой они, несомненно, разбираются».

Важным мотивом к участию в Проекте для консультантов является понимание своей социальной миссии: они видят, как окружающие зачастую бездумно относятся к личным финансам, и стремятся исправить ситуацию

Третье направление консультаций жителей удалённых населённых пунктов, которое получило мощный толчок во время пандемии, — дистанционные способы общения с аудиторией. Многие консультанты ведут блоги. Для получения этой информации необходим только доступ слушателей в интернет, притом что российский уровень его проникновения весьма высок. Таким образом, консультанты получают доступ к обучающимся без ограничения по географии. Например, по словам Нины Култышевой, аудитория её личных аккаунтов в социальных сетях в значительной степени (до 60%) состоит из пользователей-москвичей.

Рэнкинг консультантов

Работа консультантов-методистов в основном волонтёрская, оплачивается только проведение занятий по программе «Финансовая грамотность на рабочих местах», когда консультанты в рабочее время обучают сотрудников местных компаний: для бизнеса такие занятия бесплатны, а консультанты-методисты получают компенсацию из федерального бюджета. По словам Нины Култышевой, петербургские консультанты уже проводили занятия в таких компаниях, как «ИКЕА», «Лента», «Макдоналдс», «Кировский завод» и «Газпром». Но она считает, что для Санкт-Петербурга оплата этих мероприятий недотягивает до рыночного уровня. Поэтому без дополнительной нефинансовой мотивации не обойтись.

Консультанты, входящие в реестр Национального центра финансовой грамотности, отчитываются о каждом мероприятии, которое они организуют. К отчётам прикладываются фотографии (публикации, скриншоты), подтверждающие размер аудитории. На основании этих данных НЦФГ периодически производит рэнкинг участников реестра: здесь они располагаются не в алфавитном порядке, а в зависимости от того, сколько мероприятий провели и сколько человек получили от них новую информацию.

Этот рэнкинг НЦФГ затем использует для нефинансового поощрения наиболее активных консультантов-методистов, которым, в частности, присваиваются так называемые грейды. Получение «золотого» или «серебряного» грейда отражает высокий (выше среднего) уровень активности консультанта в Проекте. Например, чтобы получить «серебряный» грейд, консультанту нужно провести 15 мероприятий в год, а для «золотого» — 25. Засчитываются и онлайн-общение (трансляции в соцсетях, вебинары), и публикации в прессе (с учётом охвата аудитории).

Проведение волонтёрских мероприятий в рамках Проекта работает на репутацию консультанта, повышая его статус в глазах сообщества и аудитории

С использованием этих данных о работе консультантов проводится конкурс «Лучший консультант-методист по повышению уровня финансовой грамотности взрослого населения». В конце июля были подведены итоги его седьмого этапа, а победителями стали 10 консультантов из шести областей. Первые промежуточные итоги этого конкурса подводятся ежемесячно, вторые — ежеквартально по двум номинациям. По итогам в каждой номинации лучшим консультантам-методистам вручается подарок. Конкурс организован Академией личных финансов при поддержке и участии НЦФГ и Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Что мотивирует консультантов-методистов участвовать в Проекте Минфина России?

***Екатерина Смолина**, Челябинская область*

«В той или иной степени деятельность консультантов-методистов связана с финансовой грамотностью. Поэтому им интересно доносить до людей информацию, важно видеть, что люди начинают самостоятельно принимать правильные финансовые решения. Работа в Проекте полезна и для самих консультантов: у них появляется возможность обмениваться опытом в сфере финансовой грамотности, повышать свою квалификацию, саморазвиваться и обучаться».

***Сергей Даньков**, Белгородская область*

«Участие в мероприятиях Проекта для большинства консультантов-методистов идёт параллельно с их текущей профессиональной деятельностью — консультированием населения по финансовым вопросам. Основная мотивация состоит в возможности участвовать в конкурсах и программах, что позволяет повысить собственную узнаваемость, укрепить репутацию эксперта, а в конечном счёте — зарабатывать. Участие в Проекте для них — это удовлетворение профессиональных амбиций в хорошем смысле этого слова, а также получение дополнительных знаний, опыта, компетенций и навыков».

***Айгуль Зверева**, Димитровград (Ульяновская область)*

«Активность, которую консультант-методист проявляет в Проекте Минфина России, в конечном счёте работает на создание и развитие его личного бренда, повышает его узнаваемость как эксперта на федеральном и региональном уровнях. Во время семинаров и консультаций в рамках Проекта он работает с аудиторией, которая в дальнейшем при реализации своих финансовых целей может воспользоваться его услугами уже на платной основе. Например, это сотрудники крупных компаний, в которых реализуются программы повышения финансовой грамотности на рабочем месте. Не говоря уже о том, что любая практическая работа с аудиторией «прокачивает» квалификацию и навыки самого консультанта».

***Ирина Термакова**, Ярославская область*

«Причастность к Проекту даёт эксперту возможность участвовать в конкурсах, получать приглашения на участие в масштабных мероприятиях по финансовой грамотности — таких как фестивали. Не нужно сбрасывать со счетов и оплачиваемые мероприятия, которые проводятся совместно с НЦФГ. Кроме того, это даёт специалисту статус, позволяющий более эффективно работать со средствами массовой информации в целях личного пиара и создания персонального бренда».

***Андрей Панкратов**, Ставропольский край*

«Активно работающие консультанты — люди, как правило, увлечённые идеей пропаганды финансовой грамотности. Большинство из них — преподаватели вузов и организаций среднего профессионального образования. Поэтому для них проведение занятий, во-первых, — привычка, во-вторых, — потребность, в-третьих, — способность находить информацию и уметь превращать её в занятие конкретной формы (семинар, лекция, деловая игра), в-четвертых, — необходимость в своих учебных заведениях проводить воспитательную и иную работу с населением (родителями учеников, жителями прилегающего к учебному заведению микрорайона).

Взамен они получают многое. Это возможность повышать квалификацию, самоутвердиться в профессиональной среде, завести полезные контакты, быть на виду у министерства финансов Ставропольского края. Кроме того, такая волонтёрская работа позволяет всегда быть в курсе актуальных информационных запросов аудитории, что очень полезно при организации платных лекций по проблемам финансов для населения».

Как рассказывает Нина Мигунова, получение специального грейда — это, конечно, всегда повод для поздравлений коллег в общем чате сети «ВКонтакте». «Это действенный стимул для привлечения внимания потенциальных слушателей, — поясняет Нина Култышева. — Когда консультант говорит что-то про свою высокую оценку в программе, которая курируется государством, это, несомненно, привлекает к нему внимание, повышает доверие».

Поддержка от своих

Поддержка консультантов, разумеется, не ограничивается оценками из «центра». Нина Култышева рассказывает, что региональный

центр и на своём уровне проводит итоговые встречи. К примеру, в декабре прошлого года в Петербурге на таком мероприятии лучшему по итогам 2019 года консультанту Санкт-Петербурга **Наталье Соколовской** вручили игру «Денежный поток Олигарха», другим консультантам в качестве поощрения за достижения подарили сертификаты на дополнительные курсы и грамоты. В Петербурге такие встречи проходят довольно массово: к примеру, на последнюю собралось 45 человек.

Для регулярного общения Култышева ввела практику бизнес-завтраков. Регулярно, в один и тот же день недели, в определённое время она приходит в кафе. И любой желающий консультант может подъехать и обсудить свои проблемы. Серьёзный повод, впрочем, не обязателен, можно и просто пообщаться. Это можно сделать и без предварительной договорённости.

У петербургской группы есть чат, что позволяет перенести общение в онлайн. И консультанты им активно пользуются. «Мы там периодически разбираем кейсы, — говорит Нина. — В чате реально можно получить апгрейд доступной информации: всё же один консультант не может охватить и отслеживать изменения по всем направлениям. Вот я лично недавно узнала о способе обменять валюту онлайн по текущей цене биржи в очень незначительных размерах (обычно один лот для обмена ограничен снизу тысячью рублями); у «Тинькофф», Альфа-банка и ещё нескольких банков есть опция обмена валюты по биржевому курсу от 1 доллара или евро».

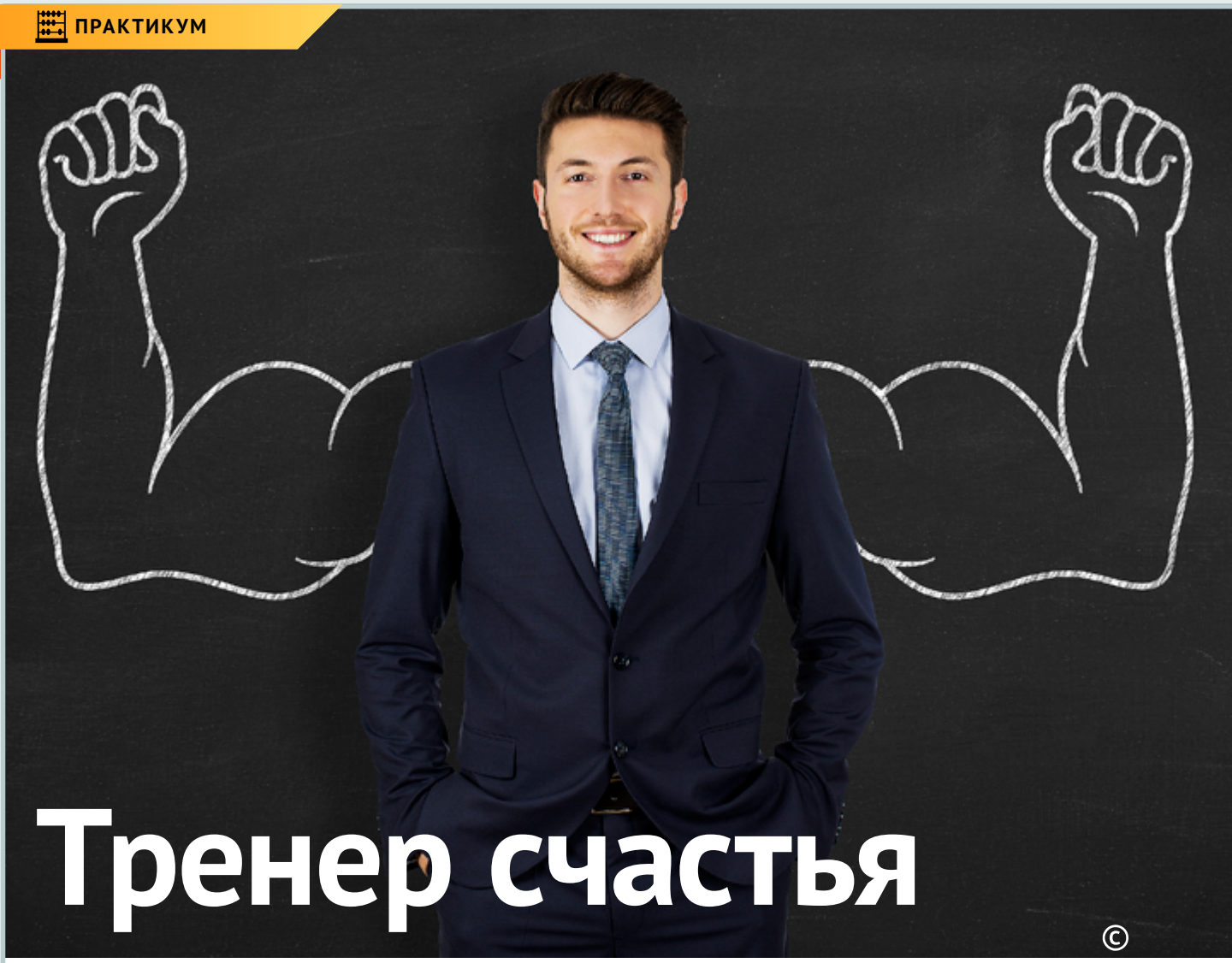
«Стоит помнить, что поддерживать, поощрять нужно всех, — говорит Нина Мигунова. — У некоторых консультантов есть развитые каналы в соцсетях с тысячами подписчиков, что даёт им ощутимое преимущество. Коллеги, которые их пока не имеют, не способны демонстрировать сопоставимые результаты по охвату аудитории. Но это не должно их демотивировать. Тут можно провести аналогию с ситуацией в плавании, где до 2016 года на разных дистанциях и в разных стилях долго доминировал американец Майкл Фелпс. Однако это не привело к тому, что другие пловцы забросили тренировки. Просто для поддержания соревновательного духа нужны дополнительные стимулы». В качестве примера Нина приводит случаи, когда помогала коллегам, не имеющим выхода на большую аудиторию, с публикацией статей и отчётов о мероприятиях в СМИ и на онлайн-ресурсах Проекта. «Публикация на популярной площадке, благодаря которой о работе консультанта узнает не только аудитория, но и коллеги, — это прекрасный мотиватор», — считает Мигунова. Она уверена, что такая помощь способствует обретению уверенности в себе и сохранению тонуса у тех консультантов, кто не входит в списки лидеров.

Елена Овсянникова также старается поддерживать консультантов всеми доступными способами. Попасть в СМИ могут все: на областном уровне решён вопрос с определённым количеством публикаций и периодических тематических выпусков. Главное — подготовка качественного материала. Другим примером сотрудничества со СМИ является обучающий курс для издательского дома «Эксперт-Урал»: в частности, консультанты вместе с журналистами разбирали реальный кейс составления личного финансового плана, после чего слушатели оформили эту историю в виде увлекательной публикации.

Среди значимых стимулов для консультантов — возможность получить новые знания, найти зону личного роста или добиться синергии с основной профессиональной деятельностью

Поддерживать форму консультантов помогает и доступ к новой информации. «В нашем внутреннем чате я всегда сообщаю, какие вебинары в ближайшее время проводит НЦФГ, а также приглашаю консультантов на профессиональные конференции», — рассказывает Овсянникова. Кроме этого, консультанты Проекта регулярно проходят курсы повышения квалификации, по результатам которых им вручают сертификаты. Как и в базовом курсе, повышение квалификации подразумевает получение новых сведений по семи модулям. Отличие только в том, что новая информация — уже «для профессионалов».

Сочетание различных инструментов мотивации и поддержка работы сообщества консультантов-методистов позволяют увеличить эффективность их участия в Проекте. При этом во время самоизоляции работа консультантов оказалась ещё более востребованной.



Тренер счастья

Как использовать методики коучинга при консультировании по вопросам финансовой грамотности

Текст: **Сергей Макаров**,
независимый финансовый советник, заместитель директора Национального центра финансовой грамотности, эксперт проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Для начала давайте разберёмся с самим понятием, потому что сегодня модным словом «коуч» (англ. coach — «тренер») называют себя бизнес-тренеры, наставники, инфобизнесмены и консультанты всех мастей, даже не имеющие представления о принципах коучинга. А затем посмотрим, чем классический коучинг может помочь финансовым консультантам в деле финансового просвещения.

Итак, коучинг — это целенаправленный, ориентированный на результаты систематический процесс, в котором один человек фасилитирует (стимулирует, сопровождает) устойчивые изменения в другом человеке или группе людей, способствуя их самостоятельному развитию и личностному росту. Аналогия с тренерской работой, которая прочитывается в этом определении, неслучайна: коучинг действительно «родом из спорта». Он вырос из работ

по спортивной психологии американского тренера по теннису **Тимоти Голви**, создавшего в 1970-е годы авторский метод подготовки спортсменов. В 1980-е **Томас Леонард** адаптировал его методики для других сфер деятельности, став основоположником индивидуального лайф-коучинга. Леонард изначально был финансовым консультантом и занимался финансовым планированием и составлением инвестиционных портфелей. Он заметил, что клиентам нужны более чёткое понимание своих жизненных целей, поддержка и мотивация в их реализации, принятие ответственности на себя. Таким образом, во многом благодаря Томасу Леонарду коучинг перекочевал из спорта в личную сферу жизни.

Коуч содействует развитию и мобилизации внутренних ресурсов своего подопечного для решения жизненных, профессиональных и бизнес-задач, помогает более осознанно ставить цели (в том числе и финансовые) и выстраивать стратегии и планы по их достижению. Он следует за интересами своего клиента и способствует их изменениям. Коуч ориентирован на решение задач, но при этом не даёт советов и не занимается наставничеством. Казалось бы, это противоречит тому, что должен делать финансовый консультант при общении с людьми. Тем не менее хочу повторить: знание принципов и методов коучинга хорошо помогает в консультировании и проведении мероприятий по финансовой грамотности.

Но для начала давайте посмотрим, чем коучинг отличается от других помогающих практик.

«Делай как ты!»

В отличие от консультанта, коуч не даёт готовых решений, предполагая, что человек сам способен их найти. Он лишь способствует мобилизации собственных знаний и опыта для поиска возможных решений, тогда как консультант или эксперт передают свой опыт и дают рекомендации к действию.

Наставник делится своим личным опытом в определённой области, говорит: «Делай как я!» Коуч говорит: «Делай как ты!», то есть помогает получить собственный опыт максимально безопасным путём.

Психотерапия работает с травмами, внутриличностными конфликтами, проблемами из прошлого. Акцент в случае психологической помощи делается на улучшении эмоционального состояния. В коучинге же фокус направлен на будущие цели и способы их достижения, то есть на активные действия.

На **тренингах** отрабатываются специфические навыки, задача тренинга — научить. Обучение происходит в безопасной среде, в игровой ситуации, а цели определены заранее. Коуч же определяет цель здесь и сейчас, следует за клиентом, мотивируя его на действия.

Коуч содействует развитию и мобилизации внутренних ресурсов своего подопечного для решения жизненных, профессиональных и бизнес-задач

Итак, подытожим: коучинг помогает человеку осознать свои потребности и самостоятельно найти приемлемое решение. В случае комбинации с консалтингом решения может подсказать консультант, обладающий коучинговыми компетенциями.

Коучинг плюс консалтинг

Чем конкретно способны помочь финансовым консультантам техники коучинга? Глобально я определяю финансовую грамотность как знания, умения и установки, которые помогают нам принимать осознанные финансовые решения. Если в части знаний финансовых инструментов или умения защищать свои права мы используем информацию, то в части осознанности того, что и зачем мы делаем, именно коучинг служит незаменимым инструментом.

То есть мы можем помочь тем, кого консультируем, в следующем.

- Выявлять свои истинные, а не навязанные окружением цели.
- Развивать навыки формулирования целей, расстановки приоритетов, фокусировки на цели.
- Разработать план по достижению целей.
- Приобрести ясность в выборе направления своего развития, осознанно и самостоятельно принимать решения в различных финансовых ситуациях.
- Выявлять имеющиеся и недостающие возможности и ресурсы для достижения целей.
- Приобретать навыки обучения, способствующие развитию и самореализации.
- Поддерживать мотивацию и воодушевление на пути к цели.

Технический арсенал

Прежде чем перейти к описанию конкретных моделей, техник и примеров использования коучинговых навыков при консультировании клиентов, давайте примерим на себя базовые принципы коучинга. Они звучат так.

- Каждый человек, обратившийся к коучу, здоров и в полном порядке.
- Потенциал человека безграничен. У каждого достаточно ресурсов для достижения его истинных целей, и никто кроме него не может решить задачу наилучшим образом.
- Человек знает о себе и о своей ситуации, в которой он оказался, гораздо больше, чем любой коуч и консультант.
- Каждый поступает наилучшим для себя образом, исходя из известных ему альтернатив, то есть выбирает наилучшую из известных ему стратегий поведения, применимых в конкретном случае. Чем больше стратегий ему известно, тем богаче выбор.

Насколько вы с этим согласны? Первое время мне было сложно придерживаться этих принципов: перевешивало желание поспорить с клиентом и с самим собой. Но со временем эти принципы закрепились в практике общения и начали приносить заметные плоды тем, кого я консультировал.

Когда вы будете практиковать модели, о которых речь пойдёт ниже, прошу вас постоянно возвращаться к описанным принципам, и вы заметите, насколько эффективнее станете работать с людьми.

В отличие от консультанта, коуч не даёт готовых решений, предполагая, что человек сам способен их найти

В этой статье мы рассмотрим лишь некоторые модели и идеи. Если тема коучинга вас заинтересует, остальную информацию вы сможете получить самостоятельно.

Финансовое планирование и модель GROW

Консультирование клиентов по финансовым вопросам базируется на методе финансового планирования. Личный финансовый план — это стратегия достижения жизненных целей, исходя из текущей ситуации, с максимально эффективным использованием финансовых инструментов, доступных на рынке для конкретного человека.

То есть финансовое планирование начинается с целей, отталкивается от текущей ситуации и использует доступные ресурсы.

В коучинге используется модель GROW, которая отлично ложится на принципы финансового планирования. Согласно ей, вы обсуждаете с клиентом его цели, проясняете реальность (текущую финансовую

ситуацию), помогаете найти возможности и ресурсы (инструменты), преодолеть препятствия (риски и финансовая защита) и формируете план действий.

Слово **grow** переводится с английского как «рост», но в данном случае GROW — аббревиатура:

- **G — goal** — формулирование целей на короткий и длительный срок;
- **R — reality** — исследование реальности, текущей ситуации;
- **O — options, obstacles** — возможности и препятствия;
- **W — way, will** — план действий, воля к преодолению препятствий.

Ваша задача как консультанта — провести клиента по всем пунктам этой модели за одну или несколько встреч. Причём каждую встречу тоже можно проводить по этой модели. То есть будут глобальная цель (цели) клиента и локальная цель встречи, глобальный план и план действий до следующей встречи и т. д.

Во время таких встреч один из главных инструментов коуча (консультанта) — вопросы. Их можно классифицировать по-разному — например, как открытые и закрытые. Здесь я предлагаю следующие виды вопросов.

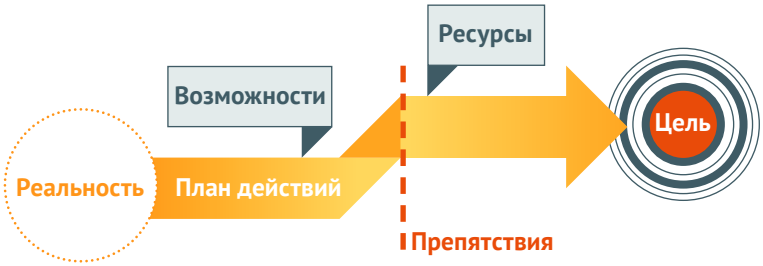
- **Модельные** (ведут по определённой модели работы). Если говорить о модели финансового планирования, то нам нужны вопросы, которые помогут выяснить цели клиента.
- **Проясняющие реальность**: «Что вы имели в виду?»
- **Определяющие систему значений**: «Что для вас правильно? Что вы понимаете под надёжностью?»
- **Проясняющие предположения коуча**: «Правильно ли я вас понял?»
- **Разрешающие**: «Могу я сейчас спросить вас о ваших целях / доходах / вкладах в других банках?»

Вопросы, которые помогают обсуждать с человеком его финансовые решения, можно описать формулой «пять W и одно H».

- **Why / Почему?** «Почему вы совершили эту инвестицию?», «С какой целью вы приобрели накопительное страхование жизни?»
- **Who / Кто?** «Кто является застрахованным лицом, а кто — выгодоприобретателем?», «Для кого эти накопления? Для родителей? Для детей?»
- **What / Что? Какой?** «Какую квартиру вы бы хотели приобрести? В какие инструменты вы инвестируете?», «Что для вас важно в инвестициях?»
- **When / Когда?** «Когда вам потребуются инвестированные средства?», «Когда заканчивается ваш депозит?», «Когда вы планируете выйти на пенсию или обеспечить финансовую независимость?»
- **Where / Где?** «Где вы планируете жить через 5 лет?»
- **How (much) / Каким образом? Сколько?** «Каковы ваши расходы в месяц (в среднем, на погашение кредитов и т. д.)?», «Как вы планируете обеспечивать себя после окончания трудовой деятельности?»

Увидеть цель и средства

Коуч помогает своему подопечному описать на сознательном уровне все элементы схемы и подталкивает к выработке рационального плана действий.



Ценности — основа всего

Выявление реальных ценностей помогает человеку более точно сформулировать свои цели, а вам как консультанту — составить более реалистичный план их достижения.

Ценности — это простые и понятные базовые вещи, на которых строится мироощущение и поведение человека; они описывают жизненные принципы и способы взаимодействия с окружающим миром. Ценности, как правило, формулируются простыми словами, в которые каждый вкладывает свой смысл. Например: любовь и близкие отношения, безопасность и покой, комфорт, счастье, здоровье, обучение и развитие, приключения, богатство и успех, слава и признание.

Ценности «живут» на одном уровне с убеждениями в нейрологической пирамиде американского учёного, специалиста в области НЛП Роберта Дилтса. Она описывает модель устройства нашей жизни, помогает найти противоречия и решить их, ибо «никакую проблему нельзя решить на том уровне, на котором она возникла». Именно эта модель позволяет пере-

мещаться вверх и вниз по уровням, чтобы разобраться с тем, что не даёт двигаться к цели.

Как устроена пирамида и какие у неё уровни?

1. **Уровень окружения**. Описывает среду обитания человека. «Что?», «Где?», «Когда?», «С кем?», «У кого?».
2. **Уровень действий, поведения**. Информация об изменениях и движениях: «Что делаю?»
3. **Уровень возможностей, способностей**. Здесь находятся стратегии, стоящие за поведением и отвечающие на вопрос «Как?». Источники движения.
4. **Уровень убеждений и ценностей**. Определяет проявление человека как личности. «Почему это так важно?»
5. **Уровень идентичности**. Все представления человека о себе, кто он, какой он, как он строит отношения с другими: «Кто я?»

Ценности лежат выше, чем действия. Именно ценности управляют нашей мотивацией, помогают нам действовать, искать новые возможности, формировать нужное окружение. Однако люди часто совсем не осознают своих истинных ценностей. Под влиянием ситуации они могут поступать вопреки им — например, на работе действовать в соответствии с корпоративными ценностями, а не со своими внутренними. Это, как правило, приводит к внутриличностному конфликту, глубоким переживаниям, потере интереса и пр.

Вы можете попробовать разобраться с тем, что же для вас действительно важно, с помощью двух упражнений.

Упражнение № 1.

Осознание своих ценностей

Вспомните какой-либо критерий или ценность, соответствие которому для вас значимо (качество, творчество, уникальность, здоровье и т. д.).

1. Каким образом вы понимаете, что эта ценность удовлетворена? Как она проявляется в вашей жизни?
2. Что именно для вас выступает доказательством того, что вы соответствуете этому критерию?
3. Представьте, что вы достигли цели, которая соответствует выбранному критерию. Что вы чувствуете?
4. Сделали? Удалось нащупать свои настоящие ценности? Теперь попробуйте выполнить второе упражнение — определить ценности через деньги.

Пирамида нейрологических уровней Роберта Дилтса

Упражнение № 2.

Миллион долларов

Заполните таблицу своих ценностей, представив, что у вас есть миллион долларов. На что вы его потратите? Какая потребность стоит за каждой покупкой? (См. пример заполнения простой таблицы.)

Что куплю на $1 млн (вещь / актив / услуга)	Зачем мне это?	Какая ценность кроется за этим?
Дом на берегу моря	Хочу жить в тёплой стране	Комфорт
Инвестиции в недвижимость	Хочу получать пассивный доход	Свобода
Автомобиль Porsche	Хочу ездить на «крутой тачке»	Демонстрация статуса
Отправлю детей учиться в Англию	Хочу, чтобы дети получили образование за рубежом	Будущее детей
Кругосветное путешествие	Хочу посмотреть мир	Стремление к познанию
Открою бизнес	Хочу реализовать свою бизнес-идею	Богатство / самореализация
Передам часть денег на благотворительность	Хочу помочь больным детям	Филантропия

Пойми своего клиента, или «Врата сортировки»

Информация, которую мы получаем от людей, может искажаться. Одно и то же понятие люди трактуют по-разному. Для консультанта рынок — понятие, связанное с финансами (акции, облигации), а для его клиента это может быть место, где торгуют продуктами. Поэтому важно тренировать навык слушания, использовать многофокусное слушание на трёх уровнях.

1. **Автобиографическое, или поверхностное**. Коуч оценивает, исходя из своего опыта, представлений, норм. Внешне проявляется через оценку информации со своей точки зрения, интерпретацию, совет.
2. **Активное, или эмпатическое**. Внимание на собеседнике. Уровень сопереживания, уточнения, сотрудничества. Коуч следует за клиентом, пересказывает услышанное своими словами, отражает эмоции собеседника.
3. **Глобальное**. Коуч включает все репрезентативные системы восприятия. Отмечает то, что читается между строк, включая невербальные сигналы. Отслеживает окружающий мир, подключает интуицию.

Чтобы лучше понимать своего собеседника во время диалога и уменьшить искажение информации, важно отследить его так называемые метапрограммы. Это внутренние характеристики, которые описывают, как человек думает, чувствует, воспринимает и обрабатывает информацию, как реагирует и как ведёт себя в определённой ситуации. Они действуют за пределами осознанного восприятия.

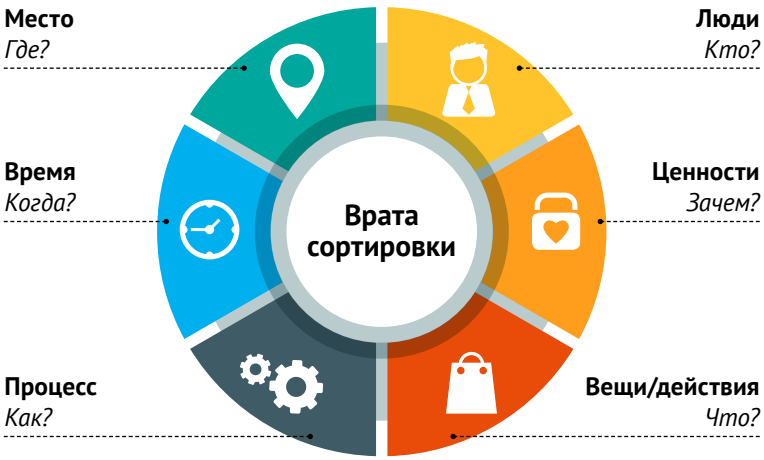
Метапрограмм много, но здесь мы рассмотрим только одну из возможных — программу «Врата сортировки» (см. схему). Она определяет ценностные ориентиры. Распознав их, мы поймём, что на самом деле важно для человека.

Люди. Кто? Для клиента важны люди и их отношения. Такой человек говорит в основном о людях. Если его куда-то приглашают, то наиболее важный для него вопрос — «Кто там будет?».

Действия, вещи. Что? Такие люди обращают внимание на вещи и предметы: машина, ручка, телефон, стол, часы. Рассказывая про место, человек начнёт описывать обстановку, одежду, цвет обоев или расположение мебели.

Ценности. Зачем? Для этого человека более важны причины и мотивы действий, то есть ответы на вопросы «Зачем?» и «Почему?». Скорее всего, он будет употреблять много слов, обозначающих ценности: любовь, счастье, дружба, вера, надежда.

Процесс. Как? Для человека важен процесс, последовательность шагов. Например: «Я встал утром, выпил кофе, оделся, вышел на улицу и пошёл к метро». Человек как будто пересказывает фильм, который недавно посмотрел.



Время. Когда? Человек фокусируется на времени. Он хорошо в нём ориентируется и разбирается, для него важно, когда что было, во сколько, в какой день недели, важны часы, минуты. В речи очень много временны́х «меток»: вчера, восемь утра, зимой, на рассвете, в январе.

Место. Где? Человеку важно место, в котором что-либо будет происходить, его собственное местоположение. Скорее всего, этот человек с большим удовольствием будет рассказывать о местах, в которых бывал или собирается побывать либо где он находился в какой-то момент времени.

Круг дальнейшего чтения

- ***Голви, Тимоти. Работа как внутренняя игра. Раскрытие личного потенциала***. — *Москва: «Альпина Паблишер», 2012.*
- ***Рейнольдс, Марша. Коучинг: эмоциональная компетентность. Направьте свои эмоции (EQ) на успех в работе***. — *Москва: Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003.*
- ***Стар, Джули. Коучинг: полное руководство по методам, принципам и навыкам персонального коучинга***. — *Москва: Бизнес Психология, 2011.*

Консультант в современном мире должен быть больше чем просто экспертом: важно быть отличным коммуникатором, отслеживать состояние человека, учитывать его и выстраивать верную линию взаимодействия. Только тогда те знания, советы и планы, которые мы даём людям, будут для них полезны и применимы. А ведь именно в этом и заключается наша миссия — способствовать повышению финансовой грамотности и улучшению жизни тех, кто к нам обращается за советом, читает наши статьи или приходит на мероприятия.

Всемогущие паттерны

Текст:
Наталья Югринова

Финансовый консультант способен не только помочь снять симптомы нездорового финансового поведения, но даже избавить от его причин. Как показывает практика консультанта по финансовой грамотности Проекта Минфина России из Новосибирска Антона Кизяковского, часто «корень зла» заключается в том, что человек плохо понимает, чего он хочет от жизни. Обретение этого знания позволяет радикально изменить как отношение к деньгам, так и саму жизнь.

Преодолеть страх перед инвестициями, избавиться от долгов и закредитованности, научиться контролировать расходы — распространённые запросы, с которыми люди обращаются к финансовым консультантам. При этом лишь 30% клиентов имеют сформулированные цели и более или менее ясно представляют своё будущее. «Как правило, люди приходят с «сырыми» желаниями, — отмечает Антон Кизяковский, который занимается финансовым консультированием с 2010 года. — Даже если у них имеются сбережения, они толком не знают, что делать со своими деньгами. Они хотят справиться с неразберихой в личных финансах и бизнесе либо выйти из сложной финансовой ситуации. Но у них нет чёткого видения своей жизни на годы вперёд».

Разработка финансового плана, как правило, начинается с самоидентификации клиента. На практике модели финансового поведения, как и типы личности, укладываются в несколько распространённых сценариев. Кизяковский выделяет четыре таких типажа финансовой личности.

1. «Растратчик». В эту категорию попадают люди с самым разным уровнем дохода, которых объединяет общая проблема: им никак не удаётся создать личный капитал. Все силы они бросают на рост дохода, но заработанные деньги буквально испаряются. На вопрос, куда они уходят, человек разводит руками и не может ответить. Ключевая цель консультанта — научить клиента вести учёт бюджета, планировать покупки и делать сбережения.

2. «Инвестор». У человека есть определённый капитал, который он, возможно, пытается приумножить. Однако он хочет разместить его более надёжно, более доходно — чтобы получать постоянный пассивный доход и больше времени уделять не зарабатыванию денег, а семье и личностному развитию. Ключевая цель консультанта — научить клиента использовать современные финансовые инструменты и грамотно инвестировать.

3. «Зависимая женщина». Обычно это домохозяйка, которая находится в материальной и финансовой зависимости от мужа и понимает свою уязвимость. Она хочет позаботиться о благополучии — своём и детей — в случае развода или возникновения неблагоприятной ситуации, когда муж потеряет работу. Ключевая цель консультанта — обнаружить возможные источники дохода, научить вести личный бюджет и делать сбережения, проработать долгосрочный финансовый план.

4. «Запутавшийся делец». Клиент управляет бизнесом, однако в делах царит неразбериха. Личный кошелёк и счета компании постоянно приходят друг другу «на выручку», финансовая ситуация запутанная, и не очень понятно, сколько на самом деле доступных средств есть в наличии и как ими эффективно распоряжаться. Ключевая цель консультанта — провести ревизию личных финансов и бизнеса, научить упорядоченному и систематическому учёту финансов, планированию покупок, инвестированию свободных средств.

Чтобы вместе с клиентом определить его цели и приоритеты и подготовить финансовый план, нужно учитывать психологию поведения конкретного человека. Люди принимают финансовые решения — как и сколько зарабатывать, на что потратить деньги, куда инвестировать, кому отдать в управление — не только из логических соображений, но и на основе собственных эмоций. Поэтому в работе финконсультанта и психолога так много общего. И тот и другой начинают с простых вопросов, выявляют определённые паттерны поведения и помогают человеку начать вести себя по-новому. И тому и другому важно, чтобы клиенту было комфортно, он доверял специалисту и смог раскрыться на встречах. И тот и другой предполагают, что работать над своим здоровьем — как финансовым, так и психологическим — можно на протяжении всей жизни.

«У многих моих клиентов, — рассказывает Антон Кизяковский, — интерес к финансовой грамотности возник благодаря участию в настольных играх «Денежный поток» и «Денежный поток олигарха»[1]. Собирается компания, начинает играть, и по поведению каждого игрока видны его особенности мышления, шаблоны финансового поведения, реакция на те или иные ситуации. Например, один тратит все доступные средства и не боится брать кредиты, второй осторожничает, третий забывает требовать свои дивиденды у банка. Я замечаю эти детали и на их основе могу сформировать индивидуальное предложение, начать диалог». Далее непосредственно на личных встречах консультант выясняет текущую ситуацию клиента: сколько он зарабатывает, на что тратит свои деньги, какие планы имеет, какие крупные покупки наметил.

Часто, говорит Кизяковский, этот момент является поворотным и буквально открывает людям глаза: они начинают озвучивать свои мечты и понимают, что достичь их — вполне реально. «Денежное поведение — это следствие, — считает он, — а причина проблем с деньгами лежит глубже — в отношении человека к себе. Изменив первопричину, меняешь и следствие. У человека загораются глаза, появляются мотивация и чёткий план действий». О том, какие перемены в жизни может принести работа с финансовым консультантом, эксперт рассказал на трёх реальных примерах.

Антон Кизяковский, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России, Новосибирск

«Как правило, люди приходят с «сырыми» желаниями. Даже если у них имеются сбережения, они толком не знают, что делать со своими деньгами. Они хотят справиться с неразберихой в личных финансах и бизнесе либо выйти из сложной финансовой ситуации. Но у них нет чёткого видения своей жизни на годы вперёд»

[1] *«Денежный поток» — образовательная бизнес-игра (в настольном или онлайн-формате), разработанная американским предпринимателем и инвестором Робертом Кийосаки. Имеет несколько изменённых и доработанных версий, в том числе «Денежный поток олигарха» — эта игра была создана на постсоветском пространстве и привязана к современным российским реалиям.*

Кейс 1. Спокойствие и контроль

32-летняя Юлия Латыпова — дизайнер одежды из Новосибирска: этой осенью она выпускает свою первую коллекцию трикотажа LATYPOVA SWEATERS. С Антоном Кизяковским она познакомилась в декабре 2019 года через общих друзей, а в январе 2020-го пришла к нему на консультацию. Серьёзных финансовых проблем у девушки не было: интуиция всегда помогала избегать долгов и кредитов. Скорее, ей хотелось получить советы по запуску бизнеса и контролю личных финансов. Однако уровень финансовой грамотности у Юли оказался сравнительно невысок, а чёткой картинки будущего в голове не было. Когда она узнала, что ей предстоит распланировать свою жизнь на 10 лет вперёд, то стала сомневаться, что сможет это сделать. Но после серии консультаций, игропрактики, семинаров, тренингов она успешно справилась с задачей — и теперь считает, что планировать надо на ещё более долгий срок. Она застраховала жизнь, проинвестировала 600 тыс. рублей на фондовой бирже и сформировала план по росту дохода — на 30% каждый год. Всего за полгода работы с консультантом Юлии удалось разобраться с личным бюджетом, своими целями и способами их достижения.

Юлия Латыпова:

Первым и самым простым шагом стал учёт доходов и расходов. Я делаю это в приложении «Дзенмани»: к нему можно привязать свои счета в банке, чтобы приложение само фиксировало траты и поступления. В конце месяца программа выдаёт аналитический отчёт, можно посмотреть статьи расходов, спланировать бюджет с учётом обязательных и необязательных трат и сбережений. Затем я научилась строить не только планы на ближайшую перспективу, но и долгосрочные — на 10 лет вперёд и даже на всю жизнь. Навык планирования сделал меня счастливее: я чувствую себя комфортнее и спокойнее, когда знаю наперёд, что ждёт меня в будущем, чего я хочу и на что могу рассчитывать. Моя жизнь стала более упорядоченной: раньше цифры приходилось держать в голове, что-то ускользало из памяти, а теперь можно взглянуть в приложение — и перед тобой наглядный срез твоего финансового состояния. Что касается бизнеса, то вместе с Антоном мы составили удобные таблицы для отслеживания потока доходов и расходов, я научилась структурировать затраты, планировать продажи. У меня больше нет паники и страха, я чётко знаю, сколько должна произвести и продать продукции, чтобы окупить свои затраты. Чувство контроля очень успокаивает.

3 совета финансовым консультантам от Антона Кизяковского

1. *Переместите фокус с себя на клиента. Включите эмпатию и постарайтесь взглянуть на ситуацию глазами человека, который к вам обратился: чего он хочет, чем занимается, о чём мечтает, как представляет идеальную жизнь.*
2. *Чем быстрее вы избавите клиента от «синдрома выученной беспомощности», тем лучше. Большинство людей полагают, что их успех и благополучие зависят от кого-то другого: родственников, супругов, работодателя, государства. Убедите клиента, что его счастье — в его сфере ответственности. Это тот самый «переключатель», который радикально меняет финансовое поведение.*
3. *Учите финансовой осознанности — способности анализировать любую ситуацию, составлять планы, видеть взаимосвязи и нести ответственность за свои решения.*

Кейс 2. Меняем «советскую закалку»

57-летняя инженер-строитель Ольга Баканова попала на консультацию к Антону Кизяковскому почти случайно. В 2016 году коллеги рассказали, как иногда остаются в офисе поиграть с ним в «Денежный поток», — и заразили её своим энтузиазмом. Ольга решила к ним присоединиться. Каждая игра давала ей пищу для размышлений: она замечала ошибки финансового поведения, которые совершает и в жизни. Например, она часто стеснялась просить зарплату (как в жизни, так и в игре) — так что, бывало, за выполненные услуги с ней не рассчитывались или подолгу задерживали оплату. Постепенно она стала всё больше интересоваться темой финансовой грамотности и решила обратиться напрямую к консультанту. В результате свежим взглядом посмотрела на стоимость своих услуг и повысила их в соответствии с квалификацией, начала просить предоплату

с заказчиков, составила финансовый план, стала совладелицей небольшого бизнеса и открыла индивидуальный инвестиционный счёт (ИИС).

Ольга Баканова:

Я выросла в те времена, когда учили не думать о деньгах, заботиться о других, а не о себе. Но как я смогу помочь другим финансово, если сама не буду обеспечена? Начав играть в «Денежный поток» и общаться с компанией людей, которым интересна финансовая грамотность, я стала постепенно менять свои привычки. Подсела на программу Coinkeeper, где веду учёт доходов и расходов. Стала адекватно оценивать свои услуги и просить аванс. Решила пустить «в работу» свои небольшие накопления. Я всегда думала, что инвестиции требуют больших сумм, которых у меня никогда не было. Оказалось, можно начинать с малого. Вложила 50 тысяч рублей в доходный автомобиль, который мы купили сообща, открыла ИИС, на который приобрела акции и облигации. Иначе эти деньги лежали бы в банке на депозите с копеечным процентом. Стала более рационально относиться к расходам; каждый раз перед покупкой задаю себе вопрос: а действительно ли мне нужна эта вещь? Моя ближайшая цель — сделать все новоприобретённые привычки постоянными. А ещё я очень хочу лучше разобраться в инвестициях на фондовой бирже. Мне ужасно интересно научиться читать котировки, оценивать риски. Сейчас я сама управляю своим счётом, не прибегаю к помощи доверительного управляющего. Да, пойти к консультанту психологически сложно: вам же придётся признать свои проблемы. Но тема денег одинаково сложна для всех. Рекомендую книгу Роберта Кийосаки «Богатый папа, бедный папа», в которой это очень хорошо описывается.

Кейс 3. От ипотеки к осознанности

Михаил Зайцев, ныне директор филиала компании «Эрконпродукт», всегда был главным «добытчиком» в семье. Как распоряжаться деньгами, тоже решал он. В 2017 году он решил обратиться к консультанту, когда понял, что даже при приличном заработке остаётся в финансово неустойчивом положении. Виной тому были ипотека, растущие расходы и неумение инвестировать свободные средства. Михаил прошёл игропрактику, посетил тренинги, обучение в личном формате — а затем позвал жену и старшего сына поиграть вместе в «Денежный поток». В итоге вся семья вовлеклась в процесс составления семейного бюджета, планирования, инвестирования. 15-летний сын, который прежде выпрашивал у родителей мопед, вдруг отказался от идеи необязательной покупки и начал мыслить на перспективу. Он подсчитал, что если будет откладывать деньги и грамотно ими распоряжаться, то к 30 годам сможет накопить приличный капитал. А отец продал свой дорогостоящий автомобиль, решив, что на работу может ездить и на общественном транспорте, погасил ипотеку и через некоторое время перевёз семью в Москву, где занял ведущую должность в компании.

Михаил Зайцев:

Я пришёл с запросом научиться личному инвестированию, но в ходе работы с консультантом полностью пересмотрел своё финансовое поведение. Мы определили слабые места в бюджете, нашли резервы, я смог закрыть кредиты и избавиться от ненужных расходов, а излишки направить на инвестиции. Уже много лет я ежедневно веду учёт своих доходов и расходов. На текущий момент я продолжаю активно инвестировать: у меня есть брокеры, которые распоряжаются зарубежными инвестициями, есть дивидендные акции. Знания и навыки, которые я получил, работая с финансовым консультантом, стали отправной точкой для дальнейшего развития. Всего за полтора года мне удалось погасить ипотеку и принять решение о переезде в столицу. Мой пример показывает, что к финансовому консультанту имеет смысл обращаться не только в сложной ситуации, но и тогда, когда кажется, что всё неплохо, есть какие-то активы и отложенные средства. Взгляд со стороны всегда полезен. В поведении любого человека можно найти источники для корректировки. Если человек прислушается к советам, примет критику и изменит свои привычки, результат не заставит себя долго ждать.

Вопрос денег

Индивидуальные консультации полезны тем, что клиент получает не только рекомендации по решению финансовых проблем и новые знания по управлению личными или семейными финансами. Иногда его ждут интересные открытия, которые помогают значительно повысить благосостояние. Журнал «Дружи с финансами» публикует небольшую подборку реальных житейских историй из практики консультантов Проекта Минфина России.

260 тысяч «из ниоткуда»

Ирина Литовченко, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

В начале января ко мне за консультацией обратилась женщина по имени Ольга. Она слышала о возможности получить налоговый вычет за расходы на лечение и хотела узнать подробности. Проблема заключалась в том, что чеки, подтверждавшие оплату медицинских услуг, были давно утеряны. Я поспешила её успокоить: для получения данного вычета чеки не являются обязательным документом: достаточно оформить в соответствующем лечебном учреждении справку об оплате по установленному образцу, приложить до-

говор с медучреждением и копию его лицензии. Попутно ответила на несколько вопросов, связанных с нюансами заполнения и способами подачи декларации по форме 3-НДФЛ, и рассказала о возможностях личного кабинета налогоплательщика.

На этом консультация могла бы закончиться. Но у меня есть привычка немного расширять зону интересов клиента и пытаться найти, чем ещё могу быть ему полезна. Нередко это позволяет открыть человеку возможности, о которых он даже не подозревал. И в результате он уходит от тебя совершенно счастливым, с ощущением того, что ему повезло оказаться в нужное время в нужном месте.

Продолжая разговаривать с Ольгой, я затронула тему социальных вычетов по расходам на обучение (любое — даже на курсах маникюра), на протезирование зубов для любимой мамы, упомянула про возможность ежегодно заявлять своё право на социальный вычет в пределах 120 тысяч рублей, имущественный вычет на приобретение квартиры в размере 2 млн рублей…

На этом месте моя клиентка вздохнула. Я тут же среагировала: «Может быть, у вас есть конкретные вопросы по этой теме?» «Да нет, всё понятно, я вздыхаю от жадности, — улыбнулась Ольга. — Как всё-таки жаль, что социальный вычет можно получать каждый год, а имущественный — только один раз в жизни. Своё право на имущественный вычет я реализовала очень давно и, к сожалению, в минимальном размере. Сейчас он очень пригодился бы для ремонта в новой квартире!»

Я стала выяснять подробности, и оказалось, что Ольга воспользовалась вычетом до 1 января 2001 года, — а значит, ей предоставили вычет по подоходному налогу с физических лиц на основании статьи 3 федерального закона «О подоходном налоге с физических лиц» (№ 1998-1 от 07.12.1991). Это обстоятельство давало Ольге законное право претендовать на имущественный вычет по налогу на доходы физических лиц в соответствии со статьёй 220 Налогового кодекса РФ, вторая часть которого вступила в силу 1 января 2001-го.

Как правило, во время консультации клиент может получить много больше, чем рассчитывал. Главное для консультанта — не останавливаться и продолжать поиск проблемных зон

Ольга слушала затаив дыхание. Всё ещё сомневаясь, что это возможно, дома она тщательно перепроверила документы. Вычет действительно был предоставлен до вступления в силу второй части Налогового кодекса, поэтому Ольга с лёгким сердцем подала документы на имущественный вычет по вновь приобретённой квартире. По моему совету она приложила к документам письма Минфина России № 03-04-05/29229 от 24.07.2013 и № 03-04-05/5889 от 13.02.2014 в качестве подтверждения её права на повторное получение имущественного вычета. А в конце мая клиентка прислала отзыв: благодаря консультации неожиданно для себя она получила налоговый вычет в размере 260 тысяч рублей — сумму, на которую она и не думала претендовать.

Правила умножения

Владимир Катков, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

Некоторое время назад ко мне обратилась девушка с просьбой проконсультировать её по теме личных финансов. Вопрос звучал так: «Как копить и приумножать накопленное?»

Я понял, что ей нужно объяснить принципы составления личного бюджета, сформировать его и научить составлять самостоятельно. Для начала мы определили период бюджетирования — календарный месяц. Так проще считать, поскольку основные поступления семья получает ежемесячно. Расходы, соответственно, также стали планировать на месяц. Договорились, что все деньги, которые зарабатывает семья, будем классифицировать как «доход», а то, что тратит, — как «расход».

Таким образом, полученный кредит будет считаться доходом, так как семья получает средства в свой оборот, а деньги, направляемые на накопление, — расходом, ведь они из текущего оборота изымаются.

Я передал клиентке разработанную мной электронную таблицу семейного бюджета, в которой мы выделили все возможные виды доходов её семьи и указали по каждому из них поступления на конкретный месяц. При планировании расходов руководствовались тем же принципом. В начале выписали все типы расходов. Одним из видов расходов в рамках бюджета определили «накопления», установив комфортную сумму, которую семья будет ежемесячно откладывать. Остальным видам ежемесячных расходов мы также задали значения в рублях — так, чтобы эти значения с учётом «расходов на накопления» не превышали ежемесячные доходы.

Далее я рекомендовал клиентке каждый день заносить в таблицу фактические доходы по тем статьям, которые были указаны в плане. Формулы, прописанные в таблице, позволяли автоматически считать разницу между планом и фактом. Таким образом моя клиентка смогла увидеть, сколько денег она должна получить в этом месяце как доход, а также сумму, которая у неё остаётся по той или иной статье расхода.

В процессе консультации я узнал, что семья раз в несколько месяцев покупает оптом определённые виды товаров: в такие моменты расходы естественным образом увеличиваются. Для решения этого вопроса мы определили периодичность

Первый шаг к тому, чтобы начать сберегать, — это подробный анализ своих расходов и доходов. Второй — планирование

таких покупок, среднюю сумму, а затем разделили её на количество месяцев — чтобы каждый месяц можно было понемногу откладывать деньги на эти цели. Выведенные из ежемесячных расходов деньги на любые накопления я рекомендовал перевести на депозит и учитывать отдельно.

По сути, в ходе одной консультации мы вместе с клиенткой заложили основы финансового учёта и планирования для её семьи.

«Подушка» для карантина

Марина Суменкова, консультант по финансовой грамотности Проекта Минфина России

На консультацию, которая была организована в рамках осенней Недели финансовой грамотности 2019 года, ко мне пришла женщина по имени Елена, по профессии дизайнер интерьеров. Она воспитывала пятилетнего сына и была в своей семье основным кормильцем.

На момент нашей встречи финансовая ситуация женщины выглядела неплохо. Она работала фрилансером как индивидуальный предприниматель и в среднем зарабатывала около 100 000 рублей в месяц. Однако доходы не были регулярными: заработок фрилансера зависит от количества и сложности проектов.

Семья жила в собственной квартире, не имела ипотеки — а значит, была избавлена от крупных ежемесячных платежей. Проблема состояла в том, что расходы Елены примерно равнялись доходам, что не позволяло формировать сбережения. При

этом у женщины был кредит в размере 350 000 рублей, полученный под 14% сроком на три года, а также кредитная карта с задолженностью в 120 000 рублей с процентной ставкой 28% годовых. Свою кредитную карту Елена использовала для компенсации расходов в те периоды, когда доход был ниже, чем в более успешные месяцы. Однако женщине не всегда удавалось погасить долг в льготный период. В результате за несколько лет у неё накопилась задолженность. Как только Елене удавалось заработать больше, она всегда старалась побыстрее рассчитаться с кредитом, поскольку «подушки безопасности» не было. Просрочки Елена не допускала, поэтому банк каждый год увеличивал лимит по её кредитной карте на 10%.

Женщина рассказала, что значительная часть кредита была взята для поддержки родственницы, которая боролась с онкозаболеванием: в этом ей помогали все члены семьи, в том числе Елена.

Ко мне Елена обратилась за профессиональными рекомендациями по поводу управления кредитной нагрузкой. Кроме этого, в своё время она что-то слышала о страховании на случай болезни и хотела понять, как это работает.

На консультации мы всегда проводим анализ расходов и определяем необходимый минимальный уровень; это всегда требуется сделать для управления финансовой ситуацией. Регулярные ежемесячные расходы семьи выглядели так: коммунальные платежи и связь — 7 000 рублей, питание — около 20 000, выплаты по кредиту — 12 000, транспорт — каршеринг, такси, общественный — около 5 000, прочие расходы — около 15 000. В состав минимальных расходов мы не включили затраты на отпуск, путешествия, ремонт, технику и крупные подарки.

Что мы сделали, чтобы улучшить ситуацию с кредитной нагрузкой? Прежде всего посчитали, сколько процентов в год Елена должна платить за использование кредитной карты. При постоянной задолженности в 120 000 рублей получилось 36 000 в год. Это было первое открытие, которое клиентка совершила в ходе консультации. Елена поняла, что вместо того, чтобы досрочно погашать кредит, взятый под 14% годовых (как это было раньше), лучше избавляться от задолженности по кредитной карте, обслуживание которой обходится ей в два раза дороже.

Чтобы снизить сумму платежа по кредиту и избежать финансового риска просрочки, я предложила ей рефинансировать кредит, продлить срок до 5 лет и увеличить его размер на сумму задолженности по кредитной карте. После этого за счёт полученных от банка средств полностью погасить долг по «кредитке». Елена согласилась и даже решила закрыть эту карту, чтобы в очередной раз не попасть в кредитный капкан. При этом осенью 2019 года появились новые предложения от банков — кредитные карты со ставкой 12% и другие специальные предложения.

В дальнейшем Елена реализовала наш план: рефинансировала кредит под 12,5% годовых, что позволило сократить ежемесячный платёж до 11 000 рублей, и полностью избавилась от «карточного долга».

Правильное использование финансовых инструментов помогает не только сбалансировать нерегулярные доходы и постоянные расходы, но и сформировать «подушку безопасности»

Помимо этого, на консультации мы обсудили возможность страхования жизни — для накоплений и спокойствия Елены. Она выбрала программу накопительного страхования жизни с покрытием дополнительных рисков и с квартальным взносом, запланировала под это деньги, а в дальнейшем мы настроили автоматическую оплату каждый месяц. На «годовщину» договора планируем изменить периодичность оплаты на годовой взнос. Кроме этого, в перспективе клиентка рассматривает договор детского накопительного страхования для сына.

Сразу же после консультации Елена начала формировать «подушку безопасности», размер которой в её ситуации должен быть не меньше 120 000 рублей. Благодаря чёткому планированию и контролю сделать это удалось за несколько месяцев, даже несмотря на новогодние праздники.

В результате к марту 2020 года, когда на фоне пандемии началось затишье деловой жизни, Елена подошла со сформированной «подушкой безопасности», которая помогла семье справиться с ситуацией. Именно для таких случаев предназначен этот инструмент.

Грант в помощь

Как получить средства на реализацию проекта в области финансовой грамотности

Текст: **Екатерина Смолина,**
финансовый консультант, руководитель РКМЦ по Челябинской области, менеджер и руководитель проектов-победителей президентских грантов «Малые города — большие возможности» (2016), «Деньги на старт» (2017), «Финансовые грамотеи» (2019).

Для реализации проектов в сфере финграмотности зачастую одного энтузиазма недостаточно: требуются средства, и порой немалые. Чтобы их получить, необходимо ориентироваться в инструментах, источниках финансирования, а также — запастись терпением.

Грантовое финансирование — один из наиболее распространённых источников, благодаря которым «взлетают» проекты, имеющие социальную или научную значимость для общества, но немонетизируемые. Просветительская деятельность по повышению финансовой грамотности населения точно так же подходит для получения финансовой помощи, как и многие другие сферы. Поэтому консультанты-методисты могут смело подавать заявки на грантовые конкурсы — как социальные предприниматели или учредители некоммерческих организаций, занимающиеся образовательной деятельностью. Как показывает практика, грант можно получить практически на любую идею, если удаётся обосновать её пользу.

В России работает около 70 фондов-грантодателей. Как правило, их можно разделить на следующие группы.

1. **Государственные.** Они используют для выплаты бюджетные средства, имеют структурированную процедуру выдачи субсидий, чёткие требования к проектам, готовые формы подачи заявок и подробные рекомендации по их заполнению.
2. **Частные.** Такие фонды получают средства от граждан или коммерческих организаций в виде пожертвований. У частных грантодателей требования к форме заявок менее жёсткие, а сроки изучения проекта значительно короче.

3. **Посреднические.** Это организации-субподрядчики, распределяющие средства частных и государственных фондов между некоммерческими организациями, которые подали заявления для получения гранта.
4. **Корпоративные.** Фонды, созданные корпорациями.

На сегодня одним из самых крупных субъектов, выдающих гранты, остаётся государство. Как правило, поддержка проектам, связанным с финграмотностью, может оказываться по двум направлениям: президентские гранты и гранты Минэкономразвития. Каждый тип проекта предполагает различные суммы поддержки и зависит от определённых условий. К примеру, проекты, реализуемые в небольших регионах и рассчитанные на непродолжительное время, могут претендовать на сумму до 500 тыс. рублей. В более крупных регионах — до 3 млн. Если в проект вовлечено несколько регионов или федеральных округов, он может получить от 3 млн рублей, а если проводится на федеральном уровне — от 10 млн.

Чтобы получить грант, необходимо победить в конкурсе. Но на этом всё не заканчивается: в дальнейшем придётся чётко следовать программе использования полученного финансирования.

При участии в грантовом конкурсе, который анонсирует фонд, необходимо суметь доказать важность идеи или проекта, а также убедить будущего грантодателя в своём опыте и ответственности. Кроме этого, необходимо соблюсти ряд других условий. Перед тем как подать проект на грант, потребуется детально его проработать, желательно — апробировать, а ещё лучше — подавать на конкурс действующий проект, имеющий определённые результаты. Цель, задачи и идея проекта должны соответствовать приоритетным направлениям и требованиям фонда грантодателя. Инновационность и уникальность проекта, а также социальная значимость и решение конкретной проблемы — тоже очень важные составляющие заявки на грант. Если вы отразите в ней степень своего участия (софинансирование), масштабность реализации проекта, возможность его тиражирования, то дополнительные баллы вам обеспечены.

Кроме этого, важно, чтобы некоммерческая организация, от лица которой вы подаёте заявку на грант, имела положительный имидж, сайт, активные группы в социальных сетях, положительные отзывы, опыт реализации успешных проектов и не имела задолженности по налогам и сборам.

При подготовке заявки на грант необходимо составить смету своих расходов, учесть все качественные и количественные показатели, которых вы рассчитываете достичь, а также возможность их измерить и подтвердить.

На начальном этапе разработки проекта также важно определить круг партнёров и заручиться от них письмами, гарантирующими поддержку и поясняющими её характер. Это может быть информационное сопровождение, предоставление помещения, участие в качестве экспертов и т. д.

Впоследствии всю отчётность по использованию гранта нужно будет предоставить в фонд. Обычно это делается в электронной форме, что очень удобно. При необходимости можно вносить изменения и дополнения в проект во время его реализации; вы имеете право даже скорректировать бюджет — правда, не чаще одного раза в отчётный период. С куратором от фонда грантодателя, который будет вести ваш проект, всегда есть возможность обсудить подобные детали.

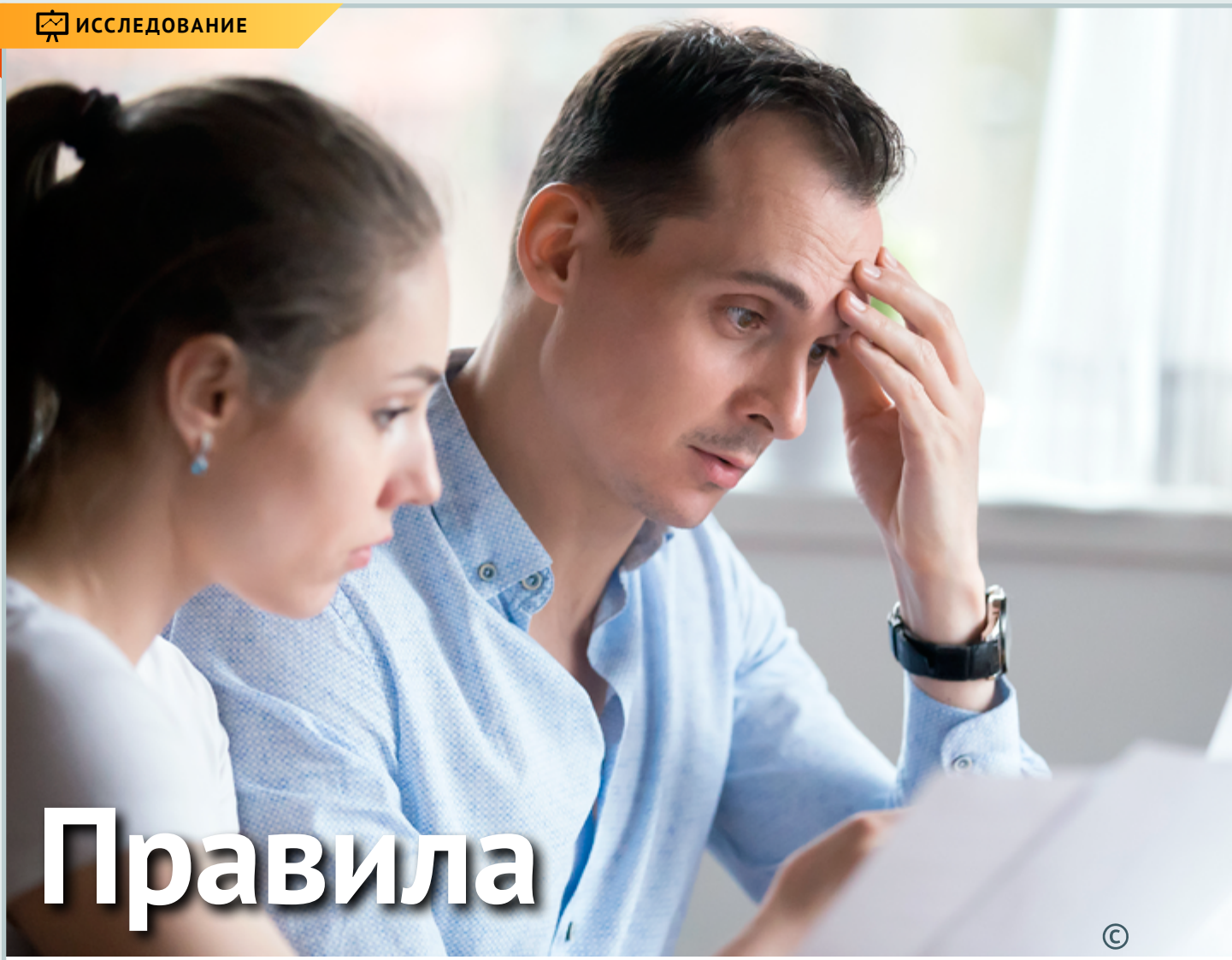
Многие отказываются даже от идеи участвовать в грантовых конкурсах, боясь проигрыша и других неудач, хотя ничего невозможного в этом нет. Главное — проявить усердие, внимание к деталям, довести начатое до конца, не пасовать перед большим объёмом документации и не бояться брать на себя ответственность.

Источники информации:

https://konkursgrant.ru
http://grantist.com
https://vsekonkursy.ru
https://президентскиегранты.рф
https://www.asi.org.ru.

7 шагов для получения гранта

1. *Выявить и сформулировать проблему, определить её значимость.*
2. *Сформулировать цель проекта, а также прогнозируемые результаты.*
3. *Сформулировать задачи проекта, способствующие достижению цели.*
4. *Определить мероприятия, необходимые для решения задач.*
5. *Составить план реализации проекта.*
6. *Оформить заявку на грант.*
7. *Получить финансирование.*



Правила финансового поведения

Институт национальных проектов в 2020 году подготовил подробный материал на тему «Закредитованность населения: социально-экономические, институциональные и поведенческие факторы». Приводим фрагменты исследования, полезные для работы консультантов-методистов.

Условия кризиса и социально-экономической нестабильности, вызванные пандемией, усиливают действие поведенческих факторов, затрудняя принятие финансово грамотных решений. Без корректировки модели потребительского поведения одного только изменения социально-экономических и институциональных факторов закредитованности будет недостаточно.

С точки зрения баланса общественных интересов, вероятно, не вполне справедлива ситуация, когда государство, участники рынка, профессиональные сообщества и общество в целом — как коллективный налогоплательщик — вынуждены занимать своего рода патерналистскую позицию по отношению к закредитованному потребителю. Кажется логичным ожидать, что в ответ он сменит модель поведения и сделает всё, чтобы не допустить повторения подобной ситуации в будущем.

Чтобы выйти из порочного круга закредитованности, необходимо работать также с поведенческими факторами и стрессом, который возникает в результате избыточной долговой нагрузки. И тут у сообщества специалистов в области финансовой грамотности есть несомненное преимущество как в силу накопленных в рамках Проекта компетенций, так и в силу непосредственного контакта с целевой аудиторией, в том числе в онлайне. Вот лишь несколько примеров деятельности, призванной скорректировать модель поведения закредитованного потребителя (дополнение перечня и баланс мер могут стать предметом обсуждения для экспертного сообщества).

1 Борьба с «социальным одиночеством», развитие горизонтальных социальных связей — один из способов выхода из ловушки бедности и закредитованности[1]. Социальные связи и окружение человека воздействуют на его поведение. Обмен опытом с другими людьми, попавшими в аналогичную ситуацию, обсуждение вариантов решения (включая способы смены рода деятельности, поиска источников дохода, изменения потребительских практик) психологически разгружают человека, делая его поведение более взвешенным. Большую роль играет и позитивный опыт грамотных решений в области сбережений, потребления, управления индивидуальными рисками — как модельный, в рамках обучения, так и реальный. Такая активность может вестись в онлайне.

Включение в такого рода социальные взаимодействия, организуемые сообществом, может быть обязательным условием получения помощи закредитованным потребителем (вплоть до вступления в процедуру личного банкротства).

2 Таргетированное информирование потребителей позволяет оказывать сфокусированную и своевременную поддержку по тем вопросам, которыми человек занят в конкретный момент.

Это предполагает тесную кооперацию сообщества финансовых просветителей с представителями других сфер деятельности. Финансовая грамотность на рабочем месте, в торговых точках (вплоть до печати конкретных рекомендаций на кассовых чеках), в местах получения государственных услуг (МФЦ, отделы социального обеспечения, отделения профильных ведомств) позволит оказывать поддержку потребителю в момент принятия им того или иного финансового решения. Перечисленные организации или продолжили свою работу в период пандемии, или первыми открываются при смягчении карантинных мер. Кроме того, цифровые инструменты — социальные сети, онлайн-ресурсы по финансовой грамотности — также позволяют решать задачу таргетированного информирования потребителей.

По данным Глобального исследования предпочтений, Россия занимает 35-е место из 76 стран по готовности отказаться от незамедлительных выгод для получения выгод в будущем

Примеры информационных мер, направленных на снижение кредитования.

- ***Армения:*** *организации, выдающие микрозаймы, должны информировать заёмщика о реальной годовой процентной ставке, предупреждая, что заёмщик должен реально оценить свои возможности по закрытию обязательств.*
- ***Гонконг:*** *обязательным является не только раскрытие полной информации о займе перед совершением сделки, но и видеозапись процесса «разъяснения» условий займа.*

[1] *Karlan, D. S. Social Connections and Group Banking // The Economic Journal. Vol. 117. No 517. — 2007, February. — Pp. F52–F84.*

- ***Ирландия:*** *Центральный банк контролирует даже шрифт предупреждений о рисках в связи с микрозаймами. Эта информация должна быть заключена в рамку, написана кеглем более крупным, чем остальной текст, и оформлена полужирным шрифтом.*
- ***Великобритания:*** *Служба рекламных стандартов (Advertising Standard Authority) выставила требования микрофинансовым организациям вместе с предупреждением о годовой процентной ставке по займу также публиковать ссылку на сайт ресурса, который оказывает помощь должникам.*

3 Использование «мягкого подталкивания» (наджинга) предполагает создание специальных условий, обеспечивающих предсказуемость поведения людей без запрета альтернативных вариантов действий. Например, для того чтобы помочь человеку справиться с прокрастинацией и сложностями самоконтроля, кредитные организации могут предлагать потребителям понятные и простые схемы выплат, систему напоминаний, автоматическое списание средств, приложения, облегчающие контроль расходов, и т. д.[2]

В Сан-Антонио (США) был запущен проект компании Accion, в котором применены инструменты «мягкого подталкивания» (наджинга) для стимулирования своевременных возвратов микрозаймов. В этих целях были использованы напоминания по СМС и по электронной почте.

Программа дала позитивные результаты: сумма накопленных долгов у людей, участвовавших в ней, уменьшилась на 25%.

4 Создание простых и исполнимых правил (чек-листов) для действия в определённых ситуациях (как в связи с закредитованностью, так и при принятии сложных финансовых решений в принципе).

В рамках проекта организации Neighborhood Trust (Нью-Йорк,, США) были запущены программы финансовой грамотности для малообеспеченных людей. Помимо образовательной составляющей, участники создавали счета в кредитном союзе, которые должны были пополнять, но довольно быстро переставали ими пользоваться. Для стимулирования их финансовой дисциплины создали простые чек-листы, вся важная информация была собрана в одной карточке. Проект дал позитивные результаты: с введением простых чек-листов участники стали пользоваться счётом чаще.

Поведенческие факторы, влияющие на закредитованность

- *Зависимость от точек отсчёта[1], как следствие — стремление удержать сложившийся уровень потребления и неготовность снижать запросы. Это может проявляться в виде дисбаланса между необязательными тратами (например, на досуг) и тратами, направленными на получение образования, укрепление здоровья, личностное развитие (которые могли бы повысить конкурентоспособность человека на рынке труда и облегчить смену экономической модели деятельности).*
- *Когнитивные искажения[2], и в частности специфическое восприятие займа не как безусловного обязательства (в том числе переходящего к наследникам), связанного с личной ответственностью. Так, 24% россиян считают допустимым невозврат кредита, а 40% не воспринимают как проблему незначительную задержку выплат по займам[3].*
- *Смещение к настоящему (переоценка текущих выгод и недооценка будущих издержек) и низкий самоконтроль — едва ли не более значимые факторы закредитованности, чем недостаточный уровень финансовой грамотности[4]. Люди, испытывающие трудности с самоконтролем, чаще совершают импульсивные траты, а испытывая недостаток средств, используют дорогие займы (в частности доступные в короткие сроки и (или) в пунктах продажи — POS-кредиты).*

[1] *Зависимость от точек отсчёта — поведенческая особенность, при которой человек оценивает выгоды и издержки не в абсолютном выражении, а относительно точек отсчёта. Причём проигрыши воспринимаются острее, чем эквивалентные по величине выигрыши. См.: Tversky A., Kahneman D. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk // Econometrica. Vol. 47. No2. — 1979. — P. 263–291.*

[2] *Когнитивные искажения — систематические ошибки в мышлении.*

[3] *Анализ долговой нагрузки населения, V Всероссийская неделя сбережений (2018).*

[4] *AGathergood J. Self-Control, Financial Literacy and Consumer Over-Indebtedness // Journal of Economic Psychology. No 33. — 2012 — P. 590–602.*

[2] *«Долговой беспредел: бедных отправляют в объятия «чёрных кредиторов»? Комментарий Семёна Новопрудского // BFM.ru. 2020 (www.bfm.ru/news/425872).*

Невиртуальные риски

Эффект цифровизации амбивалентен. Этот процесс одновременно содержит в себе большие возможности для потребителей финансовых услуг и несёт значительные угрозы для безопасности людей. Институт национальных проектов в своём исследовании «Риски, возникающие из-за особенностей поведения потребителя финансовых услуг» рассказал о возможных путях решения проблемы. Приводим фрагменты исследования на эту тему.

Исследователи классифицировали финансовые риски, сопутствующие цифровой жизни людей, на четыре большие группы.

1

Риски, возникающие из-за особенностей поведения потребителя финансовых услуг:

а) нехватка знаний в сфере цифровой финансовой грамотности, когнитивные сложности при сравнении условий разных цифровых финансовых услуг могут приводить к недооценке рисков и принятию финансовых решений, ухудшающих положение потребителя;

б) «виртуальность» в восприятии денежных средств, сочетающаяся с лёгкостью совершения финансовой операции (всего несколько кликов!), может приводить к росту числа ошибок и неверных действий с негативными финансовыми последствиями;

в) поведенческие искажения — такие как недостаток самоконтроля, «смещение к настоящему» (переоценка настоящих выгод или издержек по сравнению с будущими), снижение «боли от уплаты» (англ. pain of paying, то есть эффекта, из-за которого оплата наличными субъективно воспринимается как потеря более значительная, чем оплата банковской картой или иным безналичным способом), излишняя уверенность в себе, — могут приводить к чрезмерному потреблению цифровых финансовых услуг или услуг, использующих инновационные способы оплаты (например, магазины без касс Amazon Go и т. п.).

Действие описанных выше рисков усугубляется низким уровнем «тревожности» российских потребителей при пользовании цифровыми финансовыми услугами. Так, по данным НАФИ, 34% россиян считают, что рисков в этом случае нет.

Исследование, проведённое Лабораторией Касперского в 2017 году в 17 странах, продемонстрировало остроту проблемы «цифровой гигиены». Наиболее уязвимый возраст — 25–34 года. 52% молодых людей делились в интернете своими личными документами (копии паспортов, прав и т. д.); 46% — финансовой информацией, платёжными реквизитами.

Для сравнения: аналогичные значения для людей старше 55 лет — 27%.

В среднем по России 40% респондентов делились личными документами (что несколько выше, чем в среднем по Европе — 35%), и 30% — финансовой информацией (в Европе — 33%).

2

Риски, возникающие из-за несовершенства рынка цифровых финансовых услуг и неравномерного распределения «рыночной власти» между поставщиком услуги и потребителем:

а) использование компаниями «цифрового следа» потребителя (знаний о поль-

зовательской активности в онлайне) для подталкивания его к той или иной финансовой операции;

б) рост влияния компаний на потребителей за счёт оказания разноплановых цифровых услуг, что может привести к недобросовестному их оказанию или навязыванию дополнительных услуг, которое потребитель не может распознать.

Некоторые примеры навязанных услуг могут носить анекдотичный характер. Так, один москвич оснастил ворота на своей даче GSM-реле, для работы которого использовалась сим-карта. Через несколько месяцев выяснилось, что ворота перестали реагировать на СМС-сообщения из-за нулевого баланса сим-карты. Оказалось, что деньги с неё списывались за платные услуги, на которые ворота якобы сами подписались. После обращения потребителя к оператору связи деньги были возвращены.

С расширением роли крупных компаний, оперирующих данными о клиенте и предоставляющих цифровые услуги, потребитель становится всё более уязвим перед недобросовестными действиями компаний;

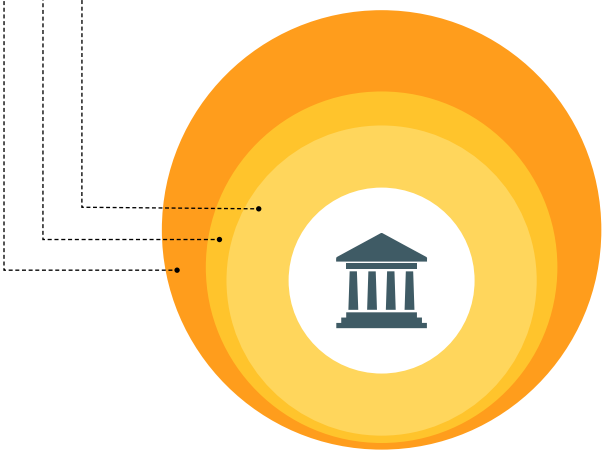
в) уязвимость услуг перед цифровым мошенничеством, включая:

- *фишинг* — «выманивание» у пользователя через электронные письма, сообщения в социальных сетях или СМС персональных и конфиденциальных данных — например, логинов и паролей для доступа к личному кабинету, номера банковской карты;
- *фарминг* — перенаправление пользователя на ложную страницу с целью получения его персональных данных либо произведения платежа в пользу мошенника вместо настоящего продавца товаров или услуг;
- *установка шпионского программного обеспечения*, передающего злоумышленникам персональные данные с компьютера или телефона;
- *взлом* — кража персональных данных учётной записи в социальной сети, перехват учётной записи;
- *организация финансовых пирамид,* маскирующихся под передовые финансовые сервисы (платформы краудлендинга, инвестиции в блокчейн и криптовалюту и т. д.).

100% онлайн-банков содержат угрозу несанкционированного доступа к личной информации клиентов и сведениям, составляющим банковскую тайну.

61% онлайн-банков имеют низкий или крайне низкий уровень защищённости.

54% банков уязвимы для проведения мошеннических операций и кражи денежных средств.



Источник: Positive Technologies (2019). Уязвимости онлайн-банков

3 Риски, возникающие из-за несовершенного или нерелевантного регулирования цифровых финансовых услуг:

а) недостаточная защита собираемых персональных / конфиденциальных данных граждан, а также недостаточный контроль соблюдения компаниями требований по их использованию и хранению увеличивают уязвимость потребителя;

б) неотработанные механизмы раскрытия информации могут приводить к росту числа недобросовестных провайдеров цифровых финансовых услуг;

в) недостаток координации между различными ведомствами внутри страны или между регуляторами разных стран (например, при совершении трансграничных сделок) затрудняет защиту прав потребителя;

г) сложность ограничения дискриминации, основанной на использовании цифровых технологий.

4 Риски, связанные с особенностями технологий цифровых финансовых услуг:

а) принятие решений на основе алгоритмов может приводить к отказу в предоставлении услуги или к предложению услуги на несправедливых условиях

Противодействие

Для снижения рисков цифровизации, перечисленных выше, могут использоваться разнообразные инструменты.

1. Регулирование

Ключевые вопросы, с которыми сталкиваются регуляторы в разных странах, решая проблему снижения рисков цифровизации, следующие:

а) *как найти баланс между обеспечением финансовой доступности и соблюдением защиты прав потребителей цифровых финансовых услуг?*

б) *как использовать возможности RegTech (цифровых технологий в области регулирования — от Regulation Technologies) и SupTech (цифровых технологий в надзорном процессе — от Supervisory Technologies) для повышения эффективности регулирования и надзора?*

Дополнительная сложность для регуляторов заключается в том, что с появлением новых цифровых услуг возникает потребность в совершенствовании подходов к регулированию.

2. Развитие цифровой финансовой грамотности

Учитывая, что регулирование рынка не успевает за появлением новых цифровых услуг, все большее значение имеет повышение (базовой) цифровой финансовой грамотности населения. Важной предпосылкой для стимулирования роста цифровой финансовой грамотности может стать сбор релевантных данных — оценка качества цифровых финансовых услуг и уровня цифровой финансовой грамотности населения. Это позволит определить наиболее уязвимые группы, а также разграничить проблемы, требующие решения за счёт увеличения защищённости прав потребителя или за счёт повышения уровня финансовой грамотности.

3. Цифровой наджинг

Цифровые технологии расширяют возможности по применению регулирования, которое не ограничивает провайдера цифровых финансовых услуг или потребителя, а подталкивает потребителя к ответственному и финансово грамотному поведению (наджинг, от англ. to nudge — подталкивать). Примерами инструментов цифрового наджинга могут быть:

а) *мобильные приложения, облегчающие контроль расходов, планирование бюджета и достижение финансовых целей;*

б) *сервисы, позволяющие потребителю лучше контролировать своё поведение, ограничивая поведенческие искажения (импульсивность, зависимость от мнения окружающих, переоценка текущих выгод / издержек по сравнению с будущими).*

К наджинговым сервисам относятся, в частности, автоматические платежи по кредитам или автоматическая оплата услуг ЖКХ, позволяющие потребителю соблюдать финансовую дисциплину без борьбы с прокрастинацией.

Возможность установить автоматическое перечисление части поступивших на счёт средств на специальный сберегательный счёт позволяет справиться со «смещением к настоящему» (переоценкой текущих выгод / издержек по сравнению с будущими) и регулярно сберегать. Подобные сервисы уже предоставляют многие крупные российские банки.

4. Цифровая бизнес-этика

Ещё одним инструментом снижения рисков, вызванных недобросовестным поведением финансовых компаний, может стать разработка этических стандартов ведения бизнеса в его цифровой составляющей. Как показано выше, компании обладают большим объёмом данных о клиенте, что в сочетании с несовершенством регулирования может приводить к ущемлению прав потребителей цифровых финансовых услуг и дискриминации. Выходом может стать саморегулирование компаний и выработка (при участии государства и профессионального сообщества в сфере финансовой грамотности) лучших практик оказания цифровых финансовых услуг и принципов ответственного и этичного ведения цифрового бизнеса.

вследствие несовершенства работы алгоритма (завышенная ставка по кредиту, завышенный страховой тариф);

б) ненадёжность связи, сбои в работе программ или цифровых финансовых платформ могут приводить к невозможности получить цифровую финансовую услугу.

1 января 2020 года вступил в силу закон № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», который ввёл базовое регулирование сферы краудфандинга и краудлендинга.

Топ-5 книжных новинок о финансах

Для расширения профессионального кругозора консультантов

Книги Роберта Кийосаки и Наполеона Хилла наверняка уже давно стоят на ваших полках. Пришла пора обратить внимание на книжные новинки 2019-2020 годов на тему финансовой грамотности. Они будут полезны как для финансовых консультантов, так и для широкой аудитории.

Управлять финансами

1

Макаров Сергей. Пять элементов финансового благополучия. — Москва — Казань: Finarty, ООО «Издательский дом Маковского», 2020.

Книга финансового консультанта Сергея Макарова даёт необходимые базовые знания и рассказывает о том, как выстроить систему управления личными финансами, активами и пассивами, доходами и расходами, сбережениями и инвестициями, чтобы в конечном счёте обрести финансовую свободу и построить надёжный фундамент своей жизни. Личный финансовый план, использование страхования, правила обращения с финансовыми сервисами и продуктами, азы инвестиций — об этом и о многом другом рассказывает автор книги, известный российский эксперт в области финансовой грамотности.

Перечисляя пять элементов, Сергей Макаров не забывает упомянуть и о шестом как самом ключевом. По его мнению, это мы сами и наша финансовая дисциплина, которая является залогом стабильности в будущем.

Формировать стратегию выживания

2

Гольдштейн Эми. Джейнсвилл. Как выживал маленький городок после закрытия завода General Motors. — Москва: Эксмо, 2020.

Экономические кризисы ритмичны. Никто и никогда не застрахован от потери работы или смены экономической конъюнктуры в стране. Это показал и текущий «коронакризисный» год, в который многие люди остались без работы. Обладатель Пулитцеровской премии Эми Голдштейн рассказывает, как выживали жители промышленного города Джейнсвилла, когда его главный завод закрылся за два дня до Рождества, и девять тысяч человек потеряли свой единственный источник дохода. Джейнсвилл начал меняться на глазах. На улицах появились многочисленные таблички «Продаётся», установленные рядом с домами, начался бум агентств, выдающих займы «до зарплаты», и многое другое. Что связывает и разобщает людей в эпоху экономических потрясений? Как продолжать жить после изменений? В книге можно найти ответы на многие вопросы.

Работать на результат

3

Харди Даррен. Накопительный эффект. От поступка — к привычке, от привычки — к выдающимся результатам. — Москва: Бомбора, 2020.

Грамотное планирование и чёткая «дорожная карта» действий — важные составляющие финансового благополучия. Миллионер, предприниматель и лайф-коуч Даррен Харди рассказывает о том, как маленькими шагами достичь больших целей: именно в этом заключается смысл накопительного эффекта финансового планирования.

Свой первый миллион автор заработал в 24 года, а когда ему исполнилось 27, его компания уже имела оборот в 50 млн долларов. В книге он приводит шесть стратегий успеха, напоминая при этом, что секретным ингредиентом в каждой из них является именно накопительный эффект. Легендарная книга, которую на Западе давно окрестили библией по саморазвитию и лабораторией по изучению успеха, признана бестселлером престижных книжных рейтингов The New York Times и Wall Street Journal.

Инвестировать со смыслом

4

Феоктистова Елена. Инвестиции без риска. Как заработать на жильё, образование детей и пенсию. — Москва: Бомбора, 2020.

Куда вложить деньги, если их немного и вы не готовы ими рисковать? И как разобраться в сложных финансовых инструментах — акциях, облигациях, паях ПИФов, если вы ничего не понимаете в инвестировании и не хотите углубляться в незнакомую тему? Книга Елены Феоктистовой — максимально простое руководство по приумножению капитала. Прочитав её, вы узнаете, как купить машину, дачу, квартиру при более чем скромной зарплате, выплатить ипотеку в максимально сжатые сроки, заработать на комфортную старость, перестать ломать голову, где взять денег на отпуск, ремонт и образование ребёнка. Советы автора отнюдь не умозрительны. Елена родилась в многодетной семье и работала со школьной скамьи. Сейчас ей 35, она руководит Центром финансовой культуры и кроме основного дохода у неё есть собственный бизнес и долгосрочный инвестиционный портфель.

И... не жаловаться

5

Синсеро Джен. Не ной. Вековая мудрость, которая гласит: хватит жаловаться – пора становиться богатым. — Москва: Бомбора, 2019.

Многим знаком мировой бестселлер автора — «НИ СЫ. Восточная мудрость, которая гласит: будь уверен в своих силах и не позволяй сомнениям мешать тебе двигаться вперёд», книга о саморазвитии и уверенности в своих силах. Новый текст — это квинтэссенция методик и стратегий по перенастройке финансового мышления. По мнению автора, деньги — всего лишь горстка бумажек и монет, поэтому нужно чётко понимать, зачем они нужны лично вам. При этом неясные мечты всегда ведут к таким же результатам, считает она.

«Если даже такая нищебродская тушка, как я, сумела поправить своё финансовое положение, сможет кто угодно!» — заявляет автор книги Джен Синсеро. До 40 с лишним лет она жила в переделанном гараже, одевалась в секонд-хенде и не могла себе позволить вылечить зубы. Сейчас она путешествует по всему миру, останавливаясь в пятизвёздочных отелях. Джен не только снимает психологические блоки на пути к достойному доходу, но и отвешивает энергетический пинок, придающий силы для достижения самых смелых целей.

Рейтинг составила Екатерина Сушко, к. э. н., консультант по мероприятиям, связанным с информационной кампанией в рамках реализации Программ по повышению уровня финансовой грамотности на территории Волгоградской области

Банкротство физических лиц: просто о сложном

Текст: **Эльман Мехтиев**,
председатель совета СРО «МиР»,
президент Национальной ассоциации
профессиональных коллекторских агентств

По дате принятия законов, связанных с банкротством, можно отслеживать наиболее сложные времена для экономики современной России. Сейчас, как и шесть лет назад, толчком к принятию новых правил банкротства физических лиц стало резкое ухудшение платёжеспособности заёмщиков.

Напомню рекордные цифры по росту уровня просрочки и количеству должников в 2014–2015 годы. В этот период доля кредитов, которые заёмщики перестали обслуживать, достигла 9% розничного кредитного портфеля российских банков. На просрочку вышел каждый пятый кредит, каждый десятый был безнадёжным, а количество должников за год увеличилось на 1,5 млн человек.

Сейчас, в 2020-м, ещё сложнее прогнозировать дальнейшее развитие событий. Пандемия, закрытие на 2–3 месяца огромного количества предприятий, сокращение дохода во многих домохозяйствах на 20–80% — всё это ставит устойчивость рынка под угрозу, а риск второй волны осенью не даёт возможности точно спрогнозировать, что будет дальше.

Между тем уже сейчас мы видим ухудшение качества кредитного портфеля банков практически в каждом сегменте. Так, доля просроченной задолженности в автокредитовании уже достигает 6,6% против 6% в начале года. В сегменте потребительского кредитования она составляет в настоящий момент около 12% против 10,7% в январе, в кредитных картах — 16% против 14,2%.

Кроме того, основываясь на опыте предыдущих лет, можно предположить, что пик просроченной задолженности накроет нас спустя 5–6 месяцев после начала кризисных явлений. В этом смысле сентябрь и октябрь станут показательными и определяющими.

2020 год: внесудебное банкротство физических лиц

Закон о банкротстве в версии 2014 года подвергался на протяжении нескольких лет жёсткой критике по причине того, что предусмотренная им процедура была слишком дорогой, а гражданину, оказавшемуся в трудной финансовой ситуации, сложно изыскать необходимые 100–200 тыс. рублей для оплаты услуг финансового управляющего. Неясно было также, что делать тем, чей долг ниже установленного размера, при отсутствии возможности погасить его.

Всё это в совокупности с ухудшением платёжеспособности заёмщиков, связанным с пандемией, побудило приступить к активной разработке и принятию закона о внесудебном банкротстве, который вступил в силу с 1 сентября 2020 года.

Эволюция закона о банкротстве

2002

Принят Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» (№ 127-ФЗ), действие которого распространяется только на юридических лиц.

2014

Вступили в силу поправки, которые по факту стали десятой главой Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» (№ 127-ФЗ), расширив его действие на физические лица и реабилитационные процедуры, применяемые в отношении гражданина-должника.

2020

В Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» (№ 127-ФЗ) внесены дополнения, касающиеся внесудебного банкротства гражданина-должника.

Новая процедура применима при наличии всего двух обстоятельств:

1. Сумма долга составляет от 50 000 до 500 000 рублей.
2. Судебные приставы не нашли у гражданина имущество и доходы, за счёт которых можно погасить задолженность, и вернули исполнительный лист взыскателям (кредиторам).

По итогам 2020 года мы можем увидеть новый рекордный показатель — более 100 тыс. банкротств, и это без учёта упрощения процедуры для физических лиц

В этом случае физическое лицо имеет право подать заявление через многофункциональный центр (МФЦ) по месту жительства или пребывания. В своём заявлении гражданин должен указать известных ему кредиторов и размер долгов перед ними. В течение одного рабочего дня МФЦ обязан проверить сведения, указанные в заявлении физического лица, в банке данных исполнительных производств на сайте Федеральной службы судебных приставов. Если подтвердится, что исполнительное производство прекращено и в отношении должника нет новых исполнительных листов, возбуждённых после даты закрытия исполнительного производства, то не позднее чем через три дня в Едином федеральном реестре сведений

Различия упрощённой и классической процедур банкротства

	Банкротство физических лиц в судебном порядке (2015)	Упрощённое банкротство физических лиц (2020)
Критерии	Минимальная сумма задолженности составляет **500 тыс. рублей** Срок просроченной задолженности — **не менее 3 месяцев**	Сумма долга составляет **от 50 тыс. до 500 тыс. рублей** Судебные приставы не нашли имущество и **вернули исполнительный лист** взыскателю (кредитору)
Срок процедуры	**7 месяцев**	**6 месяцев**
Кто ведёт процедуру банкротства	**Финансовый управляющий**	**Не требуется** привлечение финансового управляющего
Кто признаёт банкротом	**Суд**	**Автоматически** после того, как МФЦ вносит информацию в ЕФРСБ
Стоимость	Около **100 тыс. рублей**	**Бесплатно**
Последствия	**Должник не сможет** во время процедуры банкротства: • передарить свои активы или внести их в уставной капитал компании; • заложить свою собственность; • выехать за границу (однако такой запрет можно аннулировать, если грамотно подать ходатайство о снятии); • выступить гарантом или поручителем по обязательствам третьих лиц; • вступить в сделки, сумма которых превышает 50 тыс. рублей (сделки, заключённые в предыдущие годы, могут быть оспорены). **Кроме этого:** • регистрация новой собственности проводится только лично финансовым управляющим; • банковскими счетами банкрота также руководит финансовый управляющий. Часть ограничений после банкротства снимается. **Последствия процедуры:** • в течение трёх лет (или более — в зависимости от организации) банкрот не имеет права занимать руководящие посты; • в течение пяти лет нельзя повторно провести процедуру банкротства; • при оформлении нового кредита банкрот в обязательном порядке должен уведомить банк об имевшей место процедуре банкротства.	Гражданину на время процедуры **запрещается** брать новые кредиты, займы, выступать поручителем. **Последствия** упрощённого банкротства также регламентированы ст. 213 закона «О несостоятельности (банкротстве)»: • в течение трёх лет (или более — в зависимости от организации) банкрот не имеет права занимать руководящие посты; • в течение пяти лет нельзя повторно провести процедуру банкротства; • при оформлении нового кредита необходимо в обязательном порядке уведомить банк о факте применения процедуры внесудебного банкротства.

о банкротстве (ЕФРСБ) публикуется информация о начале процедуры внесудебного банкротства.

Если же в банке данных исполнительных производств не окажется нужных сведений, МФЦ возвращает заявление, и должник сможет подать его повторно через месяц либо оспорить отказ через суд.

С момента публикации данных в ЕФРСБ кредитор прекращает начисление штрафов, пеней и процентов по всем обязательствам должника, за исключением долгов:

- по алиментам;
- по возмещению вреда, причинённого жизни или здоровью;
- по возмещению морального вреда;
- не указанных в заявлении.

Кроме того, если в это время заёмщик получит в собственность имущество (например, по наследству), то он будет обязан уведомить об этом МФЦ в течение пяти рабочих дней, после чего внесудебное банкротство прекратится.

Прекратить его могут и сами кредиторы:

- если они не указаны в заявлении;
- если был занижен размер долга перед указанными в заявлении кредиторами;
- если обнаружено имущество человека.

В этом случае банкротство будет происходить через суд.

После размещения данных в ЕФРСБ начнётся внесудебная процедура банкротства, продолжительность которой составляет шесть месяцев. В этот период должнику запрещается брать новые кредиты и займы. Повторную процедуру внесудебного банкротства можно будет оформить не ранее чем через десять лет.

Главный плюс для заёмщиков заключается в том, что для них процедура будет полностью бесплатной, хотя, по расчётам Министерства экономического развития, в масштабах страны это обойдётся федеральному бюджету по меньшей мере в 400 млн рублей в год.

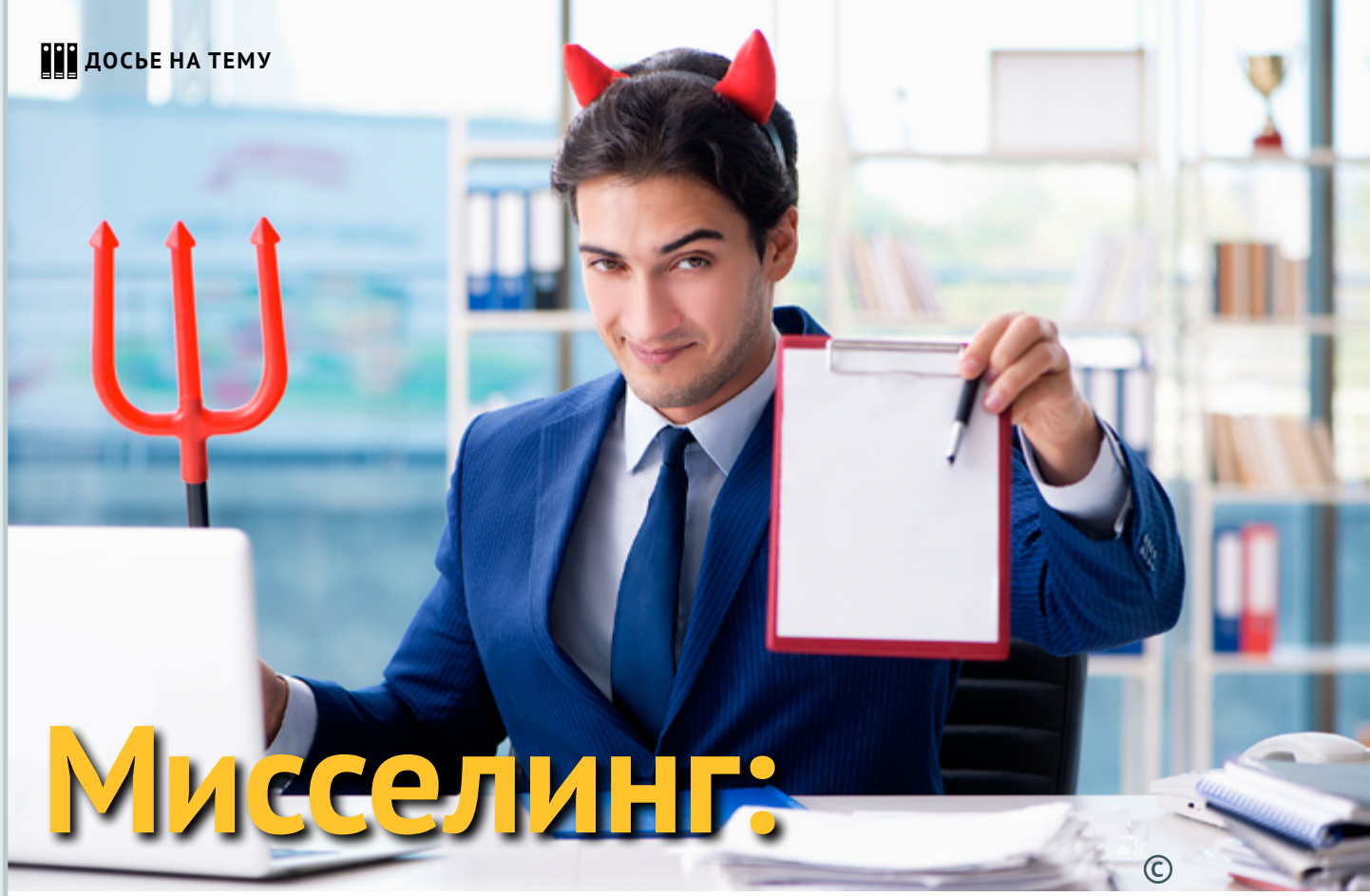
«Белые пятна» законопроекта

Всё бы хорошо, если бы не «белые пятна», которые присутствуют и в этом законе. Например, кредиторов волнуют вопросы: хватит ли сотрудникам МФЦ квалификации для проведения проверки, не столкнётся ли рынок с валом ошибок, на исправление которых потребуются дополнительные временные затраты? Кроме того, существует риск, что судебные приставы окажутся не в состоянии обнаружить всё имущество должника. К тому же потенциальный банкрот сам перечисляет кредиторов, перед которыми он имеет долговые обязательства, поэтому ему ничего не мешает указать лишь часть из них. Нельзя не упомянуть и о том, что в законе говорится только об имуществе, которое обязательно должно быть зарегистрировано (квартиры, машины). Но ведь мы все понимаем, что есть очень дорогостоящие активы, которые могут быть не зарегистрированы, притом что их было бы логично включить в конкурсную массу.

На данный момент хочется верить, что, несмотря на ряд недочётов, «машина по упрощённому банкротству» заработает без ошибок и на благо тех, кто реально нуждается в помощи.

Как и в 2015 году, весьма трудно строить прогнозы по спросу населения на услугу, однако очевидно, что она будет востребована, а количество банкротов может увеличиться в перспективе двух лет в разы. И если верить прогнозам, на основании которых и строились запросы на компенсацию расходов МФЦ из федерального бюджета, в ближайшие три года число таких банкротств может составить до 110 тысяч ежегодно.

Как показывает статистика последних пяти лет, востребованность процедуры банкротства у граждан растёт из года в год. По предварительным данным, по итогам 2020 года мы увидим новый рекордный показатель — более 100 тыс. рассмотренных исков, и это без учёта изменений в части упрощения процедуры банкротства физических лиц. Если сейчас потенциально начать процедуру могут около 1 млн должников, то при снижении суммы до 50 тыс. рублей — около 8 млн человек.



Мисселинг: страшный и предсказуемый

Текст: **Марат Сафиулин,**
руководитель Федерального фонда
по защите прав вкладчиков и акционеров

Мисселинг (misselling — англ.) в переводе означает «неправильная продажа». Суть этой недобросовестной практики заключается в том, что с помощью рекламы или личного воздействия клиенту продают не ту услугу, которую тот хочет приобрести, а ту, в продаже которой заинтересован продавец. При этом информация о важных потребительских свойствах этой услуги существенно искажается или недоговаривается, и в результате покупатель делает неправильный выбор.

Термин «мисселинг» используется почти исключительно в отношении «неправильных» продаж финансовых услуг. Хотя подобные нарушения правил честной продажи можно встретить фактически на всех торговых площадках — от овощного рынка до шикарных автосалонов. Вы приходите к автодилеру за бюджетной моделью универсала ценой в миллион рублей, а выезжаете — неожиданно для самого себя — на навороченном седане за полтора миллиона, да ещё

обременённом дорогим пятилетним кредитом. И потом ещё в течение нескольких лет недоумеваете, что вас заставило сделать столь странный выбор. Зато менеджер автосалона получит премию за продажу залежавшегося неликвида.

Примерно то же самое происходит в офисах респектабельных и не очень финансовых компаний: вы приходите за одной услугой, а оформляете совсем другую — как правило, более дорогую. В обоих случаях менеджеры пользуются нашей недостаточной осведомлённостью, а также тем, что мы не соблюдаем простейших правил рациональной покупки, речь о которых пойдёт в конце статьи.

Misselling по-европейски

В первой половине 1990-х годов в Великобритании разгорелся пенсионный скандал. Ранее там был принят закон, в соответствии с которым граждане могли переводить часть накоплений из государственной пенсионной системы на так называемые личные пенсионные планы в частных страховых компаниях. Страховщики воспользовались этой возможностью и стали стимулировать менеджеров и агентов к продаже именно таких «планов». При продаже активно продвигали тезис о возможностях получить значительно более высокую доходность при самостоятельном накоплении на пенсию, но забывали предупредить, что личные пенсионные планы не подпадают под государственную систему страхования, и при этом высокую доходность никто не гарантирует. В результате не менее двух миллионов пенсионеров, которые поддались уговорам коммерсантов, оказались в существенном проигрыше, а некоторые вынуждены были довольствоваться небольшой по европейским понятиям государственной базовой пенсией.

Правительство провело расследование и пришло к выводу, что имела место недобросовестная продажа со стороны страховых компаний. Пострадавшим были выплачены денежные компенсации, а жадным страховщикам предъявили судебные иски. С той поры термин misselling получил широкое распространение.

Примеры недобросовестных продаж фиксировались во многих странах. Чаще всего они касались инвестиционных продуктов, но иногда и кредитов, в частности продажи ипотечных займов. В этих случаях речь шла о том, что банки продавали гражданам займы на заведомо невыгодных для них условиях, хотя правила самой кредитной организации позволяли предложить более оптимальные варианты.

Проблема мисселинга в России

Несмотря на то что Роспотребнадзор и Банк России ещё с 1990-х годов ведут борьбу с не совсем честными (а иногда и вовсе нечестными) продажами финансовых продуктов, в нашей стране впервые проблема мисселинга попала в фокус общественного внимания в 2017 году, когда регулятор озаботился тем, как в российских банках реализуются полисы «инвестиционного страхования жизни» (ИСЖ).

Само наименование финансовой услуги сразу вводит потребителя в заблуждение, поскольку ИСЖ — не столько страховая, сколько инвестиционная услуга. Она похожа на накопительное личное страхование Госстраха СССР, которое известно многим пожилым россиянам (кстати, в Советском Союзе система накопительного страхования развивалась как альтернатива вкладам в сберкассу). Поэтому, когда в банках — в том числе крупнейших государственных — вкладчикам стали предлагать полисы ИСЖ, в целом это нормально воспринималось возрастными клиентами. Проблема заключалась в том, что полисы предлагались как особая форма долгосрочного вклада с повышенной процентной ставкой, которая не закреплена в договоре. При этом потенциального страхователя не предупреждали о серьёзных отличиях полиса от вклада.

В современной реальности полис ИСЖ и банковский вклад различаются существенно. Во-первых, несмотря на то что полис нам продают в банке, стороной договора является страховая компания. Случись что со страховщиком, обращаться к продавцу бесполезно: банк не несёт ответственности перед вами за договор, который вы заключили с другой организацией.

Естественно, что на деньги, переданные страховщику, не распространяется система страхования вкладов. Банкротство или временная неплатёжеспособность компании сделает невозможным своевременный и полный возврат денег по договору. Поэтому, принимая решение о приобретении полиса, в первую очередь нужно обращать внимание на страховщика, точнее, на его акционеров. Лучше всего, если его 100-процентный владелец — крупный банк

(из Топ-10). В этом случае велика вероятность, что в трудный период банк поддержит свою «дочку» и до негативного сценария дело не дойдёт.

Минимальный срок, на который заключается договор инвестиционного страхования жизни, — три года, но чаще всего — не менее пяти. Досрочно получить деньги в некоторых случаях можно, но только без дохода и со штрафными санкциями. В любом случае нужно очень внимательно читать пункты договора, касающиеся возможности его досрочного прекращения.

Поскольку полис страховой, выплаты по нему могут быть только при наступлении страховых случаев: как правило, это «дожитие до окончания срока договора» и «смерть». В обоих случаях выплачивается стоимость полиса плюс инвестиционный доход: в первом — вам, а во втором — вашему наследнику.

Что же представляет собой инвестиционный доход? Это доход, который будет получен с уплаченной суммы за время действия полиса за вычетом всех расходов, которые понесёт страховая компания, а также определённой прибыли, которую получит страховщик.

Теоретически по полису ИСЖ можно получить более высокий доход, чем по банковским вкладам, но в реальности бывает всякое. Так, в 2017-м тема «мисселинга» обрела особую остроту в связи с тем, что доход по открытым в 2012–2014 годах полисам оказался намного ниже, чем по банковским вкладам. Кризис 2014–2015 годов значительно сократил доходность инвестиционной деятельности страховых компаний и практически свёл на нет доход страхователей. Процентные же ставки по вкладам в банках были жёстко закреплены в договорах. В итоге вкладчики в этот период времени оказались в более комфортных условиях, чем владельцы полисов ИСЖ.

Конечно, у полисов есть свои преимущества перед вкладами. Кроме потенциально повышенной доходности, это, например, возможность получения налогового вычета или защищённость от посягательств кредиторов в случае банкротства. Проблема в том, что банки массово предлагали полисы традиционным вкладчикам, значительную часть которых составляли пенсионеры. А этой категории неинтересны налоговые вычеты, поскольку НДФЛ они не платят, да и от кредиторов 99% таких вкладчиков не бегают.

Изменить ситуацию поможет применение для всех участников финансового рынка единых стандартов информирования клиентов о рисках и других особенностях услуг

Основная претензия бывших вкладчиков — нынешних страхователей — это невыполнение обещаний повышенной доходности. В погоне за высокими комиссионными банки (точнее, их менеджеры) акцентировали внимание клиентов именно на этом потенциальном достоинстве полисов, забывая предупредить о наличии многочисленных подводных камней.

Теоретически граждане, пострадавшие от мисселинга в банках, могут предъявить кредитным организациям претензию о нарушении закона «О защите прав потребителей». В п. 1 статьи 10 этого замечательного правового акта говорится: «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора».

В случае признания банка виноватым ему придётся не только компенсировать потребителю финансовые потери, но и выплатить штраф, компенсацию морального вреда. Однако, в отличие от Великобритании, подобное развитие событий у нас практически невозможно. Потребитель не сможет доказать суду, что 3–5 лет назад в ходе устного контакта с одним из

менеджеров его некачественно проинформировали об особенностях услуги. А банк совершенно точно сможет предоставить письменные подтверждения того, что все условия страхования были однозначно прописаны в полисе, собственноручно подписанном клиентом. Конечно, при решении спора суд на 99% будет на стороне финансовой организации.

Поэтому основные усилия Банка России по пресечению опасной для потребителей и самого финансового рынка практики мисселинга направлены на то, чтобы простимулировать поставщиков услуг соблюдать принципы честной торговли. Необходимо, чтобы они предупреждали потребителей о самых важных особенностях услуг, которые продают. На самом деле далеко не всегда недобросовестные продажи стимулируются руководством финансовых организаций. Руководители, как правило, осознают стратегическую опасность применения маркетинга, который создаёт неадекватно завышенные ожидания у клиентов. Нет ничего более губительного для отношений банк — клиент, чем потерянное доверие.

Но в больших банках нередко территориальные структуры, руководители отдельных офисов в целях выполнения плана продаж действуют на грани фола. А некоторые руководители банков опасаются, что проявление банком излишнего «джентльменства» по отношению к клиенту приведёт к тому, что на нём заработает конкурент.

В этой связи особую важность обретает применение единых стандартов информирования клиента о рисках и иных особенностях услуг для всего финансового рынка. Банк России предпринял ряд организационных действий, чтобы установить такие общие правила. В частности, в феврале 2017 года рекомендовал банкам при продаже услуг, аналогичных полисам ИСЖ, письменно предупреждать клиентов о том, что на услугу не распространяется система страхования вкладов и она оказывается не самим банком, а также об иных рисках, сопутствующих данной услуге.

Кроме того, Банк России активно наращивает свои возможности по оперативному поведенческому надзору за деятельностью финансовых институтов, в том числе с использованием практики «тайного покупателя» для контроля продажи таких финансовых услуг.

Не только ИСЖ!

Представители Банка России неоднократно подчёркивали, что проблема мисселинга не ограничивается инвестиционным страхованием жизни. Вместо вкладов банки в течение многих лет предлагали обезличенные сберегательные сертификаты. По сертификатам выплачивались повышенные проценты, но при этом на них не распространялась система страхования вкладов. Однако с 2018 года разрешён выпуск только именных сертификатов, на вложения по которым распространяется система страхования вкладов, — а значит, по ним нет возможности устанавливать повышенные ставки. Фактически сертификаты превратились во вклады, и ряд крупнейших эмитентов этого вида ценных бумаг, в первую очередь Сбербанк России, свернули выпуск новых сертификатов.

Нередко банки предлагают вкладчикам собственные облигации или субординированные облигации. В этих случаях Агентство по страхованию вкладов точно ничем не сможет помочь их держателю; полагаться ему стоит только на солидность эмитента. Особенно опасны вложения в субординированные облигации, поскольку в случае банкротства их владельцы получают деньги в последнюю очередь. Кроме того, не исключены ситуации, когда владелец облигаций может остаться без выплат по ним и без банкротства.

В некоторых банках в качестве более доходной альтернативы вкладам предлагают структурные облигации. Это сложный финансовый продукт, который предназначен скорее для опытных инвесторов. Он действительно может принести более высокую доходность, но только если в период обращения облигации произойдёт определённое событие. Например, вырастет или упадёт индекс Московской биржи. В противном случае вы сможете рассчитывать максимум на возвращение стоимости покупки облигаций. При этом обычно структурную облигацию невозможно продать до конца срока её обращения. И конечно — никакой системы страхования вкладов!

Иногда мисселинг используется для реализации «пустых» активов, что в большинстве случаев может быть квалифицировано как мошенничество. Например, вам могут предложить приобрести акции самого банка, который находится на грани отзыва лицензии (инвесторов об этом, естественно, не предупреждают). Если акции не торгу-

ются на бирже, то у вас практически нет ориентира по их реальной стоимости. Возможно, в какой-то момент единственным покупателем этих ценных бумаг может оказаться сам банк, что позволит ему скупить акции за бесценок. Впрочем, скорее всего, продавший вам свои акции банк просто обанкротится, и никто в принципе не захочет у вас покупать его ценные бумаги.

Тысячи россиян стали жертвами мисселинга прежнего руководства Азиатско-Тихоокеанского банка, в офисах которого в течение длительного времени продавались векселя компании «ФТК». Компания изначально была неплатёжеспособной, не вела хозяйственной деятельности и расплачивалась с кредиторами исключительно за счёт привлечения новых клиентов. То есть вместо вкладов гражданам предлагалось вложиться в обязательства настоящей финансовой пирамиды. Высокая заявленная доходность векселей ФТК (12% годовых) и «солидное» место продажи помогли недобросовестным банкирам собрать на счета фирмы, созданной одним из акционеров банка, около 4 млрд рублей. Что убедило тысячи россиян обменять свои вклады на векселя совершенно не известной им компании, сказать сложно. В любом случае доверие к представителям банка сослужило им дурную службу. В 2018 году прокуратура Амурской области возбудила уголовное дело по факту хищения денег у инвесторов.

Обострение проблемы мисселинга во многом вызвано высоким уровнем доверия людей к банкам

Впрочем, история с векселями ФТК оказалась поучительной не только в плане недобросовестных действий прежнего руководства банка. Она свидетельствует также о возможности и целесообразности отстаивания своих прав. По данным СМИ, примерно 1,5 млрд рублей, потраченных гражданами на приобретение векселей-пустышек, удалось взыскать через суд у банка, который смог избежать банкротства и прошёл процедуру санации.

Почему банкам удаётся так легко вводить граждан в заблуждение и продавать не нужные им финансовые продукты и услуги? Во многом это объясняется относительно высоким уровнем доверия, которое банкам удалось завоевать в последние годы. По данным Национального института финансовых исследований, без малого 2/3 россиян сегодня доверяют (или скорее доверяют) отечественным банкам. Это значительно больше, чем у любых иных финансовых институтов. В рамках других исследований показателя доверия в 65% достигает сегодня только один государственный институт – российская армия.

Доверие к банковской системе сформировано в основном за счёт многолетней надёжной работы системы страхования вкла-

дов. Это очень серьёзное преимущество банковского сообщества, которое банки довольно успешно монетизируют. Однако чем больше россиян сталкивается с мисселингом, тем больший ущерб наносится авторитету банков.

Фондовый бум или фондовый мисселинг

Основным бенефициаром долгосрочного тренда снижения процентных ставок по вкладам, по всей видимости, становится рынок ценных бумаг. За последние годы в России количество частных инвесторов выросло в 3–4 раза. Миллионы людей вместо вкладов приобретают акции, облигации, паи ПИФов. В большинстве случаев инвесторами становятся клиенты банков, и именно в тех же банках, в которых у них были вклады, они открывают брокерские счета для приобретения ценных бумаг. Очевидно, что и в этом случае инициаторами фондовых инвестиций становятся менеджеры банков. Насколько качественно они информируют вкладчиков о новых возможностях? Не сталкиваемся ли мы и в этом случае с мисселингом?

С одной стороны, большого потока жалоб от новых инвесторов на дезинформацию в банках нет. Однако клиентская тишина может быть не столько свидетельством качественной продажи инвестиционных продуктов, сколько знаком исторической специфики момента. Фондовый бум 2017–2019 годов проходил на фоне почти беспрерывного роста котировок ценных бумаг. Дивиденды, которые получали новые акционеры, часто превышали проценты по вкладам. Вплоть до марта 2020 года на рынке для большинства новых инвесторов перспективы рисовались совершенно безоблачными. Мартовский коронавирусный обвал котировок должен был отрезвить инвесторов, однако начавшийся в конце того же месяца уверенный восстановительный рост, похоже, лишь подстегнул интерес граждан к рынку акций. По итогам первого квартала число брокерских счетов россиян выросло почти на 18%, а общее их количество превысило 5 миллионов.

Что будет с этой армией новых клиентов в случае более или менее длительного кризиса, когда котировки акций надолго уйдут в минус, компании станут отказываться от выплаты дивидендов, а по корпоративным и муниципальным облигациям пройдёт волна дефолтов?

По мере роста количества частных инвесторов риски мисселинга будут возрастать и на рынке ценных бумаг

Общение с новыми инвесторами наводит чаще всего на тревожные мысли. Большинство из них ориентировано на постоянный рост и выплату хороших дивидендов. Далеко не все понимают, что денежные средства, которые они хранят на брокерских счетах, никак не застрахованы.

Завышенные ожидания от рынка создают серьёзную опасность того, что во время кризиса мы можем столкнуться с неадекватным поведением новых инвесторов: оцепенение в период падения, панические распродажи бумаг на уровнях, близких к минимумам.

Кризисы на рынке неизбежны. Инвесторы должны быть готовы к ним изначально — при принятии решений об открытии счёта. В момент продажи инвестиционных услуг менеджеры в основном расписывают позитивные стороны рынка. Инвестор же должен всё время держать в голове возможности его обвала — хотя бы для того, чтобы понимать смысл стоп-заявок.

В 1990-е годы в стране также было большое число сверхоптимистично настроенных инвесторов. Однако крах рынка 1998–1999 годов и собственные неадекватные реакции инвесторов навсегда отвадили большинство из них от рынка ценных бумаг. Чтобы эта история не повторилась в ближайшие годы, участники рынка должны повышать качество продаж инвестиционных услуг, а также стимулировать своих клиентов к повышению инвестиционной грамотности.

Самих же инвесторов хотелось бы призвать быть осторожными и готовиться к вероятным глубоким и длительным просадкам, дефолтам, банкротствам эмитентов. Необходимо научиться управлять рисками собственного портфеля ценных бумаг. Фондовый рынок — это совсем не банковский депозит!

Как не попасться в ловушку мисселинга

Мисселинг — это почти всегда результат непосредственного воздействия менеджера на потребителя. В ходе общения менеджер умело использует свои преимущества лучшего знания продукта, который он продаёт, и огромный опыт продаж. Он знает, как эффективно противостоять возражениям, сомнениям клиента. Всё это помогает представителю финансовой организации манипулировать клиентом. «Качественный мисселинг» предполагает, что по итогам разговора у потребителя должно возникнуть впечатление о самостоятельном выборе «самой привлекательной» для него услуги.

Чтобы рационально взаимодействовать с продавцом, покупателю следует провести несколько предварительных действий перед визитом в финансовую организацию и в ходе общения соблюдать простейшие правила.

Правила покупки финансовой услуги

- *Перед тем как идти в банк или обратиться к интернету для поиска финансовых предложений, зафиксируйте на бумаге то, что вас интересует, что вы хотите найти.*
- *В ходе разговора или поиска информации старайтесь следовать именно изначально сформулированной задаче. Велика вероятность того, что вы получите совершенно новую информацию, которая также вас заинтересует и отвлечёт от изначально поставленной цели. Запишите её для спокойного изучения и продолжайте узнавать то, что вы изначально планировали. К внимательному изучению новых предложений вы вернётесь в следующий ваш «заход» в интернет или офис финансовой организации.*
- *При выборе инвестиционных услуг руководствуйтесь жёстким правилом: для 60–90% вашего семейного портфеля сбережений основными критериями выбора инструмента должны быть надёжность вложений и ликвидность, то есть вы должны иметь постоянную возможность оперативного получения тех денег, которые вложили.*
- *Всегда проверяйте, с кем именно вам предлагается подписать договор. Даже если в банке вас станут уверять, что это дочерняя компания, отложите момент подписания, проверьте информацию о компании в интернете, задайте вопрос финансовым консультантам.*
- *Помните, что если в договоре, который вы подписываете, нет слов «договор банковского вклада» или «договор банковского счёта», то совершенно точно ваши вложения по такому договору не страхуются АСВ.*
- *Фиксируйте всю информацию, полученную в ходе беседы, письменно, не стесняйтесь переспрашивать моменты, которые остались для вас не до конца ясными.*
- *Учтите, что активное предложение менеджером банка новой услуги свидетельствует о его личной заинтересованности в продаже именно этой услуги. Не обязательно это плохое предложение, но активность менеджмента означает, что продажа особенно выгодна для банка.*
- *Прежде всего вас должно насторожить стремление менеджера поторопить вас с принятием нового для вас решения. Это часто свидетельство мисселинга.*
- *Старайтесь приходить в банк для обсуждения возможных инвестиционных решений вместе с родственником или знакомым.*

Никогда не принимайте решения об использовании новой услуги в ходе первого разговора о ней с менеджером. Вам необходим «период охлаждения», для того чтобы спокойно разобраться в сути финансового предложения.

Краткая аннотация номера журнала «Дружи с финансами» для англоязычной аудитории

Your Friendly Finances

About "Your Friendly Finances"

The "Your Friendly Finances" magazine is published on behalf of the Ministry of Finance of the Russian Federation as part of a joint project with the World Bank titled "Financial Education and Financial Literacy". Published bi-monthly since February 2019. Distributed free of charge in electronic and printed form.

The publication targets a wide range of specialists working on the financial education of the population:

- financial and consumer protection advisers,
- members of regional expert communities,
- representatives of all levels of the executive and legislative branches of government,
- school and university teachers,
- journalists writing about economics and personal finance.

Website: ***www.finpronews.ru***
E-mail: ***editor@finpronews.ru***

About the project

The goal of the "Financial Education and Financial Literacy" project is to improve the financial literacy of Russian citizens, to help the population form reasonable financial behaviors, make informed decisions, take a responsible attitude towards personal finances, and improve the efficiency of protecting their interests as consumers of financial services.

The project is implemented in cooperation with the Russian Ministry of Economic Development, the Ministry of Education and Science, the Central Bank, Rospotrebnadzor and other agencies.

What does "Your Friendly Finances" write about in its 10th issue?

The new issue of the "Your Friendly Finances" magazine is devoted to financial advisers and financial literacy consultants working as part of the "Financial Education and Financial Literacy" project jointly run by the Russian Ministry of Finance and the World Bank.

This issue was created by the Editorial Board of the journal in cooperation with experts from the National Center for Financial Literacy (NCFG). Since 2016, the NCFG has trained 9,500 facilitating consultants in all regions of Russia, more than 1,500 of which became active participants in the Ministry of Finance's project.

Within the project, a facilitating consultant is an expert who was trained in the "Financial consulting" program of professional development run by the Financial University under the Government of the Russian Federation, and was included in the register of financial literacy consultants. In order to keep this status, he or she needs to take an annual training program, to run education events for adults at least five times a year, and to adhere to a code of ethics for consultants.

In 2019, the project's facilitating consultants ran over 12,800 events for the general public throughout Russia. With the beginning of the coronavirus pandemic, the number of events did not decline – instead, all activity moved online. "Your Friendly Finances" writes about the key remote activities run by NCFG, together with its partners, during the period of self-isolation. From April 2 to May 31, a large-scale online anti-crisis project titled "The pandemic and the crisis: protecting your financ-

№10 2020

es" was implemented, during which experts at various sites hosted more than 300 events. At the end of April, NCFG and the Financial University organized the fifth All-Russian online conference on improving financial literacy. And from June 10 to 30, NCFG launched a national online marathon titled "10 ways to get financial support from the state", during which experts told citizens about all possible instruments of state support and compensation for financial losses associated with the pandemic.

"Your Friendly Finances" publishes data from its own survey conducted among financial consultants from different regions of Russia. The consultants note that during the pandemic, interest in financial matters increased significantly. Among the hottest topics is how to take advantage of government support, restructure credit debts and go through personal bankruptcy proceedings. Respondents also reported that the forced transition to remote-only forms of work allowed them to increase consultation and audience coverage.

Natalya Kolbasina, financial literacy consultant of the vashifinancy.ru project and NCFG expert, suggests rules that help to keep the audience's attention during webinars. One of her tips is to avoid a didactic mode, instead sharing pro-tips and building the talk around real cases.

Several articles are devoted to describing specific cases from the practice of financial advisers and the solutions they offered to clients. They show that the tasks of a consultant often go beyond narrow financial issues and require an interdisciplinary approach. According to Anton Kizyakovsky, a financial consultant from Novosibirsk, the key problem is often that a person poorly understands her own life goals: acquiring this knowledge allows her to radically change not only the attitude to money, but also her life.

One of the most pressing problems in recent years is the high level of household debt, which has been exacerbated even further by the pandemic. In her master class, Natalia Sokolovskaya from St. Petersburg uses several real-life examples in order to talk about ways to restructure the loan burden: "A loan is just a tool; you can hammer in nails, or you can hurt your fingers. It all depends on how you handle it," says the consultant. A study by the Russian Institute of National Projects, a fragment of which we reproduce, lists the behavioral factors that most often lead to household debt.

For financial consultants, the magazine publishes a number of materials that can help them understand the changes taking place today in Russian legislation. For example, Federal Law No. 106-FZ which was developed during the pandemic allows borrowers to apply to the creditor by telephone for a repayment holiday of up to 6 months until September 30, 2020. However, not all borrowers who meet the specified criteria are able to use the scheme. Dmitry Yanin, chairman of the board of the International Confederation of Consumer Societies, explains the reasons for that as well as possible steps to take.

Also describing new legislation, Elman Mehdiyev, President of the National Association of Professional Debt Collecting Agencies, lists the main differences between the current and previous versions of the law on extrajudicial bankruptcy, which entered into force on September 1, 2020. The bankruptcy procedure becomes simpler, but the expert believes it will not eliminate the problems for either consumers or the system.

One of the problem areas for consumers which is still difficult to regulate by law is misselling. The essence of this unfair practice is selling a service in which the seller, not the buyer, is interested. Marat Safiulin, Head of the Federal Fund for the Protection of Investor and Shareholder Rights, created a misselling compendium for our readers, explaining the basic rules that the consumer should follow in order to avoid being sold an unnecessary product.

Система мотивации
консультантов-методистов

Ежегодно НЦФГ проводит опросы среди консультантов, которые позволяют скорректировать систему поддержки их деятельности.

Основные инструменты:

- конкурсы;
- система рейтинга и грейдов;
- развивающая программа вебинаров и семинаров;
- поддержка коммуникаций в сообществе;
- помощь в организации публикаций и эфиров в ведущих СМИ;
- возможность организации и участия в масштабных мероприятиях;
- обучение и программы повышения квалификации;
- помощь в подборе площадок для выступлений;
- популяризация деятельности экспертов.

Читатели о журнале «Дружи с финансами»

Журнал получаю регулярно. Очень интересно и легко написано. Спасибо, что пишете на злободневные темы. Продолжайте в том же духе, всё очень нравится.

***Карина Горлова**, главный специалист отдела по аналитической работе с национальными проектами ГКУ АО «Центр по исполнению смет доходов и расходов исполнительных органов государственной власти»*

Регулярно изучаем вместе с детьми. Большое спасибо редакции: вы делаете очень полезное дело.

***Лариса Ваганова**, директор МБОУ СОШ № 10, Краснодарский край*

Мне нравится ваш журнал, полезная информация. Слежу за выпусками и публикуемым рейтингом. Частенько читаю новости и изучаю материалы на сайте. Хорошее дело делаете. Спасибо за вашу работу.

***Владимир Васильевич Гапуненков**, заместитель министра — начальник управления внутреннего государственного финансового контроля и контроля в сфере закупок, министерство финансов Калужской области, г. Калуга*

Вопрос финансовой грамотности очень актуален сейчас, особенно для подрастающего поколения. Ваш журнал читаю по мере возможности и, когда открываю, нахожу много полезных для себя статей. Особенно нравится читать разборы кейсов и примеры решений.

***Елена Юрьевна Воробьёва**, главный специалист отдела специального образования управления общего образования департамента образования Орловской области, г. Орёл*

Стараюсь внимательно просматривать ваш журнал. В нём достаточно много интересного и полезного: статьи по экономической теории, статьи из истории финансов, рубрика «Открытый урок». Очень полезными мне кажутся статьи, посвящённые конкретным экономическим событиям в стране.

***Ольга Ивановна Галитовская**, учитель обществознания муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «СОШ № 6» Тверской области, г. Торжок*

Хорошая подача и полезная информация. Спасибо вам и редакции за информативные статьи. Мне как представителю образовательной сферы важно, чтобы информация, которую транслировали педагоги, была проверенной и доступной; ссылаться на неизвестные источники мы не имеем права.

***Ирина Васильева**, директор МБОУ Большесырская СОШ, Красноярский край, Балахтинский район.*