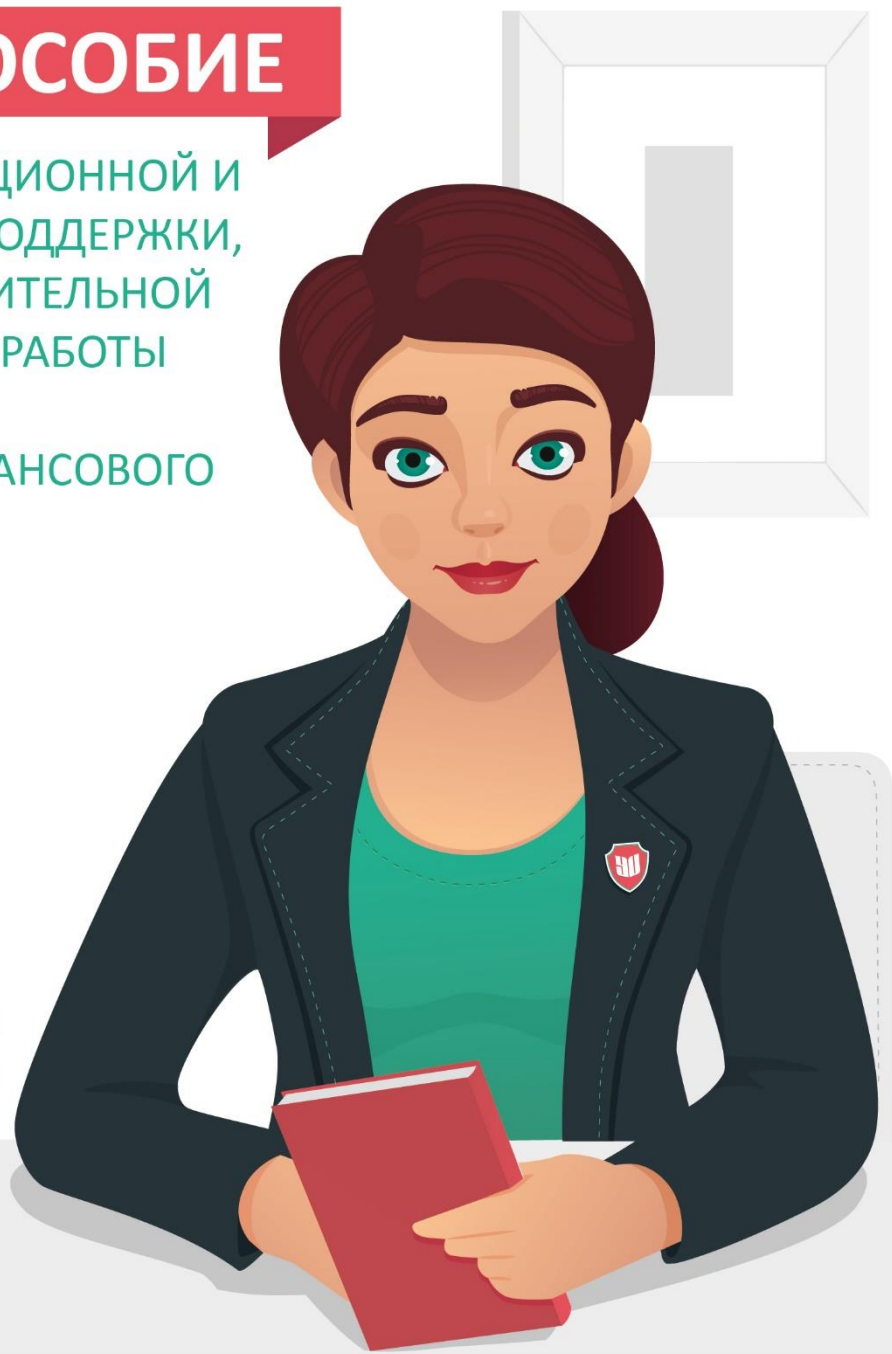
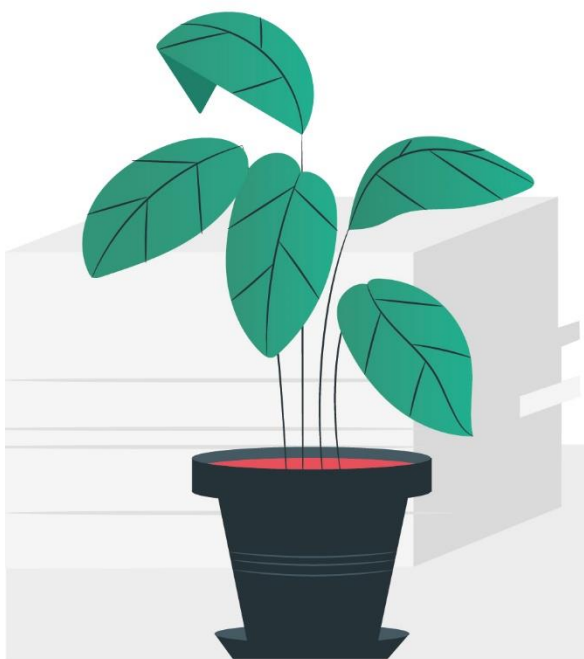


Разработано по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

## УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПРОВЕДЕНИЕ РАЗЪЯСНИТЕЛЬНОЙ И ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОГО ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАН

**1** редакция



**ЧУ**® **МФЦ** Институт  
МФЦ

**ИБС** ЦЕНТР  
ИССЛЕДОВАНИЯ  
БЮДЖЕТНЫХ  
ОТНОШЕНИЙ

**Для руководителей и специалистов**

органов и организаций социального обслуживания и социальной защиты населения, территориальных органов ПФР, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Москва  
**2020**



# **Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан**

## **учебное пособие**

для руководителей и специалистов органов и организаций  
социального обслуживания и социальной защиты населения,  
территориальных органов ПФР,  
многофункциональных центров предоставления  
государственных и муниципальных услуг

*Разработано по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации  
совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и  
развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и  
развитию финансового образования в Российской Федерации»*

Первая редакция

Автономная некоммерческая организация  
«Институт дополнительного профессионального образования  
«Международный финансовый центр»

Общество с ограниченной ответственностью  
«Центр исследования бюджетных отношений»

Москва 2020



Учебное пособие «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан» (далее допускается «Учебное пособие») разработано для обучающихся по одноименной программе повышения квалификации — руководителей и специалистов органов и организаций социального обслуживания, социальной защиты населения, территориальных органов ПФР, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Разработка выполнена специалистами Автономной некоммерческой организации «Институт дополнительного профессионального образования «Международный финансовый центр» и Общества с ограниченной ответственностью «Центр исследования бюджетных отношений» по заказу Минфина России в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Учебное пособие состоит из трех разделов. В первом из них представлены наиболее актуальные темы, направленные на формирование основ финансово грамотного поведения, позволяющего рационально распоряжаться личными финансами, осознавая риски, права и ответственность, используя широкий инструментарий современных финансовых отношений в банковской, страховой, налоговой, пенсионной и других сферах.

Второй раздел посвящен методам содействия формированию ответственного поведения граждан, которые целесообразно использовать в информационной, консультационной, разъяснительной и просветительской работе на базе органов и организаций социального обслуживания, социальной защиты населения, территориальных органов ПФР, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Третий раздел носит практический характер, включает примеры методических разработок, рекомендации по организации и проведению мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности и формированию ответственного финансового поведения посетителей, клиентов, заявителей, обращающихся за получением различных государственных и муниципальных услуг.

Учебное пособие размещается в качестве электронного учебного материала в составе курса дистанционного обучения для самостоятельной работы обучающихся и, кроме того, может использоваться в печатном виде при проведении очных (аудиторных) занятий.

Авторы-составители<sup>1</sup>:

общая редакция — канд. экон. наук А.С. Браховский, канд. экон. наук П.Э. Кирюхов, эксперт по финансовой грамотности А.В. Паранич;

содержание глав и приложений — канд. экон. наук Н.А. Беляев, канд. экон. наук С.В. Бровчак, канд. экон. наук Гусева Н.М., канд. филос. наук Т.А. Кирик, канд. юрид. наук М.А. Клишина, канд. социол. наук В.Н. Коненкин, канд. экон. наук О.В. Манусаджян, канд. экон. наук А.К. Синягин, эксперт по финансовой грамотности Д.А. Андрианова, ведущий юрисконсульт, эксперт по финансовой грамотности С.М. Григорова, ведущий преподаватель АНО «ИДПО МФЦ» Е.А. Григорьев, практикующий психолог В.В. Гудимов, ведущий юрисконсульт А.С. Карасева, эксперт по финансовой грамотности И.А. Кидяев, ведущий юрисконсульт Л.Е. Кириллова, эксперт по финансовой грамотности А.В. Подругина.

---

<sup>1</sup> На основе требований к учебному пособию, его содержание составляют как авторские разработки, так и иные результаты, полученные в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

# Содержание

<b>Предисловие .....</b>	<b>12</b>
<b>Раздел 1. Основы ответственного финансового поведения .....</b>	<b>22</b>
Глава 1. Финансовая грамотность для всех и для каждого .....	22
§ 1.1 Финансовая грамотность как элемент функциональной грамотности современного человека .....	23
§ 1.2 Как измеряют финансовую грамотность .....	27
§ 1.3 Государственная политика по повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации .....	31
§ 1.4 Повышение финансовой грамотности и доступности финансовых услуг для финансово исключенных, уязвимых категорий населения .....	32
§ 1.5 Информационные ресурсы для населения и методические материалы для организаторов мероприятий в сфере финансового просвещения и консультирования .....	34
Инфографические материалы .....	39
Основные выводы .....	42
Вопросы для самоконтроля .....	43
Глава 2. Личные финансы, семейный бюджет и финансовое планирование .....	45
§ 2.1 Финансовые цели и горизонты планирования .....	46
§ 2.2 Финансовый план, бюджет человека, семейный бюджет .....	46
§ 2.3 Принципы личного, семейного финансового планирования .....	48
§ 2.4 Контроль исполнения финансового плана .....	56
§ 2.5 Особенности финансового планирования на различных жизненных циклах человека (молодость, зрелость, старость) .....	57
Инфографические материалы .....	59
Основные выводы .....	62
Вопросы для самоконтроля .....	63
Глава 3. Банки и небанковские кредиторы, депозиты и кредиты (займы) ..	64
§ 3.1 Банки, кредиты, вклады .....	65
§ 3.2 Небанковские профессиональные кредиторы .....	88
§ 3.3 Осмотрительное поведение и защита прав заемщика .....	91
§ 3.4. Кредитная история .....	95

§ 3.5 Банкротство физического лица.....	97
Инфографические материалы.....	100
Основные выводы.....	103
Вопросы для самоконтроля.....	104
Глава 4. Платежные системы и банковские карты.....	106
§ 4.1 Банковская карта. Виды банковских карт.....	106
§ 4.2 Как пользоваться картой?.....	121
§ 4.3 Основные правила безопасности при работе с банковской картой.....	123
§ 4.4 Действия держателя карты в нестандартных ситуациях.....	124
§ 4.5 Рекомендации для держателей банковских карт.....	126
§ 4.6 Платежные системы. Российская национальная платежная система (НСПК), платежная карта «МИР».....	131
§ 4.7 Система быстрых платежей (СБП).....	132
Инфографические материалы.....	134
Основные выводы.....	141
Вопросы для самоконтроля.....	142
Глава 5. Страхование.....	143
§ 5.1 Основные понятия. Виды страхования. Страховой договор. Основные понятия.....	144
§ 5.2 Обязательное и добровольное страхование.....	154
§ 5.3 Страхование имущества.....	172
§ 5.4 Рисковое и накопительное страхование жизни и здоровья.....	177
Инфографические материалы.....	182
Основные выводы.....	186
Вопросы для самоконтроля.....	187
Глава 6. Рынок ценных бумаг. Государственные облигации.....	189
§ 6.1 Рынок ценных бумаг и его место в финансовой системе.....	189
§ 6.2 Что такое ценные бумаги? Их виды.....	191
§ 6.3 Профессиональные участники рынка ценных бумаг и направления работы физического лица на рынке ценных бумаг.....	197
§ 6.4 Риск и доходность. С какими ценными бумагами имеет смысл работать физическому лицу, чтобы не потерять сбережения?.....	202
§ 6.5 Стратегия: «ИИС с покупкой на него ОФЗ».....	204

§ 6.6 Облигации федерального займа (ОФЗ). Государственные облигации для населения.....	206
§ 6.7 Как можно приступить к инвестированию на рынке ценных бумаг? .....	208
Инфографические материалы .....	213
Основные выводы .....	219
Вопросы для самоконтроля.....	220
Глава 7. Финансовые мошенничества и недобросовестные практики. Осмотрительное (ответственное) поведение граждан на финансовом рынке и защита прав потребителей финансовых услуг.....	222
§ 7.1 Финансовые мошенничества, признаки и классификация .....	223
§ 7.2 Нарушения, недобросовестные практики финансовых организаций по отношению к клиентам (потребителям финансовых услуг) .....	236
§ 7.3 Осмотрительное (ответственное) поведение граждан на финансовом рынке по выбору финансовой организации, финансовой услуги и оформлению (получению) такой услуги .....	240
§ 7.4 Защита прав потребителей финансовых услуг .....	241
Инфографические материалы .....	245
Основные выводы .....	248
Вопросы для самоконтроля.....	249
Глава 8. Налогообложение граждан. Налоговые льготы .....	251
§ 8.1 Основы налоговой системы Российской Федерации .....	251
§ 8.2 Налог на доходы физических лиц (НДФЛ).....	254
§ 8.3 Налоговые вычеты по НДФЛ, порядок их получения и примеры расчетов.....	257
§ 8.4 Налог на имущество физических лиц.....	261
§ 8.5 Земельный налог .....	265
§ 8.6 Транспортный налог .....	267
§ 8.7 Специальные налоговые режимы для индивидуальных предпринимателей и самозанятого населения.....	268
Инфографические материалы .....	271
Основные выводы .....	275
Вопросы для самоконтроля.....	277
Глава 9(1). Пенсионное обеспечение граждан.....	278



§ 9(1).1 Пенсионная система и уровни пенсионного обеспечения в Российской Федерации.....	279
§ 9(1).2 Основы обязательного пенсионного страхования.....	281
§ 9(1).3 Расчет размера страховой пенсии по старости .....	284
§ 9(1).4 Пенсионный возраст .....	287
§ 9(1).5 Накопительная пенсия .....	290
§ 9(1).6 Факторы, влияющие на размер пенсии.....	295
§ 9(1).7 Электронные трудовые книжки.....	298
§ 9(1).8 Источники информации об актуальных изменениях в пенсионном обеспечении .....	300
§ 9(1).9 Услуги ПФР, не относящиеся к пенсионному обеспечению.....	301
§ 9(1).10 Процедуры обращения в ПФР за получением государственных услуг .....	304
Инфографические материалы .....	307
Основные выводы .....	310
Вопросы для самоконтроля.....	311
Глава 9(2). Социальное обеспечение и обслуживание граждан. Виды социальной помощи и порядок ее предоставления .....	313
§ 9(2).1 Система социального обеспечения граждан в Российской Федерации.....	314
§ 9(2).2 Основы социального обслуживания .....	317
§ 9(2).3 Основы предоставления социальной поддержки .....	326
§ 9(2). 4 Социальный контракт .....	334
§ 9(2).5 Социальные выплаты и социальное обслуживание как подспорье для личного (семейного) бюджета .....	341
§ 9(2).6 Процедуры обращения за получением социальной поддержки и социального обслуживания.....	344
§ 9(2).7 Источники информации об актуальных изменениях системы социального обеспечения и обслуживания граждан.....	347
Инфографические материалы.....	351
Основные выводы .....	354
Вопросы для самоконтроля.....	355
Глава 9(3). Индивидуальные предприниматели. Самозанятые граждане .	357

§ 9(3).1 Когда целесообразно и как оформить статус «индивидуального предпринимателя» или «самозанятого»? .....	358
§ 9(3).2 Права, обязанности и ответственность индивидуального предпринимателя.....	363
§ 9(3).3 Права, обязанности и ответственность самозанятого .....	368
§ 9(3).4 Личный бюджет предпринимателя .....	371
§ 9(3).5 «Подводные камни» деятельности в качестве индивидуального предпринимателя, самозанятого: мифы и реальность .....	373
§ 9(3).6 Возможности получения государственной поддержки.....	377
Инфографические материалы .....	380
Основные выводы .....	383
Вопросы для самоконтроля.....	384
Глава 10. ....Цифровизация в Российской Федерации. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Развитие дистанционного оказания финансовых услуг .....	386
§ 10.1. Цифровизация в Российской Федерации.....	386
§ 10.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде .....	389
§ 10.3. Электронные сервисы, мобильные приложения для граждан .....	402
§ 10.4. Развитие дистанционного оказания финансовых услуг .....	406
Инфографические материалы .....	411
Основные выводы .....	415
Вопросы для самоконтроля.....	416
Глава 11. Финансовая осмотрительность при операциях с недвижимостью, оплате жилищно-коммунальных услуг.....	417
§ 11.1 Покупка и продажа недвижимости .....	417
§ 11.2 Аренда недвижимости .....	429
§ 11.3 Отдельные операции с недвижимостью, переход прав и финансовые отношения: наследование, дарение.....	432
§ 11.4 Владение недвижимостью.....	434
§ 11.5 Мошенничества в сфере недвижимости.....	442
Инфографические материалы .....	447
Основные выводы .....	450
Вопросы для самоконтроля.....	452

## **Раздел 2. Методы информирования, консультирования и разъяснительной работы в различных ситуациях, связанных с необходимостью ответственного финансового поведения граждан ..... 454**

Глава 12. Категории (целевые группы) потребителей финансовых услуг, относящиеся к финансово уязвимым социальным группам: финансовое поведение, наиболее востребованные финансовые услуги, основные трудности, риски, которым они подвержены в финансовой сфере .....	454
§ 12.1 Лица пенсионного возраста .....	456
§ 12.2 Предпенсионеры .....	457
§ 12.3 Лица с ограниченными возможностями здоровья .....	458
§ 12.4 Лица с низким уровнем доходов .....	459
§ 12.5 Лица, испытывающие высокую долговую нагрузку .....	461
§ 12.6 Лица, освободившиеся из мест лишения свободы .....	463
§ 12.7 Безработные граждане .....	464
§ 12.8 Женщины, находящиеся в декретном отпуске, родители, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком .....	464
§ 12.9 Многодетные родители .....	466
§ 12.10 Одинокое родители .....	466
§ 12.11 Молодежь .....	468
§ 12.12 Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей .....	469
Инфографические материалы .....	471
Основные выводы .....	474
Вопросы для самоконтроля .....	475
Глава 13. Мошеннические действия, нарушения прав потребителей финансовых услуг в отношении представителей финансово уязвимых групп населения .....	476
§ 13.1 Мошенничества в отношении различных финансово уязвимых групп населения .....	476
§ 13.2 Мошеннические действия, характерные по отношению к пожилым людям, лицам с ограниченными физическими возможностями .....	478
§ 13.3 Нарушения прав потребителей финансовых услуг в различных финансовых сферах, с которыми сталкиваются представители финансово уязвимых групп населения .....	483
Инфографические материалы .....	487
Основные выводы .....	490

Вопросы для самоконтроля.....	491
Глава 14. Обеспечение финансовой доступности и особенности финансового обслуживания лиц старшего возраста, инвалидов, маломобильных людей .....	492
§ 14.1 Обеспечение доступности финансовых услуг, особенности информирования пожилых, инвалидов и маломобильных граждан .....	492
§ 14.2 Требования и рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию в финансовых организациях для лиц с инвалидностью, маломобильного и пожилого населения.....	501
Инфографические материалы .....	509
Основные выводы .....	513
Вопросы для самоконтроля.....	514
Глава 15. Основные направления и формы консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы .....	515
§ 15.1 Формы и способы консультирования, информирования, проведения разъяснительной и просветительской работы.....	516
§ 15.2 Проведение кампаний для широкой аудитории с привлечением средств массовой информации, общественных организаций, органов государственного, муниципального управления.....	523
§ 15.3 Взаимодействие, сочетание активностей с государственными, региональными программами (по поддержке отдельных категорий граждан, по финансовой грамотности), реализуемыми на территории субъекта федерации .....	529
§ 15.4 Особенности применения отдельных форм повышения финансовой грамотности при работе с пожилыми людьми, лицами с ограниченными возможностями здоровья.....	532
§ 15.5 Сочетание различных форм при комплексной работе по повышению уровня финансовой грамотности.....	534
Инфографические материалы .....	537
Основные выводы .....	541
Вопросы для самоконтроля.....	543
Глава 16. Содержание и методы ведения консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы .....	544
§ 16.1 Содержание личностных компетенций финансово грамотного человека.....	544

§ 16.2 Приоритетные знания, умения и установки для финансово уязвимых категорий граждан.....	546
§ 16.3 Особенности состава личностных компетенций, повышающих уровень финансовой грамотности лиц пожилого возраста .....	548
§ 16.4 Значимые компетенции для повышения уровня финансовой грамотности лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	551
§ 16.5 Методы ведения консультационной, информационной и разъяснительной работы .....	555
§ 16.6 Сочетание теоретических (лекционных) и практических занятий при проведении просветительских мероприятий.....	558
§ 16.7 Использование интерактивных подходов при проведении просветительских мероприятий .....	559
Инфографические материалы.....	561
Основные выводы .....	564
Вопросы для самоконтроля.....	566
Глава 17. Основные принципы, правовые и этические аспекты консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы по вопросам финансовой грамотности, защите прав потребителей финансовых услуг .....	567
§ 17.1 Принципы ведения работы с населением по вопросам финансовой грамотности, защиты прав потребителей финансовых услуг .....	567
§ 17.2 Законодательные ограничения по оказанию услуг в области финансового консультирования (деятельность инвестиционного советника) .....	570
§ 17.3 Профессиональные и личностные установки лица, осуществляющего консультационную, разъяснительную, информационную, просветительскую деятельность.....	573
§ 17.4 Учет при осуществлении деятельности норм Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, Кодекса этики и служебного поведения работника системы ПФР, кодексов этики и служебного поведения работников МФЦ .....	575
Инфографические материалы.....	578
Основные выводы .....	581
Вопросы для самоконтроля.....	583
Глава 18. Психологические аспекты работы с целевой группой населения .....	584

§ 18.1 Учет специфики целевой группы (аудитории) .....	585
§ 18.2 Конструктивное общение и антиконфликтное поведение .....	586
§ 18.3 Восприятие информации учебной группой .....	593
§ 18.4 Работа с учебной аудиторией .....	598
§ 18.5 Особенности работы с возрастной аудиторией (пожилые люди). 601	
§ 18.6 Особенности работы ОВЗ-аудиторией (людьми с ограниченными возможностями здоровья) .....	603
Инфографические материалы .....	607
Основные выводы .....	610
Вопросы для самоконтроля.....	612
<b>Глава 19. Практика, перспективы и особенности повышения уровня финансовой грамотности населения на базе ПФР, органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, многофункциональных центров .....</b>	<b>613</b>
§ 19.1. Развитие консультационной, информационной, просветительской деятельности ПФР, направленной на повышение пенсионной грамотности населения.....	614
§ 19.2. Повышение уровня финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями здоровья как элемент современной социальной работы.....	617
§19.3. Развитие потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для повышения уровня финансовой грамотности населения .....	621
§ 19.4. Отдельные особенности проведения разъяснительной работы в центрах социального обслуживания, социально-реабилитационных центрах .....	628
§ 19.5. Включение мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности пожилых людей, в состав мероприятий «университетов третьего возраста».....	639
Инфографические материалы .....	643
Основные выводы .....	646
Вопросы для самоконтроля.....	647
<b>Раздел 3. Практические вопросы организации и проведения информирования, консультирования, просветительской, разъяснительной работы по вопросам ответственного финансового поведения .....</b>	<b>649</b>

Глава 20. Организация и проведение мероприятий, «линий консультаций» по вопросам ответственного финансового поведения .....	649
§ 20.1 Комплексный подход в планировании и реализации мероприятий по вопросам ответственного финансового поведения .....	650
§ 20.2 Информирование с использованием наглядных материалов .....	653
§ 20.3 Очное индивидуальное консультирование посетителей .....	655
§ 20.4 Консультирование по телефону .....	656
§ 20.5 Информирование и консультирование с использованием электронных сервисов .....	657
§ 20.6 Проведение очных и дистанционных просветительских мероприятий .....	658
§ 20.7 Особенности планирования и проведения мероприятий для различных финансово уязвимых социальных групп населения .....	661
Инфографические материалы .....	662
Основные выводы .....	665
Вопросы для самоконтроля .....	666
Глава 21. Примеры методических разработок просветительских мероприятий .....	667
Список приложений .....	670

## Предисловие

Повышение уровня финансовой грамотности населения нашей страны является масштабной государственной задачей и реализуется в рамках Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы<sup>2</sup> (далее допускается — «Стратегия»).

Значительной частью Стратегии стали результаты, полученные в ходе выполнения проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее допускается — «Проект»).

В рамках Проекта, с учетом обширного международного опыта, на базе фундаментальных исследований и экспертных разработок, были выработаны и апробированы основные методические принципы системного повышения уровня финансовой грамотности населения нашей страны в разрезе различных целевых групп (школьники, студенты, работающее население, пенсионеры и мн. др.) Проект и сегодня является одним из ключевых элементов реализации Стратегии, в рамках которого проходят образовательные, просветительские, консультационные, информационные, другие публично-массовые мероприятия практически во всех регионах России. В них задействованы сотни образовательных организаций, органы государственного и муниципального управления, некоммерческие и коммерческие организации, десятки тысяч педагогов и участников мероприятий, что обеспечивает синергию результатов Проекта, их мультиплицирование и непрерывное развитие<sup>3</sup>.

Цель Стратегии — создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан, в том числе за счет использования финансовых продуктов и услуг надлежащего качества.

---

<sup>2</sup> Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р.

<sup>3</sup> Сайт Проекта — портал «Ваши финансы», на котором представлены достигнутые результаты: <https://vashifinancy.ru>



Задачи, которые предполагается решить для достижения поставленной цели:

- повышение охвата и качества финансового образования<sup>4</sup> и информированности населения, а также обеспечение необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества с учетом развития современных финансовых технологий;
- разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности населения и информированности в указанной области в том числе в части защиты прав потребителей финансовых услуг, пенсионного обеспечения и социально ответственного поведения участников финансового рынка<sup>5</sup>.

Стратегия выделяет три приоритетных целевых группы населения для системной комплексной работы по повышению уровня финансовой грамотности, защиты их прав как потребителей финансовых услуг:

- целевую группу населения, составляющего потенциал будущего развития России, — обучающихся образовательных организаций, профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования;
- целевую группу населения, склонного к рискованному типу финансового поведения в сложных жизненных обстоятельствах — граждан с низким и средним уровнем доходов;

---

<sup>4</sup> Под «финансовым образованием» Стратегия определяет «процесс, посредством которого потребители финансовых услуг (инвесторы) улучшают свое понимание финансовых продуктов, концепций и рисков и с помощью информации, обучения развивают свои навыки и повышают осведомленность о финансовых рисках и возможностях, делают осознанный выбор в отношении финансовых продуктов и услуг, знают, куда обратиться за помощью, а также принимают другие эффективные меры для улучшения своего финансового положения». (См.: раздел Стратегии «Общие положения»). В учебном пособии будет использоваться словосочетание «финансовое просвещение» вместо «финансовое образование» в целях отличия от «финансового образования» как такового, понимаемого как получение высшего или среднего профессионального образования по специальностям (направлениям подготовки) в области финансов или дополнительного профессионального образования в финансовой сфере.

<sup>5</sup> См.: раздел Стратегии «Цель и задачи настоящей Стратегии».

- целевую группу населения, испытывающую трудности при реализации своих прав на финансовое образование и их защиту — граждан пенсионного и предпенсионного возраста и лиц с ограниченными возможностями здоровья<sup>6</sup>.

Большинство представителей всех трех приоритетных целевых групп являются потенциальными заявителями, посетителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее допускается — «многофункциональные центры», «МФЦ»), получателями государственных или муниципальных услуг с использованием электронных сервисов. Кроме того, граждане, в том числе с низким уровнем доходов, предпенсионеры, пенсионеры, с ограниченными возможностями здоровья, лично или в электронной форме обращаются за получением услуг непосредственно в подразделения (управления, клиентские службы) ПФР, органы и организации социальной защиты, социального обслуживания населения.

Стратегия в части способов информирования населения по вопросам финансовой грамотности, защиты прав потребителей финансовых услуг прямо указывает на необходимость размещения тематических печатных и электронных материалов в территориальных отделениях ПФР, многофункциональных центрах, на соответствующих электронных сервисах<sup>7</sup>.

Следует отметить, что органы и организации в системе пенсионного обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, предоставления государственных и муниципальных услуг ведут активную информационную, консультационную, разъяснительную и просветительскую работу среди населения, в первую очередь, по вопросам, непосредственно связанным с порядком, особенностями предоставления государственных,

---

<sup>6</sup> См. раздел Стратегии: «Приоритетные целевые группы населения».

<sup>7</sup> См. раздел Стратегии: «Информирование населения о вопросах финансовой грамотности и способах защиты прав потребителей финансовых услуг».

муниципальных услуг, а также смежным (сопутствующим) вопросам, в том числе правовым, организационным (в пределах своих полномочий).

Так, Пенсионный фонд Российской Федерации осуществляет масштабную информационно-разъяснительную работу по вопросам пенсионного и социального обеспечения, используя многообразные формы взаимодействия с целевой аудиторией: телевизионные видеоролики, модули для прессы, радиоролики, информационно-разъяснительные издания, наружную рекламу, работу со средствами массовой информации, сайт ПФР, социальные сети и блоги, центр консультирования, сайт пенсионной грамотности для школьников и студентов и др.<sup>8</sup>.

Исполнительные органы власти российских регионов, осуществляющие функции по реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения, их подведомственные организации также ведут разъяснительную, консультационную, информационную и просветительскую работу по вопросам оказания социальной поддержки, предоставления социальных услуг.

Большим потенциалом для развития информирования, консультирования, ведения разъяснительной и просветительской работы обладают multifunctional центры, а также электронные порталы оказания государственных и муниципальных услуг<sup>9</sup>.

МФЦ становятся центрами очного взаимодействия населения со многими органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг, в том числе по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Так, Роспотребнадзор уже оказывает консультации гражданам в multifunctional центрах различных регионов. В частности, в конце 2019 года организовано консультирование граждан по вопросам защиты прав

---

<sup>8</sup> Ознакомиться с направлениями, содержанием и сервисами информационно-разъяснительной работой ПФР можно на официальном сайте Пенсионного фонда Российской Федерации в сети Интернет: <http://www.pfrf.ru/>, в том числе: «Школьникам о пенсии»: <http://school.pfrf.ru/>, Центр консультирования ПФР: [http://www.pfrf.ru/knopki/online\\_kons](http://www.pfrf.ru/knopki/online_kons)

<sup>9</sup> Единый (федеральный) портал (<https://www.gosuslugi.ru/>) и региональные порталы государственных и муниципальных услуг.

потребителей в 22 офисах МФЦ на территории Краснодарского края. Основные вопросы, с которыми обращались граждане, касались, в том числе, финансовых услуг и услуг ЖКХ<sup>10</sup>.

Быть финансово грамотным — означает обладать знаниями, умениями и поведенческими моделями, необходимыми для принятия успешных финансовых решений и, в конечном итоге, для достижения финансового благополучия<sup>11</sup>.

Именно в этом заключается одна из задач Учебного пособия — способствовать повышению уровня финансовой грамотности, ответственного финансового поведения руководителей и специалистов сфер пенсионного обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, предоставления государственных и муниципальных услуг. Другими словами, материалы Учебного пособия призваны формированию и развитию личностных (универсальных) компетенций в области финансовой грамотности работников этих важных для жизнедеятельности сфер.

Вторая задача, для решения которой рассчитано Учебное пособие, заключается в содействии формированию у работников органов и организаций профессиональных компетенций, позволяющих координировать, непосредственно оказывать профильные консультационные, информационные услуги, вести разъяснительную, просветительскую работу среди клиентов, заявителей, посетителей, застрахованных лиц и других категорий населения, результаты которой повышают уровень финансовой грамотности, ответственного финансового поведения людей.

Именно поэтому, отдельные планируемые результаты обучения по одноименной программе повышения квалификации «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан», в целях освоения которой

---

<sup>10</sup>Официальный сайт Роспотребнадзора в сети Интернет:

[https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news\\_region/news\\_details\\_region.php?ELEMENT\\_ID=13169](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news_region/news_details_region.php?ELEMENT_ID=13169)

<sup>11</sup> Определение «финансовая грамотность», содержащееся в разделе «Общие положения» Стратегии.

прежде всего разработано Учебное пособие, сопряжены с рядом профессиональных стандартов в сферах пенсионного и социального обслуживания<sup>12</sup>.

Учебная программа указанного курса повышения квалификации, Учебное пособие, а также курс дистанционного обучения (в составе видеолекций, учебных презентаций, инфографических материалов, электронного учебного пособия, контрольно-измерительных (тестовых) заданий и некоторых других учебных материалов) образуют учебно-методический комплекс (УМК) «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан».

Структура и состав Учебного пособия подчинены основным планируемым результатам обучения — формированию установленных учебной программой универсальных и профессиональных компетенций.

Учебное пособие структурировано по разделам, главам и параграфам (в отдельных главах, в первую очередь с высоким объемом материала, представлены и подпараграфы).

Первый раздел «Основы ответственного финансового поведения» содержит 11 глав, освоение содержания которых формирует компетенции в области финансовой грамотности и ответственного финансового поведения.

Второй раздел «Методы информирования, консультирования и разъяснительной работы в различных ситуациях, связанных с необходимостью ответственного финансового поведения граждан», включающий 8 глав, нацелен на выработку профессиональных компетенций, связанных с информационной, консультационной, разъяснительной, просветительской работой среди населения, направленной на повышение уровня финансовой

---

<sup>12</sup> См.: раздел «Планируемые результаты обучения» Программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан».

грамотности и ответственного финансового поведения, в первую очередь финансово уязвимых категорий.

Третий раздел носит практический характер. Его содержание призвано содействовать выработке умений и способностей организовывать, участвовать в организации и проведении мероприятий, способствующих повышению уровня финансовой грамотности и росту ответственного финансового поведения населения. Кроме главы «Организация и проведение мероприятий, «линий консультаций» по вопросам ответственного финансового поведения», раздел содержит примеры методических разработок просветительских мероприятий:

- 1) «Моя недвижимость: покупка, продажа, наследование», «Финансовая осмотрительность при распоряжении жилой недвижимостью: аренда, жилищно-коммунальные услуги, управление многоквартирным домом» (для пожилых людей, для реализации на базе МФЦ).
- 2) «Государственная поддержка материнства и детства» (для женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам, отпуске по уходу за ребенком до 3 лет, для реализации на базе органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания, МФЦ);
- 3) «Способы формирования будущей пенсии для работающего населения. Статус предпенсионера, его права» (для работающих граждан, в том числе предпенсионного возраста, для реализации на базе отделов, клиентских служб ПФР или МФЦ);
- 4) «Противодействие мошенничествам в отношении пожилых людей» (для пожилых людей, для реализации на базе органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания, МФЦ);
- 5) «Дистанционное оказание финансовых услуг. Электронные сервисы предоставления государственных и муниципальных услуг» (для лиц пожилого возраста, для реализации на базе МФЦ);

- б) «Индивидуальные предприниматели и самозанятые» (для молодежи, взрослого населения, в том числе граждан, признанных безработными, для реализации на базе МФЦ).

Также Учебное пособие содержит приложения (информационные материалы), использование которых будет способствовать не только формированию планируемых профессиональных компетенций обучающихся, но и помогать им в практической работе:

- ✓ Приложение № 1. Перечень федеральных и региональных органов, организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения уровня финансовой грамотности, пенсионного обеспечения, социальной защиты и обслуживания, предоставления государственных и муниципальных услуг.
- ✓ Приложение № 2. Просветительские и информационные материалы для повышения уровня финансовой грамотности населения «Будь финансово грамотным».
- ✓ Приложение № 3. Информационные материалы по финансовой грамотности для работников органов и организаций социальной защиты, социального обслуживания, пенсионного обеспечения, многофункциональных центров «В мире финансов: жизненные ситуации, варианты действий».

Наименования разделов, глав и параграфов Учебного пособия в основном соответствуют названиям модулей и тем учебной программы, что является удобным ориентиром для обучающихся, осваивающих эту программу<sup>13</sup>.

В начале главы содержится ее аннотация, в завершении — основные выводы. Кроме того, главы содержат вопросы для самоконтроля, позволяющие закрепить прочитанный материал. Указанные вопросы также могут

---

<sup>13</sup> Программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан».

использоваться преподавателями для текущего контроля освоения обучающимися тематики очных занятий.

Инфографические материалы, представленные главах и согласованные с ее тематическим содержанием, также помогают закрепить отдельные понятия и принципы.

Учебное пособие носит практико-ориентированный характер, содержит практические примеры, иллюстрирующие как различные отношения и взаимодействия потребителей финансовых услуг с поставщиками таких услуг, финансовыми инструментами, регулирующими и контролирующими органами, так и практики повышения уровня финансовой грамотности населения.

В своем содержании Учебное пособие опирается на научные, исследовательские, методические, учебные и иные результаты Проекта. Для обучающихся, заинтересованных в углубленном изучении тематики, желающих подробнее ознакомиться с первоисточниками, все использованные опорные результаты Проекта размещены на сайте АНО «ИДПО МФЦ», на место расположение которых ведут соответствующие сноски в Учебном пособии.

Овладение материалами Учебного пособия и в целом освоение программы повышения квалификации «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан» поможет сотрудникам органов и организаций пенсионного обеспечения, социальной защиты и обслуживания, многофункциональных центров:

- планировать и реализовывать профильную информационную, консультационную, разъяснительную, просветительскую деятельность на путях содействия росту уровня финансовой грамотности, формирования ответственного поведения граждан;



- эффективно взаимодействовать с органами, организациями, оказывающие различные государственные и муниципальные, иные социально значимые услуги населению, в рамках организации мероприятий, в том числе совместных, информирования, консультирования, просвещения населения по актуальным вопросам, связанных с финансовой сферой;
- конструировать и проводить различные публично-массовые, в том числе консультационные, информационные мероприятия, используя информационные ресурсы, разработки проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Желаем успешного обучения!

С уважением к вам и вашему труду,

коллектив авторов.

# **Раздел 1. Основы ответственного финансового поведения**

## **Глава 1. Финансовая грамотность для всех и для каждого**

*Данная глава является вводной, ее задача — сформировать общее представление о финансовой грамотности и финансово грамотном поведении, дать оценку уже реализующимся мероприятиям, направленным на повышение уровня финансовой грамотности населения нашей страны.*

*В первом параграфе дано определение понятию «финансовая грамотность», перечислены черты поведения, присущие финансово грамотному человеку, назван перечень предметных областей финансовой грамотности.*

*Во втором параграфе, посвященном методам оценки уровня финансовой грамотности, приведены данные исследований, демонстрирующие показатели уровня финансовой грамотности по миру в целом, содержатся интересные факты о финансовой грамотности в зависимости от регионов, половой и возрастной принадлежности респондентов и т.д.*

*Третий параграф описывает государственную политику по повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в России. Описаны задачи Стратегии, целевые группы, участники.*

*В четвертом параграфе сформулированы задачи, которые необходимо решить для повышения финансовой грамотности и доступности финансовых услуг для финансово исключенных, уязвимых категорий населения.*

## **§ 1.1 Финансовая грамотность как элемент функциональной грамотности современного человека**

Мы живем в сложном и быстро меняющемся мире, где знаний, полученных когда-то на школьной скамье, в вузе, конечно, не достаточно для полноценной и насыщенной реализации себя как в профессиональной сфере, так и в быту, и в семье. Поэтому в образовании все чаще используется термин **«функциональная грамотность»**, под которой подразумевают способность человека взаимодействовать с внешней средой, адаптироваться и функционировать в ней. Компьютерная, техническая, читательская, коммуникативная, общественно-политическая грамотность — всё это и многое другое — примеры функциональной грамотности. И один из важнейших ее сегодняшних элементов — **финансовая грамотность**.

Под финансовой грамотностью понимают **знания, умения и модели поведения людей, необходимые для принятия ими успешных финансовых решений и, в конечном итоге, для достижения личного финансового благосостояния**.

Не стоит думать, будто финансовая грамотность — это что-то очень сложное, в чем простому человеку не разобраться, ведь к коммерческим и государственным финансам, «тому, чем занимаются финансисты», она особого отношения не имеет. И точно так же ошибочно мнение, согласно которому финансовая грамотность нужна только зажиточным людям, «тем, у кого есть финансы». Людям с невысокими доходами особенно важно не потерять средства, необходимые для жизнеобеспечения семьи.

Что же отличает финансово грамотного человека?

- ✓ Он следит за состоянием личных финансов, планирует доходы и расходы семьи. Для этого обязательно нужно вести семейный бюджет — неважно, ручкой в тетрадке, в компьютерном файле или одной из множества имеющихся программ для учета личных финансов.

- ✓ Он формирует «финансовую подушку безопасности» — запас средств «на черный день». По рекомендациям экспертов, размер финансовой подушки безопасности должен составлять от 3 до 6 суммарных месячных доходов семьи. Подушка безопасности нужна, чтобы защититься от внезапных и непредсказуемых событий, бьющих по семейному кошельку. Например, на период трудоустройства в случае потери работы или для покрытия экстренных медицинских расходов.
- ✓ Он умеет находить и анализировать важную для домохозяйства финансовую информацию, например, цены на товары повседневного спроса и способы экономии, такие как скидки и акции; процентные ставки по вкладам и кредитам в разных финансовых организациях; валютные курсы; цены на страховки и размеры страхового возмещения, и так далее.
- ✓ Он умеет пользоваться финансовыми услугами и понимает условия их оказания. Наши бабушки хранили свои сбережения «под матрасом». Никто, конечно, не мешает делать это и нам. Но спрятанные дома деньги из-за инфляции постепенно теряют свою покупательную способность, они могут отсыреть и сгнить, сгореть, их могут украсть, их можно случайно выкинуть вместе с мусором... да мало ли что! К тому же, не пользуясь современными финансовыми услугами, невозможно покупать товары и услуги в Интернете или владеть автомобилем, ведь ради оплаты квитанций придется каждый раз стоять в очереди. В общем, неудобно. Но этот инструмент требует грамотного с ним обращения. Нужно, как иногда говорят, «уметь читать договор», то есть понимать, какие юридически значимые права приобретает потребитель и несет обязательства, покупая ту или иную финансовую услугу.
- ✓ Он знает свои права потребителя финансовых услуг. Не обязательно помнить их все наизусть, важно иметь общее о них представление,

- уметь найти нужную информацию и убедиться в ее достоверности, и понимать, как действовать в случае нарушения прав: куда обращаться, как писать жалобу, чего требовать.
- ✓ Он оценивает свои риски на рынке финансовых услуг. Главное правило для каждого, кто пользуется сберегательными и инвестиционными инструментами, простое: чем выше обещанная или ожидаемая доходность, тем выше риск. По мнению некоторых экономистов, доходность вложений и есть ни что иное, как плата за риск. С теми или иными рисками сопряжены любые действия с деньгами: достаточно вспомнить, в каком тяжелом положении оказались люди, бравшие ипотечные кредиты в иностранной валюте, но имевшие доходы в рублях, после резкого падения курса рубля несколько лет назад.
  - ✓ Он умеет распознавать финансовое мошенничество, в том числе «финансовые пирамиды». К сожалению, борьба со злоумышленниками в любых сферах — всегда немножко игра в «казаки-разбойники», где «разбойники» на полшага впереди. Они непрерывно придумывают новые, все более хитрые и изощренные сценарии обмана и совершенствуются в артистизме, поэтому жертвами их становятся даже образованные и внимательные люди. Финансово грамотного человека обмануть тоже можно, но гораздо труднее, потому что он понимает и умеет распознавать общие схемы и принципы, на которых построено почти любое мошенничество.
  - ✓ Он избегает закредитованности, то есть непосильной для семьи долговой нагрузки. Для этого необходимо очень простое на словах, но куда более трудное на деле, умение жить по средствам. Кредит лишь позволяет несколько перераспределить траты и выплаты во времени, но, ни при каких условиях, не должен рассматриваться как источник дохода. По рекомендациям экспертов, на обслуживание

кредита, то есть выплату основного долга и процентов по нему, должно уходить не более 30% семейного бюджета.

- ✓ Он формирует долгосрочные сбережения и планирует жизнь на пенсии. Из-за снижения рождаемости и роста продолжительности жизни доля пожилого населения растет во всем мире. Поэтому пенсионные системы самых разных, в том числе и богатейших стран, переживают кризис. Стало очевидно: государственные пенсии уже не могут обеспечить сохранение привычного уровня жизни людей, заканчивающих трудовую деятельность. Для того, чтобы выход на пенсию не обернулся финансовой катастрофой, откладывать деньги на старость нужно начинать уже в молодости.
- ✓ Он знает свои права и выполняет свои обязанности налогоплательщика. С одной стороны, существует множество налоговых льгот, знание о которых позволяет экономить деньги. С другой — нарушения налоговой дисциплины ведут к санкциям: штрафам и пеням, а в тяжелых случаях и к уголовному преследованию.

Специалисты выделяют восемь **предметных областей финансовой грамотности:**

- 1) доходы и расходы;
- 2) финансовое планирование и бюджет;
- 3) личное сбережение;
- 4) кредитование;
- 5) страхование;
- 6) риски и финансовая безопасность;
- 7) защита прав потребителей;
- 8) общие знания экономики и азы финансовой арифметики.

Кроме того, для финансовой грамотности, как и для любой другой функциональной грамотности, можно вычленить следующие **три компонента:**

- 1) знания и понимание;

- 2) умения и поведение;
- 3) личные характеристики и установки.

Экспертами разработаны так называемые **рамки финансовой компетентности**, которые раскрывают содержание каждого из компонентов финансовой грамотности применительно к каждой из ее предметных областей. Минфином России утверждены Рамки финансовой компетентности для школьников в возрасте 15 лет (базовый и продвинутый уровни) и для взрослых (также базовый<sup>14</sup> и продвинутый<sup>15</sup> уровни). Рамки представляют собой полезный инструмент как для самопроверки, так и для специалистов в области образования, информирования и просвещения, консультирования и социальной работы.

Финансовой грамотности, и в этом она ничем не отличается от любой другой функциональной грамотности, невозможно «научиться» раз и навсегда. Жизнь меняется: какие-то финансовые услуги устаревают, на их место приходят новые, часто более сложные; совершенствуется правовое регулирование и принимаются новые нормативные правовые акты, касающиеся работы финансовых организаций; меняются цены, технологии финансового обслуживания, семейные обстоятельства, структура и величина доходов и расходов, и даже сами способы зарабатывания денег. Поэтому и обучение финансовой грамотности должно начинаться еще в дошкольном возрасте и продолжаться всю жизнь.

## § 1.2 Как измеряют финансовую грамотность

Мировые исследования в области финансовой грамотности проводятся с середины 90-х годов. Несмотря на то, что финансовая грамотность не кажется сложным предметом, ранние замеры выявили весьма удручающую картину. В

---

<sup>14</sup> Портал «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/upload/iblock/7f2/7f2bca2a8fa91b63c078cf5bcf50d386.pdf>

<sup>15</sup> Портал «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/upload/iblock/326/3266e6d3f6e0f3a6b90b0142dfc71947.pdf>

2005 году Организация экономического сотрудничества и развития (далее — ОЭСР) обобщила <sup>16</sup> опросы в разных странах, в результате которых выяснилось, что, например:

- в Австралии 67% респондентов заявили, что понимают идею сложного процента, однако лишь 28% смогли правильно ответить на вопрос, связанный со сложным процентом;
- канадцы сообщили, что, принимая инвестиционное решение, испытывают более сильный стресс, чем при обращении к дантисту;
- корейские старшеклассники в среднем смогли верно ответить менее чем на 60% вопросов теста, связанных с выбором кредитной карты и управлением ей, формированием сбережений на жизнь в пожилом возрасте, пониманием финансовых рисков и важности страхования от них;
- трое из каждых пяти работающих американцев не откладывают деньги на жизнь в старости.

Сейчас в странах ОЭСР замеры финансовой грамотности проводятся по единой методологии. Россия наряду с ОЭСР участвует в Глобальном партнерстве «Группы двадцати» для расширения доступа к финансовым услугам, поэтому, для возможности сопоставления данных, также использует эту методологию. В ее основе лежит Индекс финансовой грамотности взрослого населения — показатель, интегрирующий предметные области и компоненты финансовой грамотности. Максимально возможное значение Индекса финансовой грамотности составляет 21 балл.

Исследования для выявления уровня финансовой грамотности населения в России проводит Аналитический центр НАФИ. Первая волна этого

---

<sup>16</sup> Hecklinger, Richard E. Deputy Secretary-General of the OECD speaking January 9, 2006 at The Smith Institute, London:  
<https://web.archive.org/web/20060720124529/http://www.newstatesman.com/Economy/200601090040>



исследования была проведена в 2018 году, а вторая, охватившая 85 000 человек во всех регионах страны, — в 2019 году. Вот его основные результаты<sup>17</sup>:

- значение Индекса финансовой грамотности для России в целом за год увеличилось с 12,12 до 12,37 балла;
- по сравнению с 2018 годом уровень финансовой грамотности вырос в 71 из 85 регионов. Лидеры по уровню финансовых знаний — Кировская область, Республика Коми, Калининградская область;
- в регионах, где ведется системная работа по повышению финансовой грамотности населения и реализуются целевые программы в этой сфере, динамика показателей финансовой грамотности опережает общероссийскую;
- высоким уровнем финансовой грамотности могут похвастаться 12,4% россиян, средний уровень — у 46,8% и низкий — у 40,8% граждан;
- самые финансово грамотные — жители городов-миллионников с высшим образованием в возрасте 28–37 лет, состоящие в браке и воспитывающие 1 или 2 детей;
- низкий уровень финансовой грамотности характерен для неработающих (студентов и, особенно, пенсионеров), людей, не пользующихся финансовыми продуктами, многодетных семей, сельских жителей и жителей малых городов;
- люди в возрасте старше 55 лет чаще других уверены в своей финансовой грамотности, хотя в действительности ее уровень у них ниже, чем у тех, кто моложе;
- значение Индекса финансовой грамотности для женщин составляет 12,46 балла, для мужчин — 12,27 балла; разница образуется за счет поколения в возрасте старше 40 лет;
- несмотря на общий рост финансовой грамотности населения в 2019 году по сравнению с 2018 годом, значение индикатора «Понимание

---

<sup>17</sup> Портал «Ваши финансы»: <https://karta.vashifinancy.ru>

важности наличия некоторой суммы денег на непредвиденные расходы» снизилось.

Оценить ситуацию с финансовой грамотностью в России поможет ее сравнение с другими странами. По данным исследования, проводившегося в рамках ОЭСР на основе результатов опросов 2014–2016 гг.<sup>18</sup> (более свежих международных сопоставлений пока нет), Индекс финансовой грамотности взрослых россиян, составлявший на тот момент 12,20 балла, был чуть ниже, чем в среднем по странам «Большой двадцатки» (12,70 балла, в диапазоне от 14,90 балла во Франции до 9,60 балла в Саудовской Аравии). Мы уступали Франции, Канаде, Норвегии, Китаю, Корею, Германии, Индонезии, Нидерландам, Великобритании и Турции и «обгоняли» Бразилию, Мексику, Индию, Аргентину, Италию и Саудовскую Аравию.

Также имеются международные исследования финансовой грамотности школьников в возрасте 15 лет, которые проводятся в рамках PISA (Programme for International Student Assessment), — международного мониторинга качества общего образования. Для них используется балльная система, «балл страны» формируется по результатам тестирования школьников.

В 2018 году<sup>19</sup> «балл страны» для России составил 495, что выше среднего показателя для всех стран – участниц исследования (478 баллов). Это обеспечило нам 10-е место среди 20 принявших участие в исследовании стран. Наши «соседи» в рейтинге, то есть страны с примерно таким же уровнем финансовой грамотности старшеклассников, — Латвия, Литва и Испания. Самый высокий результат (550 баллов) показали эстонские школьники, самый низкий (338 баллов) — индонезийские.

---

<sup>18</sup> Портал «Ваши финансы»:

<https://vashifinancy.ru/upload/iblock/773/7736e49e5faa2d08e8e4d77140ac0543.pdf>

<sup>19</sup> По данным, размещенным на сайте Федерального института оценки качества образования: [https://fioco.ru/Media/Default/Documents/%D0%9C%D0%A1%D0%98/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A4%D0%93%20PISA-2018\\_.pdf](https://fioco.ru/Media/Default/Documents/%D0%9C%D0%A1%D0%98/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A4%D0%93%20PISA-2018_.pdf)

### **§ 1.3 Государственная политика по повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации**

В 2017 году Правительством России была утверждена **«Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы»**<sup>20</sup>. Ее цель — создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан.

Для реализации этой цели Стратегия ставит три основные задачи:

- повышение охвата аудитории и качества финансового образования и информированности населения;
- обеспечение необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества;
- разработка механизмов взаимодействия государства и общества для обеспечения повышения финансовой грамотности.

Стратегия выделяет три ключевые целевые группы населения:

- школьники и студенты;
- взрослые граждане с низким и средним уровнем доходов;
- люди предпенсионного и пенсионного возраста и лица с ограниченными возможностями здоровья.

Участниками Стратегии являются:

- Минфин России;
- Роспотребнадзор;
- Банк России;
- Минобрнауки России;
- институты финансового рынка;
- экспертное сообщество.

---

<sup>20</sup> Портал «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/upload/docs/Strategy.pdf>

В 78 регионах страны созданы региональные центры финансовой грамотности, действующие в рамках реализации Стратегии и на основании соглашений о сотрудничестве с Минфином России. Минфином России разработаны Методические рекомендации по формированию региональных программ повышения финансовой грамотности населения.

Важно отметить особую роль государственных ведомств, участвующих в реализации Стратегии. Роспотребнадзор является органом, ответственным за защиту прав потребителей, в том числе и потребителей финансовых услуг. Банк России является регулятором для банков и других кредитных организаций. А основную системную работу по повышению финансовой грамотности граждан ведет Минфин России, при поддержке Международного банка реконструкции и развития с 2011 года реализующий Проект «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», рассчитанный на период до конца 2020 года.

Основными задачами Проекта Минфина России являются:

- формирование ответственного отношения к личным финансам и рационального финансового поведения;
- формирование системы финансового образования и просвещения;
- совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг.

#### **§ 1.4 Повышение финансовой грамотности и доступности финансовых услуг для финансово исключенных, уязвимых категорий населения**

Под финансово исключенными понимаются граждане, которые **не могут с удобством пользоваться качественными финансовыми услугами по доступной цене.**

Среди причин финансовой исключенности можно выделить следующие:

- неразвитый рынок финансовых услуг;
- дороговизна финансовых услуг;
- недоступность финансовых услуг в отдаленных местностях;

- недостаточный уровень правовой защиты потребителей финансовых услуг;
- недостаточный уровень правовой защиты граждан от финансовых преступлений, в т.ч. мошенничества;
- бедность;
- низкий уровень образования в целом и финансовой грамотности в частности;
- «цифровая исключенность», то есть недоступность интернет-связи и (или) неумение пользоваться современными технологиями;
- ограниченные возможности здоровья;
- недоверие к финансовой системе.

По результатам исследований<sup>21</sup> в России выделены следующие основные финансово исключенные группы населения:

- «не-пользователи» банковских услуг (в 2016 году — 21 % взрослого населения);
- жители сельской местности;
- пенсионеры;
- люди с низким уровнем образования;
- жители Северо-Кавказского и Уральского федеральных округов;
- трудовые мигранты (граждане других стран).

Поскольку «Стратегия повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации на 2017–2023 годы» в качестве приоритетной целевой группы выделяет граждан предпенсионного и пенсионного возраста и лиц с ограниченными возможностями здоровья, для предотвращения финансовой исключенности будущих поколений пенсионеров, она делает акцент на работе по подготовке граждан к жизни в пожилом возрасте, для чего необходимо:

---

<sup>21</sup> «Анализ существующего уровня доступности финансовых услуг на основе данных, полученных от поставщиков и потребителей, и разработка набора индикаторов для оценки изменения уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации», результаты которого представлены на портале «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/materials/analiz-rezultatov-obsledovaniya-i-rekomendacii-dlya-povysheniya-urovnya-dostupnosti-finansovyh-uslug-sredi-naibolee-isklyuchennyh-kategorij-grazhdan-rf>

- стимулировать у граждан мотивацию и навыки заботиться о будущей пенсии, в том числе путем формирования дополнительных источников дохода после выхода на пенсию;
- повысить финансовую грамотность граждан по пенсионной тематике путем привнесения достоверных и актуальных знаний из компетентных источников;
- информировать граждан об основных положениях и изменениях в пенсионном законодательстве о порядке формирования пенсионных прав, расчете пенсий в системе обязательного пенсионного страхования;
- популяризировать среди населения, в первую очередь работающего, практику получения информации по пенсионной тематике, в т. ч. связанную с формированием пенсионных прав и прогнозированием размера пенсии.

### **§ 1.5 Информационные ресурсы для населения и методические материалы для организаторов мероприятий в сфере финансового просвещения и консультирования**

Существует огромное количество учебных, информационных, просветительских и методических материалов по финансовой грамотности. Значительная их часть создана в рамках Проекта Минфина России. Эти материалы отличаются тем, что все они проходят тщательную профессиональную экспертизу на каждой стадии разработки, а затем утверждаются Минфином России, что служит гарантией их качества. Кроме того, они объединены общей используемой «идеологией», терминологией, дополняют друг друга содержательно и функционально и, таким образом, образуют связную систему.

Основным информационным ресурсом Проекта является его **официальный портал «Ваши финансы»** — *vashifinancy.ru*. Портал содержит актуальные новости, результаты исследований, полезные статьи, тесты и

комиксы для детей, информацию для СМИ, а также библиотеку, где представлены все созданные в рамках Проекта материалы. Система поиска с фильтрами по тематике, целевой аудитории, содержательному типу, области применения и др. позволяет пользователю легко найти нужные ему для работы или личного использования материалы. Все они, конечно, доступны бесплатно.

В рамках Проекта издается журнал «Друзи с финансами», адресованный специалистам по финансовой грамотности, учителям и журналистам. Журнал выходит один раз в два месяца и доступен онлайн на сайте *finpronews.ru*.

Портал **хочумогузнаю.рф** адресован непосредственно гражданам. На нем размещена представленная в наглядной и доступной форме информация об основных финансовых услугах, о правах потребителей, а также о том, куда нужно обращаться в случае нарушения этих прав.

Кроме того, консультанты Проекта Минфина России размещают разработанные ими продукты на своих интернет-ресурсах, включая специально создаваемые для этой цели сайты. В частности, много полезной информации и материалах содержится на следующих сайтах участников Проекта:

- **fmc.hse.ru** — сайт Федерального методического центра по финансовой грамотности системы общего и среднего профессионального образования, обеспечивающего и координирующего деятельность сети из 28 региональных центров повышения квалификации педагогов;
- **fingramota.econ.msu.ru** — сайт Федерального методического центра повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов, также сформировавшего сетевую структуру, которая действует в 24 регионах страны;
- **portal-kmfg.ru** — сайт Федерального консультационно-методического центра по повышению финансовой грамотности

взрослого населения на базе Финансового университета при Правительстве России, специализирующегося на обучении консультантов по финансовой грамотности, которые работают в 24 региональных консультационно-методических центрах;

- **educenter.ru/fingramota** — сайт Института МФЦ, осуществляющего формирование учебных материалов и реализацию обучения в области финансовой грамотности различных целевых групп, включая сотрудников органов и организаций пенсионного обеспечения, социальной защиты и обслуживания, многофункциональных центров;
- **ncfg.ru** — сайт Национального центра финансовой грамотности, предлагающий конструктор возможностей для создания программ по финансовой грамотности для городов, регионов, финансовых организаций и работодателей;
- сайты центров финансовой грамотности в пилотных регионах Проекта Минфина России.

Для облегчения ориентации в обширном поле информационно-методических ресурсов Проекта Минфина России разработан **Каталог основных результатов Проекта**<sup>22</sup>. В нем представлены (в виде краткого анонса и ссылок) лучшие и наиболее важные продукты, рубрицированные в пять разделов: создание кадрового потенциала финансовой грамотности, обучение, просвещение, информирование и исследования.

Поскольку одним из приоритетов Проекта Минфина Россия является работа по повышению финансовой грамотности людей предпенсионного и пенсионного возраста, людей с ограниченными возможностями здоровья и других категорий из финансово исключенных и уязвимых групп населения, в

---

<sup>22</sup> Портал «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/materials-new/katalog-osnovnykh-rezultatov-proekta-sodeistvie-povysheniiu-urovnia-finansovoi-gramotnosti-naseleniia-i-razvitiuu-finansovogo-obrazovaniia-v-rossiiskoi-federacii/>. Каталог актуален по состоянию на 1 января 2020 г.



расчете именно на эти целевые группы создан целый ряд специализированных продуктов, в том числе:

- образовательная программа для «Школ третьего возраста» (Калининградская область);
- семь игровых видеороликов «Защити своих родителей»;
- обучающий курс для семей военных пенсионеров (Калининградская область);
- сценарии просветительских бесед с пенсионерами;
- обучающий курс и интерактивное пособие для населения, проживающего в сельской местности (Алтайский край);
- информационные буклеты для населения, проживающего в сельской местности;
- «Школа финансовой грамотности» для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению и слуху;
- буклет и плакаты для лиц, страдающих редкими и тяжелыми заболеваниями, и их родственников;
- передвижная выставка «Семья считает»;
- серия просветительских материалов «Жизнь после финансового шока»;
- «Жилфин»: просветительские материалы по финансовой грамотности в управлении жильем;
- материалы для преподавателей, студентов и практикующих юристов, консультирующих граждан в юридических клиниках;
- методические материалы для проведения тренингов по пенсионной грамотности для специалистов, работающих с людьми предпенсионного возраста;
- методический комплект для «школ приемных родителей»;
- курс «Финансовая грамотность» для воспитанников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- курс для волонтеров в области страхования в регионах с высоким уровнем стихийных бедствий.

Все вышеуказанные материалы можно найти в Каталоге основных результатов Проекта или библиотеке официального портала Проекта Минфина России.



# ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Знания, умения и модели поведения людей, необходимые для принятия ими успешных финансовых решений и, в конечном итоге, для достижения личного финансового благосостояния



## ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЙ ЧЕЛОВЕК – ЭТО ТОТ, КТО:



### СЛЕДИТ

за состоянием личных финансов и планирует доходы и расходы семьи



### УМЕЕТ

пользоваться финансовыми услугами и понимает условия их оказания



### РАСПОЗНАЕТ

финансовое мошенничество, в том числе «финансовые пирамиды»



### ФОРМИРУЕТ

финансовую подушку безопасности – запас средств «на черный день»



### ЗНАЕТ

свои права потребителя финансовых услуг



### ИЗБЕГАЕТ

закредитованности, то есть непосильной для семьи долговой нагрузки



### НАХОДИТ

и анализирует важную для домохозяйства финансовую информацию



### ОЦЕНИВАЕТ

свои риски на рынке финансовых услуг



### ПЛАНИРУЕТ

жизнь на пенсии и формирует долгосрочные сбережения



### ВЫПОЛНЯЕТ

свои обязанности налогоплательщика и знает свои права



ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)



## ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



**ВАШИФИНАНСЫ.РФ** – официальный портал **ПРОЕКТА\***. Актуальные новости, результаты исследований, библиотека материалов Проекта, полезные статьи, тесты и комиксы для детей, информация для СМИ.



**ХОЧУМОГУЗНАЮ.РФ** - онлайн-библиотека популярных материалов, посвященных защите прав потребителей финансовых услуг.



**FINPRONEWS.RU** – сайт журнала «Дружи с финансами», адресованного специалистам по финансовой грамотности, учителям, журналистам.

### САЙТЫ УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА\*:



**EDUCENTER.RU/FINGRAMOTA** – сайт Института МФЦ, осуществляющего формирование учебных материалов и реализацию обучения в области финансовой грамотности различных целевых групп, включая сотрудников органов и организаций пенсионного обеспечения, социальной защиты и обслуживания, многофункциональных центров.



**FMC.HSE.RU** – Федеральный методический центр по финансовой грамотности системы общего и среднего профессионального образования.



**FINGRAMOTA.ECON.MSU.RU** – Федеральный методический центр повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов.

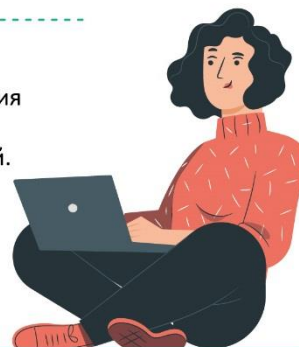


**PORTAL-KMFG.RU** – Федеральный консультационно-методический центр по повышению финансовой грамотности взрослого населения.



**NCFG.RU** – Национальный центр финансовой грамотности: конструктор возможностей для создания программ по финансовой грамотности для городов, регионов, финансовых организаций и работодателей.

\*Проект Минфина России "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации".



ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)



## КТО ЗАНИМАЕТСЯ ПОВЫШЕНИЕМ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В РОССИИ



## **Основные выводы**

- 1. Под финансовой грамотностью понимают знания, умения и модели поведения людей, необходимые для принятия ими успешных финансовых решений и, в конечном итоге, для достижения личного финансового благосостояния.*
- 2. Специалисты выделяют восемь предметных областей финансовой грамотности: доходы и расходы, финансовое планирование и бюджет, личное сбережение, кредитование, страхование, риски и финансовая безопасность, защита прав потребителей, общие знания экономики и азы финансовой арифметики.*
- 3. Экспертами разработаны рамки финансовой компетентности, которые раскрывают содержание каждого из компонентов финансовой грамотности применительно к каждой из ее предметных областей.*
- 4. Россия, наряду с ОЭСР, участвует в Глобальном партнерстве «Группы двадцати» для расширения доступа к финансовым услугам. В основе методологии лежит Индекс финансовой грамотности взрослого населения — показатель, интегрирующий предметные области и компоненты финансовой грамотности.*
- 5. В регионах, где ведется системная работа по повышению финансовой грамотности населения и реализуются целевые программы, динамика показателей финансовой грамотности опережает общероссийскую.*
- 6. В 2017 году Правительством Российской Федерации была утверждена «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы». Ее цель — создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан.*

7. *Под финансово исключенными понимаются граждане, которые не могут с удобством пользоваться качественными финансовыми услугами по доступной цене.*
8. *Стратегия повышения финансовой грамотности, выделяя в качестве приоритетной целевой группы граждан предпенсионного и пенсионного возраста, а также лиц с ограниченными возможностями здоровья, делает акцент на работе по подготовке граждан к жизни в пожилом возрасте, чтобы снизить уровень финансовой исключенности будущих поколений пенсионеров.*
9. *В рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» разработано множество качественных учебных, информационных, просветительских и методических материалов по финансовой грамотности, адресованных как непосредственно гражданам, так и специалистам. В том числе имеются материалы по повышению финансовой грамотности людей предпенсионного и пенсионного возраста, людей с ограниченными возможностями здоровья и людей из финансово исключенных и уязвимых групп населения.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Перечислите основные характеристики финансово грамотного человека.
2. Назовите предметные области финансовой грамотности.
3. Расскажите о методологии оценки уровня финансовой грамотности в мире и в России.
4. Опишите основные положения государственной политики по повышению уровня финансовой грамотности населения нашей страны.

5. Какие задачи необходимо решить, чтобы маломобильные категории граждан не испытывали финансовой исключенности?
6. Какие группы населения считаются финансово исключенными?
7. Где можно узнать об имеющихся информационно-методических материалах по финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг?



## **Глава 2. Личные финансы, семейный бюджет и финансовое планирование**

*Глава посвящена личным финансам, ведению семейного бюджета и составлению финансового плана – инструментам, позволяющим достигать желаемого качества жизни.*

*В первом параграфе речь пойдет о финансовых целях и горизонтах планирования. Любая цель имеет финансовую составляющую и должна быть выражена в деньгах. Существуют простые действия, которые позволяют сформулировать цель и наметить план для ее достижения.*

*Второй параграф посвящен финансовому планированию, ведению личного и семейного бюджета. Будут даны определения этим понятиям, а также перечислены причины, по которым необходимо составлять личный или семейный финансовый план.*

*В третьем параграфе перечислены и подробно описаны основные принципы личного, семейного финансового планирования: учет доходов и расходов, формулировка целей, составление таблицы текущих доходов и расходов с прогнозом на длительный срок, планирование реализации целей, использование финансовых инструментов.*

*Четвертый параграф поможет сформировать представление о том, как производить контроль выполнения финансового плана после того как он будет составлен. Также затрагиваются вопросы о возможных причинах корректировки плана, регулярном анализе и смене целей.*

*В пятом параграфе описываются особенности финансового планирования на различных этапах жизни человека. Финансовые цели меняются в зависимости от возраста, и для их достижения используется разный набор финансовых инструментов.*

## § 2.1 Финансовые цели и горизонты планирования

У каждого человека есть мечты и желания. Кто-то мечтает о новой машине, кто-то хотел бы поехать на море, а кто-то хочет открыть свой собственный бизнес. Многие мечты так и остаются мечтами. А некоторые мечты становятся целями и воплощаются в реальность.

Чем же правильно сформулированная цель отличается от мечты? Есть разные методики постановки целей. Но при постановке целей для финансового планирования нет необходимости использовать сложные методики.

Достаточно:

- максимально конкретизировать цель;
- установить срок достижения цели (этот срок будет определять горизонт планирования, то есть период, на который составляется финансовый план);
- определить возможные способы достижения цели;
- оценить, сколько будет стоить реализация цели выбранным способом.

*Пример.*

Мечта: «купить автомобиль».

Цель: *купить новый автомобиль Lada Granta седан в комплектации Classic в начале следующего года, с кредитом на половину стоимости автомобиля. Затраты на реализацию цели составят 200 000 рублей + выплаты по кредиту 17 100 ежемесячно в течение года + страхование КАСКО 15 000 рублей.*

*Суммарная стоимость цели — 420 200 рублей.*

Практически любая материальная цель имеет финансовую составляющую, то есть может и должна быть выражена в деньгах.

## § 2.2 Финансовый план, бюджет человека, семейный бюджет

Личный или семейный финансовый план (бюджет) — это прогноз доходов и расходов человека или семьи на некоторый период. Обычно такой план

представляет собой таблицу, с помощью которой можно понять, хватит ли запланированных доходов на оплату всех запланированных расходов (в том числе и различных финансовых целей).

Водители любят сравнивать персональный финансовый план с навигатором. Вы загружаете в него данные о цели вашего маршрута и получаете лучший — самый удобный или быстрый — маршрут из точки А в точку Б. Перемещаться, не представляя маршрута, особенно в незнакомой местности сложно. Как и карты и специальные инструменты (предупреждения о пробках, авариях, камерах, ремонтных работах) в автомобильный навигатор, в личный финансовый план встроены специальные инструменты, позволяющие минимизировать препятствия и затраты на пути достижения финансовых целей. И даже время достижения конечной точки — финансовой цели — поддается управлению с помощью личного финансового плана.<sup>23</sup>

В отличие от учета доходов и расходов, который позволяет оценить, сколько было заработано и потрачено в прошлом, финансовый план — это взгляд в будущее. Это очень простой, но в то же самое время эффективный инструмент, помогающий добиться существенного повышения качества жизни.

Личный или семейный финансовый план нужен для того, чтобы:

- сформулировать финансовые цели и выстроить реалистичный график их достижения;
- оценить, как изменится финансовое положение семьи при реализации различных сценариев в течение длительного промежутка времени;
- оптимизировать расходы таким образом, чтобы за период планирования было реализовано максимально возможное количество действительно важных целей;

---

23Личный финансовый план / под ред. Е. Блисковки, стр.5., в рамках контракта №FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения». 2015 г. — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b1\\_Finplan.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b1_Finplan.docx)

- контролировать движение к поставленным целям и вовремя принимать важные решения о корректировке своего финансового поведения при изменении обстоятельств;
- выбрать наиболее подходящие финансовые инструменты, с помощью которых можно получить нужный результат быстрее и дешевле;
- выбрать наилучшую инвестиционную стратегию для размещения временно свободных денежных средств, а также для формирования собственного «пенсионного» капитала.

## **§ 2.3 Принципы личного, семейного финансового планирования**

Для составления личного финансового плана нужно совершить ряд достаточно простых действий:

во-первых, нужно вести учет доходов и расходов, чтобы разобраться в текущей финансовой ситуации;

во-вторых, необходимо сформулировать свои цели;

в-третьих, составить таблицу текущих доходов и расходов с прогнозом на длительный срок, без учета сформулированных целей;

в-четвертых, включить в составленную таблицу цели;

в-пятых, добавить финансовые инструменты, с помощью которых можно быстрее достичь поставленных целей;

ну и, наконец, постараться оптимизировать свой план.

На каждом этапе составления финансового плана нужно придерживаться определенных правил. Разберем каждый этап подробнее.

### **1. Учет доходов и расходов**

Очень многие люди лишь приблизительно знают, как они тратят деньги. Есть даже популярное высказывание о двух величайших загадках современности: неизвестно откуда берется пыль и куда деваются деньги.

Но если нет точной информации о доходах и расходах, то составить работающий финансовый план будет невозможно. Поэтому перед тем, как

приступить к работе над прогнозом будущих денежных потоков, нужно собрать информацию по текущему положению дел за два-три месяца.

При ведении учета нужно соблюдать простейшие принципы учета:

- ✓ Доходы и расходы нужно фиксировать письменно. Не важно, на бумаге, в компьютере или в телефоне будут храниться эти сведения. Важно, чтобы они были не только в памяти.
- ✓ Доходы и расходы следует разделить на несколько категорий, чтобы легче было анализировать их структуру. Например, можно выбрать такие категории расходов: продукты питания, связь, коммунальные расходы, проезд и т.д. Категорий не должно быть очень много, но при этом категория «Иное» (она, конечно же, есть у всех), не должна содержать больше чем 15% от общей суммы расходов.
- ✓ Нужно записывать абсолютно все доходы и траты. Маленькие спонтанные покупки (чашка кофе, салфетки, сладости и прочие милые пустяки) имеют удивительное свойство превращаться в весьма заметные суммы расходов по итогам месяца.

Учет можно вести как в специальных программах в компьютере или телефоне, так и в простейшей электронной таблице или в тетради.

*Пример таблицы учета доходов и расходов:*

Категории	Январь	Февраль
<b>Доходы</b>	<b>30 000</b>	<b>30 000</b>
Заработная плата	25 000	25 000
Другие доходы	5 000	5 000
<b>Расходы</b>	<b>23 830</b>	<b>26 810</b>
Продукты питания	12 100	12 500

Проезд	720	540
Связь	450	450
Коммунальные расходы	4000	4000
Одежда, обувь		6000
Крупные покупки		
Иное	6 560	3 320

## 2. Формулировка целей

Практически любая покупка, выходящая за рамки так называемых текущих (или регулярных) расходов, должна рассматриваться как цель. Что нужно помнить при постановке целей на период составления плана:

- ✓ Необходимо учесть максимально большое количество своих целей. Да, покупка новой пары обуви — это тоже цель. И если она не будет учтена в плане, то в момент, когда все же понадобится пара ботинок, придется принимать решение о том, реализацию какой запланированной цели отложить, чтобы совершить нужную покупку. Целями могут быть: покупка одежды, покупка машины, поездка к морю, покупка недвижимости, запуск собственного бизнеса и многое другое.
- ✓ Каждая цель должна иметь денежное выражение, то есть оценку затрат на ее реализацию. При этом следует учесть и различные сопутствующие цели расходы: к стоимости машины при планировании следует добавить также расходы на ее содержание (страхование, расходные материалы и т.д.)
- ✓ Нужно выстроить цели по их приоритетности. В первую очередь нужно начинать работать над целями с наивысшим приоритетом.

Внимание: не стоит путать приоритетные и важные цели. Например, хорошее образование для детей — это важно. Но если прохудились зимние ботинки, то покупка новых будет более приоритетной задачей. Разумеется, у каждого человека своя система ценностей и свои приоритеты.

- ✓ Одной из важнейших целей является формирование «финансовой подушки безопасности», то есть запаса денежных средств на экстренный случай.

*Пример.*

Цель	Стоимость	Приоритет
Автомобиль Lada Granta	420 200 рублей	3
Зимняя обувь	5000 рублей	1
Поездка на море	25 000 рублей	2
Накопления на пенсию	....	....

### **3. Составление таблицы текущих доходов и расходов с прогнозом на длительный срок без учета сформулированных целей**

На этом этапе нужно провести анализ собранной статистики по доходам и расходам и выбрать постоянно повторяющиеся траты. Это могут быть затраты на еду, проезд, связь и так далее. По опыту — постоянные расходы мало изменяются из месяца в месяц (если не учитывать инфляцию, разумеется) или относительно легко предсказуемы (как, например, покупка полиса ОСАГО). А раз эти расходы предсказуемы, то не составит особого труда составить прогноз постоянных расходов на несколько лет вперед.

Если прогноз не учитывает инфляции, то это равнозначно допущению, что наши доходы будут расти тем же темпом, что и цены. К сожалению, это редко соответствует действительности. Поэтому при прогнозировании лучше ежегодно увеличивать расходную часть соответственно прогнозу по инфляции.

Можно в качестве прогноза использовать целевые ориентиры Банка России (рост цен порядка 4% в год на 2020 год) или по данным своего учета расходов посмотреть, как менялись цены в прошлом.

После добавления в таблицу прогноза текущих расходов сумм будущих доходов получившийся график движения денежных средств должен показать, сколько свободных денег остается каждый месяц на реализацию каких-либо целей. Оценить будущие доходы просто, если доходы постоянны из месяца в месяц. В противном случае предлагаем посчитать средний доход за последний год и построить прогноз доходов на этих данных.

Кстати, уже на этом этапе составления финансового плана можно получить весьма ощутимый эффект. Многие люди отмечают, что через пару месяцев ведения учета и регулярного анализа полученных данных расходы снизились на 15-20%.

*Пример прогноза текущих расходов:*

	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Продукты питания	12 200	12 200	12 200	12 200	12 200
Проезд	620	620	620	620	620
Связь	450	450	450	450	450
Коммунальные расходы	4000	4000	4000	4000	4000
Налог на доходы			6000		
Всего в месяц	17 270	17 270	23 270	17 270	17 270
Доходы в месяц	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
На иные расходы (доходы — расходы)	12730	12730	6730	12730	12730



Исходя из данных таблицы, на иные расходы (кроме текущих) за пять месяцев может быть потрачено 57 650 рублей.

#### 4. Планирование реализации целей

Таблица прогноза текущих доходов и расходов покажет, сколько денег и когда может быть направлено на реализацию целей. Но понимания, за какой срок можно накопить ту или иную сумму, недостаточно. Целей много и, возможно, накопить денег для осуществления всех целей, не получится. Поэтому нужно составить план, который позволит реализовать наиболее интересную из возможных комбинацию целей.

Чтобы составить такой план нужно подставить денежную оценку целей в таблицу прогноза текущих доходов и расходов. Разумеется, в первую очередь нужно планировать наиболее приоритетные цели, а если план показывает, что денег хватит на что-то еще, то можно добавить и остальные.

Если план показывает, что денег на реализацию цели недостаточно, то на этом этапе можно попробовать:

- оптимизировать текущие расходы (в том числе учитывая возможности использования личного подсобного хозяйства);
- отказаться от каких-либо других целей;
- отодвинуть дальше в будущее срок реализации цели;
- поискать способы получения дополнительных доходов.

#### *Пример планирования целей:*

	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Текущие расходы	17 270	17 270	23 270	17 270	17 270
Доходы в месяц	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
На иные расходы (доходы — расходы)	12 730	12 730	6 730	12 730	12 730
Накопление	12 730	25 460	32 190	44 920	57 650

Зимняя обувь	5 000				
Поездка на море				25 000	
Оставшиеся накопления	7 730	20 460	27 190	14 920	27 650

Оставшиеся после реализации целей «зимняя обувь» и «поездка на море» деньги (27 650 рублей) могут быть началом накопления на цель «Автомобиль Lada Granta».

## 5. Использование финансовых инструментов

Использование финансовых инструментов (инвестиций или кредитов) помогают получить желаемый результат быстрее.

С помощью кредита (или займа) можно получить желаемое быстрее, но достижение цели в этом случае обойдется дороже. Например, план показывает, что купить недвижимость возможно через 15 лет. Тогда ипотечный кредит поможет реализовать цель быстрее (правда, нужно не забыть заложить в план выплаты по ипотеке с учетом процентов).

Если же план показывает, что денег на цель недостаточно, то брать кредит нельзя, поскольку из-за уплаты процентов покупка в кредит всегда обходится дороже, чем покупка за собственные деньги. Но если не получится накопить денег к плановому сроку, то придется просто отложить реализацию цели на будущее, а вот в случае, если покупка уже совершена на заемные средства, то нехватка средств для своевременного внесения платежей по договору с банком приведет к серьезным проблемам.

Поэтому сначала надо оптимизировать план так, чтобы в нем появилось достаточно средств для реализации цели в принципе (например, за счет сокращения расходов, отказа от менее значимых целей и т.д.), и только потом думать об использовании заемных средств.

При составлении финансового плана использование кредита выглядит как замена одномоментной оплаты стоимости цели на график платежей по кредиту.

Цели, на которые планируется копить деньги несколько лет, можно реализовать быстрее, если для накопления использовать различные инвестиционные инструменты. В этом случае, дополнительно к прогнозу движения денежных средств нужно составить еще и инвестиционный план, с помощью которого можно провести анализ различных ситуаций на рынке. Например, можно посчитать, какие потери принесет инвестиционный портфель при падении стоимости ценных бумаг в случае финансового кризиса. И если такой анализ покажет, что такие потери будут угрожать реализации действительно важных целей, то необходимо пересмотреть структуру инвестиционного портфеля в пользу более консервативных инструментов.

Стоит обратить внимание, что инвестирование всех свободных средств не только дает возможность получить дополнительный доход, ускоряющий движение к цели, но и уменьшает вероятность потратить деньги на что-то незапланированное, а также в большинстве случаев снимает вопрос о том, давать или не давать деньги в долг друзьям и родственникам.

Очень распространенная ошибка в финансовом планировании — это попытка компенсировать недостаточные доходы за счет инвестиций. Например, из плана видно, что для реализации цели нужно 2 миллиона рублей, а получается к нужному сроку накопить только 1 миллион рублей. Появляется искушение (к сожалению, иногда подкрепленное советами горе-консультантов из сети Интернет), вложить все накопления в какой-либо проект, сулящий получение высокого дохода к нужному сроку. В большинстве случаев результат будет противоположным — попытки быстро заработать на инвестициях приводят к огромным потерям.

Для того, чтобы лучше представить себе различные возможные сценарии будущего, можно составить несколько планов: наиболее вероятный, кризисный (на случай экономического кризиса) и оптимистичный (если ситуация будет особенно благоприятной).

## **§ 2.4 Контроль исполнения финансового плана**

Очевидно, что составление личного финансового плана само по себе не гарантирует достижения заложенных в нем целей. План поможет понять, какие цели реалистичны и что нужно сделать для их достижения. А еще план помогает следить за движением к поставленным целям, вовремя замечать отклонения от намеченного графика и принимать решения о корректировке действий в случае, если что-то происходит не по плану.

После того, как план составлен, необходимо продолжать ведение учета доходов и расходов. Но теперь учет нужен не только для анализа структуры расходов, но и для того, чтобы получить данные для контроля выполнения плана.

Каждый месяц нужно сверять данные о реальных доходах и расходах с запланированными и принимать решения о корректировке своего финансового поведения в случае, если появляются отклонения от плана (например, сократить какие-либо расходы). Во многих случаях оперативное принятие решений позволяет вернуться к прогнозным значениям. Конечно, отклонения от плана могут появиться и по объективным причинам, например, резкий рост цен во время кризиса, потеря работы или проблемы со здоровьем. В таких случаях имеет смысл пересмотреть план.

Корректировку плана имеет смысл производить, не только когда что-то случилось. Стоит каждые полгода анализировать поставленные цели и график движения к ним. Вполне возможно, какая-то из целей потеряет былую привлекательность, и от нее можно будет отказаться, а может быть появится новая, более интересная идея, на реализацию которой потребуются финансовые ресурсы.

Пожалуй, самый сложный момент – это отсутствие самодисциплины при реализации своего финансового плана. Поскольку, как правило, финансовый план охватывает несколько целей – и краткосрочных, и среднесрочных, и долгосрочных, сложно контролировать себя каждый день. Тем не менее, это необходимо делать, начиная от разумного расходования средств и потребления

до приобретения навыка инвестирования. Многие люди, даже имея на руках план, откладывали на потом его воплощение, полагая, что уже держат в руках волшебную палочку, забывая о том, что тратят впустую самый ценный актив – время. Нам с вами уже известно, что чем раньше начнешь откладывать, тем больше накопишь капитала; чем раньше погасишь кредиты, тем меньше переплатишь по процентам и т. д.<sup>24</sup>

## **§ 2.5 Особенности финансового планирования на различных жизненных циклах человека (молодость, зрелость, старость)**

Сам процесс составления финансового плана не зависит от жизненного цикла человека. Однако финансовые цели в разном возрасте будут разные, и для их достижения используется разный набор финансовых инструментов.

**1. В молодости** — при постановке целей имеет смысл уделить особое внимание образованию, повышению квалификации, наработке опыта работы на практике. Финансовый план должен быть ориентирован на формирование фундамента благополучного будущего и раскрытие потенциала. Инвестиционный план может включать в себя весьма агрессивные финансовые инструменты (например, инвестиции в акции высокотехнологичных компаний), а также может предполагать вложения в реализацию различных бизнес-проектов.

Желательно как можно раньше ставить перед собой цель формирования пенсионного капитала, поскольку длительный период его накопления позволяет в полной мере использовать эффект сложных процентов и получить желаемый результат с меньшими усилиями.

Допустимо умеренное использование заемных средств для достижения особенно важных целей.

---

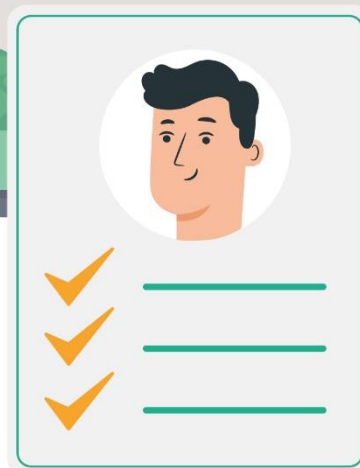
24 Личный финансовый план / под ред. Е. Блискавки, стр.15. Разработка в рамках контракта № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения». 2015 г. — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b1\\_Finplan.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b1_Finplan.docx)

**2. В зрелом возрасте** на первый план выходят вопросы продолжения карьерного роста, создания семьи, обеспечения детей качественным образованием. Многие люди на этом этапе планируют обзавестись собственным жильем (для чего чаще всего используются ипотечные банковские кредиты) и автомобилем. Текущие расходы человека в зрелом возрасте могут быть весьма значительными, поэтому многократно возрастает важность грамотного планирования личных финансов.

Вопросу формирования «пенсионного» капитала необходимо уделить повышенное внимание, поскольку, чем позже человек начинает задумываться об этом, тем дороже обойдется в дальнейшем накопление суммы, достаточной для обеспечения нормального уровня жизни после завершения трудовой деятельности.

При инвестировании свободных денежных средств стоит постепенно переходить от относительно агрессивных финансовых инструментов к более консервативным. Желательно избегать чрезмерно рискованных вложений.

**3. В пожилом возрасте** при составлении плана рекомендуется придерживаться наиболее консервативных стратегий: по возможности избегать кредитования, не инвестировать свободные средства в рискованные активы. Финансовый план поможет оценить, на сколько лет хватит накопленных финансовых ресурсов, и, соответственно, оценить в каком возрасте можно позволить себе прекратить трудовую деятельность.

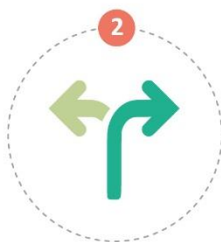


## ЛИЧНЫЙ ИЛИ СЕМЕЙНЫЙ ПЛАН НУЖЕН ЧТОБЫ:



### ФИНАНСОВАЯ ЦЕЛЬ

Сформулируйте финансовые цели и выстройте реалистичный график их достижения



### ОЦЕНКА

Изменится ли финансовое положение семьи при реализации различных сценариев в течении длительного промежутка времени?



### ОПТИМИЗАЦИЯ

Оптимизируйте расходы таким образом, чтобы за период планирования было реализовано максимально возможное количество действительно важных целей



### КОНТРОЛЬ

Контролируйте движения к поставленным целям и вовремя принимайте важные решения о корректировке своего финансового поведения



### ИНСТРУМЕНТЫ

Выберите наиболее подходящие финансовые инструменты, с помощью которых можно получить нужный результат быстрее и дешевле



### СТРАТЕГИЯ

Выберите наилучшую инвестиционную стратегию для размещения временно свободных денежных средств, а также для формирования собственного «пенсионного» капитала.

# ФИНАНСОВАЯ ЦЕЛЬ

## Как добиться результата





# ФИНАНСОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ



**Соблюдайте простые правила – это позволит достигнуть поставленные финансовые цели в кратчайшие сроки!**

## **Основные выводы**

- 1. При постановке целей для финансового планирования нет необходимости использовать сложные методики, достаточно конкретизировать цель, установить срок достижения цели, определить возможные способы ее достижения, оценить, сколько будет стоить реализация цели выбранным способом.*
- 2. Личный или семейный финансовый план (бюджет) — это прогноз доходов и расходов человека или семьи на некоторый период. Обычно такой план представляет собой таблицу, с помощью которой можно понять, хватит ли запланированных доходов на оплату всех запланированных расходов.*
- 3. При ведении учета стоит соблюдать простейшие принципы: доходы и расходы нужно фиксировать письменно, а не держать информацию в голове, доходы и расходы следует разделить на несколько категорий, необходимо записывать абсолютно все поступления денежных средств и все, даже самые мелкие, и, казалось бы, незначительные траты.*
- 4. Цели могут быть разные, но каждая из них должна иметь конкретное финансовое выражение, то есть оценку затрат на ее достижение. Цели должны быть выстроены по приоритетности.*
- 5. Формирование финансовой подушки безопасности (средства на экстренный случай) – является одной из ключевых финансовых целей.*
- 6. Таблица прогноза текущих доходов и расходов покажет, сколько денег и когда может быть направлено на реализацию целей. Если денег на данный момент недостаточно, можно попробовать оптимизировать текущие расходы, отказаться от других целей, отодвинуть срок реализации цели, поискать способы получения дополнительных доходов.*
- 7. Использование финансовых инструментов (инвестиций или кредитов) помогают достигнуть поставленной цели быстрее.*

8. *Каждые полгода стоит анализировать поставленные цели и график движения к ним. Возможно, какая-то из целей потеряет былую привлекательность и от нее можно будет отказаться. Вместо нее появится новая, более интересная идея, на реализацию которой потребуются финансовые ресурсы.*
9. *Финансовые цели в разном возрасте будут разные, и для их достижения требуется разный набор финансовых инструментов.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Объясните, чем отличается правильно сформулированная финансовая цель от мечты?
2. Что такое личный финансовый план, для каких целей можно его использовать?
3. Опишите последовательность действий при составлении личного финансового плана.
4. Объясните, как и для чего нужно вести учет доходов и расходов?
5. В каких случаях можно вносить корректировки в уже составленный финансовый план?
6. Как личный финансовый план помогает в принятии решений об использовании каких-либо финансовых инструментов?

### **Глава 3. Банки и небанковские кредиторы, депозиты и кредиты (займы)**

*Глава посвящена банкам и их основным продуктам – кредитам и вкладам.*

*В параграфах даются определения банковским понятиям, приведены описания порядков оформления услуг, формулы и примеры расчета стоимости кредита, доходов по вкладам и т.д.*

*В первом параграфе даются базовые знания о банковской системе России, приведены разъяснения ключевых терминов: банк, банковский счет, вклад, система страхования вкладов, банковский процент, банковский кредит и других. Даны формулы расчета доходов по вкладам с простой и сложной процентной ставкой, а также пример самостоятельного исчисления затрат по кредиту.*

*Во втором параграфе речь идет о небанковских профессиональных кредиторах, таких как микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы и ломбарды. Отдельное внимание уделяется порядку получения кредитов и займов и уровню процентных ставок в каждом из типов таких организаций.*

*Третий параграф содержит рекомендации по осмотрительному поведению при использовании заемных средств, а также защите прав заемщиков.*

*В четвертом параграфе говорится о кредитной истории и информации, которую она содержит, ее особенностях и свойствах.*

*Пятый параграф посвящен процедуре банкротства, ее ключевым этапам, последствиям и нюансам, сопряженным с получением физическим лицом статуса банкрота.*

## § 3.1 Банки, кредиты, вклады

### Банковская система, банки и банковские операции

Банковская система России обеспечивает бесперебойные финансовые расчеты, а также помогает эффективно перераспределять свободные денежные средства. Банковская система включает в себя Банк России, кредитные организации и представительства иностранных банков (Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 2.12.1990 г, статья 2).

Банк России выполняет функции регулятора в отношении других финансовых организаций.

Банк России:

- вместе с Правительством Российской Федерации реализует кредитно-денежную политику и отвечает за стабильность финансовой системы страны;
- осуществляет эмиссию денег, управляет золотовалютными резервами;
- устанавливает правила проведения различных финансовых операций;
- осуществляет контроль и надзор за деятельностью финансовых организаций;
- выдает лицензии финансовым организациям, регистрирует эмиссии ценных бумаг;
- осуществляет защиту прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- а также выполняет множество других функций в соответствии с Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации» №86-ФЗ от 10.06.2002г.

Кредитные организации — это банки и небанковские кредитные организации (далее возможно «НКО»).

Банк — это финансовая организация, выполняющая несколько важнейших функций на финансовом рынке:

- обеспечивает ведение счетов, переводы денег между людьми и организациями, расчеты за товары и услуги (в том числе, в разных валютах);
- обеспечивает сохранность денежных средств клиентов, принимает деньги во вклады;
- выдает кредиты физическим лицам и организациям;
- иные функции (посреднические, консультационные и так далее).

По своей сути, банк является посредником, обеспечивающим движение денежных средств в экономике, в том числе принимая свободные деньги во вклады и передавая их в виде кредитов туда, где имеется недостаток финансовых ресурсов. Стоит обратить внимание на то, что банк выдает кредиты в основном не из собственных средств, а из средств, привлеченных на депозиты или хранящихся в банке в виде остатков на счетах. При этом он полностью принимает на себя риск, что заемщики не исполнят взятые на себя обязательства.

В отличие от банков, НКО выполняют лишь часть из перечисленных функций. Например, НКО может осуществлять расчеты, не принимая деньги клиентов во вклады.

Иногда к банковской системе относят также и различные организации, создающие необходимую инфраструктуру: это платежные системы, агентство по страхованию вкладов, поставщики процессинговых технологий и так далее.

### **Банковский счет. Платежи и расчеты. Обмен валюты**

Банковский счет открывается в банке для хранения денег, осуществления платежей и расчетов за товары и услуги.

Хранение денег на счете в банке позволяет защитить их от кражи или от порчи (например, в случае, если до наличных доберутся маленькие дети). Но, кроме этого, такая форма хранения денег уменьшает риск их бездумно израсходовать на какие-либо приятные мелочи. В то же время, средства на банковском счету остаются легко доступными их владельцу для совершения самых разных операций.

Банк не берет вознаграждение за хранение денег клиентов. Проценты на остаток на обычный (или текущий) банковский счет не начисляются, либо начисляются по невысокой ставке, сравнимой со ставкой по депозиту «до востребования» (порядка 0,1–0,5% в год).

Положить деньги на банковский счет можно в отделении банка, в котором он открыт, а также переводом с другого банковского счета или через банкомат с функцией приема наличных.

За зачисление денег на счет комиссия не взимается, и если операция совершается в офисе банка, то деньги на счет, скорее всего, поступят сразу. Если деньги вносятся через банкомат, следует принять во внимание возможность некоторой задержки зачисления.

Снять наличные со счета можно также в офисе банка или при помощи банкомата (если имеется соответствующая банковская карта). Многие банки взимают комиссию за снятие наличных со счета в офисе банка. При этом, снятие наличных через банкомат банка, в котором открыт счет, может быть бесплатным. Поэтому имеет смысл изучить тарифы банка до совершения операции.

Совершить перевод денег со счета без снятия наличных можно разными способами:

- подать поручение на совершение операции в офисе банка;
- через банкомат банка;
- через системы дистанционного банковского обслуживания;
- через мобильное приложение банка.

За совершение переводов банки взимают комиссию. Каждый банк устанавливает собственную тарифную политику. В ряде банков за совершение перевода взимается фиксированная сумма, но очень часто плата за перевод исчисляется в процентах от переводимой суммы и может находиться в диапазоне от 0,1% до 2%. Если перевод осуществляется со счета на счет внутри одного банка, комиссия может не взиматься. Уплата налогов производится без комиссии.

Часто переводы происходят мгновенно, но все же движение денег может занять некоторое время и, если нужно, чтобы платеж обязательно прошел к определенной дате, лучше отправить его заблаговременно.

Многие банки активно развивают свои мобильные приложения, которые становятся действительно удобным инструментом доступа к банковскому счету. Через мобильное приложение можно в режиме онлайн следить за остатками денег на счетах, получать необходимую информацию о движениях по счету, совершать различные банковские операции. Обычно в приложении уже содержатся шаблоны наиболее часто встречающихся операций. Также можно просто повторять ранее совершенные операции, не тратя время на повторное введение их реквизитов. Использование шаблонов и интуитивно понятных подсказок помогают без ошибок ввести все данные, необходимые для проведения операции.

Большинство банковских приложений «умеют» распознавать QR-коды, которые многие организации размещают на квитанциях и счетах, и автоматически заполняют поручение на совершение платежа.

Набирают популярность переводы с карты на карту физического лица с использованием Системы быстрых платежей Банка России (далее возможно «СБП»). Такая функция также реализована в мобильных приложениях банков, присоединившихся к этой системе. Для того чтобы перевести деньги через СБП, нужно знать номер телефона получателя (или номер банковской карты) и наименования банка, в котором открыт счет получателя. В системе также реализована возможность оплаты товаров и услуг по специальному QR-коду продавца.

Как правило, банки устанавливают специальные комиссии за переводы через СБП. При переводе небольших сумм комиссия обычно не взимается, а в случае более крупных платежей не превышает 0,5% от переводимой суммы.

Из-за многочисленных случаев кражи денег с банковских счетов многие люди опасаются пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания. Следует отметить, что во всех подобных сервисах



предусмотрены надежные системы защиты и при должной осмотрительности их использование совершенно безопасно.

Сделать перевод можно, и не имея счета в банке. Однако за перевод без открытия счета в большинстве банков взимается повышенная комиссия. Также переводы и платежи можно совершать через различные платежные терминалы. При этом следует иметь в виду, что при оплате через терминалы может взиматься дополнительная комиссия (которая может достигать до 5% от суммы платежа), а деньги получателю поступят позже, чем при переводе иным способом.

При переводах денег желательно соблюдать простые правила:

- внимательно проверьте реквизиты перевода перед совершением операции;
- убедитесь, что деньги дошли до адресата, а до этого момента сохраняйте документы (квитанции, платежные поручения).

Если в реквизитах платежа допущена ошибка, в большинстве случаев ее можно исправить, написав в банке соответствующее заявление. Но даже если исправить реквизиты не получится, через некоторое время деньги вернутся обратно отправителю.

Однако, если деньги отправлены по правильным реквизитам и зачислены на счет, то вернуть их отправителю можно только с согласия получателя.

Обменять иностранную валюту на рубли и обратно можно в отделении банка или в операционной кассе банка. Обмен происходит по цене, устанавливаемой банком в зависимости от ситуации на валютном рынке. Разница между ценой покупки и ценой продажи валюты в банке может достигать до 10%. Также банк может взимать комиссию за совершение обменной операции.

Проще всего обменять на рубли доллары США или евро. Найти банк, предлагающий операции с другими валютами намного сложнее и, скорее всего, условия покупки и продажи этих валют будут не очень выгодными.

Обмен наличной валюты производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Обмен валюты возможен и в безналичном виде, на банковском счету. Такую операцию можно совершить через систему дистанционного банковского обслуживания или в мобильном приложении. В этом случае обмен также происходит по цене, установленной банком на момент совершения операции. Курс обмена наличных и безналичных денег может отличаться даже у одного банка.

### **Банковские вклады. Система страхования вкладов**

Вклад (или депозит) — это договор, по которому банк принимает на хранение деньги вкладчика на оговоренный заранее срок, обязуется их вернуть и заплатить проценты на сумму вклада.

По российскому законодательству вкладчик может потребовать возврата денег с депозита в любой момент. Банк будет обязан вернуть сумму вклада, но проценты при этом будут выплачены по самой низкой ставке, которую банк обычно начисляет по вкладам «до востребования» (обычно эта ставка на уровне 0,1-0,5% в год).

Вклады могут принимать только банки, имеющие соответствующую лицензию Банка России, и участвующие в системе обязательного страхования вкладов. Проверить наличие у банка лицензии можно на сайте Банка России (<http://www.cbr.ru>).

Банковский вклад позволяет не только обеспечить сохранность сбережений, но и получить на вложенные на него средства дополнительный доход. Уровень этого дохода обычно невысок, но, тем не менее, позволяет частично (а иногда и полностью) компенсировать инфляционные потери.

Банковские вклады (депозиты) могут отличаться по ряду параметров:

*По сроку:* вклады бывают «до востребования» и срочные. Вклад «до востребования» фактически не отличается от обычного банковского счета. Как следует из названия, деньги с него можно снять в любой момент, но доход на

такой вклад начисляется, исходя из очень низкой процентной ставки (на уровне 0,1%-0,5% в год).

Обычно вне зависимости от срока вклада процентная ставка указывается в «процентах годовых». Такая ставка показывает, сколько процентов дохода можно было бы получить по такому вкладу за год. Ставки, обозначенные в «процентах годовых» намного легче сравнивать между собой, нежели ставки за различные периоды времени.

Договор срочного вклада заключается на заранее определенный срок. Обычно, чем больше срок вклада, тем выше процентная ставка. Так, по данным Банка России<sup>25</sup> в марте 2020 года средняя ставка по депозитам на срок до 90 дней составила 5,6% годовых, при этом средняя ставка по депозитам на срок свыше года находилась на уровне чуть выше 7% годовых.

Так же, как и с вклада «до востребования», деньги со срочного вклада можно снять в любой момент. Однако при досрочном снятии денег, сумма дохода по вкладу резко уменьшится, поскольку банк выплатит проценты, исходя из ставки по вкладу «до востребования».

*По возможности пополнения или частичного снятия:* договор банковского вклада может допускать возможность частичного снятия денег с вклада (без уменьшения процентной ставки по нему), а также внесение на него дополнительных сумм до окончания срока договора. Также многие банки предлагают открыть «накопительные» счета — это по своей сути вклад «до востребования», но ставка по нему зависит от того, насколько долго на нем находятся деньги вкладчика. В случае если договор предполагает частичное снятие денег со счета, при его заключении необходимо обратить внимание на условие о минимальном неснижаемом остатке на счете. При нарушении этого условия банк снизит процентную ставку на остаток на счету. Также в договоре могут присутствовать условия о минимальной начальной сумме вклада, а также минимально возможной сумме пополнения счета.

---

25 Сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/analytics/ibudv>

Очевидно, что пользоваться вкладами с гибкими условиями удобнее, поскольку они дают вкладчику большую свободу маневра при распоряжении своими накоплениями. Однако следует иметь в виду, что в большинстве случаев, чем гибче условия договора, тем ниже будет процентная ставка по вкладу.

*По периодичности начисления процентов на сумму вклада:* банк может начислять проценты по договору вклада ежемесячно, ежеквартально, ежегодно или в конце срока действия договора. Бывают даже вклады, по которым доход выплачивается авансом, в момент открытия счета. Начисленные проценты могут остаться на счете вклада, а могут перечисляться на другой счет по указанию вкладчика.

*По способу начисления процентов:* доход может начисляться на сумму вклада по простой процентной ставке, либо же может происходить капитализация процентов, то есть начисленные проценты будут присоединяться к сумме вклада, и новые проценты будут начисляться на уже возросшую сумму.

*По валюте вклада:* вклад может быть открыт в рублях, либо же в другой валюте (например, в долларах США или в евро). Некоторые банки предлагают вклады с возможностью обмена валют в течение срока действия договора. При этом обмен происходит по цене, установленной банком.

Процентные ставки по вкладам в разных валютах могут очень сильно отличаться. Например, средние ставки по вкладам на срок до 90 дней в рублях в марте 2020 года находились на уровне 5.6% годовых, в то время как ставки по аналогичным вкладам в евро — 0,01% годовых.

Обобщая вышесказанное: чем больше срок вклада, тем выше процентная ставка. Чем больше у вклада различных удобных для вкладчика опций, тем ниже ставка. То есть, наиболее доходными будут долгосрочные вклады в рублях с начислением процентов в конце срока без возможности пополнения и частичного снятия.

В договоре банковского вклада может присутствовать условие об автоматической пролонгации по истечении срока вклада. Однако, при этом ставка процента может сильно измениться. Как правило, в этот момент банк имеет право установить другую процентную ставку, которая может оказаться существенно ниже предыдущей. В некоторых случаях, процентная ставка после окончания срока вклада может начисляться по ставке вкладов «до востребования». В связи с этим желательно обратить внимание на условия пролонгации договора вклада, и, если эти условия покажутся невыгодными, забирать деньги со счета сразу после окончания срока вклада.

В случае, если в течение календарного года доходы, полученные по вкладам (за исключением рублевых вкладов со ставкой ниже 1% годовых), превысят сумму процентов с одного миллиона рублей по ключевой ставке Банка России, с суммы превышения необходимо будет уплатить налог на доходы физических лиц по ставке 13%.

Ключевая ставка публикуется на сайте Банка России (<http://cbr.ru>). В марте 2020 года она была установлена на уровне 6% годовых.

Налогоплательщики самостоятельно уплачивают в бюджет сумму налога на основании уведомления из налоговой службы. Платеж нужно совершить до 1 декабря.

### **Банковский процент. Простой и сложный процент**

Посчитать, какой доход можно получить при размещении денег на банковский вклад можно при помощи специальных калькуляторов, которые есть на сайтах многих банков. Но можно посчитать возможную прибыль и самостоятельно. При этом важно обратить внимание на способ начисления процентов на сумму вклада. Проценты могут начисляться с капитализацией (сложные проценты) и без нее (простые проценты).

Проще всего посчитать доход по вкладу с простой процентной ставкой. Для этого можно воспользоваться формулой:

$$P = S * r * \frac{t}{365},$$

где:

P — прибыль по вкладу;

S — сумма вклада;

r — процентная ставка в процентах годовых;

t — срок вклада в днях.

*Например, вклад в сумме 100 000 рублей на 4 месяца со ставкой 8% годовых принесет прибыль в размере: 100 000 рублей \* 0,08 \* 120 дней / 365 дней = 2 630 рублей.*

По вкладам с капитализацией ранее начисленные проценты суммируются с основной суммой вклада и далее проценты начисляются на уже возросшую сумму. В итоге доход по вкладам с капитализацией процентов получается больше, чем в случае начисления простых процентов.

Для вычисления суммы дохода по вкладу с капитализацией процентов нужно воспользоваться следующей формулой:

$$P = S * \left( (1 + r')^n - 1 \right),$$

где:

P — прибыль по вкладу;

S — сумма вклада;

r — процентная ставка за период капитализации процентов. Если капитализация происходит раз в квартал, то r будет равна годовой процентной ставке, поделенной на 4, а если капитализация происходит ежемесячно, то r будет равна годовой процентной ставке, поделенной на 12;

n — количество периодов капитализации процентов за срок вклада.

*Например, вклад в сумме 100 000 рублей на 1 год со ставкой 8% годовых с ежеквартальной капитализацией процентов принесет прибыль в размере:*

*100 000 рублей \* ((1 + 0,08/4)<sup>4</sup> - 1) = 8 243 рубля. При этом прибыль по такому же вкладу, но без капитализации процентов, составит 8 000 рублей.*

Ставки процента по вкладам в разных банках отличаются. Но насколько правильно выбирать банк для размещения денег во вклад, только исходя из величины процентной ставки?

Как известно, риск и потенциальный доход на финансовом рынке тесно связаны. Чем выше ожидаемый доход, тем больший риск придется принять на себя инвестору. Банк отвечает перед вкладчиком за возврат средств всеми своими активами. Тем не менее, возможна ситуация, когда банк окажется не в состоянии расплатиться по своим обязательствам. Наиболее надежные банки предлагают самые низкие ставки по вкладам.

Оценить надежность банка непросто даже профессиональным финансистам. В какой-то степени о ней можно судить по размеру активов банка, различным рейтингам надежности, отзывам о банке в сети Интернет, публикациям в СМИ и т.д. Но анализ этих данных не позволяет получить абсолютную уверенность в надежности банка.

Чтобы защитить обычных вкладчиков от риска при выборе банка для открытия счета и хранения сбережений была создана Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов» (Федеральный закон №177-ФЗ от 23 декабря 2003 года «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»).

Агентство по страхованию вкладов (далее «АСВ») гарантирует возврат суммы вклада и начисленных на нее процентов в пределах 1 400 000 рублей при наступлении страхового случая. Страховыми случаями являются отзыв лицензии банка или введение Банком России моратория на удовлетворение требований кредиторов банка.

Напомним, что согласно закону, привлекать вклады физических лиц имеет право только банк, участвующий в обязательной системе страхования вкладов. Проверить, входит ли банк в систему страхования вкладов, можно на сайте АСВ (<http://asv.org.ru>).

АСВ начинает выплаты вкладчикам в течение 14 дней после страхового случая. Выплаты производятся через банки-агенты. Каждому вкладчику банка с отозванной лицензией будет направлено уведомление, содержащее сведения о банках-агентах, в которых можно будет получить выплату вклада. Для получения денег достаточно прийти в офис банка-агента с паспортом и написать заявление. Узнать, какие банки являются агентами по выплатам страхового возмещения, можно также через сайт АСВ (<http://asv.org.ru>).

Несмотря на существование системы обязательного страхования вкладов, вкладчик должен осмотрительно выбирать банк для размещения денег (даже в пределах застрахованных 1 400 000 рублей), поскольку:

- от момента остановки платежей до отзыва лицензии может пройти некоторое время, в течение которого средства на счетах будут недоступными;
- чтобы получить страховое возмещение, придется потратить время;
- в случае, если банк у которого отозвали лицензию, случайно или намерено передал некорректную информацию о договоре вклада в АСВ, то нужно быть готовым предъявить оригинал договора вклада, а может быть и обратиться в суд для того, чтобы доказать факт заключения этого договора и внесения на счет денежных средств.

Также следует обратить внимание на то, что система страхования вкладов гарантирует возврат только банковских вкладов и средств на счетах физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей). Средства на обезличенных металлических счетах, сберегательных сертификатах, а также средства, переданные банку в доверительное управление, не подлежат возмещению АСВ.

Получение компенсации при наступлении страхового случая в одном банке не лишает вкладчика страховой защиты по вкладам, размещенным в других банках. Поэтому крупную сумму имеет смысл разделить на части, не превышающие 1 400 000 рублей каждая, и разместить их на депозиты в различных банках.



## Банковский кредит

Банковский кредит — это услуга, в рамках которой банк одалживает заемщику деньги на определённый срок и на определённых условиях. Банк выступает в роли кредитора, то есть предоставляет кредит. Заёмщик принимает денежные средства и обязуется их своевременно вернуть, заплатив банку вознаграждение в виде процентов и, возможно, комиссии за пользование деньгами. То есть банк «продает» или, точнее, дает в «аренду» деньги по цене, равной процентам и комиссиям.<sup>26</sup>

С помощью кредита можно получить деньги для реализации какой-либо цели, не дожидаясь накопления необходимой суммы в течение длительного времени. Однако за возможность получить желаемое быстрее придется заплатить. Покупка в кредит обойдется дороже покупки за свои деньги на величину процентов, начисленных по кредитному договору. Нельзя забывать также, что неисполнение обязательств по кредитному договору чревато серьезными проблемами.

Как уже говорилось в главе про финансовое планирование — нельзя относиться к кредиту, просто как к способу купить то, на что не хватает денег. За все покупки придется заплатить. И если финансовый план показывает, что при текущем уровне доходов и расходов накопить необходимую сумму не получится, то использование кредита может привести к катастрофическим последствиям.

Обычно кредиты используются для покупки дорогостоящих вещей длительного пользования (например, автомобилей и недвижимости). В некоторых случаях кредит может помочь увеличить доходы, либо же сократить расходы. Так, профессиональный фотограф может приобрести в кредит

---

26 Материалы модуля А3 «Кредитная карта и потребительские кредиты», разработанные в рамках контракта №FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения»

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3\\_Kreditnaya%20karta.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3_Kreditnaya%20karta.doc)  
x

оборудование, которое позволит ему увеличить поток заказов. А покупка автомобиля в большой семье может помочь снизить расходы на проезд.

Нежелательно использовать кредиты для покупки товаров и услуг, без которых можно обойтись. Покупка новой модели смартфона в кредит только потому, что разонравилась старая, или же покупка туристической путевки на заемные средства — примеры неразумного финансового поведения.

Необходимость покупать в кредит товары и услуги, относящиеся к категории текущих расходов, свидетельствует о серьезных финансовых проблемах и требует кардинальных решений для увеличения доходов и сокращения расходов.

Выдавая кредит, банк принимает на себя риск невозврата выданных средств. Поэтому перед принятием окончательного решения о выдаче денег, банк проводит тщательный анализ платежеспособности заемщика, используя для этого всю доступную ему информацию.

Убытки, возникающие из-за невозвратов кредитов недобросовестными заемщиками, банк покрывает из собственных средств. Чтобы компенсировать эти потери, он увеличивает процентную ставку для менее надежных заемщиков. И наоборот, чем больше банк уверен в том, что у заемщика достаточно средств для своевременного погашения кредита и уплаты процентов по нему, тем ниже будет процентная ставка.

Чтобы убедиться в платежеспособности заемщика, банк запрашивает у него различные документы, а также может потребовать дополнительное обеспечение в виде залога имущества или поручительства.

Условно кредиты можно разделить на виды:

*По сроку:* кредиты могут быть краткосрочными (до 1 года), среднесрочными (до 3 лет) и долгосрочными. Обычно чем больше срок кредита, тем больше требований к заемщику предъявляет банк.

*Целевые и нецелевые:* кредит может выдаваться для реализации определенной цели. Например, «образовательные» кредиты выдаются исключительно для оплаты обучения, причем деньги переводятся банком

напрямую по договору с образовательной организацией. Как правило, ставка по целевому кредиту ниже, чем по нецелевому.

*Обеспеченные и необеспеченные:* заемщик может предоставить в залог по кредиту свое имущество, например, недвижимость или автомобиль. Если заемщик не сможет заплатить по кредиту, это имущество может быть продано банком, и вырученные деньги будут направлены на погашение обязательств. Поскольку по обеспеченному кредиту банк имеет дополнительную гарантию погашения долга, процентные ставки по таким кредитам будут ниже, чем по необеспеченным.

Рассмотрим подробнее наиболее часто встречающиеся виды кредитов.

*1. «Экспресс-кредит» наличными, кредит в магазине (POS-кредит).*

При выдаче «экспресс-кредита» или оформлении товара в кредит в магазине банк принимает решение очень быстро (в течение нескольких минут) на основании заполненной заемщиком анкеты и документа, удостоверяющего его личность. Конечно банк имеет возможность получить дополнительную информацию о заемщике из различных источников, но ее все же будет недостаточно для принятия действительно взвешенного решения. Поэтому, банк вынужден устанавливать по таким кредитам высокую процентную ставку, а также сильно ограничивать сумму кредита, чтобы компенсировать риск.

Среднерыночная ставка по экспресс-кредитам наличными на сумму до 30 000 рублей в феврале 2020 года находилась на уровне 27% годовых<sup>27</sup>. Это самый дорогой для заемщика кредитный продукт.

Иногда в магазинах можно встретить яркие рекламные предложения в стиле «купи сейчас, а заплати потом», «рассрочка без переплаты» и так далее. Перед тем, как воспользоваться этим предложением, необходимо провести анализ того, насколько оно реально выгодно покупателю. Поскольку банк не может позволить себе уменьшить процентную ставку при прежнем уровне риска, то разница в ставках, скорее всего, компенсируется банку магазином.

---

27 Сайт Банка России: [https://www.cbr.ru/statistics/bank\\_sector/psk](https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/psk)

При этом магазин может пойти на это, чтобы распродать залежалый товар, а может просто переложить свои затраты на покупателя, увеличив цену товара.

При оформлении кредита банк обязан обеспечить заемщику возможность ознакомиться со всеми условиями договора до его подписания. Согласно Федеральному закону №353-ФЗ от 21.12.2013г. «О потребительском кредите (займе)» кредитный договор состоит из двух частей: общие условия и индивидуальные условия. При этом заемщик должен подписать только индивидуальные условия, а общие условия просто публикуются банком в свободном доступе для ознакомления всем желающим.

Индивидуальные условия кредитного договора предоставляются в стандартной табличной форме и содержат все основные параметры кредита: процентную ставку, сумму кредита, способы погашения кредита, штрафные санкции за нарушение условий договора и так далее. Также банк обязан разместить перед таблицей с индивидуальными условиями две квадратных рамки (каждая площадью не менее 5% страницы), содержащие информацию о полной стоимости кредита (в процентах годовых) и о размере переплаты по кредиту (в рублях). Эта информация должна быть написана самым крупным из использованных на странице шрифтом. Также вместе с индивидуальными условиями договора банк обязан предоставить заемщику график платежей по кредиту.

Чаще всего погашение кредита осуществляется равными ежемесячными платежами, включающими в себя и выплату процентов и погашение основной суммы долга. При этом в графике платежей отдельно отображаются суммы уплачиваемых банку процентов, платежи в погашение основного долга и иные платежи в пользу банка.

## *2. Кредитная карта.*

Кредитная карта предоставляет ее держателю возможность взять кредит в любой удобный момент в пределах установленного банком лимита. Задолженность перед банком появляется не в момент оформления карты, а только в случае ее использования при оплате товаров и услуг в магазине или

при снятии наличных в банкомате. Банк устанавливает кредитный лимит, исходя из оценки платежеспособности заемщика.

Проценты по кредитной карте начисляются ежемесячно на фактическую величину задолженности. Поскольку банк не может знать, когда держатель карты ей воспользуется, графика платежей по кредитным картам не существует. Однако в условиях использования карты указывается минимальный ежемесячный платеж, который обычно находится в пределах 10% от суммы задолженности и должен быть внесен на счет до определенной (расчетной) даты. Заемщик имеет право внести на счет и большую сумму (вплоть до всей суммы задолженности) и сделать это в любой момент до расчетной даты. Все поступившие платежи засчитываются банком в погашение долга.

Если текущая задолженность по карте меньше установленного кредитного лимита, то можно использовать карту для новых покупок, не дожидаясь, пока будет погашен уже существующий долг.

Процентная ставка по кредитным картам несколько меньше, чем по «экспресс-кредитам» и кредитам в магазине, но все же достаточно велика. По данным Банка России среднерыночная ставка по этому виду кредитов в феврале 2020 года составила 22% годовых. Кроме процентной ставки, банк взимает за пользование картой плату за ее выпуск (эта плата может называться в разных банках по-разному), которая варьируется в диапазоне от 150 до 5000 рублей в год в зависимости от спектра дополнительных услуг, которыми может воспользоваться держатель карты.

Высокая ставка в некоторой степени компенсируется удобством использования карты и наличием льготного периода, в течение которого банк не начисляет процентов на задолженность.

Условия предоставления льготного периода в разных банках отличаются. Некоторые банки не взимают проценты в течение конкретного периода времени после совершения покупки (от 30 до 100 дней), другие — до ближайшей или следующей расчетной даты. Чаще всего воспользоваться льготным периодом можно только при использовании карты для оплаты

покупок в магазине, но некоторые банки распространяют его действие и на снятие наличных в банкомате.

Например, предположим 1 сентября вы приобрели планшетный компьютер стоимостью 15 000 рублей с использованием кредитной карты с льготным периодом кредитования в 50 дней. В конце сентября вы получите ежемесячную выписку по кредитной карте (срок предоставления выписки прописан в договоре), в которой указана сумма задолженности (т. е. 15 000 рублей) и крайний срок внесения платежа (20 октября).

Вы можете не погашать всю сумму задолженности, а внести лишь минимальный обязательный платеж в счет погашения долга. Как правило, этот платеж составляет 5–10% от суммы задолженности на момент формирования выписки. Если до 20 октября вы полностью погасите задолженность, то не заплатите никаких процентов за пользование кредитом.

Если же вы не погашаете полную сумму задолженности до срока, указанного в ежемесячной выписке, то проценты начисляются в обычном режиме на всю сумму задолженности с момента ее возникновения<sup>28</sup>.



В любом случае льготным периодом можно воспользоваться только после полного погашения предыдущей задолженности по карте и при условии полного погашения долга в течение установленного правилами срока. В

28 Материалы модуля А3 «Кредитная карта и потребительские кредиты», разработанные в рамках контракта №FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения»

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3\\_Kreditnaya%20karta.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3_Kreditnaya%20karta.doc)

противном случае по наступлению расчетной даты банк начислит на задолженность проценты. Проценты будут рассчитаны, начиная с момента появления долга.

При использовании кредитной карты необходимо вести жесткий контроль расходов. Статистика показывает, что люди гораздо легче тратят деньги с карты, нежели наличные из кошелька. Легкость использования заемных средств с «кредитки» может незаметно привести к формированию внушительной задолженности, по которой придется платить проценты по высокой ставке.

Чтобы избежать стремительного роста долга необходимо стараться максимально быстро погасить возникшую задолженность, не ограничиваясь минимальными платежами.

Карты предназначены скорее для совершения безналичных платежей, чем для снятия наличных и последующей оплаты товаров ими. Именно поэтому практически все банки устанавливают обязательные комиссии для снятия наличных денег со счета кредитной карты, а также дополнительно ограничивают сумму, доступную к обналичиванию в пределах кредитного лимита. Например, кредитный лимит может быть 100 000 рублей, при этом доступно для снятия наличных лишь 50 000 рублей<sup>29</sup>.

### *3. Потребительский кредит.*

При предоставлении определенного банком комплекта документов, можно получить потребительский кредит на достаточно крупную сумму (до нескольких миллионов рублей) по ставке, намного меньшей, чем по кредитным картам и в случае «экспресс-кредитования». По данным Банка России в феврале 2020 года среднерыночные процентные ставки по потребительским кредитам находились на уровне 14.5%–18.5% годовых.

---

29 Материалы модуля А3 «Кредитная карта и потребительские кредиты», разработанные в рамках контракта №FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения»

—  
[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3\\_Kreditnaya%20karta.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a3_Kreditnaya%20karta.doc)  
x

Процентная ставка по потребительскому кредиту может зависеть от ряда факторов. Это и уровень доходов заемщика, история погашения ранее взятых кредитов, наличие у заемщика в собственности имущества и так далее. Также банк может предложить приобрести страховой полис, снижающий риск неисполнения обязательств по кредитному договору. В этом случае, необходимо оценить, насколько выгоды от снижения процентной ставки по кредиту перекроют расходы на оплату страховки.

В некоторых случаях (особенно при кредитовании на крупные суммы) банк может потребовать наличия поручителей. Человек, согласившийся подписать договор поручительства, будет отвечать по обязательствам заемщика в случае, если заемщик не сможет вовремя внести платеж по кредиту.

При рассмотрении заявки на получение любого кредита банк изучает кредитную историю заемщика. По закону<sup>30</sup> все финансовые организации, предоставляющие кредиты или займы, обязаны передавать в Бюро кредитных историй информацию об обязательствах заемщика, а также о том, как эти обязательства исполняются. Наличие в кредитной истории информации о неисполнении обязательств по какому-либо финансовому обязательству в прошлом, может стать основанием для отказа в предоставлении кредита или повышения ставки по кредиту.

#### *4. Автокредит.*

Автокредит отличается от рассмотренного ранее потребительского кредита исключительно наличием залога в виде приобретаемого за счет заемных средств автомобиля. Поскольку в этом случае появляется дополнительное имущественное обеспечение, банк считает выдачу такого кредита менее рискованной и готов предложить более комфортную процентную ставку. Так, в феврале 2020 года среднерыночная ставка по кредитам на приобретение нового автомобиля составляла 12.5% годовых.

---

30 Федеральный закон № 218-ФЗ от 30.12.2004 «О кредитных историях».



Однако практически всегда условием получения автокредита является покупка страхового полиса КАСКО на приобретаемый автомобиль.

### *5. Ипотечный кредит*

Поскольку залогом по ипотечным кредитам является недвижимость, которая редко существенно меняется в цене, то по этому виду кредитов банки готовы предложить самые низкие процентные ставки. В начале 2020 года стало возможным получить кредит на покупку жилой недвижимости со ставкой ниже 9% годовых.

Однако, как и в случае с автокредитом, при заключении ипотечного договора потребуется приобретение полиса страхования объекта недвижимости, а также (поскольку договор часто заключается на срок более 10 лет) полиса страхования жизни и трудоспособности заемщика.

Итак, условия по различным видам кредитов очень сильно отличаются. При этом неизменным остается правило: чем больше банк уверен в платежеспособности заемщика, тем лучше будут условия кредитного договора.

При возникновении потребности в заемных деньгах, необходимо провести сравнительный анализ предложений от разных банков, выбрать наиболее подходящий вариант и перед заключением договора проанализировать различные варианты развития событий при помощи составления личного финансового плана на весь срок кредитования.

Рассчитать затраты по кредиту можно при помощи специальных калькуляторов на сайте банка. Для самостоятельного расчета можно воспользоваться формулой:

$$A = S * \frac{r * (1 + r)^n}{(1 + r)^n - 1}, \text{ где}$$

A — размер платежа по кредиту;

S — сумма кредита;

$r$  — процентная ставка за период платежа. Если кредит выплачивается ежемесячными платежами, то  $r$  будет равна годовой процентной ставке, деленной на 12;

$n$  — количество платежей.

Пример:

Кредит на покупку автомобиля на сумму 1 000 000 рублей на 1 год по ставке 14% годовых с погашением ежемесячными платежами и с приобретением полиса страхования КАСКО за 40 000 рублей (включен в сумму кредита). Ежемесячный платеж составит:

$$A = (1000000 + 40000) \text{рублей} * \frac{0.01167 * (1 + 0.01167)^{12}}{(1 + 0.01167)^{12} - 1} = 93378.60 \text{рублей}$$

Таким образом, за год нужно будет выплатить по кредиту 1 120 543 рубля, а суммарная переплата составит 80 543 рубля.

Улучшить условия по уже действующим кредитным договорам можно при помощи рефинансирования. Рефинансирование — это замена одного кредита другим, с более выгодными условиями. Например, накопившуюся задолженность по кредитным картам (с процентной ставкой порядка 22% годовых) можно рефинансировать потребительским кредитом со ставкой 18% годовых. Также при общем снижении процентных ставок на рынке могут появиться предложения по рефинансированию ипотечных кредитов на более выгодных условиях.

Обычными условиями предоставления кредита для рефинансирования задолженности являются безусловное исполнение обязательств по ранее взятым кредитам (зафиксированное в кредитной истории), а также перечисление денег по новому кредиту напрямую в погашение старых обязательств.

Как уже отмечалось выше, кредит — это обязательство заемщика вернуть основную сумму долга и заплатить начисленные на нее проценты. В случае

если заемщик не справляется со своими обязательствами, банк вправе применить штрафные санкции, указанные в кредитном договоре.

Уже упомянутый федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» устанавливает ограничения на предельную величину штрафных санкций по договору кредита или займа. Так, в случае, если банк продолжает начислять процентную ставку на сумму долга, то штраф за просрочку исполнения обязательств не может превышать 20% годовых. В случае же, когда процентная ставка не начисляется, размер штрафа не может быть больше 0,1% в день (36% годовых). При этом штраф может начисляться только на остаток задолженности.

Факт неисполнения обязательств будет зафиксирован в кредитной истории заемщика, что, скорее всего, приведет к сложностям в получении кредитов и займов в будущем.

Через некоторое время кредитор может обратиться в суд с требованием о принудительном взыскании суммы долга (вместе с начисленными процентами и штрафами), а в случае, если по договору имеется поручитель, потребовать исполнения обязательств должника поручителем.

По решению суда взыскание может быть обращено на любое имущество должника. Исключение составляет имущество, прямо перечисленное в статье 446 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации <sup>31</sup>, например, государственные награды и памятные знаки, имущество необходимое должнику в связи с его инвалидностью, продукты питания и деньги на сумму не менее установленной величины прожиточного минимума.

В случае смерти заемщика, наследники должны будут принять решение о том, как поступить с его долгами. По сути, есть два варианта развития событий: или принять все имущество, оставшееся в наследство, вместе с имеющимися обязательствами по кредитам и займам, или отказаться от всего имущества и одновременно от долгов. Очевидно, что если умерший заемщик владел

---

31 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, №138-ФЗ от 14.11.2002 г.

недвижимостью, стоимость которой существенно больше, нежели задолженность по его кредитам, то имеет смысл принять на себя обязательства по их погашению.

### **§ 3.2 Небанковские профессиональные кредиторы**

Кроме банков, потребительские займы могут предоставлять небанковские финансовые организации: микрофинансовые организации (далее — «МФО»), кредитно-потребительские кооперативы (далее — «КПК») и ломбарды.

МФО специализируются на краткосрочных займах на относительно небольшие суммы. Чаще всего МФО предоставляют своим клиентам займы «до зарплаты», займы с аннуитетным погашением (то есть равными регулярными платежами), займы, обеспеченные залогом или поручительством, а также могут предоставлять займы на оплату товаров и услуг в магазинах (POS-займы).

Обычно займы «до зарплаты» предоставляются на суммы в пределах 15 000 рублей на срок до 30 дней. Процентная ставка по таким займам очень высока и может достигать 1% в день (360% годовых). А при включении в договор ряда ограничений (например, сумма не более 10 000 рублей, срок не более 15 дней, невозможность пролонгации договора), процентная ставка может составлять 2% в день. Проценты по займу уплачиваются в конце срока одновременно с погашением долга. Например, при погашении займа в размере 10 000 рублей через 14 дней нужно будет заплатить 11 400 рублей, из которых 1 400 рублей составят начисленные на сумму долга проценты.

Услуга может быть нужна только в случае действительно краткосрочной потребности в деньгах, когда небольшая сумма нужна лишь на несколько дней. Но по причине крайне высокой процентной ставки нельзя использовать подобные займы длительное время.

В МФО возможно оформить займы и на более крупные суммы (до 50 000 рублей и больше). Такие займы чаще всего выдаются на срок от нескольких месяцев до года с погашением одинаковыми платежами (аннуитетом) с

выплатами раз в неделю или раз в две недели. Процентная ставка по таким займам также существенно больше, чем ставка по потребительским кредитам в банке.

В случае, если есть необходимость быстро взять займы достаточно крупную сумму денег (до 1 миллиона рублей) без возможности оперативно предоставить документы, подтверждающие доход заемщика, МФО могут предоставить заём под залог автомобиля или с поручительством.

Существует два вида МФО — микрофинансовые компании (далее — «МФК») и микрокредитные компании (далее — «МКК»). С точки зрения заемщика наиболее важным отличием между ними является предельный размер предоставляемого потребительского займа. В МКК можно получить заём на сумму не более 500 000 рублей, в то время как МФК могут предоставить большую сумму до 1 миллиона рублей.

Преимуществом МФО является гибкий подход к клиенту и скорость принятия решения о выдаче займа. Многие МФО предлагают оформление займа в режиме онлайн, без визита в офис.

Перед заключением договора займа с МФО, желательно проверить, включена ли выбранная организация в государственный реестр микрофинансовых организаций. Реестр МФО ведет Банк России, и проверить наличие в нем сведений о конкретной МФО можно через сайт Банка России (<http://cbr.ru>).

Как и банки, МФО обязаны соблюдать требования Федерального закона «О потребительском кредите (займе)». Заём в МФО оформляется в той же форме, что и банковский кредит (то есть, состоит из основных условий и стандартной таблицы индивидуальных условий). Однако в отношении МФО действуют дополнительные ограничения, установленные другими нормативными актами.

Так, МФО не вправе начислять на сумму займа проценты, штрафы, пени и иные начисления в случае, если суммарная величина долга достигнет 1.5-

кратного размера первоначальной суммы долга. Также МФО не имеют права устанавливать по займу процентную ставку, превышающую 1% в день.

Кредитные потребительские кооперативы (далее — «КПК»), а также сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (далее — «СКПК») и жилищные накопительные кооперативы (далее — «ЖНК») создаются для предоставления взаимных займов между его пайщиками. У каждого вида кооператива есть своя специфика. Так СКПК действуют в сельской местности и выдают займы с целью поддержки производства сельскохозяйственной продукции, а деятельность ЖНК нацелена на обеспечение пайщиков жильем.

Во многих случаях, часть пайщиков кооператива не пользуется займами, но предоставляет кооперативу финансовые ресурсы для выдачи займов (на платной основе). Чтобы получить заём, необходимо вступить в кооператив (стать пайщиком), и, соответственно, внести паевой взнос.

Процентные ставки по займам в кооперативах существенно ниже ставок в МФО, но все же существенно выше, чем по кредитам в банке. По данным Банка России в феврале 2020 года процентные ставки в КПК находились в диапазоне от 21% до 188% годовых. При этом следует учитывать дополнительные затраты на уплату паевого взноса, а также, факт, что пайщики кооператива несут солидарную ответственность по всем обязательствам кооператива всем своим имуществом, и при банкротстве кооператива возможно обращение взыскания по долгам кооператива на имущество его пайщиков.

Краткосрочный заём можно получить также в ломбарде. Ломбарды выдают займы под залог имущества, чаще всего ювелирных украшений и автомобилей. При этом в отличие от других организаций, выдающих кредиты или займы, в случае неплатежа по займу ломбард вправе без обращения в суд продать заложенное имущество.

Оформить заём в ломбарде очень просто, единственным критерием для принятия решения ломбардом является стоимость закладываемого имущества.

Поскольку процентная ставка составляет величину порядка 100% годовых, использовать такие займы можно только в случае экстренной необходимости и в течение короткого срока.

### **§ 3.3 Осмотрительное поведение и защита прав заемщика**

Как уже отмечалось ранее, использование заемных средств — это не только возможность реализовать свои цели, но и исполнение взятых на себя обязательств. Поэтому перед заключением договора кредита (или займа) необходимо тщательно взвесить все «за» и «против» такого решения, а также придерживаться простых правил осмотрительного поведения:

1. Перед принятием окончательного решения необходимо сравнить условия кредитования в нескольких финансовых организациях. Также можно ознакомиться со среднерыночными значениями процентных ставок по разным видам кредитов и займов на сайте Банка России ([https://www.cbr.ru/statistics/bank\\_sector/psk/](https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/psk/)).

2. Посчитать, насколько обременительным для семейного бюджета будет выполнение обязательств по договору. Желательно составить личный финансовый план на весь срок действия договора. В случае если выплаты по всем кредитам и займам превышают 40% от ежемесячного дохода, необходимо принять меры по снижению размера долга: по возможности погасить досрочно часть обязательств (начиная с кредитов и займов с самой высокой процентной ставкой), реструктурировать имеющиеся долги, воздержаться от заключения новых договоров.

3. Необходимо внимательно изучить и общие и индивидуальные условия договора перед его подписанием. Поскольку это достаточно объемный документ, нужно выделить для этого достаточно времени. Если нет возможности внимательно прочитать договор в офисе кредитора, нужно взять договор домой и изучить его в спокойной обстановке. Задавайте вопросы сотрудникам финансовой организации по всем непонятным пунктам договора. По закону «О потребительском кредите (займе)», заемщик вправе обдумывать

решение в течение 5 дней, и в это время кредитор не может изменить условия сделки. Следует иметь в виду, что сотрудники финансовой организации заинтересованы в скорейшем заключении договора и поэтому часто стараются «подтолкнуть» клиента к быстрому принятию решения.

4. Необходимо обратить внимание на все дополнительные услуги, которые заемщик оплачивает по договору, поскольку стоимость заимствования может существенно вырасти за счет этих платежей. Часть оплачиваемых услуг может являться необходимым условием для заключения договора (например, страхование объекта недвижимости при заключении договора ипотеки). Но иногда встречаются случаи навязывания ненужных заемщику услуг, стоимость которых может увеличить сумму долга.

5. Перед подписанием договора необходимо убедиться, что финансовая организация имеет лицензию Банка России, либо состоит в соответствующем реестре Банка России. Как уже говорилось, сделать это можно через сайт Банка России (<http://cbr.ru>). Заключение договора с нелегальным кредитором чревато крайне негативными последствиями, поскольку в этом случае высока вероятность различных нарушений прав заемщика.

6. После погашения кредита или займа желательно взять у кредитора справку о полном исполнении обязательств по договору.

7. В течение 14 дней после заключения договора можно погасить взятый кредит без каких-либо штрафных санкций, уплатив только проценты за фактический срок пользования деньгами.

8. Избегайте предложений «юристов» и «раздолжнителей» о снижении размеров долга, или же о полном избавлении от долгов. Попытка избежать исполнения обязательств при помощи различных «консультантов» приводит к существенному ухудшению положения заемщика.

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» устанавливает ряд норм, защищающих права заемщика.

Как уже неоднократно упоминалось ранее, договор кредита или займа состоит из двух частей: общие условия договора и индивидуальные условия.



Общие условия размещаются кредитором в свободном доступе и их обязательно нужно прочитать до подписания договора, поскольку в общих условиях содержится множество нюансов, касающихся взаимодействия кредитора и заемщика во время действия договора.

Индивидуальные условия договора содержат самые важные параметры кредита (займа) и должны быть оформлены в виде стандартной таблицы, форма которой утверждается Банком России. В этой таблице должны содержаться сведения: о сумме кредита (займа), о процентной ставке, о сроке возврата кредита (займа), о валюте кредитования, о периодичности платежей по договору, о способах погашения обязательств, о дополнительных услугах по договору, о штрафных санкциях за неисполнение обязательств, а также иные важные сведения.

Также индивидуальные условия кредита (займа) содержат сведения о полной стоимости кредита или займа (далее — «ПСК»).

ПСК — это показатель, отражающий большую часть затрат заемщика, связанных с исполнением обязательств по договору, выраженный в деньгах, а также в виде годовой процентной ставки. Он рассчитывается по формуле, зафиксированной в законе. В расчете ПСК учитываются затраты заемщика:

- на погашение основной суммы долга;
- на выплату процентов;
- на иные платежи в пользу кредитора, связанные с оформлением или погашением кредита (займа);
- на выпуск и обслуживание средства платежа (например, банковской карты);
- на платежи третьим лицам, если они вытекают из условий получения кредита или займа (например, покупка страхового полиса);
- другие платежи, связанные с исполнением обязательств по договору.

ПСК, выраженная в деньгах и в годовых процентах, должна быть указана в квадратных рамках площадью не менее 5% от площади страницы перед

началом таблицы индивидуальных условий договора кредита (займа). По ПСК удобно сравнивать условия договоров у различных финансовых организаций.

Тот же закон устанавливает ограничения на максимальный размер затрат по кредитам и займам. Максимальный размер процентной ставки по кредитам и займам не может превышать 1% в день (365% годовых), а полная стоимость кредита по договору не может превышать более чем на треть среднерыночное значение ПСК по соответствующим видам кредитов или займов. Среднерыночные значения ПСК ежеквартально публикуются на сайте Банка России ([https://www.cbr.ru/statistics/bank\\_sector/psk/](https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/psk/)).

В соответствии с законом кредитор может устанавливать штрафные санкции только в пределах, установленных законом. Максимальный размер штрафов и пеней не может превышать 20% годовых в случае, если также начисляется процентная ставка, или же не более 0,1% в день (36% годовых) в случае, если процентная ставка не начисляется.

Заемщик вправе полностью или частично погасить кредит или заём досрочно без каких-либо штрафных санкций, но с уплатой процентов за весь срок фактического пользования заемными деньгами. Если от момента получения денег по кредиту или займу прошло менее 14 дней, то вернуть заём досрочно можно без предварительного уведомления кредитора. В противном случае за месяц до возврата всей суммы или ее части необходимо уведомить кредитора об этом способом, указанным в договоре (обычно способ уведомления указан в общих условиях договора кредита или займа). Договором может быть предусмотрена возможность досрочного погашения только в дату внесения очередного платежа.

При подписании договора кредита или займа, заемщик вправе отказаться от любых дополнительных услуг. В некоторых случаях, процентная ставка может увеличиться, однако исходя из требований закона, кредит или заём должен быть предоставлен «на сопоставимых условиях» как в случае приобретения услуги, так и без нее.

Заемщик должен собственноручно поставить подпись или какую-либо отметку о согласии с получением каждой дополнительной услуги.

Кредитор обязан обеспечить заемщику возможность получить информацию о размере текущей задолженности и о совершенных в рамках договора кредита (займа) платежах. Раз в месяц такая информация предоставляется бесплатно.

Обжаловать действия кредитора можно, обратившись в Банк России. А в случае, если обращение в Банк России не дало результата, следует обратиться в суд.

Подать обращение в Банк России можно через интернет-приемную на сайте Банка России (<https://www.cbr.ru/Reception/>). При этом желательно приложить сканированные копии всех имеющихся документов: договора кредита (займа), документов, подтверждающих внесение платежей и так далее.

### **§ 3.4. Кредитная история**

В кредитной истории хранится информация о полученных кредитах и займах и о том, насколько аккуратно исполняются обязательства по их погашению. Кредитная история хранится в Бюро кредитных историй (далее — «БКИ»).

В России действуют несколько БКИ, и все финансовые организации, выдающие кредиты или займы, обязаны передавать информацию о заемщиках хотя бы в одну из них. Согласия должника для передачи данных в БКИ не требуется.

Узнать, в каком конкретно БКИ хранится кредитная история, можно через портал «Госуслуги» (<https://www.gosuslugi.ru/>) или же в Центральном каталоге кредитных историй (далее — «ЦККИ») через сайт Банка России (<https://www.cbr.ru/ckki/>).

Кредитная история состоит из четырех частей:

- в Титульной части хранится информация о заемщике: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, паспортные данные и так далее;

- в Основной части находится информация о кредитах и займах, полученных заемщиком: сумма долга, дата погашения, остаток непогашенной задолженности, решения суда о взыскании долга. Также в основной части может содержаться информация о задолженности по платежам за жилищно-коммунальные услуги;
- Закрытая часть содержит информацию о кредиторах: какая организация выдавала кредит или заём, были ли переуступки долга;
- из Информационной части можно узнать, в какие организации заемщик обращался за кредитом или займом, а также по какой причине был получен отказ в предоставлении заемных средств.

Информация из кредитной истории необходима банкам, МФО и другим кредиторам для принятия решения о выдаче кредита или займа, поскольку с ее помощью можно понять, насколько ответственно заемщик относится к своим обязательствам. При этом получить кредитную историю финансовая организация может только с согласия заемщика.

Получить собственную кредитную историю можно, обратившись в БКИ, в котором хранится кредитная история. Обращение можно подать лично, в офисе БКИ, либо через сайт БКИ. Два раза в год кредитная история предоставляется бесплатно. Также можно заказать кредитную историю через банк, однако, в этом случае придется заплатить банку за предоставление этой информации.

Кредитную историю имеет смысл проверять для того, чтобы убедиться в отсутствии в ней ошибок. Исправить ошибку в кредитной истории самостоятельно невозможно. Чтобы внести изменения в данные, нужно написать заявление в БКИ и после подтверждения обоснованности претензии кредитором, ошибка будет исправлена. Процедура корректировки данных может занимать до 30 дней.

Стереть данные из кредитной истории невозможно. Поэтому необходимо очень аккуратно относиться к исполнению своих финансовых обязательств,

ведь испорченная кредитная история может стать серьезным препятствием для получения заемных средств в будущем.

В некоторой степени улучшить кредитную историю можно. Для этого можно периодически брать небольшие кредиты и аккуратно их погашать.

### **§ 3.5 Банкротство физического лица**

Банкротство — это признание факта неспособности человека исполнять свои финансовые обязательства. В ходе процедуры банкротства останавливается начисление процентов и штрафов на долги и может быть принято решение о реструктуризации задолженности или о списании долга. В последнем случае имущество банкрота будет продано (за исключением имущества, на которое не может быть обращено взыскание по закону), и вырученные средства уйдут в погашение долгов.

Гражданин обязан обратиться в суд с заявлением о признании его банкротом в случае, если общая сумма долга превышает 500 000 рублей, и имеется просрочка исполнения обязательств сроком более трех месяцев. Возможно признание банкротом и с меньшей суммой долга при наличии обстоятельств, явно свидетельствующих о том, что гражданин не сможет исполнить свои финансовые обязательства<sup>32</sup>. Кредиторы также могут обратиться в суд с заявлением о банкротстве должника, но только после того, как задолженность будет признана решением суда.

В ходе процедуры банкротства должник не может распоряжаться своим имуществом (в том числе и деньгами на банковских счетах), ему может быть ограничен выезд за границу. После окончания процедуры банкрот на три года теряет право быть руководителем юридического лица, а также в течение пяти лет обязан сообщать о факте банкротства при обращении за заемными деньгами в финансовые организации. Факт банкротства фиксируется в кредитной истории.

---

<sup>32</sup> Статья 213.4 Федерального закона №127-ФЗ от 26.10.2002 «О несостоятельности (банкротстве)».

Процедура банкротства весьма длительная и требует подготовки большого количества документов. Минимальный срок для завершения всех процедур в случае принятия решения о реализации имущества должника — около 9 месяцев. В случае, если будет принято решение о реструктуризации долгов и восстановлении платежеспособности, до момента окончания процедуры может пройти гораздо больше времени.

Для признания должника банкротом необходимо:

- ✓ *Собрать необходимые документы.* Вместе с заявлением о банкротстве в суд подается большое количество документов, содержащих данные о долгах, совершенных сделках, имуществе и так далее. В случае если будет подан неполный комплект документов, суд может отказаться его рассматривать;
- ✓ *Оформить заявление о банкротстве.* Заявление оформляется по установленной форме и в нем помимо сведений о заявителе приводятся сведения о долгах, об уже существующих судебных решениях, о причинах, по которым должник оказался неплатежеспособным, а также сведения об имуществе, которым располагает должник. К заявлению прилагается собранный комплект документов и квитанция об оплате госпошлины (300 рублей);
- ✓ *Подать заявление в арбитражный суд* можно лично, по почте, или с использованием онлайн сервиса «Мой арбитр» (<https://my.arbitr.ru/>);
- ✓ *Выполнить действия в соответствии с решением суда.* В результате рассмотрения заявления суд может принять решение о реструктуризации долгов или о реализации имущества должника (с признанием его банкротом). В случае принятия решения о реструктуризации, на долг перестают начисляться проценты и штрафы, но должник должен рассчитаться по своим обязательствам в соответствии с согласованным всеми сторонами планом. В случае решения о реализации имущества, должник признается банкротом, и его имущество реализуется с открытых торгов. В любом случае в

процессе банкротства принимает участие назначенный финансовый управляющий. Оплата финансовому управляющему производится за счет средств должника. Его работа будет стоить как минимум 30 000 рублей, но в зависимости от ситуации сумма может быть и значительно выше. Также на этом этапе необходимо разместить ряд публикаций в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве (ЕФРСБ). Каждая публикация обойдется в 430 рублей.

После завершения всех процедур, должник будет признан банкротом, и кредиторы не смогут требовать уплаты по оставшимся долгам.

В сложной жизненной ситуации банкротство может оказаться единственным способом решения накопившихся финансовых проблем. Однако не стоит думать, что с помощью банкротства можно легко избавиться от долгов, появившихся в результате бездумного увлечения покупками в кредит. Суд может решить, что должник умышленно брал кредиты с целью последующего объявления себя банкротом. В этом случае, будет принято решение о банкротстве, но при этом списания долгов не произойдет и новоиспеченному банкроту придется изыскивать ресурсы для их погашения.



# КРЕДИТЫ

виды • условия • особенности

**БЕСПЛАТНЫХ КРЕДИТОВ НЕ БЫВАЕТ**



Виды кредитов и ставки по ним по убывающей:



Экспресс кредиты



Кредитные карты



Потребительский кредит



Автокредит



Ипотека

## Реструктуризация кредита:



Каникулы по выплате основного долга. Долг не уменьшается, платятся только проценты.



Увеличение срока кредита

Придерживайтесь простых правил осмотрительного поведения:



Сравните условия в нескольких организациях.



Рассчитайте насколько обременительно для семейного бюджета



Перед подписанием изучите общие и индивидуальные условия. Можно дома (до 5 дней)



Обратите внимание на все дополнительные услуги



Убедитесь, что финансовая организация имеет лицензию Банка России



После погашения кредита возьмите справку о полном исполнении обязательств



В течение 14 дней можно погасить взятый кредит без штрафных санкций



Избегайте предложений «консультантов» помочь решить вопрос

КРЕДИТЫ



[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)



# НАЛОГИ ПО ДЕПОЗИТАМ



## НАЛОГОМ ОБЛАГАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ

-  Начисляться будут с 2021 г.
-  Платить надо с 2022 г.



**1 000 000 ₺**

Проценты с 1 млн. рублей по ключевой ставке\*.

\* - ключевая ставка на 03.06.2020 составляет 5,5%



**13%** налог на облагаемую сумму



## СИСТЕМА СТРАХОВАНИЯ ВКЛАДОВ

- Система АСВ гарантирует возврат суммы вклада и процентов по ним в пределах 1 400 000 р.
- АСВ начинает платить через 14 дней после страхового случая



Если у банка отозвана лицензия — то нужно обращаться в банк-агент с заявлением о возврате. Банк-агент назначает АСВ, прочитать можно на сайте АСВ [asv.org.ru](http://asv.org.ru)

[www.asv.org.ru](http://www.asv.org.ru)

## СОВЕРШИТЬ ПЕРЕВОД ДЕНЕГ СО СЧЕТА БЕЗ СНЯТИЯ НАЛИЧНЫХ МОЖНО РАЗНЫМИ СПОСОБАМИ:



1



Подать поручение на совершение операции в офисе банка.

2



Через банкомат банка.

3



Через системы дистанционного банковского обслуживания.

4



Через мобильное приложение банка.

## **Основные выводы**

- 1. Банковская система России состоит из двух уровней: верхний — это Банк России, нижний — кредитные организации и представительства иностранных банков. Банковская система обеспечивает бесперебойные финансовые расчеты, а также помогает эффективно перераспределять свободные денежные средства*
- 2. Банк является посредником, обеспечивающим поток денежных средств в экономике, в том числе принимая свободные деньги во вклады и передавая их в виде кредитов туда, где имеется недостаток финансовых ресурсов. Для хранения денег, осуществления платежей и расчетов за товары и услуги в банке открывается банковский счет.*
- 3. Вклад — это договор, по которому банк принимает на хранение деньги вкладчика на определенный срок, обязуется их вернуть и заплатить проценты на сумму вклада. Вклады могут принимать только банки, имеющие соответствующую лицензию Банка России, и участвующие в системе обязательного страхования вкладов. Агентство по страхованию вкладов гарантирует возврат суммы вклада и начисленных на нее процентов в пределах 1 400 000 рублей при наступлении страхового случая*
- 4. Банковский кредит – это услуга, в рамках которой банк одалживает заемщику деньги на определённый срок и на определённых условиях. Кредиты бывают краткосрочные и долгосрочные, целевые и нецелевые, обеспеченные и необеспеченные.*
- 5. Рефинансирование — это замена одного кредита другим, с более выгодными условиями. Эта услуга бывает нужна в ситуациях, когда долговое бремя становится неподъемным для заемщика.*
- 6. Потребительские займы могут предоставлять небанковские финансовые организации: микрофинансовые организации, кредитно-*

*потребительские кооперативы и ломбарды. Кредитование в подобных организациях имеет ряд специфических особенностей.*

- 7. Использование заемных средств — это не только возможность реализовать свои цели, но и исполнение взятых на себя обязательств. Поэтому такое решение должно быть осознанным и взвешенным. Соблюдение простых правил осмотрительного поведения помогут избежать неприятных ситуаций и нежелательных переплат.*
- 8. В кредитной истории содержится информация о полученных кредитах и займах, о том, насколько аккуратно исполняются обязательства по их погашению. Стереть данные из кредитной истории невозможно. Поэтому необходимо очень аккуратно относиться к исполнению своих финансовых обязательств.*
- 9. Банкротство — это признание факта неспособности человека исполнять свои финансовые обязательства. В ходе процедуры банкротства останавливается начисление процентов и штрафов на долги и может быть принято решение о реструктуризации задолженности или о списании долга.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Опишите функции Банка России.
2. Какие функции выполняют банки на финансовом рынке?
3. Каким образом можно зачислить деньги на банковский счет и совершить перевод в оплату товаров (услуг)?
4. Как работает система страхования вкладов?
5. Какими налогами облагаются доходы по банковским вкладам?
6. Чем вклады с простой процентной ставкой отличаются от вкладов с капитализацией процентов?
7. Что такое банковский кредит?
8. Что такое рефинансирование кредита?

9. Какая информация содержится в кредитной истории?
10. Опишите основные правила осмотрительного поведения заемщика.
11. Что такое полная стоимость кредита (займа)?

## **Глава 4. Платежные системы и банковские карты**

*Глава посвящена банковским картам, их основным видам и правилам использования, а также платежным системам, которые обеспечивают возможность проведения операций с помощью банковских карт.*

*В первом параграфе даны определения понятию «банковская карта», «банкомат» и другим терминам, необходимым для изучения материала, описаны основные виды банковских карт, их ключевые различия и принципы выбора подходящей банковской карты.*

*Во втором параграфе описаны основные способы оплаты товаров и услуг банковской картой.*

*В третьем параграфе перечислены ключевые правила безопасности при использовании банковской карты.*

*В четвертом параграфе изложены алгоритмы действий в нестандартных ситуациях, которые могут возникнуть при использовании банковской карты.*

*В пятом параграфе приведены рекомендации по хранению и обеспечению безопасности банковской карты при ее использовании для снятия наличных, оплаты товаров в торговых точках и в сети Интернет.*

*В шестом параграфе изложены основные принципы работы платежных систем и перечислены наиболее значимые платежные системы.*

*В седьмом параграфе описан принцип работы Системы быстрых платежей.*

### **§ 4.1 Банковская карта. Виды банковских карт**

В современном мире безналичный способ расчетов становится все популярнее. Банковские карты встречаются повсеместно: многие работодатели выплачивают заработную плату на банковские карты работников, а пенсионеры и учащиеся получают на карты пенсии и стипендии; другие социальные выплаты от пособий по безработице до платежей в поддержку

материнства и детства государство также перечисляет на банковские карты. Платежные карты, выпущенные банками (любой банк может выпустить платежную карту — именно поэтому платежную карту чаще называют банковской), вошли в наш мир, люди признали такой способ денежных расчетов, как когда-то вместо металлических денег человечество привыкло к бумажным деньгам.

Что же такое банковская карта?

**Банковская карта** — электронное средство платежа, используемое для совершения финансовых операций её держателем в пределах доступной ему на банковском счету суммы. Счёт — это безналичный «кошелек», который банк предоставляет клиенту.<sup>33</sup>

Банковские (иногда их называют «платежные») карты — один из основных способов осуществления безналичных платежей физическими лицами.

Преимущества банковских карт:

- по сравнению с наличными деньгами — компактность и меньшая подверженность кражам (хотя риск несанкционированного доступа к карточному счёту или различных мошенничеств с картами существует);
- по сравнению с переводом без открытия счёта — более низкая или даже нулевая комиссия;
- по сравнению с платежными поручениями или иными «классическими» инструментами операций по расчетному счету — простота и быстрота;
- по сравнению со всеми остальными способами расчетов — возможность получения различных бонусов за проведенные

---

<sup>33</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS — 4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

расчеты, вплоть до возврата на карту части уплаченной суммы — «кэшбэк»;

- банковские карты широко распространены в мире платежных систем могут быть использованы практически в любой стране и в любой валюте (хотя здесь возможны потери при конвертации валюты), а таможенные органы не требуют декларировать количество денег на карте при пересечении границы.<sup>34</sup>



Рис. 4.1 Общая информация о банковской карте — внешний вид.

<sup>34</sup> Материал контракта № FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации», учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)





Рис. 4.2 Вид банковской карты с обратной стороны.<sup>35</sup>

Банк, выпускающий карту («банк-эмитент») клиенту (физическому лицу), берет за обслуживание комиссию. Такая комиссия списывается с карты обычно в начале срока действия карты, а затем — один раз в год. Размер комиссии необходимо уточнить в офисе банка при заключении договора на выпуск и обслуживание карты. Если карта оформляется дистанционно на сайте банка (в таком случае или по почте, или курьер через определенное время доставляет банковскую карту клиенту), то нюансы платы за обслуживание необходимо уточнять по телефону в соответствующей службе банка (телефон указан на сайте банка-эмитента). В последнее время некоторые банки предлагают обслуживать карту бесплатно, если клиент держит определенный в соглашении о выпуске карты неснижаемый остаток в течение определенного периода времени.

<sup>35</sup> На рис. 4.1 и 4.2 представлен материал из брошюры «Как защитить банковскую карту», разработанную по контракту № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/02\\_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/02_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf)

Банковская карта начинает действовать с момента активации такой карты клиентом. Для активации банковской карты клиент должен, например, вставить данную карту в банкомат и сделать запрос на предоставление выписки по ней. Таким образом, дата выпуска банковской карты может не совпадать с датой активации. Способ активации карты определяет банк, выпустивший карту, эту информацию можно уточнить в офисе банка или по телефону в случае дистанционного выпуска карты.

**Банкомат** — автоматическое (функционирующее без участия уполномоченного лица кредитной организации, или банковского платежного агента, или банковского платежного субагента) устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и (или) приема наличных денежных средств клиенту, в том числе с использованием электронных средств платежа, а также передачи распоряжений от клиента в адрес кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств.<sup>36</sup>

Какие виды банковских карт существуют?

**Дебетовая карта** — электронное средство платежа, которое используется для совершения операций её держателем в пределах расходного лимита — суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете. Часто дебетовые карты привязаны к счетам, на которые поступают регулярные платежи: пенсии, стипендии, зарплаты. В последнем случае их называют «зарплатными банковскими картами».<sup>37</sup>

В 2014 г. были внесены поправки в ст. 136 Трудового кодекса Российской Федерации «Порядок, место и сроки выплаты заработной платы», которые

---

<sup>36</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS — 4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

<sup>37</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS — 4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» и портал проекта Министерства финансов Российской Федерации «Ваши финансы», материал «Буклет. Банковская карта» — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-materialov-dlia-shkolnikov-bankovskaia-karta/> и <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-materialov-debetovaia-karta>

дают право работнику выбрать банк, а значит и *зарплатную банковскую карту*, на которую работодатель должен направлять зарплату. «Работник вправе заменить кредитную организацию, в которую должна быть переведена заработная плата, сообщив в письменной форме работодателю об изменении реквизитов для перевода заработной платы не позднее чем за пять рабочих дней до дня выплаты» — так, теперь, написано в ст. 136.<sup>38</sup>

На практике работника не часто волнует вопрос в каком банке выпущена *зарплатная банковская карта*. Однако, если работник желает направлять заработную плату на счет открытый в другом банке вместо предложенного работодателем, он должен уведомить об этом бухгалтерию организации работодателя, написав заявление о направлении заработной платы на расчетный счет в таком банке. В заявлении, (предварительно предполагается, что гражданин открыл счет в выбранном банке, банк выпустил и «привязал» к открытому счету банковскую карту) работник должен верно указать реквизиты банковского счета и реквизиты самого банка. После этого бухгалтерия работодателя должна направлять заработную плату в выбранный работником банк. Отказать работодатель не вправе.

При выборе дебетовой карты необходимо учитывать следующие факторы:

- тип карты в зависимости от предполагаемых способов ее использования (например, с овердрафтом или без такового);
- удобное для клиента расположение банкоматов и отделений банка;
- размер комиссий за отдельные виды операций по карте, например, банк может взимать комиссию за смс-информирование клиентов о проведении операций по карте;
- иные тарифы за обслуживание карты;
- наличие бонусной программы,<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Ст. 136 Трудового кодекса Российской Федерации.

<sup>39</sup> Сайт электронной версии газеты «Ведомости» в сети Интернет, статья «Как не прогореть на бонусах и кешбеках» — <https://www.vedomosti.ru/finance/blogs/2018/09/20/781483-progoret-bonusah-keshbekah>

- распределение ответственности между клиентом и банком в случае несанкционированного использования карты при ее утрате (кража, потеря);
- порядок разрешения споров в случае: недоставки оплаченных по карте товаров; приобретения испорченного (дефектного) товара; предоставления заведомо ложной или не предоставления необходимой информации клиенту при продаже ему товара.<sup>40</sup>

**Кредитная карта** — электронное средство платежа, которое используется для совершения держателем карты операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.<sup>41</sup> Расплачиваться кредитной картой — значит брать у банка кредит.<sup>42</sup> Этот кредит многоразовый и возобновляемый.

Кредитная карта предназначена для совершения платежей, покупок, любых иных операций, расчеты по которым осуществляются исключительно за счет денежных средств банка, выданных держателю карты в качестве кредита. Операции по карте осуществляются в пределах лимита, который определяет банк в момент выпуска банковской карты в соответствии с условиями кредитного договора. Лимит использования денежных средств определяется с учетом способности будущего держателя кредитной карты оплачивать долги (его платежеспособности).

---

<sup>40</sup> Материал контракта № FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации», учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\).5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22).5red..pdf)

<sup>41</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

<sup>42</sup> Портал «Ваши финансы», материал «Буклет. Банковская карта» — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-materialov-dlia-shkolnikov-bankovskaia-karta/> и информация на сайте ООО ИА «Банки.ру» — <https://www.banki.ru/news/columnists/?id=10917273>

Важно контролировать расходы по кредитной карте. Контроль можно осуществлять в личном кабинете клиента банка или в мобильном приложении, а также при помощи банкомата: вставить банковскую карту в банкомат и проверить баланс.

Процедура установки лимита по кредитной карте аналогична процедуре одобрения потребительского кредита в банке. Банк запросит от будущего держателя кредитной карты определенные документы (например, справку из бухгалтерии о размере заработной платы или по форме 3-НДФЛ обычно за год, предшествующий дате обращения в банк) и определит лимит кредитной линии или откажет в получении кредитной карты.<sup>43</sup> В последнее время очень часто на телефоны россиян или на их электронные почты приходят сообщения от банков о том, что человеку *предварительно* одобрен кредитный лимит и предлагается оформить кредитную карту. Не стоит обольщаться — это маркетинговый ход банка. В большинстве случаев окончательное одобрение кредитного лимита и выдача кредитной карты будет осуществлено после стандартных банковских процедур по определению платежеспособности заемщика. Если же банк сразу готов выдать кредитную карту, не оценив платежеспособность, такие предложения лучше игнорировать.

При выборе кредитной карты, в дополнение к указанным выше критериям выбора дебетовой карты, необходимо принимать во внимание следующие факторы:

- наличие льготного периода;
- ставка (ставки) процентов за пользование кредитными средствами;
- величину штрафов и пеней, начисляемых на просроченную задолженность по кредиту и механизм погашения штрафов и пеней;

---

<sup>43</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» (в части информационных материалов для взрослого населения серии «Хочу. Могу. Знаю» и сценариев информационных мероприятий для взрослых). Ознакомиться с буклетом можно на портале «Ваши финансы» — <https://vashifinancy.ru/materials/buklet-vybor-uslovii-kreditovaniia>

- минимальный ежемесячный платеж для погашения задолженности по карте.<sup>44</sup>

В современном мире банки в погоне за клиентами предлагают клиентам разнообразные варианты дебетовых и кредитных банковских карт.

**Дебетовая карта с разрешенным овердрафтом** — это инструмент, который дает возможность потратить больше остатка собственных средств: если свои деньги закончились, их можно взять в кредит у банка с этой же карты. Нужно контролировать состояние остатка средств на карте и погашать овердрафт вовремя и полностью.<sup>45</sup>

Слово «овердрафт» имеет английское происхождение (*overdraft* — сверх планируемого, перерасход) и означает использование денежных средств, предоставленных банком в кредит в случае израсходования собственных средств на дебетовой карте. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета (или подписании дополнительного соглашения к договору) и не может превышать установленную банком сумму.

Как и для кредитной карты, банк устанавливает лимит использования денежных средств в соответствии с условиями овердрафтного кредитного договора. Размер лимита также зависит от платежеспособности клиента. Порядок погашения овердрафта аналогичен порядку погашения задолженности по обычным кредитным картам.

Следующим видом банковских карт являются **дебетовые карты с начислением процентов на остаток** — это инструмент, который позволяет

---

<sup>44</sup> Материал контракта № FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации», учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)

<sup>45</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» (в части информационных материалов для взрослого населения серии «Хочу. Могу. Знаю» и сценариев информационных мероприятий для взрослых). Ознакомиться с буклетом можно портале «Ваши финансы». материал «Буклет. Банковская карта» — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-materialov-dlia-shkolnikov-bankovskaia-karta>

накапливать средства и получать дополнительный доход в виде процентов. В момент выпуска дебетовой карты банк определяет условие, что, если на банковской карте клиент всегда хранит денежные средства не менее определенной суммы, то банк по прошествии определенного времени (обычно это один календарный месяц с даты выпуска карты) начисляет на средства держателя карты дополнительные деньги из расчета предварительно установленной процентной ставки.

**Кредитная карта с льготным периодом (или грейс-периодом)** (*grace* — щедрость, милость, отсрочка) — это инструмент управления кредитным счетом, средства с которого можно расходовать в пределах кредитного лимита, и при этом банк позволяет не платить начисленные проценты в течение льготного периода. Обычно общий льготный период составляет от 50 или 55 до 100 календарных дней.

В соглашении о выпуске такой карты выделяются следующие периоды внутри общего льготного периода:

- *«расчетный период»*, в течение которого клиент тратит средства банка — обычно это 30 дней, как и в случае с обычной кредитной картой;
- *«льготный период»*, который может длиться от 20 до 70 календарных дней (или более), в который начисляемые проценты по основному долгу, возникшему в расчетный период, не платятся, если держатель карты погасил основной долг до даты завершения льготного периода.

Опишем механизм работы кредитной карты с льготным периодом.

Банк выпустил для клиента кредитную карту с льготным периодом в 50 дней. Выпуск кредитной карты и ее активация произошли 5 февраля 2020 г.

В таком случае условно первый расчетный период продлится или до 29 февраля 2020 г. (если банк принимает окончание расчетного периода последнее число каждого месяца) или до 6 марта 2020 г. (если банк принимает за начало расчетного периода день активации кредитной карты). Для простоты расчетов примем, что первый расчетный период продлился до 29 февраля 2020

г. С 1 марта начнется условно второй расчетный период, поскольку пользователь кредитной карты с льготным периодом в первый расчетный период может не потратить весь установленный кредитный лимит, а значит, может продолжить тратить средства банка во второй расчетный период.

Далее, параллельно течению второго расчетного периода, с 1 марта начинается исчисление условно первого льготного периода, который продлится до 26 марта включительно — в это срок клиент, если он не хочет платить проценты за пользования средствами, выбранными в расчетный период с 05 февраля до 29 февраля, обязан внести на карту денежные средства до 26 марта 2020 г. (лучше пополнить карту заранее, например, 25 марта 2020 г., так как внесенные на карту суммы обрабатываются банком некоторое время). Если заемщик не внесет до 26 марта основную сумму долга на карту (или внесет частично), то он будет должен оплатить начисляемые проценты за пользование кредитными средствами, как при использовании обычной кредитной карты (в случае частичного погашения суммы основного долга, клиент должен будет оплатить проценты за оставшуюся непогашенной часть кредита).

Описанный выше механизм повторяется для последующего условно второго расчетного и условно второго льготного периодов и так далее.

Таким образом, держатель кредитной карты с льготным периодом должен регулярно вносить суммы основного долга до даты завершения льготного периода и тогда использование средств, предоставленных банком клиенту, является беспроцентным.

В случае 100-дневного льготного периода банк обычно просит внести минимальный платеж до определенной даты внутри такого льготного периода для погашения части основного долга. Тогда оставшаяся часть кредита, потраченного в условный расчетный период (напомним, обычно это 30 календарных дней), можно будет гасить в течение 70 дней после даты завершения условно расчетного периода.



Перечислим способы погашения кредитных карт или внесения денежных средств на дебетовые карты:

- с помощью мобильного приложения банка, такую систему часто называют «мобильный банкинг», или личного кабинета дистанционного банковского обслуживания на сайте банка («интернет-банкинг») можно осуществить платежный перевод с обычного расчетного счета на кредитный счет, к которому привязана кредитная карта, или на расчетный счет, к которому привязана дебетовая карта;
- наличными через банкоматы банка-эмитента;
- наличными в любом отделении банка-эмитента;
- платежным переводом из другого банка или почтовым переводом. В этом случае банк или почтовое отделение возьмет за услугу комиссию;
- платежным переводом, используя Систему быстрых платежей по номеру телефона из мобильного приложения другого банка на счет в банке-эмитенте банковской карты (в данном случае и банк, с которого осуществляется перевод, и банк-эмитент банковской карты должны быть участниками Системы быстрых платежей). Банк, из которого осуществляется перевод, может взимать комиссию за перевод;
- через электронные системы платежей (платежные терминалы или электронные кошельки). В этом случае также возникает комиссия за перевод.

**Сравнивая дебетовую и кредитную карты, можно выявить основное различие между ними — денежные средства на дебетовой карте принадлежат держателю карты, денежные средства на кредитной карте принадлежат банку.**

Комбинированным вариантом является **дебетовая карта с овердрафтом**. Держатель такой карты может как хранить на ней собственные средства и свободно ими распоряжаться (оплачивать товары, снимать деньги в банкомате), так и занимать денежные средства у банка, используя кредитный лимит —

«овердрафт». В России этот тип карт довольно распространен. Часто такие карты также называют «кредитными».

**Следующее отличие:** если дебетовую карту может открыть любой желающий, то кредитную карту (или дебетовую карту с овердрафтом) может получить только тот человек, платежеспособность которого подтвердил банк.

**Еще одно отличие:** при использовании дебетовой карты клиент сам решает, сколько собственных средств хранить на карте и в какие сроки ее пополнять, а при использовании кредитного лимита или овердрафта порядок пополнения карты строго регламентирован. В установленный соглашением о выпуске кредитной карты срок держатель карты (заемщик) должен погасить задолженность. Обычно сроки погашения задолженности стандартны: 25 или 30 число каждого месяца.

В случае нарушения данного условия банк начинает начислять штрафы и пени за каждый день просрочки. Порядок и механизм погашения задолженности, а также погашения штрафов и пеней необходимо заблаговременно уточнять при подписании соглашения о выпуске кредитной карты. Обычно при отсутствии каких-либо комиссий, штрафов и пеней вначале списываются проценты по кредиту, а затем происходит погашение основной суммы долга. В случае наличия просроченной задолженности первые внесенные денежные средства уходят на погашение штрафов и пеней за такую просроченную задолженность, затем происходит погашение просроченных процентов, далее просроченного основного долга, и только потом происходит погашение начисленных текущих процентов, далее и текущего основного долга по кредитной карте.

***Совет для владельцев кредитной карты с льготным периодом и одновременно дебетовой карты с начислением процентов на остаток по счету.*** Используя льготный период можно тратить деньги на свои бытовые нужды с кредитной карты бесплатно, а денежные средства, например, зарплату, можно хранить на дебетовой карте, на которую начисляются проценты. За день до завершения льготного периода перевести деньги с дебетовой карты на

кредитную в сумме выбранного кредита. Таким образом можно получить дополнительный доход.

Недавно банки стали предлагать потребителям **виртуальные карты** — инструмент для проведения расчетов без фактического предъявления банковской карты продавцу товара/поставщику услуг. Такие карты позволяют делать покупки через Интернет, также такую карту можно привязать к системам оплаты через смартфоны (например, к Apple Pay, Google Pay и другим). Как правило, виртуальная карта не имеет физического носителя. Держатель располагает лишь информацией: *о номере карты, сроке действия, платежной системе, коде проверки подлинности карты.*

Важные моменты, которые необходимо учитывать при получении банковской карты, можно изучить по интерактивной инструкции для потребителей финансовых услуг «Получение банковской карты».<sup>46</sup>

### **Способы оплаты банковской картой**

#### *Контактный способ оплаты.*

При таком способе для оплаты нужно вставить карту в POS-терминал. Далее, если сумма превышает определенный лимит (например, 1000 руб.), необходимо будет ввести PIN-код и оплата произведена.

#### *Бесконтактный способ оплаты.*<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Портал «Ваши финансы». Материал «Буклет. Банковская карта» — <https://vashifinancy.ru/materials/interaktivnaya-instrukciya-dlya-potrebitelej-finansovyh-uslug-poluchenie-bankovskoj-karty>

Дополнительно размещены материалы контракта № FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» (в части информационных материалов для взрослого населения серии «Хочу. Могу. Знаю» и сценариев информационных мероприятий для взрослых) на портале «Ваши финансы» — <https://vashifinancy.ru/materials/prosvetitel'skoe-meropriyatie-dlya-pensionerov-platezhnye-uslugi>

<sup>47</sup> Сайт ООО ИА «Банки.ру», материал «Буклет. Банковская карта» — [https://www.banki.ru/news/daytheme/?id=10907663&source=smm\\_fb&utm\\_source=smm\\_fb&utm\\_medium=social&fbclid=IwAR32nrVyKMEDPvfdHQacdqGws64WWFocEdICgxs7bn1jIWHYyTo2YtDF6ss](https://www.banki.ru/news/daytheme/?id=10907663&source=smm_fb&utm_source=smm_fb&utm_medium=social&fbclid=IwAR32nrVyKMEDPvfdHQacdqGws64WWFocEdICgxs7bn1jIWHYyTo2YtDF6ss) и портал «Ваши финансы» — <https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/beskontaktnye-platezhi-delayut-bolshe-sredniy-chek>

При таком способе используются карты, которые позволяют произвести оплату мгновенно, одним касанием. Необходимо просто поднести саму карту (или смартфон, умные часы) к POS-терминалу, не вставляя в кардридер. А далее все аналогично: если сумма превышает определенный лимит (например, 1000 рублей), необходимо будет ввести PIN-код и оплата произведена.

### **Как выбрать банковскую карту?**

1. Выберите банк для обслуживания своих финансовых операций.
2. Оцените, где и когда будет использоваться банковская карта.
3. Оцените размер комиссий за отдельные виды операций по карте и иные тарифы за обслуживание карты.
4. Оцените процентную ставку по кредиту (в случае кредитной карты или дебетовой карты с овердрафтом).
5. Оцените условия использования кредитного лимита (при необходимости в заемных средствах рекомендуется выбирать карту с льготным периодом).
6. Оцените, удобна ли сеть банкоматов и отделений банка-эмитента.
7. Оцените распределение ответственности между клиентом и банком в случае несанкционированного использования карты при ее утрате (кража, потеря).
8. Оцените порядок разрешения споров в случае недоставки оплаченных по карте товаров, продажи испорченного/дефектного товара, дезинформирования клиента при продаже ему товара.
9. Оцените программу лояльности платежной системы и/или банка, выпустившего карту.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Сайт электронной версии газеты «Ведомости» в сети Интернет — <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2018/11/08/785947-dopolnitelnie-bonusi>, <https://www.vedomosti.ru/finance/blogs/2018/09/20/781483-progoret-bonusah-keshbekah>

## § 4.2 Как пользоваться картой?

На рис.4.3 и 4.4 представлена информация о правилах использования карт:

### КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАРТОЙ

#### СНЯТИЕ НАЛИЧНЫХ В БАНКОМАТЕ

1. Осматривайте банкомат перед его использованием на предмет обнаружения устройств, которые ранее вами не наблюдались. Согласно статистике, 80–90% случаев мошенничества с банковскими картами происходит в банкоматах, где преступники устанавливают считывающие устройства в картоприемнике и специальные наклейки на клавиатуру. Поэтому при использовании банкомата необходимо всегда обращать внимание, в каком он состоянии, осмотреть клавиатуру, устройство для приема карты на предмет посторонних вставок, приспособлений, накладок, устройств. Если у вас возникнут хоть какие-то сомнения, лучше не пользуйтесь этим аппаратом.
2. Старайтесь пользоваться только банкоматами, установленными в безопасных местах (в госучреждениях, в подразделениях банков, гостиницах, крупных торговых комплексах и т. д.). Снятие наличных в одиноко стоящем банкомате на плохо освещенной улице, появившемся совсем недавно, может являться угрозой не только потери денег, но и вашей личной безопасности.
3. Перед началом работы с банкоматом убедитесь, что он обслуживает вашу карту. В банкомате другого банка, помимо подлежащей выдаче суммы, с вас может быть списана также оплата услуг обналличивания (обычно около 1% от снимаемой суммы, но не менее 100–200 рублей).
4. Не прилагайте чрезмерных усилий при установке карты в картридер банкомата и не допускайте задержек при изъятии денег и карты. Помните: если вы не производите в течение 30 секунд никаких действий (не нажимаете на клавиши выбора операции, не забираете карточку после ее выхода из картоприемника, не забираете деньги после их выхода из щели выдачи купюр), то банкомат в целях безопасности может захватить карточку или деньги, которые не были востребованы.
5. При вводе ПИН-кода не стесняйтесь закрывать клавиатуру. Не всегда мошенники используют фальшивые наклейки на клавиатуру, часто код крадут с помощью миниатюрной видеокамеры, установленной на банкомате или рядом с ним. Иногда его просто подсматривает человек, стоящий за вашей спиной.
6. Помните: в случае трех неправильных последовательных попыток набора ПИН-кода ваша карта блокируется.
7. При захвате карточки банкоматом или невыдаче денег либо несоответствии выданной и запрошенной суммы позвоните по телефону, указанному на информационной наклейке банкомата, а также запишите все доступные данные об этом аппарате, дату и точное время совершения операции и запрошенную сумму. Обратитесь с письменным заявлением в банк, указав все эти данные.



Рис. 4.3 «Снятие наличных в банкомате».<sup>49</sup>

<sup>49</sup> На рис. 4.3 представлен материал из брошюры «Как защитить банковскую карту», созданной по заказу Министерства финансов Российской Федерации по Контракту № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом

## ОПЛАТА ПОКУПОК И УСЛУГ

1. Требуйте проведения операций с картой только в вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля зрения. Злоумышленник может переписать данные и потом воспользоваться ими, например, при покупке в Интернете.
2. Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой или сервисной точки.
3. Потребуйте возврата денег и получите чек на списание и возврат в случае, если с вас ошибочно списали деньги (например, кассир при ручном наборе суммы на терминале ввел неверное значение).
4. Сохраняйте чеки (слипы) после оплаты покупок по карте до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета (это обычно происходит через

- 1–3 дня с момента, как пришло СМС-сообщение о списании денег).
5. Сохраните чек с отказом от транзакции, если кассир сообщил вам, что операция по вашей карте не может быть совершена.



## ПЛАТЕЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

1. Заведите отдельную виртуальную карту для оплаты покупок через Интернет и переводите на нее столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги. Это защитит данные о вашей основной карте от несанкционированного использования.
2. Совершайте покупки на сайтах, соответствующих стандартам безопасного проведения операций.
3. Не вводите и не сообщайте ваш ПИН-код при работе в Интернете. Для оплаты това-



ра или услуги через Интернет вам, скорее всего, придется предоставить следующую информацию:

- Имя владельца карты, как оно напечатано на самой карте.
  - Номер карты (полностью).
  - Срок действия карты.
  - Код проверки подлинности карты (CVV2 или CVC2).
4. Не используйте общественный Wi-Fi для проведения платежей по карте. Бесплатный Wi-Fi в кафе удобен для проверки почты или общения в соцсетях, но не для банковских операций. Покупки в интернет-магазинах, любые виды онлайн-платежей, да даже просто вход в банковское приложение через общественный Wi-Fi – это большой риск того, что мошенники перехватят ваш код безопасности.
  5. Используйте онлайн-защиту. Отсутствие антивирусов и использование основной карты в Сети – лучшие способы лишиться всех своих денег. Обязательно установите антивирусную программу не только на компьютер, но также на смартфон и планшет.

Рис. 4.4 «Операции с использованием банковских карт». <sup>50</sup>

рынке» для взрослого населения» —

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/02\\_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/02_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf)

<sup>50</sup> На рис. 4.4 представлен материал из брошюры «Как защитить банковскую карту», созданной по контракту № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» —

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/02\\_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/02_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf)

Исторически люди при оплате товаров используют *контактный способ оплаты* банковской картой: для совершения платежа банковской картой, необходимо карту вставить в специальное устройство. Однако на современном этапе россияне все активнее используют *бесконтактный способ оплаты*, который требует всего лишь приближения карты на минимальное расстояние к считывающему устройству.<sup>51</sup>

### § 4.3 Основные правила безопасности при работе с банковской картой

На рис. 4.5 представлена информация о правилах защиты при использовании карт:



Рис. 4.5 «Снятие наличных в банкомате».

<sup>51</sup> Сайт информационного агентства ООО ИА «Банки.ру», статья «Ставка на бесконтакт. Россияне осваивают платежи tap and go» — <https://www.banki.ru/news/daytheme/?id=10914284>

## § 4.4 Действия держателя карты в нестандартных ситуациях

На рис.4.6 и 4.7 представлена информация о действиях с картой при нестандартных ситуациях:

### ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...



#### ВАМ ЗВОНЯТ ПОД ВИДОМ РАБОТНИКОВ БАНКА

**СИТУАЦИЯ:** Вам звонят по телефону мошенники под видом работников банка и начинают подробно расспрашивать о реквизитах вашей карты, ПИН-коде, логине и пароле в системе интернет-банкинга.

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:** Спросите Ф. И. О. «сотрудника», разговаривающего с вами. Попросите внятно сформулировать цель звонка. После чего прервите разговор и самостоятельно перезвоните в клиентскую службу вашего банка. Сообщите обстоятельства беседы. Это поможет службе безопасности предпринять необходимые меры и уберечь других, более беспечных клиентов от пропажи средств.

#### КАРТА УТЕРЯНА

**СИТУАЦИЯ:** Вы не можете найти серию карты.

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:** Необходимо немедленно позвонить в службу клиентской поддержки банка-эмитента. Для того чтобы заблокировать карту, будьте готовы сообщить оператору службы номер и срок действия карты и, возможно, ответить на его вопросы. Если номер карты вы не помните, для идентификации потребуются ваши паспортные данные, а также секретный пароль. Это слово, набор цифр либо сочетание букв и цифр, которое

вы сами придумали, подавая заявление о выпуске карты. Если карту вам выдали, например, в рамках зарплатного или социального проекта, секретный пароль отсутствует. Кроме того, желательно уточнить фамилию, имя и отчество оператора, принявшего сообщение. Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в свой банк, можно обратиться в сервисные центры платежных систем. Обратите внимание, что у многих банков есть специальные номера телефонов для экстренной связи для тех, кто оказался за рубежом. Звонки на такие номера бесплатны.

#### ЗАБЫЛИ ПИН-КОД

**СИТУАЦИЯ:** Вы забыли ПИН-код.

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:** Если вы забыли ПИН-код, у вас есть три попытки введения кода подряд, после чего карта будет заблокирована и изъята банком (банкомат не выпустит карту). Если вы все-таки не можете вспомнить ПИН-код, необходимо подать заявление в банк о перевыпуске карты. Остаток денежных средств на старой карте автоматически переходит на новую. Чаще всего замена карты в этом случае будет платной. В период, пока банк будет перевыпускать карту, воспользоваться деньгами вы сможете, обратившись с паспортом в отделение банка и получив нужную сумму наличными.



Рис. 4.6 «Действия с банковской картой в нестандартных ситуациях».



### **БАНКОМАТ ЗАДЕРЖАЛ КАРТУ**

**СИТУАЦИЯ:** В процессе взаимодействия с банкоматом устройство заблокировало и не возвращает карту. Причин для этого, помимо банальной технической неполадки, может быть несколько. Например, срок действия вашей карты истек, вы трижды ввели неверный пароль, карта имеет механические повреждения или вы отвлеклись и не успели вовремя забрать карту.



**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:** Первое, что стоит сделать, – это попытаться отменить операцию. Для этого надо нажать кнопку «Отмена» (Cancel) и подождать. Как правило, банкомат возвращает карту в течение нескольких минут. Если этого не произошло, необходимо обратиться в сервисный центр, обслуживающий данный банкомат. Его телефонный номер должен быть указан на устройстве. Оператору центра необходимо сообщить информацию о задержании карты, свои паспортные данные и номер карты, а также выяснить, когда, где и каким образом можно забрать ее и какие документы для этого необходимы (паспорт, подтверждающее письмо от своего банка, если карту изъяс банкомат стороннего банка, и т. д.). В случае если невозможно определить кредитную организацию, обслуживающую банкомат, следует позвонить в свой банк и объяснить ситуацию (назвать адрес расположения банкомата, номер карты и т. д.). В отдел клиентской поддержки своего банка необходимо позвонить в любом случае, чтобы заблокировать карту.

### **КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА**

**СИТУАЦИЯ:** Блокировка карты – нередкая ситуация, происходящая по нескольким причинам. Это может быть сомнительная активность на счете (перевод крупных сумм денег, равномерные очень частые платежи). Подводит и собственная невнимательность – трижды введен неверный ПИН-код. Автоматическая блокировка происходит также по истечении срока действия карты. Заблокировать карту может и сам владелец при краже, утере, передаче данных третьим лицам.

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:** Игнорируйте все входящие телефонные звонки с предупреждениями о блокировке карты. Самостоятельно позвоните в клиентскую службу банка и узнайте причину блокировки. Далее уточните порядок действий для возобновления корректной работы с пластиковой картой.



Рис. 4.7. «Действия с банковской картой в нестандартных ситуациях».<sup>52</sup>

<sup>52</sup> На рис. 4.6, 4.7 представлен материал из брошюры «Как защитить банковскую карту», созданной в рамках контракта № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/02\\_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/02_Kak%20zaschitit%20bankovskuyu%20kartu.pdf)

## § 4.5 Рекомендации для держателей банковских карт<sup>53</sup>

### Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим вам в использовании банковской карты.

2. ПИН-код необходимо запомнить или, в случае, если это затруднительно, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и вместе недоступном для третьих лиц, в том числе родственников.

3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее обратной стороне в поле, предназначенном для подписи держателя банковской карты (если такое поле предусмотрено). Это снизит риск использования банковской карты без вашего согласия в случае ее утраты.

5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. Телефон банка, который выпустил банковскую карту, указан на обратной стороне карты. Необходимо всегда иметь при себе контактный телефон банка, выпустившего карту и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.

---

<sup>53</sup> Материалы контракта № FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника банка, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию, которая выдала карту, и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, написанные от имени кредитной организации (в том числе банка, выдавшего банковскую карту), которые содержат просьбу предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией, выдавшей банковскую карту, рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, сайтов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

### **Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате**

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-код для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

5. В случае, если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования этого банкомата.

7. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить

деньги, карту и квитанцию в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию, выдавшую банковскую карту, которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

### **Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

### **Рекомендации при совершении операций**

## **с банковской картой через Интернет**

1. Не используйте ПИН-код при оплате товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской карте (банковском счете) через сеть Интернет, например, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (например, виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Рекомендуется пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о банковской карте. В случае, если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
7. Установите на свой компьютер, мобильный телефон или другое электронное устройство, с помощью которого вы совершаете расчеты, антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов

(операционной системы и прикладных программ), это может защитить устройства от проникновения вредоносного программного обеспечения.

8. В случае утраты банковской карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно обратиться в любое отделение банка, которым выдана карта с соответствующим заявлением и следовать указаниям сотрудника банка. Обратиться в банк потребитель может как по телефону, по электронной почте, так и непосредственно в отделение банка.

#### **§ 4.6 Платежные системы. Российская национальная платежная система (НСПК), платежная карта «МИР»**

Для того, чтобы безналичные платежи были доступны держателям банковских карт, необходима слаженная работа группы организаций:

- точка обслуживания (например, магазин);
- банк-эмитент — банк, выпустивший карту;
- банк-эквайер — банк, ответственный за принятие и выполнение платежа с расчетного счета держателя карты у банка-эмитента на расчетный счет, открытый точкой обслуживания в любом банке;
- платёжная система.

Каждому отдельному банку в глобальном мире теоретически возможно, а практически не выгодно выстраивать свою собственную систему взаиморасчетов с десятками и сотнями тысяч магазинов и других получателей средств, миллионами держателей карт. Эти функции берут на себя **платежные системы** — инфраструктурные организации, объединяющие многие банки-эквайеры. Функция таких организаций заключается в проведении платежей в глобальном масштабе или в отдельно взятом регионе мира, или стране.

Наиболее известными международными платежными системами являются VISA и Mastercard.

В России в 2015 г. создана *Российская национальная платёжная система «Мир» (НСПК)*, в рамках которой действует *национальная платежная карта*

«МИР».<sup>54</sup> Благодаря наличию с России собственной национальной платежной системы и распространению карт «МИР», расчеты в российской платежной системе могут продолжаться вне зависимости от международной обстановки и введения каких-либо санкций. На начало 2020 г. уже выпущено более 70 млн банковских карт под эмблемой:



НСПК становится региональной платежной системой. Картой «МИР» можно расплачиваться на всей территории России, в Армении, Южной Осетии, Абхазии. Часть операций уже доступна в Белоруссии, Турции, Узбекистане, Казахстане.

#### § 4.7 Система быстрых платежей (СБП)

С 2019 г. в Российской Федерации у любых банков в целях упрощения процесса мгновенных переводов для физических лиц запущена **Система быстрых платежей (СБП)**. Это инфраструктурный проект Центрального банка Российской Федерации, который позволяет физическим лицам мгновенно (в режиме 24/7) переводить деньги по номеру мобильного телефона себе или другим лицам, вне зависимости от того, в каком банке открыты счета отправителя или получателя средств. Для этого необходимо, чтобы эти банки были подключены к Системе быстрых платежей.

---

<sup>54</sup> Сайт Российской национальной платежной системы «Мир» в сети Интернет — <https://www.nspk.ru>, сайт национальной платежной карты «МИР» в сети Интернет — <https://mironline.ru>



Как это работает? Посмотрите ниже:

Чтобы сделать перевод в СБП

01 Откройте приложение банка и выберите функцию перевода через СБП

02 Укажите номер телефона получателя. Если перевод между своими счетами – введите свой номер

03 Выберите банк, на счет в котором нужно перевести деньги

04 Введите сумму перевода

05 Проверьте данные, ознакомьтесь с информацией о комиссии банка и подтвердите перевод

Перевести →

Рис. 4.8 «Как мгновенно осуществить перевод с помощью СБП». <sup>55</sup>

К осени 2020 г. все банки Российской Федерации должны быть подключены к СБП. <sup>56</sup> Банки настроят свои мобильные приложения так, что описанные выше функции будут доступны всем клиентам таких банков.

На сайте СБП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://sbp.nspk.ru> можно найти список банков, которые являются участниками СБП, а также, выбрав нужный банк, можно получить инструкцию:

Выберите свой банк, чтобы узнать, как делать переводы в его мобильном приложении

Минимум до 30.06.2022 г. банкам — участникам СБП не рекомендуется брать плату за переводы денежных средств между физическими лицами, так как для них самих такая операция в системе СБП бесплатная. <sup>57</sup>

<sup>55</sup> Сайт Центрального банка Российской Федерации — <http://cbr.ru/PSystem/sfp>

<sup>56</sup> Сайт Центрального банка Российской Федерации — <http://cbr.ru/Press/event/?id=2813>

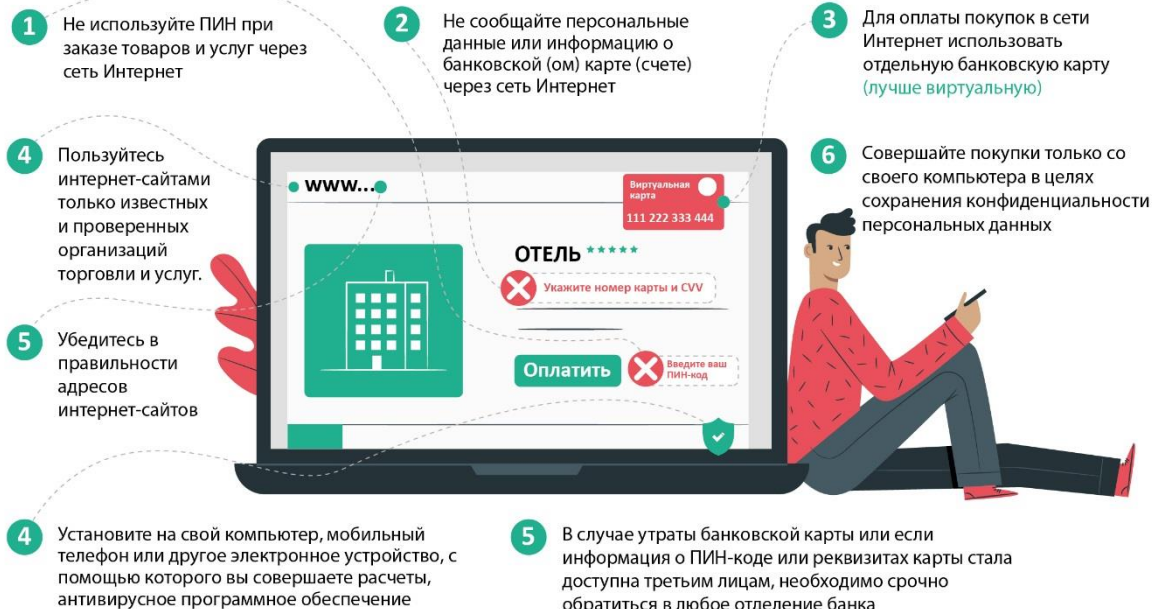
<sup>57</sup> Сайт Центрального банка Российской Федерации — <http://cbr.ru/Press/event/?id=6403>

## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ

Рекомендации при использовании  
банковской карты для безналичной  
оплаты товаров и услуг



## Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть «Интернет»



## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ

- 1** Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах.

- 2** В случае если поблизости от банкомата находятся подозрительные лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

- 3** Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

- 4** Убедитесь, что на банкомате нет доп. оборудования которое могли поставить мошенники



- 5** Если обнаружили дополнительные устройства на банкомате - позвоните в банк.

- 6** Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат.

- 7** Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть.



- 8** Если банкомат работает некорректно - откажитесь от использования этого банкомата.

- 9** После получения денег пересчитайте банкноты, и убедитесь в том, что банковская карта была возвращена банкоматом

- 10** Сохраняйте распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки

- 11** Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

- 12** Если при проведении операций банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате

## БАНКОВСКИЕ КАРТЫ. КАК ПОДОБРАТЬ?

Общие правила безопасности выбора банковской карты



### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ БЕЗОПАСНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТАМИ



**ПИН-код**  
Помните и никому не сообщайте его



**ПОСТОРОННИЕ**  
Нельзя передавать карту посторонним. Никому!



**КОНФИДЕНЦИАЛЬНО**  
Не сообщайте по телефону ваш ПИН-код и CVV карты



**СМС**  
Желательно подключить уведомления



**БАНКОМАТ**  
Проявляйте осторожность при использовании банкомата



**ЛИМИТ**  
Установить разумный лимит трат на день



**КОНТАКТЫ**  
Обновите контактные данные в банке



**ПОТЕРЯЛАСЬ**  
Немедленно сообщите в банк если карта потерялась



**ПАРОЛЬ**  
Не сообщайте пароль для входа в интернет-банк



**ДОП. КАРТА**  
В интернете лучше пользоваться отдельной картой



**УГРОЗА КАРТЕ**  
Не верьте, если вам такое говорят и звоните в банк



**СВЕРКИ**  
Не верьте, если вам такое говорят и звоните в банк

# БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

**Простые и быстрые расчеты**

Можно получать бонусы и проценты на остаток

Компактная и меньше подвержена кражам

Электронное средство платежа, используемое для совершения финансовых операций ее держателем.

**БАНК**

4356 xxxx xxxx 1342

ВЛАДЕЛЕЦ КАРТЫ  
**И. Иванов**

06/24

*Банк обязан информировать владельца карты обо всех операциях по ней.*

## ВИДЫ БАНКОВСКИХ КАРТ

### 1 Дебетовая

Дебетовые карты позволяют осуществлять платежи в пределах сумм доступных на банковских счетах. Например, дебетовые карты привязаны к счетам, на которые поступают регулярные платежи: пенсии, стипендии, зарплаты. В последнем случае такие карты называют «зарплатными банковскими картами».

#### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Работодатель не имеет права навязывать зарплатную карту конкретного банка.

### 2 Дебетовая с разрешенным овердрафтом

Дает возможность потратить больше остатка собственных средств: если свои деньги закончились, их можно взять в кредит у банка с этой же карты. Нужно контролировать состояние остатка средств на карте и погашать овердрафт вовремя и полностью.

### 3 Кредитная

Используется для совершения операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией в пределах расходного лимита. Расплачиваться такой картой — значит брать у банка кредит. Такой кредит многократный и возобновляемый.

#### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Существуют кредитные карты с льготным периодом в который не начисляются проценты.

Как безопасно пользоваться кредитной картой изучите на сайте <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/187175>



## НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ И КАРТА «МИР»



Национальная платёжная система



Не зависит от санкций



Более 70 млн. пользователей



Система быстрых платежей

Подробнее можно узнать на сайте [www.nspk.ru](http://www.nspk.ru)

ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

# БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

## Общие рекомендации



1. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации. **НИКОМУ!**



5. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги



2. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты



6. Необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации и номер банковской карты на других носителях информации



3. Никогда, ни при каких обстоятельствах, не передавайте банковскую карту для использования третьими лицами



4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне



7. Установите суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях



10. Используйте реквизиты которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации



8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их



11. В случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.  
**НЕМЕДЛЕННО ЗАБЛОКИРУЙТЕ КАРТУ!**



9. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники

## СИСТЕМА БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ



СБП Центрального банка Российской Федерации, который позволяет физическим лицам мгновенно переводить деньги по номеру мобильного телефона себе или другим лицам, вне зависимости от того, в каком банке открыты счета отправителя или получателя средств.



**Мгновенно**



**Работает  
круглосуточно**

- Банк России до 30 июня 2022 г. не берет комиссию за проведение операций по СБП.
- Проверьте наличие или отсутствие комиссии за перевод физическим лицам в системе СБП.

Получить более подробную информацию, а также проверить участвует ли какой-то конкретный банк в программе СБП можно на сайте Центрального банка России по адресу <http://cbr.ru/PSystem/sfp/>

## КАК ЭТО РАБОТАЕТ?



Откройте приложение банка и выберите функцию перевода



Укажите номер телефона получателя



Выберите банк, на счет в котором нужно перевести деньги



Введите сумму перевода



Проверьте данные, ознакомьтесь с информацией о комиссии банка и подтвердите перевод





## **Основные выводы**

- 1. Банковская карта — электронное средство платежа, используемое для совершения финансовых операций её держателем в пределах доступной ему на банковском счету суммы.*
- 2. Банковские карты могут быть кредитными и дебетовыми. Дебетовые карты могут быть с разрешенным овердрафтом (кредитным лимитом) или с начислением процентов на остаток. Кредитные карты могут быть с льготным периодом кредитования.*
- 3. Большинство банковских карт имеют физический носитель. Но есть и исключения, например, виртуальная карта может не иметь физического носителя. Держатель располагает лишь информацией: о номере карты, сроке действия, платежной системе, коде проверки подлинности карты.*
- 4. При выборе карты необходимо выбрать удобный банк, изучить договор и тарифы банка на выпуск и обслуживание карты. При выборе кредитной карты также необходимо обращать внимание на условия кредитования.*
- 5. При использовании карты важно помнить о конфиденциальности платежной информации, быть бдительным к действиям третьих лиц, оплачивать товары банковской картой только у вызывающих доверие продавцов.*
- 6. Для того, чтобы безналичные платежи были доступны держателям банковских карт, необходима слаженная работа целой группы организаций: магазина, банка, который выпустил карту, банка, который установил оборудование в магазине и другими организациями. Платежная система налаживает связь между продавцом и покупателем. В России в 2015 году создана Российская национальная платёжная система «Мир» (НСПК).*
- 7. Система быстрых платежей позволяет клиентам банков мгновенно переводить деньги по номеру мобильного телефона себе или другим*

*лицам, вне зависимости от того, в каком банке открыты счета отправителя или получателя средств.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие основные виды банковских (платежных) карт вы знаете?
2. Необходимо ли вводить ПИН-код в случае использования банковской карты, которая позволяет осуществлять бесконтактный способ оплаты?
3. Какие действия необходимо предпринять держателю карты, чтобы защитить свои денежные средства от мошенников?
4. Какие организации участвуют в осуществлении безналичного платежа?
5. Как работает Система быстрых платежей Банка России с точки зрения потребителя?

## Глава 5. Страхование

*Глава посвящена страхованию, его значению и месту в жизни гражданина России. Раскрыты ключевые понятия, перечислены и описаны основные виды страхования, приведены классификации по различным признакам.*

*В первом параграфе даются базовые знания о страховании как одном из классических способов защиты от неблагоприятных событий. Даны определения понятий страховщик, страхователь, страховые агенты, договор страхования, страховой риск, страховой случай, франшиза и другим. Приведена классификация по объекту страхования. Подробно описано содержание и порядок оформления договора страхования.*

*Во втором параграфе речь идет об обязательном и добровольном страховании. В первом блоке подробно исследована суть обязательного и добровольного медицинского страхования, их отличия и преимущества друг перед другом, приведены критерии формирования стоимости полиса добровольного медицинского страхования. Второй блок посвящен обязательному страхованию автогражданской ответственности.*

*В третьем параграфе содержится информация о страховании имущества, описаны основные виды рисков, которым может подвергаться имущество, как движимое, так и недвижимое, подробно описаны особенности страхования квартиры и дома, а также транспортных средств.*

*Четвертый параграф раскрывает суть рискового и накопительного страхования жизни, рассмотрены плюсы и минусы накопительного страхования жизни.*

## **§ 5.1 Основные понятия. Виды страхования. Страховой договор.**

### **Основные понятия**

Страхование — это один из классических, проверенных способов защиты от неблагоприятных событий. Клиент платит страховой компании небольшие взносы, а в случае наступления неблагоприятного события (страхового случая) получает возмещение на сумму, многократно превышающую сделанные взносы.

Страхование основано на распределении рисков. Это значит, что все лица, подверженные этим рискам, отчисляют в специальный страховой фонд часть своих средств (страховые взносы). Тем самым случайный риск потерь распределяется среди всех участников страхового фонда. Количество лиц, у которых страховые случаи наступили, меньше общего числа всех подверженных риску, поэтому распределение риска на всех уменьшает его уровень, а страховые взносы меньше возможных потерь от страховых случаев.

Некоторые думают, что если страхового случая не было, то клиент страховой компании должен получить назад уплаченные им страховые взносы. Это неправильно. Его страховые взносы потрачены на страховые выплаты пострадавшим. А страхователь, с которым ничего не случилось, получил спокойствие и уверенность, что и ему возместят убытки, если страховой случай всё же произойдёт.

Мы постоянно подвергаемся различным рискам, при этом в течение жизни риски меняются. Так, в детстве преобладают риски травм и болезней, в юности к ним добавляются финансовые риски нехватки средств на образование. Во взрослой жизни количество рисков увеличивается. Это, в первую очередь, риски утраты трудоспособности — потери заработка в результате производственных травм и заболеваний. С приобретением имущества появляются риски его потери в результате пожаров, наводнений, краж. Использование имущества, например, автомобиля, связано с риском причинения вреда окружающим и расходов на возмещение причинённого вреда. В старости увеличиваются риски заболеваний и серьёзных травм.

Страхование является лишь одним из способов управления рисками, но способом универсальным. Необходимо понимать, что страхование не сохраняет само имущество или здоровье человека. Они продолжают подвергаться риску. Но если риск непосредственно подействует на них и произойдёт страховой случай, то страхование возместит человеку его материальные и финансовые потери, поможет восстановить здоровье и утраченное имущество.

Для лучшего понимания следующего материала необходимо разобраться в терминах и определениях:

**Страховщик** — страховая компания (юридическое лицо), созданная и действующая по российскому законодательству и обладающая лицензией Центрального банка Российской Федерации на осуществление соответствующего вида деятельности.

**Страховые агенты** — физические или юридические лица, осуществляющие деятельность на основании гражданско-правового договора от имени и за счет страховщика в соответствии с предоставленными им полномочиями. Они должны обладать и предоставлять необходимую информацию о деятельности страховщика. Говоря упрощённо, страховой агент — это физическое лицо, представляющее интересы конкретной страховой компании, чьи функции в основном заключаются в расчёте размера страховой премии и заключении договора страхования.

**Страховые брокеры** — юридические лица (коммерческие организации) или индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования по поручению страхователей от своего имени, но за счет этих лиц либо совершению действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования от имени и за счет страхователей или страховщиков. Иными словами, страховой брокер — это более сложный субъект правоотношений, чем страховой агент, т.к. он представляет интересы нескольких страховых компаний и осуществляет подбор наилучших условий

для клиента, может оказывать содействие в урегулировании убытков и получении выплат. Страховой брокер должен обладать лицензией на осуществление профессиональной деятельности.

**Страхователь** — это юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования либо являющееся страхователем в силу закона.

**Застрахованное лицо** — физическое лицо, в отношении жизни и здоровья которого заключен и действует договор страхования.

**Выгодоприобретатель** — физическое лицо, в пользу которого заключен договор страхования, которое обладает правом на получение страховой выплаты (возмещения).

**Договор страхования** — письменное соглашение между страхователем и страховщиком, в силу которого страховщик обязуется при наступлении страхового случая осуществить страховую выплату (возмещение) страхователю или иному лицу, в пользу которого заключен договор страхования, а страхователь обязуется уплатить страховые взносы в установленные сроки. Может оформляться в виде страхового полиса.

**Страховой риск** — предполагаемое событие, на случай наступления которого производится страхование. Событие должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления.

**Страховая премия (страховой взнос)** – плата за страхование, которую страхователь обязан уплатить страховщику в порядке и в сроки, установленные договором страхования.

**Страховой тариф** — ставка страховой премии с единицы страховой суммы с учетом объекта страхования и характера страхового риска, а также других условий страхования, в том числе наличия франшизы и ее размера в соответствии с условиями страхования.

**Страховой случай** — совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату.

**Страховая сумма** — сумма, в пределах которой страховщик обязуется выплатить страховое возмещение при наступлении страхового случая. Определяется соглашением страхователя со страховщиком (в отдельных случаях — федеральным законом). Является важнейшим фактором, влияющим на размер страховой премии.

**Страховое возмещение** — возмещение страхователю (выгодоприобретателю) причиненных вследствие наступления страхового случая убытков в пределах определенной договором страховой суммы.

**Франшиза** — часть ущерба, не выплачиваемая страховой компанией при наступлении страхового случая. Бывает условной и безусловной. При безусловной франшизе клиенту будет возмещен ущерб в любом объеме за минусом суммы франшизы. При условной франшизе страховщик возмещает ущерб в полном объеме без каких-либо вычетов в пределах лимита своей ответственности, если ущерб превышает величину франшизы. Если ущерб меньше суммы условной франшизы, то страховщик ничего не возмещает.

#### Пример расчета франшизы

	Безусловная франшиза	Условная франшиза
Размер франшизы	10 000 руб.	10 000 руб.
Размер страховой выплаты при ущербе 50 000 руб.	40 000 руб.	50 000 руб.
Размер страховой выплаты при ущербе 9 000 руб.	0	0

Табл. 5.1 Пример расчета франшизы<sup>58</sup>

**Период для отказа от договора (период охлаждения)** – период (14 календарных дней), в рамках которого страхователь имеет право отказаться от заключенного договора без объяснения причин. В случае такого отказа

<sup>58</sup> Из материалов контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг».

никакие штрафы не взимаются, удерживается только часть страховой премии, пропорционально прошедшему с начала страхования времени. Уплаченная страховая премия подлежит возврату в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страхователя об отказе от договора добровольного страхования. Период охлаждения не действует для отдельных договоров страхования: страхования выезжающих за рубеж, добровольного медицинского страхования иностранных граждан, страхования, являющегося обязательным условием допуска физического лица к выполнению профессиональной деятельности, добровольного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств в рамках международных систем страхования («зелёная карта»).

## **Виды страхования**

### **Классификация по объекту страхования**

Объект страхования в широком смысле, как это устанавливает законодатель, – не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы. По объекту страхования выделяют:

- 1) **личное страхование** — имущественный интерес страхователя, связанный с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица;
- 2) **страхование имущества** — имущественный интерес, связанный с владением, распоряжением имуществом;
- 3) **страхование ответственности** — имущественный интерес в связи с возмещением страхователем причиненного им вреда жизни и здоровью или имуществу физического лица, а также вреда, причиненного юридическому лицу;
- 4) **страхование предпринимательских рисков.**

Например, к личному страхованию относится страхование жизни — длительный договор, по которому человек регулярно платит страховой компании деньги — страховые взносы. Компания обязуется произвести выплату либо в случае смерти застрахованного в пользу наследников, либо



ему самому по достижении возраста, определенного в договоре, или наступления в его жизни иного предусмотренного договором события.

Также к личному страхованию относится обязательное и добровольное медицинское страхование.

К имущественному страхованию относится страхование жилья или автомобиля. Если квартира, дом или автомобиль были застрахованы и произошло стихийное бедствие, кража, пожар или другая неприятность, либо автомобиль был угнан или получил повреждения в результате ДТП, страховая компания возместит стоимость ущерба.

Вместе с этим, владеть имуществом (квартирой, машиной) означает ещё и нести ответственность за его использование и за тот ущерб, который при этом может быть нанесен окружающим (например, если машина попала в аварию и по вине водителя пострадали другие автомобилисты или пешеходы, или если сломавшаяся стиральная машина затопила квартиру соседей). Эту ответственность можно застраховать.

В договоре страхования ответственности может быть предусмотрено не только возмещение имущественного ущерба, но и ущерба здоровью.

Необходимо отметить, что определяемые в полисе или договоре объекты страхования должны соответствовать ряду требований:

1) Страховой интерес не должен быть противоправным. Страхование противоправных интересов не допускается. Например, нельзя страховать украденное имущество на случай его возвращения владельцу.

2) Не подлежат страхованию интересы, связанные с убытками от участия в играх, лотереях, пари, а также с расходами, которые могут быть понесены в целях освобождения заложников.

### **Договор страхования**

Договор страхования, определение которому было дано в начале раздела, считается заключённым только при соглашении сторон по всем существенным условиям. Статья 942 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее допускается — «ГК РФ») устанавливает четыре существенных условия

договора страхования, три из которых являются общими для имущественного и личного страхования:

- 1) характер события – страховой случай (перечень страховых случаев);
- 2) страховая сумма;
- 3) срок действия договора страхования;
- 4) имущество или имущественный интерес — для страхования имущества, застрахованное лицо – для личного страхования.

В отличие от обязательных, индивидуальные условия вносятся в договор по желанию сторон. Индивидуальные условия в договорах страхования обычно касаются отдельных рисков. Обычно это исключения из страховых рисков (случаев), причём такие частные условия имеют преимущество перед общим содержанием договора. Индивидуальные условия договора надо прочитать очень внимательно.

Следует отметить, что страхователь обязан предоставить правдиво и полно всю необходимую информацию по риску и объекту страхования, а также о самом себе.

Часто все особенности страховых случаев и порядок действий при их наступлении в договоре страхования подробно не описываются. Все прочие условия излагаются в отдельном документе, прилагаемом к полису. Он называется **правилами страхования**. Это свод стандартных условий страхования, разработанных страховщиком или объединениями страховщиков. Все не упомянутые в страховом полисе или договоре страхования моменты регулируются положениями правил страхования. Необходимо внимательно ознакомиться с данным документом.

При чтении этого документа особое внимание следует обращать на<sup>59</sup>:

- перечень рисков, покрываемых страховым полисом, и размер (сумму) страхового покрытия;

---

<sup>59</sup> Материал из образовательного модуля «Рисковое страхование жизни», разработанного в рамках контракта № FEFLP/QCBS-3.4. — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a4\\_Risk\\_strahovanie\\_zhizni.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a4_Risk_strahovanie_zhizni.docx)

- исключения, то есть те условия, при которых страховка недействительна;
- перечень документов, необходимых для получения страхового возмещения при наступлении страхового случая;
- размер страховой премии (платы за страховку), порядок ее внесения (единовременно или частями) и последствия в случае несвоевременного внесения очередного платежа.

Также в правилах должна быть описана понятная процедура взаимодействия при наступлении страхового случая, а именно:

- определенные сроки для совершения необходимых действий как со стороны страховщика, так и со стороны страхователя;
- прописанные обязанности страхователя и перечень документов, которые он должен будет предоставить страховщику для признания произошедшего случая страховым и выплаты страхового возмещения;
- обоснованность прав страховщика отказать в выплате страхового возмещения при нарушении страхователем какой-либо обязанности. Желательно, чтобы перечень требующихся документов был ограниченным. Иначе страховщик может требовать от страхуемого все новые и новые документы, необходимость которых для установления факта, причин и последствий произошедшего события будет явно сомнительной.

Страхователь по договору страхования имеет право:

- на получение страховой выплаты при страховом случае в пределах страховой суммы и с учётом конкретных условий договора;
- на изменение условий страхования в договоре в части изменения страховой суммы или объёма ответственности, если иное не оговорено в правилах страхования;
- на досрочное расторжение договора страхования;

- на замену застрахованного лица в договоре личного страхования, но лишь с согласия самого застрахованного и страховщика.

Страхователь вправе отказаться от договора страхования в любое время. Если причина отказа вызвана прекращением действия риска, например, при продаже застрахованного имущества, то страховщик имеет право удержать часть полученной страховой премии, пропорциональную времени, в течение которого действовал договор страхования. Иные условия досрочного расторжения договора регулируются правилами страхования или устанавливаются в договоре.

Если страхователь теряет страховой договор или полис в период действия договора страхования, то страховщик выдаёт ему дубликат.

Наряду с правами страхователь имеет и обязанности. Главная — уплата страховой премии. Неисполнение этой обязанности страхователя может быть обжаловано через суд.

Безусловное право страховщика досрочно прекратить договор в Гражданском кодексе Российской Федерации не предусмотрено. На практике страховщики включают в договор страхования условие, что договор страхования прекращает действие, если страхователь не уплатил вовремя страховые взносы. Однако если страхователь уже уплатил часть взносов, то расторжение страховщиком договора из-за неуплаты оставшейся части можно оспорить в суде.

Страховщик имеет право ограничить свою ответственность перед страхователем в отдельных случаях. Они называются форс-мажорными обстоятельствами (ст. 964 ГК РФ). Это обстоятельства непреодолимой силы, которые не могут быть предусмотрены, предотвращены или устранены какими-либо мероприятиями и которые исключаются из сферы ответственности сторон по договору. Страховщик освобождается от страховой выплаты, если страховой случай наступил вследствие:

- воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

- военных действий, а также манёвров или иных военных мероприятий;
- гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, а также изъятия или уничтожения застрахованного имущества по распоряжению государственных органов;
- совершения страхователем и застрахованным противоправных действий;
- умышленных действий страхователя, застрахованного или выгодоприобретателя для наступления страхового случая, кроме случаев самоубийства при договоре личного страхования, если договор уже действовал не менее двух лет (ст. 963 ГК РФ).

При определении стоимости страхования важным вопросом является выбор страховой суммы и условий страхования. При страховании имущества страховая сумма не должна превосходить его действительную (страховую) стоимость. Если страховать на полную страховую сумму (она равна действительной стоимости имущества) дорого, то можно применить следующие способы удешевления страховой защиты:

1) застраховать на меньшую сумму без дополнительных условий. Размер страховой премии при этом уменьшится пропорционально отношению страховой суммы к страховой стоимости, но точно так же будут уменьшаться и страховые выплаты;

2) застраховать в системе первого риска. Первый риск (убыток), если его величина меньше страховой суммы, оплачивается полностью, второй — не более оставшейся части страховой суммы и т. д., пока не будет исчерпана вся страховая сумма.

Для снижения цены страхования (страховой премии) может быть использован также ряд других приемов:

1) Франшиза, которую мы рассматривали в разделе терминов и определений.

2) Можно застраховать имущество не от всех рисков, предлагаемых страховщиком, а только от основных, которые страхователь считает для себя

важными. Например, можно отказаться от страхования автомобиля от угона и хищения, если автомобиль ночью находится на охраняемой стоянке и оборудован надёжной противоугонной системой.

## **§ 5.2 Обязательное и добровольное страхование**

Существует много вариантов классификации видов страхования. Одна из них была рассмотрена выше – по объекту страхования (личное страхование, страхование имущества, страхование ответственности). Также страхование бывает добровольным или обязательным.

Критерием деления страхования на обязательное и добровольное является свобода выбора страхователя при заключении договора страхования: он делает это в силу принуждения закона (обязательное страхование) или по собственной воле (добровольное).

В России законодательно установлена обязанность страховать свою гражданскую ответственность для отдельных лиц: автовладельцев, перевозчиков пассажиров, владельцев опасных объектов (шахт, металлургических предприятий, гидротехнических сооружений, нефте- и газопроводов и др.). Свою профессиональную ответственность (ответственность за причинение вреда своим клиентам в ходе профессиональной деятельности) обязаны страховать нотариусы, оценщики, арбитражные управляющие, таможенные брокеры и некоторые другие должностные лица.

К обязательному страхованию в том числе относятся:

- полис обязательного медицинского страхования (далее — «ОМС»), который есть практически у всех;
- полис обязательного автострахования - полис ОСАГО, который есть у всех автовладельцев;

- обязательное социальное страхование граждан - полис СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета), который необходим для получения страховой пенсии;
- страхование военных и госслужащих;
- обязательное страхование при перевозке пассажиров (гражданской ответственности перевозчика);
- обязательное страхование гражданской ответственности владельцев опасных объектов.

Иногда к обязательному страхованию ошибочно относят страхование, осуществляемое по требованию контрагента (например, требование арендодателя к арендатору обязательно застраховать арендованное имущество, страхование спортсменов перед участием в соревнованиях и т.п.). Во всех этих случаях требование о страховании исходит не от законодателя, а от другого участника оборота (в приведенных примерах — от арендатора или организатора соревнований), поэтому невыполнение указанного требования может повлечь лишь гражданско-правовые, но не административные последствия: договор аренды может быть не заключен, а спортсмен не будет допущен к состязаниям.<sup>60</sup>

В обязательном социальном страховании страховщиками являются специальные государственные организации — внебюджетные фонды. В медицинском страховании это Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, в пенсионном — Пенсионный фонд Российской Федерации, в социальном (от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством) — Фонд социального страхования Российской Федерации. По обязательному пенсионному страхованию и страхованию от несчастных случаев и временной нетрудоспособности застрахованы все

---

<sup>60</sup> Материал из курса № 3 учебного материала по контракту «Система дистанционного обучения «Электронный учебник» (контракт № FEFLP/QCBS-4.7) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Course\\_3\\_Theme\\_2.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Course_3_Theme_2.pdf)

работающие, за которых уплачиваются страховые взносы, а по обязательному медицинскому страхованию — все граждане.

К добровольному страхованию относят: страховые полисы КАСКО для автотранспорта, страхование других видов транспорта, страхование грузов, страхование жилья от стихийных бедствий, пожара и кражи, страхование иного имущества от повреждения, уничтожения и кражи, добровольное страхование жизни и здоровья, страхование ответственности, страхование финансовых и предпринимательских рисков.

Обязательное и добровольное страхование осуществляются путём заключения письменного договора. Формы договора страхования могут быть разными: договор, подписанный двумя сторонами, либо страховой полис (свидетельство, сертификат, квитанция), но это обязательно должен быть документ, подписанный страховщиком и страхователем. Договор страхования может быть заключен путем составления одного электронного документа, подписанного сторонами или обмена электронными документами. В обязательном государственном страховании, например, страховании военнослужащих или пенсионном страховании, письменная форма договора не требуется. Подтверждением такого страхования является факт военной службы или работа по контракту.

В добровольном личном страховании и страховании ответственности страховая сумма устанавливается по соглашению страхователя и страховщика. Размер страховой суммы должен обеспечить страховые интересы страхователя (и застрахованных) в компенсации вреда, причинённого страховым случаем. В добровольном страховании имущества страховая сумма не может превышать действительную стоимость имущества.

В обязательном страховании страховая сумма устанавливается федеральным законом.

### **Обязательное и добровольное медицинское страхование (ОМС и ДМС)**



Конституция Российской Федерации гарантирует всем российским гражданам право на медицинскую помощь и охрану здоровья. Если страхователь заболит или пострадает от несчастного случая, то может быть уверен, что получит медицинскую помощь в рамках системы медицинского страхования. Медицинское страхование может выступать в форме обязательного и добровольного страхования.<sup>61</sup>

Обязательное медицинское страхование (далее — «ОМС») является частью системы государственного социального страхования и обеспечивает всем российским гражданам бесплатное медицинское обслуживание. По правилам ОМС одинаковый набор медицинских услуг предоставляется независимо от пола, возраста и социального статуса.

Следует помнить, что полис ОМС обладает силой лишь на территории России. За границей программы ОМС не действуют. Поэтому при поездке за границу необходимо застраховаться от несчастных случаев и болезней.

ОМС гарантирует оказание минимальной медицинской помощи на общих началах. Программа ОМС обеспечивает лечение и диагностику заболевания в поликлинике и стационаре, стоматологическую помощь, медицинскую помощь беременным и роженицам, оказание услуг по реабилитации инвалидов, выездную медицинскую помощь в экстренных случаях, медицинскую помощь на дому тем, кто по состоянию здоровья не в состоянии обратиться к врачу в лечебное учреждение. Хотя обязательное медицинское страхование гарантирует обширный набор медицинских услуг, при серьезных заболеваниях оно не всегда может обеспечить высокое качество диагностики и лечения. Дорогостоящие обследования, отдельные операции и индивидуальное размещение в стационаре, как правило, не входят в перечень услуг, покрываемых ОМС. В большинстве случаев застрахованный прикрепляется к поликлинике по месту жительства. Второй, менее распространенный вариант – по месту работы.

---

<sup>61</sup>Материал из образовательного модуля «Добровольное медицинское страхование» (контракт № FEFLP/QCBS-3.4) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b4\\_DMS.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b4_DMS.docx)

Добровольное медицинское страхование (далее — «ДМС») — инструмент гибкий, настраиваемый под нужды конкретного человека. Страхователь сам может подобрать желаемую страховую программу, определить необходимые медицинские услуги и выбрать клинику, где ему будут оказываться эти услуги.

Каждый человек, обладающий полисом ДМС, в случае необходимости (наступления страхового случая) имеет право воспользоваться медицинскими услугами в рамках выбранного пакета страховых услуг. Добровольное медицинское страхование, по желанию клиента, может содержать как минимальный набор медицинских услуг и консультаций в выбранной клинике, так и максимально полный спектр всевозможной врачебной помощи, включающий обследование в лучших диагностических центрах, госпитализацию, экстренное оперирование, отличный послеоперационный уход и т. д.

Стоимость полиса ДМС зависит от ряда факторов:

1. Объема медицинской помощи.
2. Размера страховой суммы, в пределах которой гарантирована медицинская помощь.
3. Возраста застрахованного и состояния его здоровья.
4. От статуса лечебных учреждений, в которых будет осуществляться медицинское обслуживание.



#### Обязательное медицинское страхование

- ✓ Является обязательной частью государственного социального страхования
- ✓ Обеспечивает минимальный гарантированный объем бесплатной медицинской и лекарственной помощи
- ✓ Безвозмездное, оплачивается за счёт средств налогоплательщиков
- ✓ Перечень лечебных учреждений, работающих в системе ОМС, определяется территориальной программой государственных гарантий

#### Добровольное медицинское страхование

- ✓ Производится по желанию гражданина или его работодателя
- ✓ Позволяет получить дополнительные медицинские услуги сверх гарантированных
- ✓ Производится оплата по договору
- ✓ Разработка программы ДМС и привлечение лечебных учреждений для её реализации осуществляется страховой организацией самостоятельно

Рис 5.1 ОМС и ДМС

На рис. 5.1 представлен материал из образовательного модуля «Добровольное медицинское страхование» (контракт № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения»).

Основной идеей ДМС является разовая уплата страхового взноса, дающего право в течение срока действия полиса получать медицинское обслуживание по выбранной программе без внесения дополнительной платы.

Объектом добровольного медицинского страхования является страховой риск, связанный с затратами на оказание медицинской, лекарственной помощи при возникновении страхового случая.

В системе ДМС страхователями выступают физические и юридические лица (работодатели).

Застрахованные лица получают бесплатно медицинскую помощь в лечебных учреждениях по соответствующей программе ДМС. Страховщик компенсирует лечебному учреждению понесенные затраты на оказание медицинской помощи.

Страховые компании предлагают обычно несколько видов страховых программ:

- ✓ Стационарная медицинская помощь: гарантирует необходимую диагностику и лечение в связи с заболеванием или травмой, послужившей причиной госпитализации и включает проведение лабораторных и инструментальных исследований, врачебные консультации, хирургические и консервативные манипуляции, физиотерапевтические процедуры, пребывание в клинике, уход медицинского персонала, расходы на лекарства и питание во время пребывания в клинике.
- ✓ Скорая медицинская помощь – это оказание экстренной медицинской помощи по месту вызова, транспортировка медицинским транспортом в лечебное учреждение, медицинское сопровождение при транспортировке при состояниях, угрожающих жизни или здоровью застрахованного.
- ✓ Амбулаторно-поликлиническая помощь по полису ДМС предоставляется по стандартной схеме: консультации, лабораторные исследования, аппаратная диагностика (УЗИ, рентген, ЭКГ и т. д.), лечение без оплаты лекарств, инъекции, капельницы, физиотерапевтические процедуры в условиях поликлиники или дневного стационара.
- ✓ Услуги врача на дому обеспечат оказание медицинской помощи и забор материалов для проведения лабораторных анализов на дому, если клиент по состоянию здоровья нуждается в постельном режиме.
- ✓ Эксклюзивные программы включают в себя консультации по телефону с личным врачом и доставку лекарств на дом в круглосуточном режиме.

Помимо базовых вариантов полисов ДМС существуют отдельные программы реабилитационной, восстановительной помощи, экстренной помощи при ДТП, лечения в иностранных клиниках, программы лечения для пожилых людей, программы ДМС от риска конкретных заболеваний. Также специальные программы ДМС действуют для беременных и детей.

Отдельное направление ДМС связано с предоставлением услуг лицам, выезжающим за границу. Если путешественнику потребуется медицинская помощь, страховая компания оплатит расходы. Стандартные полисы для туристов не предполагают крупных расходов на медицинские услуги и большей частью рассчитаны на компенсацию расходов по получению экстренной медицинской помощи при травмах, отравлениях, остром инфекционном заболевании, обострении хронической болезни, стоматологическую помощь в острых случаях.<sup>62</sup>

В связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году, ряд страховых компаний стали предлагать отдельные страховки на случай потери трудоспособности или госпитализации случае заболевания коронавирусом, а также на случай смерти от данной инфекции.

На случай смерти объем страхового возмещения варьируется от 1 до 2,5 миллионов рублей. При нетрудоспособности или госпитализации за каждый день болезни выплачивается от 0,1 до 0,5 процента от общей страховой суммы. Стоимость страховки колеблется в диапазоне от 2 000 до 10 000 рублей, в зависимости от срока страхования и объемов выплат.

Несмотря на кажущуюся простоту этого страхового продукта (в отличие от комплексных программ страхования от многих болезней), у страховых компаний значительно отличаются условия страхования, в связи с чем нужно внимательно читать условия страхования.

Например, одна страховая компания (далее — «Компания 1») страхует от трёх видов рисков:

- смерть застрахованного лица;
- временная утрата трудоспособности;
- госпитализация застрахованного лица.

---

<sup>62</sup> Материал из образовательного модуля «Добровольное медицинское страхование» (контракт № FEFLP/QCBS-3.4) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b4\\_DMS.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/b4_DMS.docx)

Другая страховая компания (далее — «Компания 2»), страхует только на случай смерти и госпитализации, не выплачивая возмещение в случае нахождения на больничном, дома.

Обе страховые компании страхуют лиц в возрасте от 3 до 60-ти лет, однако если Компания 2 в качестве дополнительных требований к страхуемым лицам указывает, что страхованию не подлежат лица, находящиеся в местах лишения свободы, либо имеющие психические заболевания, то у Компании 1 таких исключений намного больше. Так, не могут быть застрахованы лица, ранее и в настоящее время являющиеся инвалидами; которые когда-либо обращались за медицинской помощью по целому перечню заболеваний, в том числе таких распространённых, как эндокринные заболевания; заболевания сердечно-сосудистой системы; заболевания легких и дыхательных путей. Также не подлежат страхованию лица, которые после 01.03.2020 совершали поездки за границу.

Учитывая, что обе компании предлагают оформление полисов онлайн, невнимательный страхователь, который проставит галочку, что ознакомлен со всеми условиями страхования и не прочитает их, рискует получить отказ в страховой выплате от Компании 1 из-за такого неочевидного факта, как, например, возвращение в первых числах марта из-за границы.

### **Обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО)**

Обязательным страхованием, которому следует уделить отдельное внимание, является обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) — договор страхования, по которому страховщик обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить потерпевшим причиненный вследствие этого события вред их жизни, здоровью или имуществу (осуществить страховое

возмещение в форме страховой выплаты или путем организации и (или) оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

Эксплуатация транспортного средства без полиса ОСАГО является незаконной и влечет за собой штраф.

ОСАГО — единственный обязательный вид автомобильного страхования. ОСАГО относится к публичным договорам. По закону отказ в заключении договора ОСАГО не допускается, кроме того, страховая компания не имеет права обуславливать приобретение ОСАГО приобретением других страховых услуг. За несоблюдение этих требований на страховщиков налагается штраф. При выявлении таких случаев следует направлять жалобу в Банк России и прокуратуру.

Ключевым нормативным актом, регулирующим данный вид страхования является Федеральный закон от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

Правила обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств (далее — «Правила ОСАГО») являются едиными для всех страховых компаний и устанавливаются постановлением Правительства Российской Федерации.

Данными правилами определены многие ключевые для страхователя моменты — в частности, перечень документов, который необходимо представить в страховую компанию для получения страховой выплаты, действия потерпевшего и страховщика для определения ее размера. Определение размера страховой выплаты при причинении вреда потерпевшим производится страховщиком также в соответствии с требованиями, установленными Правилами ОСАГО.

Страховые премии по ОСАГО рассчитываются страховщиками как произведение базовых ставок и коэффициентов страховых тарифов в соответствии с установленным Банком России порядком.

Базовые ставки страховых тарифов устанавливаются в зависимости от технических характеристик, конструктивных особенностей и назначения транспортных средств, существенно влияющих на вероятность причинения вреда при их использовании и на потенциальный размер причиненного вреда.

Коэффициенты, входящие в состав страховых тарифов, устанавливаются в зависимости от следующих основных показателей:

- а) территории (региона) преимущественного использования транспортного средства;
- б) наличия или отсутствия фактов выплат по предыдущим полисам ОСАГО;
- в) технических характеристик транспортного средства;
- г) сезонного использования транспортного средства.

При расчете страховой премии при заключении договора ОСАГО применяется система Бонус-Малус, учитывающая аккуратность вождения за прошедший период. К аккуратному водителю применяется «бонус», как следствие, безаварийные водители платят за обязательное страхование заметно меньше.



Рис 5.2 Система Бонус-Малус<sup>63</sup>

<sup>63</sup> Источник: <https://avtosreda.ru>



Необходимо отметить, что 25 мая 2020 года в Закон об ОСАГО были внесены изменения в части расчёта базовых ставок и коэффициентов. Изменения вступят в действие с 24 августа 2020 года.

Так, базовые ставки тарифов будут зависеть от следующих дополнительных факторов:

- административное или уголовное наказание за пьяную езду;
- наказание за отказ от медицинского освидетельствования;
- наказание за оставление места ДТП;
- наказание за ДТП с пострадавшими или погибшими;
- неоднократное наказание за проезд на красный свет;
- неоднократное наказание за превышение скорости более чем на 60 км/ч;
- неоднократное наказание за выезд на встречную полосу;
- иные факторы, существенно влияющие на вероятность причинения вреда при использовании транспортного средства и на потенциальный размер причиненного вреда.

Перечень иных факторов на момент написания Учебного пособия не утверждён и будет определен Банком России ближе к дате вступления изменений в силу.

Неоднократные нарушения будут учитываться за полный год, предшествующий дате заключения договора, при этом они должны быть зафиксированы не видеорекамерами, а инспекторами ДПС.

Коэффициенты остались практически без изменений. Будет учитываться:

- территория использования, определяемая по месту прописки;
- коэффициент бонус-малус;
- технические характеристики автомобиля;
- ограничение по числу лиц, допущенных к управлению автомобилем (ограниченная или неограниченная страховка);

- срок действия полиса ОСАГО (в том числе сезонное использование автомобиля);
- иные обстоятельства, существенно влияющие на вероятность причинения вреда при использовании транспортного средства и на потенциальный размер причиненного вреда.

«Иные обстоятельства» также будут определены Банком России ближе к дате вступления изменений в силу.

Также из важных, но временных изменений, связанных с распространением коронавирусной инфекции, необходимо отметить то, что до 30 сентября 2020 года для приобретения полиса ОСАГО теперь не обязательно предъявлять диагностическую карту. Это позволяет заключать договор страхования онлайн без посещения офисов страховой компании и станции технического осмотра. Однако страхователь обязан не позднее одного месяца со дня отмены в регионе ограничительных мер (режима самоизоляции), но не позднее 31 октября 2020 года представить страховщику диагностическую карту либо свидетельство о прохождении технического осмотра.

К особенностям ОСАГО можно отнести возможность прямого возмещения убытков — когда возмещение вреда имуществу потерпевшего осуществляется страховщиком, который застраховал гражданскую ответственность потерпевшего, а он уже потом самостоятельно урегулирует вопросы со страховой компанией виновника дорожно-транспортного происшествия.

Следует отметить, что при заключении договора ОСАГО страховая компания страхует не автомобиль владельца, а гражданскую ответственность водителя, то есть вред, причиненный другим лицам при использовании автомобиля. Для владельца автомобиля, причинившего ущерб, договор ОСАГО никаких компенсаций ущерба, причиненного собственному транспортному средству, не предусматривает. Также договор ОСАГО не предусматривает компенсации автовладельцу в случае угона автомобиля либо его повреждения неустановленными лицами, падения каких-либо предметов

на автомобиль, пожара или самовозгорания автомобиля, взрыва, стихийных бедствий и др. Расходы, связанные с наступлением указанных случаев, автовладелец компенсирует самостоятельно.<sup>64</sup>

Договор ОСАГО заключается в отношении владельца транспортного средства, а также лиц, указанных им в договоре, или в отношении неограниченного числа лиц, допущенных владельцем к управлению транспортным средством в соответствии с условиями договора обязательного страхования и иных лиц, использующих транспортное средство на законном основании. Таким образом, в случае страхования ответственности ограниченного числа лиц, сведения о каждом таком водителе должны быть внесены в полис ОСАГО. Действие полиса ОСАГО без ограничения числа лиц, обладающих правом управлять автомобилем, распространяется на всех водителей, допущенных владельцем к управлению конкретным транспортным средством.

Как правило, договор ОСАГО заключается на один календарный год. К исключениям относятся владельцы транспортных средств, зарегистрированных в иностранных государствах и временно используемых на территории Российской Федерации, которые заключают договоры ОСАГО на весь срок временного использования таких транспортных средств, но не менее чем на 5 дней. Кроме того, владелец транспортного средства вправе заключить договор ОСАГО на не превышающий 20 дней срок при отсутствии диагностической карты, содержащей сведения о соответствии транспортного средства обязательным требованиям безопасности транспортных средств, в случае:

а) приобретения транспортного средства (покупки, наследования, принятия в дар и тому подобного) для следования к месту регистрации транспортного средства. При этом владелец транспортного средства до

---

<sup>64</sup> Материал из отчёта по контракту «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» (контракт № FEFLP/QCBS-4.1) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

совершения регистрационных действий, связанных со сменой владельца транспортного средства, обязан заключить договор обязательного страхования на один год;

б) следования к месту проведения технического осмотра транспортного средства, повторного технического осмотра транспортного средства.

Договор ОСАГО также может быть составлен в виде электронного документа. До 1 января 2020 года электронный полис необходимо было возить с собой в распечатанном виде. Несмотря на то, что в настоящий момент такое обязательное требование отменено, и сотрудники ГИБДД при необходимости самостоятельно проверяют наличие электронного полиса в базе данных, лучше распечатанный полис иметь при себе.

Составление и направление страхователем страховщику заявления о заключении договора ОСАГО в виде электронного документа осуществляются с использованием официального сайта страховщика в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

После оплаты страхователем страховой премии по договору ОСАГО страховщик направляет страхователю страховой полис в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью страховщика.

С 1 января 2017 года страховая компания обязана обеспечить возможность каждому обратившемуся к ней с заявлением о заключении договора ОСАГО в виде электронного документа.

### **Досрочное прекращение действия договора ОСАГО<sup>65</sup>**

В соответствии с Правилами ОСАГО, действие договора обязательного страхования досрочно прекращается в следующих случаях:

- смерть гражданина - страхователя или собственника;
- ликвидация юридического лица - страхователя;

---

<sup>65</sup> Материал из отчёта по контракту «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» (Контракт № FEFLP/QCBS-4.1) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.1/Otchet\\_9\\_promezhutochnyy\\_Tom1.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.1/Otchet_9_promezhutochnyy_Tom1.docx)

- ликвидация страховщика;
- гибель (утрата) транспортного средства, указанного в страховом полисе обязательного страхования;
- иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Страхователь вправе досрочно прекратить действие договора обязательного страхования в следующих случаях:

- отзыв лицензии страховщика в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- замена собственника транспортного средства;
- иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Страховщик вправе досрочно прекратить действие договора обязательного страхования в следующих случаях:

- выявление ложных или неполных сведений, представленных страхователем при заключении договора обязательного страхования, имеющих существенное значение для определения степени страхового риска;
- иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

При досрочном прекращении договора обязательного страхования в случаях и порядке, предусмотренными Правилами ОСАГО, страховщик возвращает страхователю часть страховой премии в размере доли страховой премии, предназначенной для осуществления страховых выплат и приходящейся на неистекший срок действия договора обязательного страхования или не истекший срок сезонного использования транспортного средства.

При оформлении незначительных ДТП можно воспользоваться упрощенным оформлением ДТП (так называемым европротоколом), без вызова автоинспекторов. Условия для оформления европротокола (ст. 11.1

закона об ОСАГО): в ДТП пострадало только имущество (не более двух автомобилей), участники не имеют разногласий по поводу обстоятельств происшествия, размер ущерба не превышает 100 000 руб., стороны правильно и без ошибок заполняют и подписывают извещение о ДТП.

Помимо Банка России ключевую роль в сфере ОСАГО играет Российский Союз Автостраховщиков (РСА), который является единым общероссийским профессиональным объединением страховщиков, осуществляющих обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Если потерпевшие не могут получить возмещение по ОСАГО в обычном порядке, необходимо обращаться за компенсационными выплатами в РСА.

Сделать это нужно в следующих случаях:

- страховая компания виновника ДТП обанкротилась или у нее отозвали лицензию;
- виновник ДТП неизвестен (в случае причинения вреда здоровью или жизни потерпевшего);
- у виновника ДТП нет ОСАГО (в случае причинения вреда здоровью или жизни потерпевшего).

По закону об ОСАГО срок выплаты потерпевшему (или направления мотивированного отказа) составляет до 20 календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней.

Также на сайте РСА (<http://www.autoins.ru>) есть возможность проверить по номеру подлинность полиса ОСАГО.

## ОСАГО защищает всех

Любой пострадавший в ДТП (пешеход, владелец пострадавшей машины, ее пассажир, родные пострадавшего в случае его гибели) может требовать от страховой компании возмещения ущерба своему имуществу, жизни и здоровью.

## Страховая компания обязана оформить полис ОСАГО

Договор ОСАГО относится к публичным договорам. Это единственный обязательный вид автомобильного страхования. Отказ в страховании ОСАГО не допускается по закону.

## Выбор страховой компании



### НАЛИЧИЕ ЛИЦЕНЗИИ

Необходимо проверить на сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) или сайте Российского союза автостраховщиков (РСА) [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)



### ВЫСОКИЙ РЕЙТИНГ

Например, по данным рейтингов «РБК-рейтинг», «РИА-Рейтинг», «Эксперт-РА»



### ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ

Мнения и жалобы клиентов страховых компаний можно найти на сайтах автолюбителей, общественных организаций по защите прав автострахователей и пр.

## Европротокол

При оформлении незначительных ДТП можно пользоваться упрощенным оформлением ДТП (так называемым европротоколом) – без вызова автоинспекторов

## УСЛОВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЕВРОПРОТОКОЛА



Нет пострадавших людей (пострадало только имущество – не более двух автомобилей, застрахованных по ОСАГО)



Наличие согласия обоих участников по поводу обстоятельств происшествия



Размер ущерба не превышает 100 000 руб.



Стороны правильно и без ошибок могут заполнить и подписать извещение о ДТП



Страховая компания не имеет права обуславливать приобретение ОСАГО приобретением других услуг (ДСАГО, автокаско, страхование)

## Правила страхования

Этот документ является неотъемлемой частью договора страхования. Быстро изучить его и понять терминологию сложно, поэтому лучше заранее узнать правила страхования и разобраться в них.

## Прямое возмещение ущерба

Потерпевший обращается за возмещением ущерба имуществу в свою страховую компанию в случае, если ущерб нанесен только имуществу или если в ДТП пострадало не более двух автомобилей, у водителей которых есть полис ОСАГО.



Поддельные «пустые» полисы ОСАГО иногда продаются через интернет по невысокой цене. Вне зависимости от того, был ли такой полис приобретен умышленно или случайно, за его использование владелец наказывается по ст. 327 Уголовного кодекса Российской Федерации. Страховую компанию и полис можно проверить на сайте РСА [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)

## Контакты для обращений

Роспотребнадзор  
[www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)  
Банк России  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
РСА (Российский союз автостраховщиков)  
[www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)

Рис 5.4 ОСАГО<sup>66</sup>

<sup>66</sup> Из материалов контракта «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» (контракт FEFLP/QCBS-4.4).

### § 5.3 Страхование имущества

Определение договора имущественного страхования содержится в ст. 929 ГК РФ: по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

Риск потерять в результате непредвиденных событий имущество и понести в связи с этим материальный ущерб существует у любого владельца движимого и недвижимого имущества. Страховая защита в имущественном страховании направлена на то, чтобы минимизировать для застрахованного лица расходы на восстановление поврежденного имущества или приобретение нового имущества взамен уничтоженного (похищенного).

В зависимости от вида, имущество может быть подвержено различным рискам:

- воздействие огня (пожар, взрыв, возгорание от удара молнии);
- противоправные действия третьих лиц (вандализм, кража, грабеж, поджог, террористические акты);
- повреждение водой из водопроводных, канализационных, отопительных систем, систем автоматического пожаротушения, проникновение воды из соседних помещений;
- стихийные бедствия (землетрясения, цунами, удары молнии, вихри, ураганы, наводнения, затопления, оползни, просадка грунта, смерч, град);
- случайные внешние механические воздействия (наезд транспортных средств, падение деревьев);



- другие действия и события.

В каждом конкретном случае перечень рисков определяется в договоре по согласованию сторон — страхователя и страховщика.

Объектом страхования может являться как движимое, так и недвижимое имущество: строения, квартиры, предметы домашней обстановки (домашнее имущество), транспортные средства и т.д.

Страхователями могут быть собственники домов, квартир и вспомогательных построек, арендаторы и съемщики жилых помещений, собственники транспортных средств.

Стоимость страхования имущества (страховая премия) зависит от величины страховой суммы. При этом страховая сумма ограничивается реальной стоимостью имущества в месте его нахождения в момент заключения договора (страховая стоимость). Действующее законодательство запрещает выплату страхового возмещения, превышающую реальную стоимость имущества.

Не всякое имущество можно застраховать. Например, не получится оформить страховку на самовольно возведенные строения, если объект недвижимости находится в аварийном состоянии, подлежит сносу или капитальному ремонту. Перечень имущества, не подлежащего страхованию, указывается в договоре или правилах страхования. Если при наступлении страхового случая выяснится, что клиент ввел страховую компанию в заблуждение, заключенный с ним договор будет признан ничтожным и страховой выплаты не будет.

Порядок действий при имущественном страховании может быть описан следующими этапами. Необходимо:

- определить объект страхования, им может загородный дом, квартира, автомобиль, дача, домашнее имущество и т.д.;
- выявить риски, связанные с имуществом;
- выбрать страховые компании, занимающиеся страхованием выбранного имущества;

- подобрать несколько страховых программ, покрывающих все необходимые риски;
- сравнить стоимость страхования по подходящим программам при одинаковом перечне рисков и выбрать оптимальный вариант;
- изучить условия и заключить договор страхования.

Помимо страхования от выборочных рисков, стоимость страховки также может быть снижена через использование франшизы или страхование на неполную стоимость, как мы это уже рассматривали выше в первом разделе, посвященном понятию договора страхования и его особенностям.

### **Особенности страхования квартиры, дома<sup>67</sup>**

Когда мы говорим о страховании квартиры, надо иметь в виду, что застрахованы могут быть и отдельные ее элементы.

Чаще всего в квартире страхуют отделку. К отделке квартиры относятся штукатурные и малярные работы, облицовка и оклейка стен и потолка, стораемые элементы потолка, пола и стен, дверные и оконные конструкции, застекленные балконы и лоджии, встроенная мебель. В этом случае рисками будут, например, затопление квартиры в результате аварий водопровода, канализации, отопительной, противопожарной систем и другие события. Условия страхования отделки очень разнообразны и устанавливаются правилами страховой компании.

Если говорить о страховании домашнего имущества, то здесь наиболее распространенным риском является кража. Движимое имущество внутри квартиры может быть застраховано с привязкой к помещению или без привязки к нему. Одежда и предметы быта могут быть застрахованы либо по лимиту ответственности (тогда стоимость по каждому предмету на момент выплаты будет определяться отдельно, но общая выплата не может превысить

---

<sup>67</sup> Материал из образовательного модуля «Страхование имущества» совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (Контракт № FEFLP/QCBS–3.4.) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/s4%20Strahovanie%20imushchestva.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/s4%20Strahovanie%20imushchestva.doc)

определенной планки), либо с указанной стоимостью каждого предмета (тогда может потребоваться отдельная экспертиза, подтверждающая его стоимость).

Жителям новостроек особенно важно застраховать квартиру от полной гибели, то есть непосредственно стены и другие конструкции дома. Недавно построенный дом еще может оседать, а другие жильцы часто делают ремонт, не соблюдая правил и повреждая несущие стены. Вследствие этого возможно появление трещин и других повреждений.

Владельцам жилья в старых домах, где сильно изношены система водоснабжения и электропроводка, стоит обратить внимание на риски залива и пожара.

Еще один важный момент по страхованию квартиры – более высокие требования страховых компаний к страхованию квартир на первых и последних этажах. Если квартира расположена на первом этаже, то увеличивается риск кражи, если на последнем — риск залива (от дождя). Соответственно, при определении стоимости страхования компания будет оценивать давность и качество последнего ремонта кровли, степень защиты квартиры от проникновения.

Также собственнику следует знать, что и величина страхового тарифа, и выбор рисков зависят, главным образом, от состояния дома, в котором находится квартира, принимаемая на страхование, условия ее эксплуатации: проживает в ней собственник или она сдается, есть ли пожарная и охранная сигнализация и т.д.

### **Страхование автомобиля**

Автострахование (КАСКО) гарантирует возмещение расходов на покрытие ущерба, полученного автомобилем от разного рода причин.

Полное КАСКО гарантирует страховую выплату при ущербе машине от столкновения, наезда, удара, падения, опрокидывания, взрыва при движении по дорогам, прилегающим территориям или при стоянке, остановке. Повреждениями в ДТП считаются и последствия от падения тяжелых предметов на транспортное средство. К стихийным бедствиям относят удар

молнии, взрывы, обвалы, оползни, бури, вихри, ураганы, град, ливни, паводки, наводнения. В перечне причин ущерба фигурирует и пожар, возникший вследствие внешнего воздействия, в том числе из-за противоправных действий третьих лиц.

Кроме того, полное КАСКО покрывает ущерб от любых злоумышленных действий против вашей машины – угона, хищения, вандализма и т.п.

Выбрав частичное КАСКО, можно сэкономить на страховке. Но главный недостаток такой страховки заключается в том, что она покрывает не все страховые риски.

Программы частичного КАСКО в разных компаниях имеют некоторые отличия, но в целом действуют общепринятые стандарты. В большинстве случаев частичное КАСКО позволяет застраховаться от любых опасностей повреждения или уничтожения автомобиля, но не предусматривает страховой защиты от угона или хищения.

Срок действия договора страхования определяется соглашением сторон, традиционно договор страхования КАСКО заключается на один год.

При наступлении страхового случая ущерб определяется:

- при похищении транспортного средства – по его стоимости (с учетом износа);
- при уничтожении транспортного средства – по его стоимости за вычетом стоимости деталей, еще пригодных для того или иного использования (если стоимость ремонта превышает 80% стоимости автомобиля, обычно он признается как полностью уничтоженный);
- при повреждении транспортного средства – по стоимости ремонта.

Страховые компании предлагают всевозможные варианты страховых программ, учитывающие самые разные пожелания и запросы. Существуют классические программы страхования имущества, программы экспресс-страхования без осмотра, программы страхования премиального класса. Следует изучить предложения разных компаний и выбрать наиболее выгодные для себя условия.

## § 5.4 Рисковое и накопительное страхование жизни и здоровья

Страхование жизни и здоровья – один из видов так называемого личного страхования, покрывающего риски, связанные с личностью застрахованного. Жизнь и здоровье – понятия, безусловно, бесценные. Кто из вас может сказать, во сколько он оценивает свою жизнь и здоровье? Однако утрату здоровья или трудоспособности вполне реально оценить с финансовой точки зрения, с точки зрения стоимости восстановительного лечения или потерь в заработной плате или иных доходах.<sup>68</sup>

Страхование жизни и здоровья бывает двух видов: рисковое и накопительное.

**Рисковое страхование** связано с наступлением неблагоприятного события (риска). В таком страховании страховщик обязуется за обусловленную в договоре страховую премию выплатить единовременно или выплачивать периодически установленную договором сумму на случай, если жизни или здоровью страхователя, или другого названного в договоре гражданина (застрахованного лица) будет причинен вред в результате несчастного случая или болезни.<sup>69</sup>

Страхование от несчастных случаев и болезней – вид личного страхования, предназначенного для возмещения ущерба, вызванного причинением вреда здоровью застрахованного в результате несчастного случая или болезни; смерти застрахованного в результате несчастного случая или болезни; временной или постоянной утраты трудоспособности по указанным причинам.

Объектом страхования здесь являются имущественные интересы застрахованного, связанные либо со снижением частого или постоянного

---

<sup>68</sup> Материал из образовательного модуля «Рисковое страхование жизни» (контракт № FEFLP/QCBS-3.4.) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a4\\_Risk\\_strahovanie\\_zhizni.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/a4_Risk_strahovanie_zhizni.docx)

<sup>69</sup> Материал из Курса № 3 учебного материала по контракту «Система дистанционного обучения «Электронный учебник» (контракт № FEFLP/QCBS-4.7.) — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Course\\_3\\_Theme\\_2.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Course_3_Theme_2.pdf)

дохода, либо с дополнительными затратами при утрате трудоспособности или смерти застрахованного в результате несчастного случая.

Размер страховой суммы устанавливается по соглашению сторон, и именно в этих пределах отвечает страховщик. Общая сумма выплат за один или несколько страховых случаев не может превышать страховую сумму. Договор страхования от несчастных случаев и болезней может быть заключён на любой срок.

Если никакие неблагоприятные события за время действия договора не происходят, страховые взносы не возвращаются.

Важнейшим видом обязательного страхования от несчастных случаев и болезней является обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, которое регулируется соответствующим федеральным законом.

**Накопительное страхование жизни** объединяет в одном продукте накопление денежных средств и финансовую защиту в непредвиденных ситуациях. Программы накопительного страхования являются универсальными для решения многих важных жизненных задач.<sup>70</sup>

Этот финансовый продукт устроен следующим образом.

Клиент заключает со страховой компанией договор на длительный срок (от 5 лет и более). В соответствии с договором он обязуется регулярно перечислять в страховую компанию фиксированную сумму страховых взносов, а страховая компания, в свою очередь, обязуется:

- а) обеспечить страховой защитой жизнь и здоровье клиента (защитная составляющая);
- б) сохранить и преумножить взносы клиента (накопительная составляющая).

---

<sup>70</sup> Материал из образовательного модуля «Накопительное страхование жизни» (контракт № FEFLP/QCBS–3.4.) —

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/d4%20Nakopitelnoe%20strahovanie%20zhizni.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/d4%20Nakopitelnoe%20strahovanie%20zhizni.doc)

Суть защитной составляющей заключается в том, что при наступлении определенных договором страховых случаев клиент может быть уверен в своем источнике дохода — страховая компания предоставит страховую выплату, установленную договором, причем размер выплаты не зависит от того, сколько страховых взносов клиент успел сделать к этому моменту.

Функция накопления, означает, что большая часть из уплаченного клиентом годового взноса идет на накопление. Средства, которые идут на накопительную часть, страховая компания учитывает на счете застрахованного лица и инвестирует низко рискованные финансовые инструменты, приносящие небольшой доход. К окончанию программы на счете клиента в страховой компании гарантировано накапливается сумма, определенная в договоре со страховой компанией. Накопленные средства можно получить в виде единовременной выплаты или, например, в виде пожизненной пенсии.

Рассмотрим четыре сценария в зависимости от наиболее распространенных видов страховых случаев в накопительном страховании жизни:

**Сценарий первый:** за период действия договора страхования с человеком ничего не происходит. В этом случае по окончании срока он получает деньги, внесенные им в счет накопительной части страховки, с начисленными процентами. Причем проценты будут начислены исходя не из минимальной гарантированной доходности, а из реальной прибыли, которую смогла обеспечить страховая компания.



Рис. 5.5 Дожитие<sup>71</sup>

<sup>71</sup> Материал из образовательного модуля «Накопительное страхование жизни» из контракта № FEFLP/QCBS–3.4.

**Сценарий второй:** за период действия договора страхования с человеком произошел несчастный случай. Тогда он получит выплату, предусмотренную договором по дополнительным рискам. Размер выплаты зависит от тяжести травмы (или болезни — если болезнь по договору признается страховым случаем). Кроме того, как и в первом сценарии, в конце срока человек получит всю сумму по накопительной части, если иное не предусмотрено договором страхования.

**Сценарий третий:** человек получил травму, повлекшую временную или постоянную потерю трудоспособности. В идеале он получает выплату за несчастный случай (как во втором сценарии), кроме того, на время потери трудоспособности клиент освобождается от платежей по накопительной части договора. Однако в реальности все будет зависеть от целей (или приоритетов) страхователя, что ему будет важнее (и это будет прописано в договоре): застраховаться от несчастного случая и получить выплаты при его наступлении, и тогда потерять накопления, либо обеспечить накопление согласно своему финансовому плану, и отказаться от выплаты по несчастному случаю. Условия могут варьироваться у разных поставщиков страховых услуг, поэтому обязательно надо кропотливо изучать условия разных компаний и, конечно, хорошо понимать собственные приоритеты в страховании.

**Сценарий четвертый:** человек умер. Тогда его наследники сразу получают полную страховую сумму по договору о дополнительных рисках (если причина смерти попадает под страховой случай). Однако выплата по накопительной части зависит от индивидуальных условий договора. Как уже отмечалось, чем больше условий страховая компания должна выполнить в пользу клиента, тем дороже будет стоить страховка, тем большие платежи будет вносить страхователь. Вероятно, родственники смогут получить сумму, которая успела накопиться за время его действия.





Рис. 5.6 Уход из жизни<sup>72</sup>

### Плюсы накопительного страхования жизни:

- формирование защитного резерва на случай непредвиденных ситуаций;
- достижение финансовых целей независимо от внешних неблагоприятных событий, связанных с жизнью и здоровьем;
- страховые выплаты освобождаются от налогообложения;
- возможность получить социальные налоговые вычеты (с суммы до 120 000 руб. в год) по договорам добровольного страхования жизни, заключенным не менее чем на 5 лет (статья 219 Налогового кодекса РФ);
- элемент финансового планирования: возможность сделать крупные суммы накоплений к выбранной дате.

### Минусы накопительного страхования жизни:

- низкая доходность по сравнению с банковским вкладом и другими инвестиционными инструментами;
- длительный срок накопления (риски обесценивания накоплений);
- финансовые потери при досрочном расторжении (обычно если ранее до 5 лет).

<sup>72</sup> Материал из образовательного модуля «Накопительное страхование жизни» из контракта № FEFLP/QCBS-3.4.



# ОСАГО

защищает всех

Любой пострадавший в ДТП (пешеход, владелец пострадавшей машины, ее пассажир, родные пострадавшего в случае его гибели) может требовать от страховой компании возмещения ущерба своему имуществу, жизни и здоровью

## Страховая компания обязана оформить полис ОСАГО

Договор ОСАГО относится к публичным договорам. Это единственный обязательный вид автомобильного страхования. Отказ в страховании ОСАГО не допускается по закону.

## Выбор страховой компании



### Наличие лицензии

Необходимо проверить на сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) или на сайте Российского союза автостраховщиков (РСА) [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)



### Высокий рейтинг

Например, по данным рейтингов «РБК-рейтинг», «РИА-Рейтинг», «Эксперт-РА»



### Положительные отзывы клиентов

Мнения и жалобы клиентов страховых компаний можно найти на сайтах автолюбителей, общественных организаций по защите прав автострахователей и пр.

## Европротокол

При оформлении незначительных ДТП можно пользоваться упрощенным оформлением ДТП (так называемым европротоколом) – без вызова автоинспектора



### Люди не пострадали

Пострадало только имущество - не более двух автомобилей, застрахованных по ОСАГО



### Наличие согласия

Оба участника согласны по поводу обстоятельств происшествия



### Размер ущерба

Не превышает 100 000 р.



### Соблюдены правила

Стороны правильно и без ошибок могут заполнить и подписать извещение о ДТП

## Правила страхования

Этот документ является неотъемлемой частью договора страхования. Быстро изучить его и понять терминологию сложно, поэтому лучше заранее узнать правила страхования и разобраться в них.

## Прямое возмещение ущерба

Потерпевший обращается за возмещением ущерба имуществу в свою страховую компанию в случае, если ущерб нанесен только имуществу или если в ДТП пострадало не более двух автомобилей, у водителей которых есть полис ОСАГО



Поддельные «пустые» полисы ОСАГО иногда продаются через интернет по невысокой цене. Вне зависимости от того, был ли такой полис приобретен умышленно или случайно, за его использование владелец наказывается по ст. 327 Уголовного кодекса Российской Федерации. Страховую компанию и полис можно проверить на сайте РСА [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)

Страховая компания не имеет права обуславливать приобретение ОСАГО приобретением других услуг (ДСАГО, автокаско, страхование)



## Контакты для обращений

Роспотребнадзор  
[www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)  
Банк России  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
РСА (Российский союз страховщиков)  
[www.autoins.ru](http://www.autoins.ru)

СТРАХОВАНИЕ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## СИСТЕМА БОНУС-МАЛУС



# ВИДЫ СТРАХОВАНИЯ

## ОСАГО

Обязательное страхование



ОБЪЕКТ

**СТРАХОВАНИЯ:**

ответственность водителя  
перед другими участниками  
дорожного движения

## КАСКО

Добровольное страхование



ОБЪЕКТ

**СТРАХОВАНИЯ:**

автомобиль



- 1 Повреждения чужого автомобиля в ДТП
- 2 Причинение ущерба здоровью/жизни других участников дорожного движения

### РИСКИ

покрываемые  
страховкой



- 1 Повреждения застрахованного автомобиля
- 2 Угон застрахованного автомобиля



- 1 **РЕМОНТ АВТОМОБИЛЯ** (в приоритете)
- 2 **ДЕНЕЖНОЕ** (в отдельных случаях):  
-макс **400 000** – если поврежден автомобиль  
-макс **500 000** – если пострадал человек

### ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

как • сколько



Форма компенсации устанавливается  
договором: денежная или натуральная

**Мак** – рыночная стоимость автомобиля,  
но не более страховой суммы



Тариф устанавливает страховая компания,  
но в рамках «коридора», установленного ЦБ

*Действуют скидки за безаварийную езду*

### СТОИМОСТЬ ПОЛИСА



Тариф устанавливает страховая  
компания

*Наличие скидок зависит от компании*

## СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

# ОМС

Обязательное медицинское страхование

# ДМС

Добровольное медицинское страхование

### Кто является участником программы



- Является обязательной частью государственного социального страхования



- Производится по желанию гражданина или его работодателя

### Объем медицинской помощи



- Обеспечивает минимальный гарантированный объем бесплатной медицинской и лекарственной помощи



- Позволяет получить дополнительные медицинские услуги сверх гарантированных

### Как оплачивается



- Безвозмездное, оплачивается за счет средств налогоплательщиков



- Оплата производится по договору

### Медицинские учреждения участники



- Перечень лечебных учреждений, работающих в системе ОМС, определяется территориальной программой государственных гарантий



- Разработка программы ДМС и привлечение лечебных учреждений для её реализации осуществляется страховой организацией самостоятельно

## **Основные выводы**

- 1. Страхование — это один из классических способов защиты от неблагоприятных событий. Клиент платит страховой компании взносы, а в случае наступления неблагоприятного события получает возмещение на сумму, многократно превышающую сделанные взносы.*
- 2. По объекту страхования выделяют: личное страхование, страхование имущества, страхование ответственности, страхование предпринимательских рисков.*
- 3. Договор страхования содержит важнейшую информацию о страховых случаях, страховой сумме, сроке действия договора страхования. Также в договор могут вноситься индивидуальные условия, которые касаются отдельных рисков. Важно помнить, что частные условия имеют преимущество перед общим содержанием договора, и их нужно досконально изучать. Не менее пристальное внимание необходимо уделить и правилам страхования.*
- 4. Страхование бывает обязательным и добровольным, то есть зависит от того, делает ли страхователь это в силу принуждения закона или по собственной воле. В России законодательно установлена обязанность страховать свою гражданскую ответственность для отдельных лиц, например, автовладельцев. Свою профессиональную ответственность также обязаны страховать некоторые категории лиц.*
- 5. Конституция РФ гарантирует всем гражданам право на медицинскую помощь и охрану здоровья. ОМС предоставляет одинаковый набор медицинских услуг независимо от пола, возраста и социального статуса. По ДМС страхователь сам может подобрать желаемую страховую программу, определить необходимые медицинские услуги и выбрать клинику, где ему будут эти услуги оказывать.*

6. *Эксплуатация транспортного средства без полиса ОСАГО является незаконной и влечет за собой штраф. Чем аккуратнее автомобилист ездит, тем меньше он будет платить за страховку в будущем.*
7. *Объектом страхования может являться как движимое, так и недвижимое имущество: строения, квартиры, предметы домашней обстановки, транспортные средства, однако не всякое имущество можно застраховать. Говоря о страховании квартиры, надо иметь в виду, что застрахованы могут быть и отдельные ее элементы.*
8. *Автострахование (КАСКО) гарантирует возмещение расходов на покрытие ущерба, полученного автомобилем от разного рода причин: при ущербе машине от столкновения, наезда, удара, падения, опрокидывания, взрыва при движении по дорогам, прилегающим территориям или при стоянке, остановке.*
9. *Страхование жизни и здоровья — один из видов личного страхования, покрывающего риски, связанные с личностью застрахованного. Рисковое страхование связано с наступлением неблагоприятного события. Накопительное страхование жизни объединяет в одном продукте накопление денежных средств и финансовую защиту в непредвиденных ситуациях.*
10. *Важно помнить, что чем больше страховых случаев предусматривает договор страхования, чем более лояльные условия по отношению к страхователю он содержит, тем больше будет страховой платеж. Соответственно, чем дешевле страховка, тем сложнее будет в конечном итоге получить страховые выплаты в полном объеме.*

## **Вопросы для самоконтроля**

1. Перечислите, какие виды страхования различают в зависимости от объекта страхования?
2. Что такое франшиза, какие виды франшизы бывают и в чём их отличие?
3. В чём основные отличия добровольного медицинского страхования от обязательного медицинского страхования?
4. В каких случаях действие договора ОСАГО прекращается досрочно?
5. Какие основные плюсы и минусы накопительного страхования жизни?



## **Глава 6. Рынок ценных бумаг. Государственные облигации**

*Глава посвящена рынку ценных бумаг в России, особенностям его устройства и функционирования и наименее рискованным стратегиям инвестиций в ценные бумаги.*

*В первом параграфе рассказано о месте рынка ценных бумаг в финансовой системе страны и основных законах, регулирующих рынок ценных бумаг.*

*Во втором параграфе перечислены основные виды ценных бумаг и описаны их существенные свойства.*

*В третьем параграфе даны определения ключевым видам компаний – профессиональных участников рынка ценных бумаг и описаны основные принципы взаимодействия потребителя с этими компаниями.*

*В четвертом параграфе описаны подходы к оценке различных видов инвестиций и даны практические советы по выбору ценных бумаг для непрофессионального инвестора.*

*В пятом параграфе разобрана инвестиционная стратегия «ИИС с покупкой на него ОФЗ», рекомендованная для начинающего инвестора.*

*В шестом параграфе описаны виды государственных облигаций для населения, доступных на рынке ценных бумаг.*

*В седьмом параграфе приведены рекомендации для начинающего инвестора по работе на рынке ценных бумаг.*

### **§ 6.1 Рынок ценных бумаг и его место в финансовой системе**

В Российской Федерации рынок ценных бумаг прервал свое существование после революции 1917 г. и появился вновь в 90-е годы XX столетия.

Рынок ценных бумаг — это совокупность экономических отношений по поводу выпуска, обращения и прекращения обращения ценных бумаг между экономическими агентами.

В современном мире за тридцать лет развития рыночной экономики в Российской Федерации рынок ценных бумаг стал важной составляющей финансовой системы страны. Пройдя сложный процесс становления, сегодня рынок ценных бумаг является площадкой, все более и более востребованной среди различных слоев населения России. Причины тут две:

– за тридцать лет рынок ценных бумаг стал надежным с точки зрения защиты прав инвесторов;

– за последние два года контроль инфляции и новая (с 2015 г.) денежно-кредитная политика Центрального банка Российской Федерации позволили снизить макроэкономический показатель инфляции на исторически низкий уровень в 3-4% годовых, что неизбежно отразилось на падении ставок по вкладам у легальных и надежных банков (деPOSITные ставки за последние 6 лет упали с 15% до 5-6% годовых), и многие граждане стали обращать внимание на инструменты рынка ценных бумаг такие, как обычные облигации федерального займа (ОФЗ) и облигации федерального займа для населения (ОФЗ-н).

В Российской Федерации среди правовых актов выделяются два основных закона, которые регулируют деятельность рынка ценных бумаг и которые наиболее важны для потребителей финансовых услуг на рынке ценных бумаг.

1. Федеральный закон Российской Федерации «О рынке ценных бумаг» от 22.04.1996 № 39-ФЗ (описывает деятельность всех участников рынка ценных бумаг, далее допустимо — «Закон о РЦБ»);
2. Федеральный закон Российской Федерации «Об инвестиционных фондах» от 29 ноября 2001 г. № 156-ФЗ (в части регулирования деятельности паевых инвестиционных фондов, далее допустимо — «Закон об ИФ»).

## § 6.2 Что такое ценные бумаги? Их виды

В данном блоке представлена информация об основных видах ценных бумаг.<sup>73</sup>

**Ценная бумага** (*security*) — удостоверение права на имущество.

Ценная бумага — это не просто документ, удостоверение или справка, она содержит обязательство (чаще всего выплатить деньги) того, кто её выдал, перед тем, кто ею владеет. В наши дни ценные бумаги всё чаще приобретают бездокументарную форму, которая представляет собой электронную запись прав в депозитарии или реестре. При этом владелец устанавливается на основании записи в депозитарии (реестре) владельцев ценных бумаг.

Физические лица интересуются в основном тремя типами ценных бумаг — акциями, облигациями и инвестиционными паями.

### Акции и облигации

#### Акции

Акция — долевая ценная бумага. Держатели акций называются акционерами, а предприятие, которое их выпускает, имеет форму акционерного общества. Акционеры имеют право на получение части прибыли предприятия, на участие в управлении им и на часть имущества после его ликвидации. Акционерное общество может распределить часть (или всю) полученную прибыль среди своих акционеров в виде дивидендов. Выплата дивидендов не является твердым обязательством акционерного общества, но солидные компании при наличии прибыли обычно стараются выплачивать дивиденды регулярно — один или несколько раз в год. Дивидендная доходность российских акций колеблется от 4 до 8% в год.

Как рассчитать доходность по дивидендам?

---

<sup>73</sup> Материал контракта № FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации», учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)

Пример. Акция в марте 2020 г. куплена физическим лицом по курсу 10 рублей за одну обыкновенную акцию. Акционерное общество получило прибыль в 2019 г. и решило направить часть ее на выплату дивидендов держателям акций в размере 50 копеек на одну обыкновенную акцию. Таким образом, *дивидендная доходность* по обыкновенной акции составила 50 коп/1000 коп\*100%, что составило 5%.

Дополнительно приобретая акции на бирже, инвестор планирует получить прибыль от изменения *курсовой стоимости* акций. Допустим, сегодня акция стоит 11 рублей, завтра она может стоить и 100 рублей, и 1 коп. Это нельзя предугадать заранее, поэтому вложения в акции являются очень рискованным видом управления сбережениями. Для неискушенного человека очень часто вложения в акции с целью быстро заработать оканчиваются полным крахом и невыполнением ни одного пункта его финансового плана. Однако, при наличии сбережений, которые не планируется тратить в ближайшие пять лет и больше (например, формирование сбережений на старость в молодом возрасте), вложения в акции могут быть выгодны. Статистика за последние девять десятков лет говорит, что вложения в акции на длинных сроках обгоняют инфляцию.

### **Облигации**

**Облигация** в отличие от акции — долговая ценная бумага, ведущая свое происхождение от долговых расписок. Закон о РЦБ (статья 2) определяет облигацию следующим образом:

«Облигация — эмиссионная ценная бумага, закрепляющая право ее владельца на получение, если иное не предусмотрено Федеральным законом, в срок, предусмотренный в ней, от эмитента облигации ее номинальной стоимости или иного имущественного эквивалента. Облигация, при соблюдении условий, установленных настоящим Федеральным законом, может не предусматривать право ее владельца на получение номинальной стоимости облигации в зависимости от наступления одного или нескольких указанных в ней обстоятельств. Облигация может также предусматривать

право ее владельца на получение фиксированного в ней процента от номинальной стоимости облигации либо иные имущественные права. Доходом по облигации являются процент и (или) дисконт».

*Общие характеристики облигаций.*

*Эмитент* облигации — орган власти, коммерческая структура, который (которая) выпускает облигации в обращение.

*Дата погашения* — дата, в которую эмитент выплачивает номинальную стоимость облигации держателям облигации, а сама облигация прекращает свое существование.

*Вид ценной бумаги* — *долговая ценная бумага*.

*Номинальная стоимость* облигации — стоимость в денежном выражении, которая будет возвращена покупателям облигаций в дату погашения. Обычно для розничного инвестора на организованном рынке ценных бумаг номинал облигации составляет 1000 руб.

*Рыночная стоимость* облигации — цена облигации, складывающаяся в результате торгов на организованном рынке ценных бумаг, может быть выше или ниже номинальной стоимости.

*Срок обращения* — бывают облигации сроком обращения до года. Сейчас чаще всего встречаются трех- и пятилетние облигации. На рынке есть облигации со сроком более десяти лет. Считается, чем больше срок обращения, тем выше доходность к погашению.

*Доходность к погашению* — аналог процентной ставки по депозиту, выражается в процентах годовых. Например, трехлетняя облигация куплена на рынке с доходностью к погашению в 6% годовых, это значит, в среднем каждый год в течение обращения покупатель облигации будет получать доход в 6% годовых на вложенные средства. Рыночная цена облигации связана с доходностью к погашению обратно пропорционально — чем ниже рыночная цена, тем выше доходность к погашению.

*Проценты* по облигации (купон) — регулярные выплаты эмитентом облигации (заемщиком) напрямую на расчетный счет держателю облигации

(кредитору) в течение обращения облигации. Обычно выплаты происходят два раза в год. Проценты рассчитываются от номинала.

Существуют несколько налоговых льгот по операциям с облигациями. Подробно о них можно узнать на сайте московской биржи или на сайте налоговой службы России.<sup>74</sup> В 2022 г. (за 2020 г.) возникнет налог (НДФЛ) на процентные доходы по облигациям.

Облигации, как правило, обеспечивают большую сохранность сбережений, чем акции, и потому более привлекательны для непрофессиональных инвесторов, даже с небольшим размером сбережений. Ниже будут рассмотрены несколько видов облигаций.

### **Инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов<sup>75</sup>**

Многие люди хотят получать высокие доходы путем операций на фондовом рынке, но непрофессионалу трудно регулярно зарабатывать на фондовом рынке высокую доходность:

- у него нет возможности тратить много времени и денег на получение необходимой информации о рынке в целом и о конкретных ценных бумагах, а также регулярно отслеживать все изменения на рынке;
- у него нет глубоких профессиональных знаний о рынке — следовательно, выше вероятность случайных ошибок;
- с малой суммой денег трудно сформировать диверсифицированный инвестиционный портфель и уменьшить свои риски, высоки удельные издержки инвестиционных операций.

---

<sup>74</sup> Сайт Московской биржи — <https://www.moex.com/s188> (на момент написания Учебного пособия, на данной странице нет информации о налогах, которые возникнут в 2022 г. за 2020 г. Новые налоги будут облагать процентный купонный доход по облигациям). Сайт Федеральной налоговой службы — [https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog\\_vichet/inv\\_vichet/](https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog_vichet/inv_vichet/)

<sup>75</sup> Материал контракта № FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации», учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)

Эти проблемы в значительной степени можно преодолеть путем коллективного инвестирования: нужно объединить средства многих мелких инвесторов и передать их в управление профессионалам, причем как выгоды, так и потери от инвестирования должны ложиться на самих инвесторов. Наиболее распространенным механизмом коллективного инвестирования являются паевые инвестиционные фонды (ПИФ).

В зависимости от того, каким образом управляющая компания (УК) обязана выкупать паи у инвесторов или каким образом инвестор может приобрести паи, ПИФ подразделяются на открытые, биржевые, интервальные и закрытые.

В случае **открытого ПИФ** инвестор может в любой рабочий день оформить заявку на приобретение паев, и в любой же рабочий день владелец паев имеет право потребовать от УК погашения своих паев и выплаты денежной компенсации. Иначе говоря, такой фонд всегда «открыт на вход и на выход» (кроме выходных). Как при покупке паев, так и при их погашении цена пая определяется, исходя из так называемой **расчетной стоимости пая**. Берется рыночная стоимость имущества всех активов ПИФ, из нее вычитаются долги и полученная величина — **стоимость чистых активов (СЧА)** паевого инвестиционного фонда делится на количество паев. Это, в сущности, и есть справедливая оценка доли инвестора в общей собственности на имущество ПИФ.

Паи **биржевых ПИФ** торгуются на бирже: их можно купить или продать в любой рабочий день.

Паи **интервальных ПИФ** можно купить или продать в определенные временные интервалы (период длится не меньше двух недель) в течение года (от 1 до 4 раз в году).

ПИФ также делятся на фонды акций или облигаций, бывают смешанные, когда денежные средства коллективных инвесторов вкладываются в определенных пропорциях и в акции, и в облигации. Таким образом, инвестор может выбрать в какое направление ему вкладывать свои сбережения.

Далее представлены преимущества и недостатки инвестирования в ПИФ:

#### Преимущества и недостатки инвестирования в паевые фонды

Преимущества:

- + Встроенная диверсификация. Для снижения риска потерь, связанных с падением цен отдельных ценных бумаг, требуется диверсифицированный портфель. Покупая пай, вы покупаете «часть» портфеля, состоящего из оптимального набора ценных бумаг, что снижает риски потерь вашего капитала.
- + Инвестирование в ПИФы не требует большого стартового капитала. В паевые инвестиционные фонды можно инвестировать сумму от 1000 рублей.
- + Профессиональное управление. Для самостоятельной покупки акций и облигаций нужно уметь читать отчетность компаний-эмитентов и хорошо ориентироваться в макроэкономике. При инвестировании в ПИФы средствами управляет профессиональный управляющий фондом.
- + Паи ПИФов легко покупать и продавать.
- + Рынок коллективного инвестирования и деятельность управляющих компаний строго регулируется законодательством.

Недостатки:

- Наличие значительно более высоких рисков по сравнению со вкладами или облигациями
- Необходимость уплаты подоходного налога при продаже пая
- Необходимость выплаты вознаграждения управляющей компании
- Для сокращения расходов при выдаче и погашении паёв УК вводят скидки и надбавки. Скидка – это средства, которые при погашении удерживает УК или её агент из стоимости паев (скидка не может превышать 3% от стоимости пая). Надбавка – это средства, которые при покупке пая требуются УК или агентом дополнительно к стоимости пая (надбавка не может превышать 1,5% от стоимости пая).

Рис. 6.1 Преимущества и недостатки инвестирования в паевые фонды<sup>76</sup>

УК за свою работу взимает комиссию, которая выражается в «надбавке» и «скидке» к стоимости пая, например, УК установила следующие комиссии к стоимости пая: надбавка — 0,4% и скидка — 0,5%. Допустим, пай в момент покупки стоит 1000 руб. Покупатель заплатит за такой пай всего: (1000 руб. плюс (1000 \* 0,004) 4 руб.) 1004 руб. Допустим, пай в момент продажи стоит

<sup>76</sup>Портал «Ваши финансы», тема «Образовательный модуль для взрослых. Инвестиции и риски» (разработанный по контракту № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения») — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-obrazovatelnyh-modulej-dlya-vzroslyh-po-finansovoj-gramotnosti>



1040 руб. Покупатель после продажи пая получит всего: (1040 руб. минус (1040 \* 0,005) 5 руб. 20 коп.) 1034 руб. 80 коп.

### **§ 6.3 Профессиональные участники рынка ценных бумаг и направления работы физического лица на рынке ценных бумаг**

Сегодня рынок ценных бумаг можно разделить на организованный рынок ценных бумаг (ОРЦБ) и неорганизованный рынок ценных бумаг.

На организованном рынке ценных бумаг сделки по покупке/продаже ценных бумаг происходят на бирже по установленным биржей правилам. Биржа на таком рынке является гарантом исполнения сделок.

При этом никто не мешает, например, физическому лицу позвонить своему другу или найти третье лицо и самому с этим лицом договориться о цене покупке/продажи ценных бумаг и, совершив определенные действия, продать или купить ценные бумаги вне биржи. Такие сделки будут считаться совершенными на неорганизованном рынке ценных бумаг.

В дальнейшем на страницах Учебного пособия мы будем говорить только о ОРЦБ.

Так что же такое ОРЦБ?<sup>77</sup>

**Организованный рынок ценных бумаг** — это система отношений по поводу заключения и исполнения сделок с ценными бумагами на бирже. Участниками этого рынка являются *эмитенты* ценных бумаг (то есть лица, выпустившие ценные бумаги и несущие обязательства по ним перед их владельцами), *инвесторы* (владельцы ценных бумаг), а также *посредники* (брокеры, дилеры, управляющие, управляющие компании, инвестиционные

---

<sup>77</sup> Материал из учебного пособия «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования», разработанного по контракту FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)

советники) и *субъекты рыночной инфраструктуры* (биржи, депозитарии, регистраторы, клиринговые организации).

**Биржа** — это инфраструктурный профессиональный участник рынка ценных бумаг, который проводит торги на регулярной основе по установленным правилам, предусматривающим порядок допуска лиц к участию в торгах для заключения ими договоров купли-продажи товаров, ценных бумаг, иностранной валюты других финансовых инструментов. Ведущей российской биржей является ПАО «Московская Биржа ММВБ-РТС» (краткое наименование – Группа «Московская Биржа»). Группа «Московская Биржа» управляет многофункциональной биржевой площадкой по торговле акциями, облигациями, производными инструментами, валютой, инструментами денежного рынка и товарами.

Именно на бирже инвестору (физическому лицу) безопаснее и удобнее совершать операции на рынке ценных бумаг.

Какие способы управления сбережениями на ОРЦБ являются наиболее практичными для непрофессионала?

Существуют два направления работы.

Первое, которое требует более ответственного изучения основ рынка ценных бумаг — физическое лицо через посредников самостоятельно совершает сделки по покупке и продаже ценных бумаг на ОРЦБ.

В соответствии с законодательством Российской Федерации физическое лицо может совершать операции на ОРЦБ только при помощи посредника — *брокера, предварительно заключив с ним брокерский договор.*

**Брокер** — это посредник, профессиональный участник рынка ценных бумаг (брокерская деятельность лицензируются Банком России), который выполняет деятельность по исполнению поручения клиента (физического лица) на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, осуществляемой на основании возмездных договоров с клиентом (ст. 3 Закона о РЦБ). Брокерами могут быть либо банки, либо специализированные брокерские фирмы.

Договор о брокерском обслуживании — это договор комиссии. Сегодня, оформление такого договора чаще происходит в рамках договора присоединения (ст. 428 ч.1 Гражданского кодекса Российской Федерации).

За свои услуги брокер взимает с инвестора комиссию. Как правило, размер комиссии по сделке измеряется десятными долями процента, например — 0,1%.

Допустим, клиент совершил две операции за день: купил на тридцать тысяч рублей облигаций и продал на тридцать одну тысячу. Суммарная комиссия брокера в таком случае будет шестьдесят один рубль. Дополнительно брокер удержит комиссию биржи и НДС, что в сумме составляет не более шести рублей десяти копеек.

Крупные брокерские фирмы и банки предлагают целые линейки различных тарифов.<sup>78</sup>

После заключения договора с брокером клиент имеет право давать поручения брокеру по телефону и (или) получив программное обеспечение, может совершать сделки на самой бирже, используя компьютер или смартфон.

Для заключения сделок на бирже, клиент должен направить денежные средства на специальный счет, который принадлежит брокеру, но на котором хранятся только денежные средства клиентов. Учет средств каждого клиента осуществляет брокер.

После совершения сделки с клиента денежные средства списываются, ценные бумаги зачисляются на *счет депо*.

**Счет депо** — это специальный счет, открытый в *депозитарии*, на котором осуществляется учет и хранение ценных бумаг.

---

<sup>78</sup>Материал из учебного пособия «Основы финансовой грамотности и методы ее преподавания в системе общего, среднего профессионального и дополнительного образования», разработанного по контракту FEFLP/QCBS-3.22 «Обучение студентов педагогических специальностей методике преподавания курсов финансовой грамотности в учреждениях общего, среднего профессионального и дополнительного образования в Российской Федерации» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20\(3.22\)\\_5red..pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20(3.22)_5red..pdf)

**Депозитарий** — это инфраструктурный профессиональный участник рынка ценных бумаг (депозитарная деятельность лицензируется Банком России), который оказывает услуги по учету и переходу прав на ценные бумаги (статья 7 Закона о РЦБ).

Обычно банк или специальная брокерская компания одновременно имеют и брокерскую, и депозитарную лицензию, что очень удобно клиенту. Комиссии за услуги депозитария (если таковые есть) измеряются сотыми долями процентов от дневного оборота клиента.

***Важное правило. В случае если разоряется брокер или депозитарий, кредиторы не имеют право обращать взыскание на денежные средства и ценные бумаги брокера, депозитария. Данная правовая норма справедлива в полной мере и для счетов-депо инвесторов.***

Второе направление включает:

- доверительное управление сбережениями физического лица профессиональным участником рынка ценных бумаг — управляющим — по индивидуальным договорам доверительного управления;
- доверительное управление сбережениями физического лица профессиональным участником рынка ценных бумаг — управляющей компанией — по договорам доверительного управления коллективными инвестициями.

Физическое лицо может заключить индивидуальный договор доверительного управления с управляющим.

**Управляющий** — это посредник, профессиональный участник рынка ценных бумаг (деятельность по управлению денежными средствами физических лиц лицензируется Банком России), который выполняет деятельность по доверительному управлению денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами, иными активами (статья 5 Закона о РЦБ).

Управляющий в отличие от брокера сам совершает сделки с ценными бумагами в интересах физического лица и по своему усмотрению осуществляет все права, закрепленные ценными бумагами, являющимися объектом доверительного управления. Договором доверительного управления может быть установлено, какие именно ценные бумаги управляющий может покупать и на каких условиях.

Физическое лицо может, купив ценные бумаги — инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда, которым управляет управляющая компания паевого инвестиционного фонда, стать одним из большого количества инвесторов, передавших свои сбережения в доверительное управление. В этом случае речь идет о присоединении инвестора к коллективному договору доверительного управления.

В области коллективного доверительного управления профессиональными участниками рынка коллективных инвестиций являются **управляющие компании**, которые действуя на основании Закона об ИФ (Глава III «Паевой инвестиционный фонд»), управляют денежными средствами многих клиентов или, другими словами, осуществляют управление коллективными инвестициями. Данный вид деятельности лицензируется Банком России.

Ст. 10 Закона об ИФ говорит о том, что **паевой инвестиционный фонд (ПИФ)** — обособленный имущественный комплекс, состоящий из имущества, переданного в доверительное управление управляющей компании учредителем (-ми) (например, физическими лицами) доверительного управления с условием объединения этого имущества с имуществом иных учредителей доверительного управления, и из имущества, полученного в процессе такого управления, доля в праве собственности на которое удостоверяется ценной бумагой, выдаваемой управляющей компанией. Паевой инвестиционный фонд не является юридическим лицом. Ни одно лицо за исключением управляющей компании паевого инвестиционного фонда не

вправе привлекать денежные средства и иное имущество, используя слова «паевой инвестиционный фонд» в любом сочетании.

Ст. 11 Закона об ИФ «Договор доверительного управления» говорит о том, что условия договора доверительного управления паевым инвестиционным фондом (далее — «Правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом») определяются управляющей компанией в стандартных формах и могут быть приняты учредителем доверительного управления (то есть инвестором) только путем присоединения к указанному договору в целом.

Присоединение к договору доверительного управления паевым инвестиционным фондом осуществляется путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда (далее — «**Инвестиционный пай**»), выдаваемых управляющей компанией, осуществляющей доверительное управление этим паевым инвестиционным фондом.

Договор индивидуального доверительного управления чаще подписывают более состоятельные клиенты, когда как покупка инвестиционных паев и самостоятельная работа через брокера доступна на современном этапе широкому кругу инвесторов.

#### **§ 6.4 Риск и доходность. С какими ценными бумагами имеет смысл работать физическому лицу, чтобы не потерять сбережения?**

Все финансовые активы, которые может приобретать физическое лицо, характеризуются уровнем ожидаемой *доходности* и степенью *риска*.

**Риск** — это вероятность возникновения убытков или неполучения доходов по сравнению с желаемым вариантом.

**Доходность** — это отношение прибыли, полученной инвестором за время владения активом, к затратам на его приобретение (выражается в процентах за определенный временной период, например, в процентах годовых).

Цель любого управления сбережениями — найти и определить такой способ вложения своих денежных средств, при котором обеспечивался бы минимальный риск и требуемый уровень доходности.

Далее схематично представлены степень риска и ожидаемая доходность ценных бумаг и депозитов:

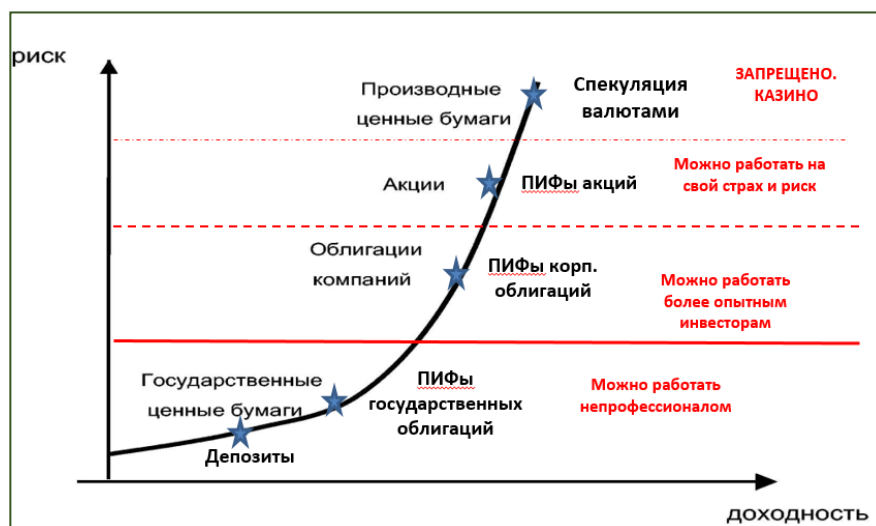



Рис. 6.2 «Схема соотношения риск/доходность ценных бумаг и вклада»

**Основное правило простое: чем больше человек хочет получить дохода, тем более рискованные ценные бумаги ему следует покупать, что означает увеличение вероятности потерять все сбережения.**

**Второе общее правило — чем больше срок вложения сбережений, тем больше шансов получить доход, а не убыток.**

**Важно знать:**



**Главные особенности процесса инвестирования состоят в том, что все риски несет САМ инвестор и НЕТ никаких ГАРАНТИЙ возврата инвестированного капитала.**

Рис. 6.3 Риски инвестора<sup>79</sup>

<sup>79</sup> Портал «Ваши финансы», тема «Образовательный модуль для взрослых. Инвестиции и риски» (разработанный по контракту № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения») — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-obrazovatelnyh-modulej-dlya-vzroslyh-po-finansovoj-gramotnosti>

Непрофессиональным инвесторам необходимо кроме депозитов обратить внимание и изучить следующие ценные бумаги, которые хотя и не страхуются Агентством по страхованию вкладов, как депозиты, однако на современном этапе являются надежными ценными бумагами, которые могут приносить больший доход, чем депозиты:

- государственные ценные бумаги — *облигации федерального займа и облигации федерального займа для населения* (минимальный риск потерять часть сбережений);
- *корпоративные облигации* надежных, крупных корпораций страны (средний риск потерять часть сбережений).

Более рискованными, но также востребованными у непрофессиональных инвесторов, являются инвестиционные паи ПИФ. Хотя здесь очень высока вероятность потерять часть сбережений, особенно если срок размещения в такой инструмент меньше трех лет, и это паи ПИФ, которые инвестируют в акции, однако факт, что ПИФ управляют профессиональные участники рынка ценных бумаг, привлекает инвесторов.

Самостоятельные вложения в акции и спекуляции (частые сделки покупки/продажи) с валютами, а также вложения в производные финансовые инструменты являются рискованными для непрофессионального инвестора и их рассмотрение выходит за рамки Учебного пособия.

## **§ 6.5 Стратегия: «ИИС с покупкой на него ОФЗ»**

Альтернативой банковским вариантам сбережения для работающих по найму является покупка ОФЗ на ИИС.<sup>80</sup>

**Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС)** — это брокерский счет со специальным режимом, с помощью которого для работающего по найму человека, можно получить инвестиционный вычет в виде возврата налога на

---

<sup>80</sup>Сайт информационного агентства ТАСС: <https://tass.ru/opinions/6205641>



доходы физических лиц «НДФЛ» на сумму инвестированных средств и получать описанный ранее доход от государства по ОФЗ.

ИИС открывается бесплатно и бессрочно, но воспользоваться налоговым вычетом можно только при условии, что инвестор не снимает деньги с ИИС в течение как минимум трех лет.

### **Как определить сколько нужно класть на ИИС денежных средств?**

Пример. В 2019 г. человек оценивает, что он заплатит НДФЛ в размере 30 000 руб. В 2019 г. человек открывает ИИС и кладет на него 30 000 руб. \* 100% / 13%. **Что равно 230 800 руб.** и в 2020 г. налоговая служба, после рассмотрения налоговой декларации, поданной гражданином, вернет на его расчетный счет 30 000 руб.

Далее в 2020 г. человек понимает, что его налог составит 35 000 руб. В 2020 г. человек опять считает 35 000 руб. \* 100% / 13%. **Что равно 269 300 руб.** и в 2021 г. налоговая служба, после рассмотрения налоговой декларации, поданной гражданином, вернет на его расчетный счет 35 000 руб.

Далее в 2021 г. человек понимает, что его налог составит 29 000 руб. В 2021 г. человек опять считает 29 000 руб. \* 100% / 13%. **Что равно 223 100 руб.** и в 2022 г. налоговая служба, после рассмотрения налоговой декларации, поданной гражданином, вернет на его расчетный счет 29 000 руб.

При принятии решения о количестве необходимых средств для работы с использованием ИИС, необходимо отталкиваться от того, сколько человек хочет вернуть НДФЛ, а также необходимо помнить, что верхняя граница, которая разрешена законодательно, следующая:

– используя инвестиционный налоговый вычет максимально можно возвращать в год 52 тыс. рублей. В этом случае годом ранее инвестор должен положить 400 тыс. рублей на ИИС.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Сайт Федеральной налоговой службы:

[https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog\\_vichet/inv\\_vichet/](https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog_vichet/inv_vichet/)

Положив на ИИС денежные средства, инвестор каждый год сразу покупает на него ОФЗ.

Если современные трехлетние депозиты позволяют заработать около 7% годовых, то «ИИС с покупкой на него ОФЗ» (за счет возврата НДФЛ и одновременного вложения в ОФЗ) позволяют заработать на трехлетнем периоде 12-14% годовых.

Поскольку брокером по ИИС выступают системно значимые банки (куда люди часто кладут свои депозиты), а ОФЗ выпускает Министерство финансов, то риск по такой стратегии почти равен риску по обычным депозитам.

**Важно! На ИИС нельзя покупать ОФЗ для населения (ОФЗ-н).**

## **§ 6.6 Облигации федерального займа (ОФЗ). Государственные облигации для населения**

### **Облигации федерального займа (ОФЗ)**

*Облигации федерального займа (ОФЗ)* — долговые ценные бумаги, выпущенные Министерством финансов Российской Федерации. Министерство финансов, выпуская ОФЗ, привлекает средства физических лиц и обещает выплачивать два раза в год (бывает раз в квартал или один раз в год) проценты за пользование средствами в определенном размере (например, 6% в год). Инвестор, соглашаясь, покупает такие ОФЗ на бирже с номинальной стоимостью (обычно это 1000 руб.) по рыночной цене. Допустим, инвестор купил облигацию ОФЗ на ОРЦБ (номинал такой облигации 1000 руб.) за 990 рублей в самом начале срока обращения бумаги. Минфин России в документах о такой ценной бумаге указал, что ОФЗ будет обращаться на рынке 3 года, и по ней будет выплачиваться купонный доход в размере 6% годовых от номинала раз в полгода. Таким образом, инвестор раз в шесть месяцев на свой расчетный счет, который он указал при подписании договора с брокером, будет получать 30 рублей на одну ОФЗ. В конце срока обращения (в *дату погашения*) Минфин России направит номинальную стоимость на расчетный счет инвестора в размере 1000 руб. Доход инвестора за три года составит на одну бумагу 10 руб.

от изменения курсовой стоимости (напомним, инвестор купил ОФЗ за 990 руб.) и 180 руб. процентных выплат от Министерства финансов Российской Федерации. Вложив 990 руб., инвестор получит в течение всего срока 1180 руб., что приблизительно, с учетом трехлетнего срока владения составит 6,35% годовых.

Существуют разные виды ОФЗ. Наиболее популярная ОФЗ — облигация федерального займа с постоянным доходом (ОФЗ-ПД). Особенность такого вида ОФЗ в том, что инвестор сразу знает, какие проценты в какие сроки будет выплачивать Минфин России.

Сроки обращения обычных ОФЗ на ОРЦБ варьируются от одного до 30 лет. Наиболее популярны ОФЗ со сроком обращения 3 и 5 лет.

### **Облигации федерального займа для населения (ОФЗ-н)**

С 2019 г. у населения появилась возможность покупать гарантированные государством специальные облигации федерального займа для населения, срок обращения таких инструментов три года. Вот характеристики таких ценных бумаг:

- номинальная стоимость — 1000 руб.;
- купон выплачивается два раза в год, размер купона определяется в момент выпуска;
- покупка и продажа может быть осуществлена только у специальных агентов. По состоянию на март 2020 г. к ним относятся: Сбербанк (ПАО), ВТБ (ПАО), ПАО Промсвязьбанк, Почта банк (ПАО);
- возврат денежных средств гарантируется государством, полное погашение (возврат инвестиций) осуществляется по окончании периода обращения облигации;
- можно вернуть деньги до погашения, продав облигации;
- передаются по наследству;
- могут быть предметом залога;
- минимальная сумма вложения — 10 000 руб.;
- отсутствуют налоги и комиссии агентам.

**Более подробно об облигациях для населения можно узнать на портале проекта Министерства финансов Российской Федерации [www.vashifinancy.ru](http://www.vashifinancy.ru).<sup>82</sup>**

## **§ 6.7 Как можно приступить к инвестированию на рынке ценных бумаг?**

Начинающему инвестору, любого возраста, целесообразно действовать в определенном порядке для успешного управления сбережениями на ОРЦБ.

1. В самом начале необходимо оптимизировать текущие доходы/расходы в рамках своего финансового плана.
2. Второй шаг — это создание «подушки безопасности» (денег на «черный» день), равной полугодовому расходу семьи. Его лучше держать на накопительном счете в банке с постоянной возможностью пополнения и расходования, часть такого резервного капитала (50% от этой суммы) можно формировать, например, в долларах США на депозите в банке.
3. И одновременно (чем раньше, тем лучше) необходимо начать накапливать, откладывая до 10% дохода, на долгосрочные цели в рамках финансового плана, например, на формирование дополнительной пенсии. Именно эти средства рекомендуется вкладывать на ОРЦБ. ***Специально для работающего населения рекомендуется стратегия — «Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС) с покупкой на него ОФЗ».*** Срок инвестирования с использованием ИИС должен быть больше трех лет, в противном случае инвестор не сможет воспользоваться налоговыми льготами. Данная стратегия является надежной альтернативой банковскому вкладу, а за счет дополнительной возможности каждый год в течение

---

<sup>82</sup> Портал «Ваш финансы» — <https://vashifinancy.ru/materials/ofz-n/> и <https://vashifinancy.ru/ofzn-new2/>

трехлетний период возвращать НДФЛ (до 52 тыс. руб. ежегодно) является более выгодной!

Основные принципы, о которых надо помнить:

- когда сроки и цели в рамках финансового плана определены и инвестиции на ОРЦБ сделаны, необходимо придерживаться намеченного плана (за исключением действительно форс-мажорных обстоятельств);
- вложения на ОРЦБ не застрахованы Агентством по страхованию вкладов;
- непрофессиональным инвесторам не рекомендуется работать с валютами с целью спекуляций и с производными финансовыми инструментами; рекомендуются вложения в государственные облигации, корпоративные облигации и акции крупных российских корпораций (ПАО Сбербанк, ПАО «Газпром», ПАО «НК «Роснефть», ПАО «ЛУКОЙЛ», ПАО Аэрофлот, Банк ВТБ (ПАО), ПАО «ГМК «Норильский Никель», ПАО «Ростелеком»);
- чем больше срок инвестирования, тем больше вероятность, что акции покажут лучший результат, чем облигации, тем более, что и акции надежных, крупных российских корпораций — в виде дивидендов, и государственные облигации — в виде регулярно выплачиваемых процентов позволяют регулярно в течение года получать доход независимо от рыночной стоимости (прямая аналогия с депозитами в банках);
- рекомендуемая стратегия для непрофессионалов — выбрал актив, купил и держи, получая регулярные доходы;
- способ управления сбережениями, при котором покупаются государственные облигации с последующим хранением таких облигаций до погашения, позволяет получить без риска весь обещанный доход, который при покупке выражен в виде доходности к погашению;

- работая на ОРЦБ необходимо помнить — какие-бы инструменты не предлагали потребителю, говоря о высокой доходности и минимальных рисках, показывая графики большого роста стоимости финансового инструмента или стратегии инвестирования — прошлый положительный результат любой стратегии инвестирования не гарантирует аналогичный результат в будущем!

Дополнительные материалы Министерства финансов Российской Федерации по теме инвестиций на ОРЦБ.<sup>83</sup>

### **Принятие решений при управлении сбережениями на ОРЦБ**

1. Необходимо самостоятельно изучить виды ценных бумаг и разобраться, что такое государственные и корпоративные облигации, что такое акции и инвестиционные паи ПИФ.<sup>84</sup>
2. Научиться сравнивать финансовые инструменты. Например, сравнивать альтернативные стратегии, что выгоднее: вклад на три года или стратегия «ИИС с покупкой на него ОФЗ».
3. Необходимо разобраться во всех нюансах взаимодействия с брокером, с управляющей компанией: точно понимать какие комиссии берет брокер, управляющая компания; научиться верно читать отчеты брокера, управляющей компании; выбрать способ заключения сделок через брокера: по телефону или заключение сделок через мобильное приложение брокера. При выборе способа заключения сделок следует учесть следующее: часто, в критические моменты (например,

---

<sup>83</sup>Портал «Ваши финансы», темы «Финансовый советник: достоинства и недостатки различных форм инвестирования», «Образовательный модуль для взрослых. Инвестиции и риски», «Образовательный модуль для взрослых. Инвестиционные программы с защитой капитала», «Образовательный модуль для взрослых. Добровольное пенсионное обеспечение», разработанные по контракту № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения» — <https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-obrazovatelnyh-modulej-dlya-vzroslyh-po-finansovoj-gramotnosti>

<sup>84</sup> Сайт Московской биржи — <https://www.moex.com/ru/investor>

Дополнительно, вся информация о ПИФ и УК представлена на сайте «Investfunds», раздел «Фонды» — <http://investfunds.ru>

при резких падениях), трудно дозвониться брокеру (можно ждать более 15 минут) или мобильное приложение может полностью «зависнуть» на несколько часов. Новичкам рекомендуется работать с брокером по телефону.

4. Необходимо выбрать брокера. Для неискушенных потребителей такой услуги рекомендуется выбирать из системно значимых банков. Среди них и стоит выбрать брокера — любой из этих банков имеет лицензию для работы на ОРЦБ и брокерскую, и депозитарную.<sup>85</sup> Дополнительно сформируйте для себя модель поведения в ситуации, когда брокер (управляющая компания) обанкротилась.
5. В случае покупки инвестиционных паев ПИФ вначале нужно определиться, в каком направлении человек планируют делать инвестиции (в акции, в облигации или смешанные: в акции и облигации), затем выбрать управляющую компанию и соответствующий выбранному направлению ПИФ.
6. Необходимо разобраться в налогообложении и налоговых льготах на ОРЦБ. При работе физических лиц на ОРЦБ налоговым агентом является профессиональный участник рынка ценных бумаг и дополнительную налоговую декларацию физическое лицо не предоставляет в налоговую службу.
7. Прогнозируемая доходность актива на ОРЦБ на длительных сроках (от трех лет) желательно должна быть больше макроэкономического показателя инфляции, рассчитываемого Банком России на сопоставимом сроке.<sup>86</sup>
8. При выборе управляющей компании ПИФ рекомендуется обратить внимание на следующее:

---

<sup>85</sup> Сайт Банка России — [https://www.cbr.ru/press/PR/?file=14102019\\_191000ik2019-10-14T19\\_03\\_50.htm](https://www.cbr.ru/press/PR/?file=14102019_191000ik2019-10-14T19_03_50.htm)

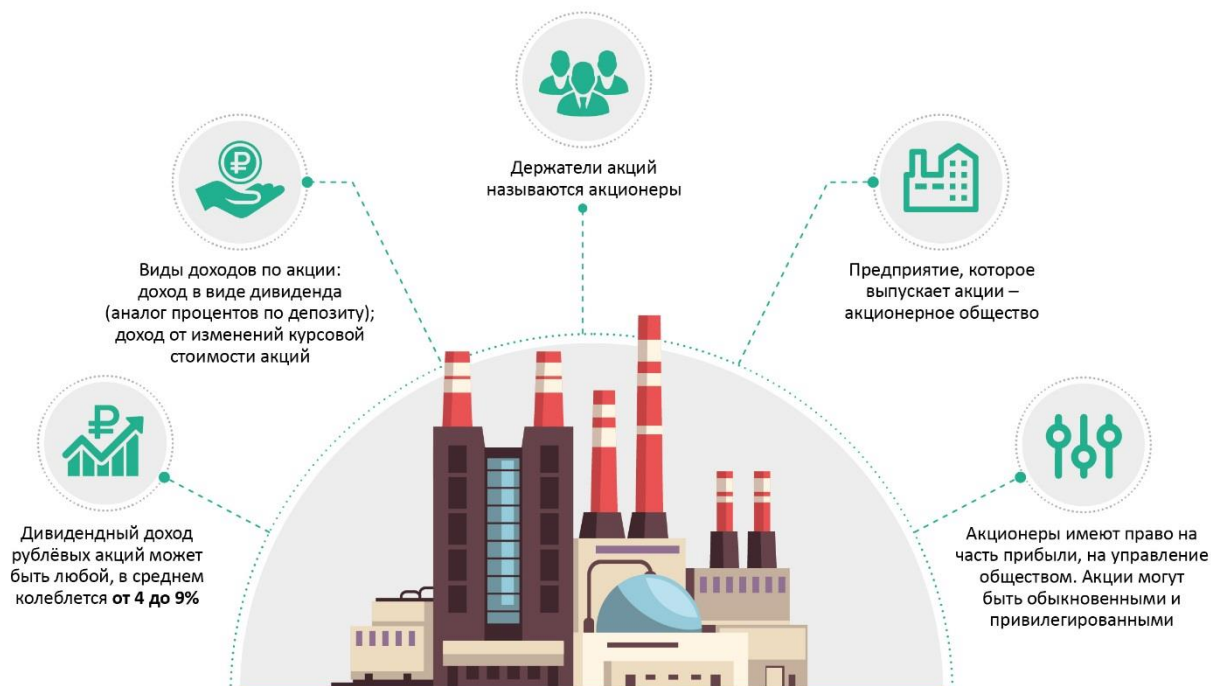
<sup>86</sup> Сайт Банка России, статья «Политика Банка России способствует закреплению инфляции вблизи 4%» — <http://cbr.ru/Press/event/?id=3990>

- если рынок акций (индекс биржи — <https://www.moex.com/ru/index/IMOEX>) растет: управляющая компания желательно должна так стараться управлять ПИФ акций, что стоимость инвестиционного пая такого ПИФ в процентном выражении изменялась наравне с индексом или лучше; если рынок акций падает, то управляющая компания желательно должна так стараться управлять ПИФ акций, что стоимость инвестиционного пая такого ПИФ в процентном выражении уменьшалась меньше индекса;
- если рынок государственных облигаций (индекс — <https://www.moex.com/ru/index/RGBITR/technical/>) или рынок корпоративных облигаций (индекс — <https://www.moex.com/ru/index/RUCBITR/technical/>) растет: управляющая компания желательно должна так стараться управлять ПИФ соответствующих облигаций, что стоимость инвестиционного пая такого ПИФ в процентном выражении изменялась наравне с индексом или лучше; если рынок акций падает, то управляющая компания желательно должна так стараться управлять ПИФ соответствующих облигаций, что стоимость инвестиционного пая такого ПИФ в процентном выражении уменьшалась меньше индекса.



## ВИДЫ ЦЕННЫХ БУМАГ, АКЦИИ

Слово *акция* происходит от латинского слова *actio* — действие, а по-английски *share* означает часть. *Акция* - долевая ценная бумага.



## АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

### Как рассчитать доходность по дивидендам?

Пример:

- 1 1 акция в марте 2020 г. куплена физическим лицом
- 2 По курсу 10 р. за одну обыкновенную акцию
- 3 В 2019 предприятие получило прибыль
- 4 Часть денег идет на выплату дивидендов держателям
- 5 В размере 50 копеек на одну обыкновенную акцию
- 6 Доходность по обыкновенной акции составила  $50 \text{ к.} / 1000 \text{ к.} \times 100\%$ , что составило 5%.



ВИДЫ ЦЕННЫХ БУМАГ

Для неискушенного человека вложения в акции с целью быстро заработать могут оканчиваться полным крахом и невыполнением ни одного пункта его финансового плана.



Если ответственно подойти к изучению теории вероятностей, основам фундаментального и технического анализа – вложения в акции на длинных сроках обгоняют инфляцию.

## ВИДЫ ЦЕННЫХ БУМАГ, ОБЛИГАЦИИ

Облигация в отличие от акции — долговая ценная бумага, ведущая свое происхождение от долговых расписок.



В современном мире облигации являются бездокументарными ценными бумагами

- **ОБЛИГАЦИЯ** — эмиссионная ценная бумага, закрепляющая право ее владельца на получение, если иное не предусмотрено Федеральным законом, в срок, предусмотренный в ней, от эмитента облигации ее номинальной стоимости или иного имущественного эквивалента
- Облигация может также предусматривать право ее владельца на получение фиксированного в ней процента от номинальной стоимости облигации либо иные имущественные права
- Доходом по облигации являются процент и (или) дисконт

## ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЛИГАЦИЙ



- ЭМИТЕНТ

Эмитент облигации — орган власти, коммерческая структура, который (-ая) выпускает облигации в обращение.



- ДАТА ПОГАШЕНИЯ

Дата погашения — дата, в которую эмитент выплачивает номинальную стоимость облигации держателям облигации, а сама облигация прекращает свое существование.



- НОМИНАЛЬНАЯ  
СТОИМОСТЬ

Номинальная стоимость — стоимость в денежном выражении, которая будет возвращена покупателям облигаций в дату погашения.



- РЫНОЧНАЯ  
СТОИМОСТЬ

Рыночная стоимость облигации — цена облигации, складывающаяся в результате торгов на ОРЦБ, может быть выше и ниже номинальной стоимости.



- СРОК ОБРАЩЕНИЯ

Бывают облигации сроком обращения до года. Сейчас чаще всего встречаются трех- и пятилетние облигации. На рынке есть облигации со сроком более десяти лет.



- ДОХОДНОСТЬ К  
ПОГАШЕНИЮ

Аналог процентной ставки по депозиту, выражается в процентах годовых. Например, трехлетняя облигация куплена на рынке с доходностью к погашению в 6% годовых, это значит, каждый год в течение обращения покупатель облигации будет получать доход в 6% годовых.



- ПРОЦЕНТЫ ПО  
ОБЛИГАЦИЯМ

Регулярные выплаты эмитентом облигации (заемщиком) напрямую на расчетный счет держателю облигации (кредитору) в течение обращения облигации. Обычно выплаты два раза в год. Проценты указываются от номинала.



На ОРЦБ наиболее надёжными являются облигации федерального займа (государственные облигации, эмитентом которых выступает Минфин России)



## ОРГАНИЗОВАННЫЙ РЫНОК ЦЕННЫХ БУМАГ



1 За последних 30 лет рынок ценных бумаг стал надежным с точки зрения защиты прав инвесторов

2 За последние 2 года, благодаря политике Банка России, инфляция снизилась до 3-4% годовых, что неизбежно отразилось на падении ставок по вкладам у надежных банков

*(деpositные ставки за последние 6 лет упали с 15% до 5-6% годовых)*

### Ценные бумаги, популярные у населения:



Обычные облигации федерального займа (ОФЗ)



Облигации федерального займа для населения (ОФЗ-н)

### Сегодня рынок ценных бумаг можно разделить на:

ОРГАНИЗОВАННЫЙ РЫНОК ЦЕННЫХ БУМАГ – это система отношений по поводу заключения и исполнения сделок с ценными бумагами **НА БИРЖЕ**

НЕОРГАНИЗОВАННЫЙ РЫНОК ЦЕННЫХ БУМАГ – это система отношений по поводу заключения и исполнения сделок с ценными бумагами **ВНЕ БИРЖИ.**

### Участники:



Это инфраструктурный профессиональный участник рынка ценных бумаг, который проводит торги на регулярной основе по установленным правилам.



## С ЧЕГО НАЧАТЬ НЕПРОФЕССИОНАЛУ

### НА ОРЦБ?



В самом начале необходимо оптимизировать текущие доходы/расходы в рамках своего финансового плана.



Создайте «подушку безопасности» равной полугодовому расходу семьи. Его лучше держать на накопительном счете в банке с постоянной возможностью пополнения и расходования.



И одновременно необходимо начать накапливать (откладывая до 10% дохода) на долгосрочные цели в рамках финансового плана. Именно эти средства рекомендуется вкладывать на ОРЦБ.

Специально для работающего населения рекомендуется трехлетняя стратегия — «Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС) с покупкой на него ОФЗ».

## Основные принципы, о которых надо помнить, работая на ОРЦБ:

### ЦЕЛИ 01

Если сроки в рамках финансового плана определены и если инвестиции на ОРЦБ сделаны, то срок инвестирования не должен быть нарушен.

### ГАРАНТИИ 02

Возврат вложений на ОРЦБ не гарантируется Агентством по страхованию вкладов.

### СРОКИ 03

Чем больше срок инвестирования, тем больше вероятность, что акции покажут лучший результат, чем облигации.

### ЗАПРЕТЫ 04

Для непрофессионалов нежелательны вложения в акции. Рекомендуются вложения в государственные облигации и облигации крупных корпораций



### НАБЛЮДЕНИЯ 08

Желательно вкладывать средства в ОРЦБ после больших и резких падений стоимости акций, облигаций.

### ПОМНИТЕ 07

Прошлый положительный результат любой стратегии инвестирования не гарантирует аналогичный результат в будущем!

### СТРАТЕГИИ 06

Рекомендуемая стратегия для непрофессионалов — выбрал актив, купил и держи, получая регулярные доходы.

### УПРАВЛЕНИЕ 05

Способ управления при котором покупаются государственные облигации с последующим хранением таких облигаций до погашения, позволяет получить без риска весь обещанный доход.



## СПОСОБ РАБОТЫ НА ОРЦБ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ. ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ, ПОКУПКА ПАЁВ ПИФОВ

Для непрофессионалов, у которых для управления есть небольшие средства (от 10 тыс. руб.) более удобно коллективное доверительное управление, потому что:



Нет возможности тратить много времени и денег на изучение рынка

+



Нет глубоких профессиональных знаний о рынке

+



Трудно сократить риски, высокие издержки



Коллективное доверительное управление (коллективное инвестирование) заключается в объединении средств многих мелких инвесторов и последующей передаче таких средств в управление профессиональным компаниям.



Профессиональными участниками рынка коллективных инвестиций являются управляющие компании

Наиболее распространенным механизмом коллективного инвестирования являются паевые инвестиционные фонды (ПИФы). Инвестор может начать инвестировать на ОРЦБ купив инвестиционный пай ПИФа.

# ПИФ

подразделяются на

### ОТКРЫТЫЙ

Инвестор может в любой рабочий день оформить заявку на приобретение паев, и в любой же рабочий день владелец паев имеет право потребовать от УК погашения своих паев и выплаты денежной компенсации.

### БИРЖЕВОЙ

Паи биржевых ПИФов торгуются на бирже: можно в любой рабочий день купить или продать.

### ИНТЕРВАЛЬНЫЙ

Паи интервальных ПИФов можно купить или продать в определенные временные интервалы (период длится не меньше двух недель) в течение года (от 1 до 4 раз в году).

### ПРИМЕР

# УК

%  
Комиссия компании

Надбавка – 0,4%

Скидка – 0,5%



• Пай при покупке стоит 1000 р.  
Покупатель заплатит за него 1004 р.  
Пай при продаже стоит 1040 р.  
Покупатель после продажи пая получит всего 1040 р. - (1040x0,005) = 1034 р. 80 к.

Управляющая компания установила следующие комиссии к стоимости пая: надбавка — 0,4% и скидка — 0,5%.



## СПОСОБ РАБОТЫ НА ОРЦБ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ. БРОКЕРСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

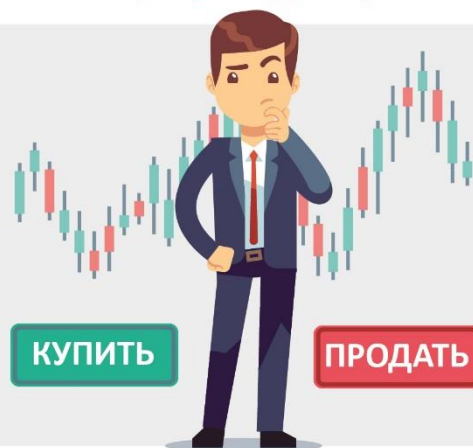


В соответствии с законодательством Российской Федерации физическое лицо может совершать операции на ОРЦБ только при помощи посредника — брокера, предварительно заключив с ним брокерский договор.

**БРОКЕР** — это посредник, профессиональный участник рынка ценных бумаг, который выполняет деятельность по исполнению поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, осуществляемой на основании возмездных договоров с клиентом.



Как правило, размер брокерской комиссии по сделке небольшой — от 0,01 до 0,5%



КУПИТЬ

ПРОДАТЬ



После заключения договора с брокером клиент имеет право давать поручения брокеру по телефону и (или) получив программное обеспечение брокера, может совершать сделки на самой бирже, используя компьютер или смартфон.

Управлять можно:



Через смартфон



Через компьютер

### Для заключения сделки на бирже:



Денежные средства клиента



Специальный счет брокера



Сделка, заключенная брокером по поручению клиента



Деньги списываются



Ценные бумаги зачисляются на счет-депо

**СЧЕТ-ДЕПО** — это специальный счет, открытый в депозитарии, на котором осуществляется учет и хранение ценных бумаг.

**ДЕПОЗИТАРИЙ** — это инфраструктурный профессиональный участник рынка ценных бумаг, который оказывает услуги по учету и переходу прав на ценные бумаги.

**ВАЖНОЕ ПРАВИЛО!** В случае, если разоряется брокер или депозитарий, кредиторы не имеют право обращать взыскание на денежные средства и ценные бумаги брокера, депозитария. Данная правовая норма справедлива в полной мере и для счетов-депо инвесторов.

## **Основные выводы**

1. *Рынок ценных бумаг является важной составляющей финансовой системы страны. Снижение инфляции и ставок по вкладам привело к тому, что многие граждане стали обращать внимание на инструменты рынка ценных бумаг.*
2. *Ценная бумага содержит обязательство (чаще всего выплатить деньги) того, кто её выдал, перед тем, кто ею владеет. В наши дни ценные бумаги всё чаще приобретают бездокументарную форму. Физические лица интересуются в основном тремя типами ценных бумаг: акциями, облигациями и инвестиционными паями.*
3. *Организованный рынок ценных бумаг — это система отношений по поводу заключения и исполнения сделок с ценными бумагами на бирже. Участниками этого рынка являются эмитенты ценных бумаг (то есть организации, выпустившие ценные бумаги и несущие обязательства по ним перед их владельцами), инвесторы (владельцы ценных бумаг), а также посредники (брокеры, дилеры, управляющие, управляющие компании, инвестиционные советники) и субъекты рыночной инфраструктуры (биржи, депозитарии, регистраторы, клиринговые организации).*
4. *Цель любого управления сбережениями — найти и определить такой способ вложения своих денежных средств, при котором обеспечивался бы минимальный риск и требуемый уровень доходности. Чем больше человек хочет получить дохода, тем более рискованные ценные бумаги ему следует покупать, что означает увеличение вероятности потерять все сбережения. Чем больше срок вложения сбережений, тем больше шансов получить доход, а не убыток.*
5. *Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС) — это брокерский счет со специальным режимом, с помощью которого для работающего по найму человека, можно получить инвестиционный*

*вычет в виде возврата налога на доходы физических лиц «НДФЛ» на сумму инвестированных средств и получать описанный ранее доход от государства по ОФЗ.*

- 6. ИИС открывается бесплатно и бессрочно, но воспользоваться налоговым вычетом можно только при условии, что инвестор не снимает деньги с ИИС в течение как минимум трех лет. Используя инвестиционный налоговый вычет максимально можно возвращать 52 тыс. рублей в год.*
- 7. Облигации федерального займа (ОФЗ) — долговые ценные бумаги, выпущенная Министерством финансов Российской Федерации. Министерство финансов, выпуская ОФЗ, привлекает средства физических лиц и обещает выплачивать проценты за пользование средствами в определенном размере.*
- 8. Прежде чем приступить к инвестированию на рынке ценных бумаг, частному инвестору необходимо составить финансовый план, накопить «подушку безопасности» и начать накапливать деньги на долгосрочные цели. Именно эти деньги стоит вкладывать в рынок ценных бумаг, используя надежные стратегии.*
- 9. Перед началом инвестирования необходимо разобраться в свойствах выбранных ценных бумаг, порядке работы компаний и размере комиссий за их услуги, а также в особенностях налогообложения.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое организованный рынок ценных бумаг (ОРЦБ)?
2. Может ли физическое лицо работать на ОРЦБ самостоятельно без подписания брокерского договора с брокером?
3. Что такое дивиденд на одну акцию?
4. Что такое облигация? Что такое облигация федерального займа ОФЗ?



5. В чем суть инвестиционного налогового вычета при использовании индивидуального инвестиционного сета (ИИС)? Можно ли на ИИС купить ОФЗ для населения (ОФЗ-н)?

## **Глава 7. Финансовые мошенничества и недобросовестные практики. Осмотрительное (ответственное) поведение граждан на финансовом рынке и защита прав потребителей финансовых услуг**

*Данная глава посвящена мошенничествам в сфере финансовых услуг и мерам, которые позволят избежать потерь или минимизировать их.*

*В первом параграфе будут рассмотрены признаки и классификация финансовых мошенничеств, подробно описаны схемы неправомерных действий в сфере сбережений, махинации с наличными деньгами и банковскими картами, мошенничества с кредитами и займами, аферы на рынке ценных бумаг и иные модели незаконных действий.*

*Во втором параграфе речь пойдет о нарушениях и недобросовестных практиках финансовых организаций, с которыми могут столкнуться потребители финансовых услуг при оформлении вкладов, кредитов и займов, при оказании страховых услуг, в процессе инвестиционно-брокерского обслуживания, а также в сфере негосударственного пенсионного обеспечения.*

*Третий параграф посвящен ответственному поведению граждан при подборе финансовой организации, а также в процессе выбора и получения финансовых услуг и продуктов. Существуют общие правила, соблюдение которых способно в значительной степени обезопасить потребителей от столкновения с недобросовестными поставщиками финансовых услуг.*

*В четвертом параграфе содержится подробная информация о защите прав потребителей финансовых услуг, организациях и обществах, в которые необходимо обращаться в ситуациях нарушениях прав потребителей на финансовом рынке, а также непосредственно о порядке обращения.*

## § 7.1 Финансовые мошенничества, признаки и классификация

Человечество изобрело множество способов приобрести, сохранить и приумножить деньги. К сожалению, способов потерять собственные деньги не меньше.

Один из наиболее распространенных способов расстаться с деньгами не по своей воле — стать жертвой мошенников.

Уголовный кодекс определяет мошенничество как **«хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием»<sup>87</sup>**. Это определение очень точно раскрывает основную опасность любого, в том числе и финансового мошенничества. Жертва мошенничества лишается имущества (в нашем случае, финансовых средств), добровольно передав его мошенникам. И лишь спустя какое-то время человек понимает, что стал жертвой обмана.

Характер преступления затрудняет как поиск преступника, так и само выявление преступления. Зачастую обманутый человек не обращается за помощью к правоохранительным органам, возлагая на себя ответственность за произошедшее, или же просто стесняясь признать себя жертвой обмана.

Почти любое мошенничество можно назвать финансовым в широком смысле этого слова. Всем мошенникам — от цыганки на вокзале до международных преступных группировок — нужны от людей в конечном счёте именно деньги или их ликвидные аналоги. В рамках этой главы будут описаны в основном случаи финансового мошенничества в узком смысле, а именно случаи мошенничества на финансовом рынке.

Финансовое мошенничество широко распространено, в той или иной степени с ним может столкнуться каждый человек, вне зависимости от того, обладает ли он крупной суммой денег или не обладает. Поэтому проявлять осмотрительность нужно при совершении любой финансовой операции.

### Мошенничество в сфере сбережений

---

87 Ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации.

**Финансовая пирамида** — способ финансового мошенничества, при котором выплата денежных средств участникам производится за счет средств, внесенных другими вкладчиками.

Наиболее известной финансовой пирамидой в России была MMM, организованная Сергеем Мавроди в 1994 году. Несмотря на то, что печальная судьба ее вкладчиков хорошо известна, новые мошеннические организации, работающие на тех же принципах, по-прежнему привлекают доверчивых граждан.

Дело в том, что финансовую пирамиду очень легко узнать, когда она уже лопнула, но вот определить действующую пирамиду — непростая задача.

Банк России выделяет такие признаки финансовой пирамиды<sup>88</sup>:

- обещание высокой доходности, в несколько раз превышающей рыночный уровень;
- агрессивная реклама в средствах массовой информации, сети Интернет с гарантией высокой доходности. Подобные заявления запрещены на фондовом рынке;
- отсутствие достоверной информации о финансовом положении организации;
- выплата денежных средств новым участникам осуществляется из денежных средств, внесенных другими вкладчиками ранее;
- отсутствие собственных основных средств, других дорогостоящих активов;
- нет точного определения деятельности организации;
- отсутствие лицензии на осуществление деятельности на финансовом рынке/информации в реестрах Банка России.

У конкретной финансовой пирамиды не обязательно будут присутствовать все эти признаки. Так, например, сегодня многие мошенники

---

<sup>88</sup> Признаки финансовой пирамиды указаны на сайте Банка России — <https://old.cbr.ru/Reception/Faq/finp>

уделяют большое внимание описанию деятельности, которую якобы ведут. Чаще всего они представляют проекты в области высоких технологий, медицины, фармацевтики и т.д., создавая у будущих жертв впечатление, что инвестиции пойдут на вполне конкретные дела. Другие же обещают доходность лишь немногим выше средней, но также действуют по принципу пирамиды.

Однако сложность определения финансовой пирамиды – лишь одна из проблем. Не меньший вклад в популярность финансовой пирамиды вносят психологические особенности людей. А именно – страсть к азартным играм.

В 2011 году выше упомянутый Сергей Мавроди, уже однажды осуждённый за мошенничество, объявил о создании нового проекта — «МММ-2011», изначально назвал новый проект «финансовой пирамидой» и предупредил о возможной потере средств в любой момент. Однако, несмотря на все предупреждения, смог привлечь деньги от граждан. Большинство инвесторов руководила надежда «успеть» получить высокую прибыль и вовремя вывести средства.

Чтобы не стать жертвой финансовой пирамиды, важно помнить, что добиться стабильной доходности значительно выше рынка невозможно. В случае, если денежные средства все-таки были размещены, и появилось хоть малейшее подозрение, что компания является финансовой пирамидой, необходимо максимально быстро забрать средства.

Для этого нужно обратиться в саму организацию с полным комплектом документов, подтверждающих передачу денег. Если требования о возврате денег проигнорированы, следует незамедлительно обратиться в правоохранительные органы по месту жительства (полиция, прокуратура). О факте обращения в правоохранительные органы необходимо оповестить мошенников (в некоторых случаях организаторы финансовой пирамиды могут вернуть средства, надеясь избежать более масштабных проблем).

С 2016 года предусмотрена как административная ответственность за привлечение денежных средств в финансовые пирамиды, а также за их

рекламу (ст. 14.62 КоАП), так и уголовная ответственность за организацию финансовых пирамид (ст. 172.2 УК РФ)<sup>89</sup>.

**Высокорисковые инвестиции.** Далеко не все компании, привлекающие средства граждан под высокий процент — финансовые пирамиды. Еще один способ расстаться с деньгами — прямые инвестиции в сомнительные предприятия. Это может быть как финансовая, так и любая другая компания, предлагающая вложить деньги в бизнес под высокий гарантированный процент. Если компания, не являющаяся банком, использует слово «вклад» в описании услуги, это сразу должно насторожить, поскольку вклады бывают только в банках. Скорее всего, это намеренная попытка ввести в заблуждение. Такая организация, как правило, действительно ведёт деятельность, однако либо объёмы деятельности не сопоставимы с объёмом инвестиций (компания привлекает значительно больше средств, чем тратит на развитие своего дела), либо компания не до конца представляет, каким именно образом она получит доход, достаточный для того, чтобы расплатиться с вкладчиками. В первом случае собственники исчезают после того, как собрали необходимую сумму. Во втором — компания объявляет себя банкротом, как только потратит все полученные деньги.

**Инвестиции как подарок.** Отдельное внимание стоит обратить на договор, который предлагает заключить компания, обещающая высокий доход. В ряде случаев вместо договора займа клиенту могут предложить оформить договор дарения, объясняя это некими налоговыми тонкостями. Подписывать такой договор не стоит ни при каких обстоятельствах, поскольку в таком случае клиент лишается прав на возврат инвестиций.

### **Мошенничества с наличными**

По данным Банка России в уже 2018 году 72% граждан активно пользовались безналичными средствами платежа. С распространением

---

89 Брошюра «Как не стать жертвой финансовой пирамиды» Москва, 2016, разработанная по контракту № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://260619.selcdn.ru/Materials/Brochure\\_piramid\\_preview.pdf](https://260619.selcdn.ru/Materials/Brochure_piramid_preview.pdf)

безналичной оплаты вопрос распознавания фальшивых купюр постепенно теряет актуальность. К тому же количество подделок не сопоставимо с объемом наличных в обороте. Например, за 3 квартал 2019 года в банковской системе нашей страны было обнаружено 10 804 поддельные купюры и монеты. И это при том, что на конец 3 квартала 2019 года в обращении у россиян было более 73 млрд купюр и монет. Кажется, риск встретить фальшивую купюру совсем не значителен.

Однако проверке денежных знаков всё же стоит уделять внимание. Во-первых, чаще всего подделывают крупные купюры. Почти 70% всех подделок — это пяти тысячные банкноты. А значит, не распознав вовремя фальшивую купюру, человек, скорее всего, потеряет большую сумму денег. Во-вторых, в банки попадают только фальшивые денежные знаки хорошего качества, которые были приняты либо банкоматом, либо кассиром в торговой точке. Низкокачественных подделок и просто бумажек, похожих на деньги («билетов банка приколов»), значительно больше.

Для того чтобы не стать жертвой фальшивомонетчиков, необходимо:

- ✓ Знать, какие купюры (в том числе памятные) имеют хождение на территории нашей страны и какие признаки подлинности они имеют. Эта информация доступна на сайте Банка России в разделе «Банкноты и монеты»<sup>90</sup>.
- ✓ Внимательно осматривать купюры вне зависимости от того, откуда они получены — из банкомата, из кассы банка, от водителя такси и т.д.
- ✓ При возникновении сомнений в подлинности купюры, которую предлагают в качестве сдачи, оплаты и т.д., обязательно просить заменить ее на другую.

---

90 Сайт Банка России, раздел «Банкноты и монеты»: [http://www.cbr.ru/cash\\_circulation](http://www.cbr.ru/cash_circulation)

- ✓ Быть бдительным и пресекать любую суету при передаче наличных денег, в том числе попытки передать деньги скрытно, в плохо освещенном месте.
- ✓ Настороженно относиться к нетипичным ситуациям, например, к просьбе неизвестных лиц разменять деньги или к предложениям поделить по-братски найденную на улице купюру.

Все эти правила применимы и к иностранной валюте. Однако сам процесс обмена валюты тоже может быть сопряжен с мошенничеством.

При обмене валюты на территории России важно помнить:

- обмен валюты может производиться только в офисе (отделении) банка, обменном пункте или банкомате, принадлежащих банку;
- за обменную операцию банк может взять комиссию (фиксированную сумму или процент от обмениваемых средств);
- для обмена валюты на сумму свыше 40 тыс. рублей банк обязан потребовать от клиента предъявить паспорт и заполнить анкету (банк попросит указать паспортные данные, номер телефона, место работы, ИНН, также в некоторых случаях может запросить справку о доходах и другие сведения).

Наиболее распространенные схемы мошенничества и недобросовестные действия при обмене валюты:

*Высокая комиссия.* Информация о комиссии не размещена на видном месте, и кассир о ней не предупреждает. Клиент узнает о комиссии только когда получает на руки меньше денег, чем ожидал. Отменить операцию, скорее всего, не получится. Единственное, что предложит кассир за бронированным стеклом – это произвести обратный обмен. Конечно, с ещё одной комиссией.

*Прилипшие купюры.* Иногда недобросовестные сотрудники обменных пунктов специально обрабатывают лотки для денег определенными составами, отчего одна или несколько купюр приклеиваются к лотку. На счетчике клиент видит правильную сумму, а вот в руки к нему попадает уже меньше денег. Если



человек пересчитывает купюры, то кассир предлагает ему лучше осмотреть лоток. «Лишние» деньги невнимательных клиентов достанутся мошеннику.

*Разные курсы.* На виду указан самый выгодный курс, однако в процессе обмена выясняется, что он действует только для больших сумм или для купюр определенного номинала, или только в первой половине дня. Клиенту же деньги поменяют по менее привлекательному тарифу.

*Обменник-однодневка.* Клиент приходит в обменный пункт с очень выгодным курсом, который открылся совсем недавно. Если сумма для обмена не большая, ее обменяют без проблем. Если же сумма крупная, кассир предупредит, что для обмена потребуется немного подождать. После того, как время ожидания вышло, клиент не обнаруживает в обменном пункте ни кассира, ни денег. Больше этот обменный пункт не откроется, а мошенники будут ждать своего следующего крупного клиента в другом месте.

Для того чтобы не стать жертвой мошенничества при обмене валюты, нужно:

- ✓ Убедиться, что обменный пункт действует легально, т.е. является операционной кассой одного из действующих банков (для этого необходимо убедиться в том, что банк с таким названием имеет лицензию Банка России <sup>91</sup> и затем удостовериться, что это подразделение действительно принадлежит данному банку).
- ✓ Досконально обсудить условия обмена (курс, комиссию) до начала операции. Если условия кажутся сложными и запутанными, то стоит напрямую спросить, какая сумма будет выдана в результате обмена.
- ✓ Внимательно пересчитать и осмотреть полученные купюры, не отходя от кассы.

### **Аферы с банковскими картами**

---

91 Проверить кредитную организацию можно на сайте Банка России в разделе «Справочник кредитных организаций (банков)»: [http://cbr.ru/fmp\\_check](http://cbr.ru/fmp_check)

Банковская карта защищает деньги от физической порчи или потери, но предоставляет злоумышленникам множество способов отнять деньги у человека, в том числе на расстоянии.

Общие правила безопасности при использовании банковских карт:

**1. ПИН-код карты** – секретная информация. Он требуется только для снятия денег в банкоматах и оплаты товаров в магазинах. Никто, даже сотрудник банка, не имеет права запрашивать эту информацию. Нельзя хранить ПИН-код рядом с картой. При вводе ПИН-кода на банкомате или терминале следует прикрывать клавиатуру рукой.

**2. CVV-код или CVC-код** должен быть известен только держателю карты. Он требуется только для совершения оплаты через Интернет. Этот код нельзя сообщать никому. По этой же причине нельзя пересылать или передавать другим людям фотографии или ксерокопии обратной стороны карты.

**3. Кража или утеря карты.** При утере карты следует немедленно сообщить об этом в банк или заблокировать карту самостоятельно через приложение банка. Многие банки сегодня позволяют блокировать карту на время — в этом случае карту не придётся перевыпускать, если карта благополучно нашлась дома на тумбочке.

**4. SMS-оповещения.** SMS-информирование позволяет контролировать все поступления и списания средств с карты. Это поможет вовремя заметить активность мошенников и сообщить о ней в банк.

**5. Подтверждение операций** по SMS значительно повышает безопасность интернет-платежей, ведь в таком случае злоумышленнику для совершения операции потребуются не только данные карты, но и доступ к мобильному телефону. Коды подтверждения также нельзя сообщать никому, в том числе и сотруднику банка.

**6. Мобильный телефон.** Следует как можно скорее уведомить банк об утере телефона, а также о блокировке или замене телефонного номера, если номер использовался для получения SMS от банка.

**7. Лимиты.** Большинство банков позволяет установить разнообразные лимиты: максимальная сумма операции без подтверждения ПИН-кодом, максимальная сумма покупок в день или в месяц, максимальная сумма снятия наличных в день или в месяц и т.д. Установка таких лимитов позволяет ограничить потери от мошенничества.

**8. Онлайн-платежи.** Для совершения онлайн-платежей рекомендуется завести отдельную карту, и зачислять на нее ровно ту сумму, которая требуется для оплаты конкретных товаров или услуг. На такой карте не стоит хранить деньги между интернет-платежами.

**9. Сумма операции.** При совершении покупки в магазине или на интернет-сайте следует внимательно проверить сумму платежа, особенно количество нолей.

Вышеперечисленные принципы помогут защититься от большого количества сценариев мошенничества. Ниже представлены наиболее характерные и популярные.

*Фишинг.* Мошенники создают копию сайта популярного магазина, сервиса или банка с похожим на оригинал адресом, начинают активно рекламировать его в Интернете или рассылать электронные письма со ссылками на созданный сайт. Цель мошенников — заставить человека ввести данные карты и код подтверждения операции на сайте-двойнике. Все введенные человеком данные либо в режиме реального времени используются на другом сайте для совершения крупной покупки, либо сохраняются мошенниками для дальнейшего использования. Для того, чтобы избежать мошенничества, необходимо внимательно проверять название сайта в адресной строке браузера. От потери крупной суммы денег защитит использование отдельной карты для онлайн-платежей.

*Звонок из службы безопасности банка.* На телефон поступает звонок якобы из службы безопасности банка, звонящий сообщает, что обнаружены мошеннические действия по карте клиента или попытка входа в интернет-банк. Далее звонящий якобы для идентификации старается собрать максимум

информации о карте и ее владельце. Если человек отказывается отвечать на вопросы, сотрудник «службы безопасности» угрожает заблокировать карту. В целях безопасности клиенту необходимо сразу прервать диалог и повесить трубку. Удостовериться, что с картой всё в порядке, можно самостоятельно позвонив в банк по телефону, указанному на банковской карте или официальном сайте банка.

*Скимминг.* Злоумышленники устанавливают на банкомат специальное оборудование — считыватель карты и накладку на клавиатуру. Это позволяет мошенникам изготовить точную копию карты и снять средства с карты жертвы. Мошенничество с банкоматом является технически сложным и затратным, поэтому встречается относительно редко. Однако стоит проявлять бдительность: каждый раз осматривать банкомат на предмет непривычных деталей, новых устройств и камер, по возможности использовать только банкоматы, которые стоят в отделениях банка.

*Мошенничество в торговых точках.* Сотрудник кафе или магазина приносит терминал для оплаты, клиент вставляет карту и вводит ПИН-код, однако оплата не происходит (например, нет связи с банком). Сотрудник предприятия приносит другой терминал, в котором оплата успешно проходит. Через некоторое время с карты клиента списывается значительная сумма. Первый терминал скопировал данные карты и позволил мошенникам самостоятельно провести операцию. Способа гарантированной защиты от данного вида мошенничества нет, однако для снижения риска рекомендуется не расплачиваться банковской картой во временных (сезонных) кафе и торговых точках, вызывающих подозрения. Также снизить размеры потерь поможет установка лимита на единовременное списание с карты и соблюдение других правил безопасности, упомянутых в начале раздела.

*Установка на смартфон программ для удаленного доступа.* Это новый вид мошенничества, суть которого заключается в том, что жертву под разными предложениями уговаривают установить на смартфон программное обеспечение, которое якобы защищает от мошеннических действий при пользовании

мобильным банкингом. В реальности программа является TeamViewer, которая предоставляет удаленный доступ к девайсу. Таким образом, злоумышленник может, действуя от имени владельца смартфона, вывести деньги через мобильный банк. Никогда не нужно устанавливать программы по настоянию посторонних людей, только официальные приложения банка.

### **Мошенничества с кредитами и займами**

При оформлении кредита важно помнить, что потребительское кредитование и выдача займов — это профессиональная деятельность. Ее могут осуществлять только банки, микрофинансовые организации, кредитные кооперативы, ломбарды, находящиеся под надзором Банка России. Иные юридические лица (компании) имеют право регулярно выдавать потребительские займы только своим сотрудникам. Ограничения на взаимное кредитование граждан не установлены, однако следует проявлять осмотрительность, беря в долг у других людей или одалживая деньги.

#### *Основные схемы мошенничества в сфере кредитов и займов.*

*Заплати и получи кредит.* Мошенники создают сайт в Интернете, где предлагают быстро получить кредит, и начинают активно его рекламировать. Человек вводит на сайте свои данные и узнает, что кредит ему одобрен. Остается одна формальность — кредитор хочет проверить карту получателя. Для этого он просит клиента перевести небольшую сумму с карты для проверки. Человек переводит деньги, однако никакого кредита не получает. Равно как не получает назад и своих денег. Как правило, речь идет о совсем небольшой сумме — от нескольких десятков до нескольких сотен рублей. Но и такая потеря нехоти для того, кто нуждается в заемных деньгах. Дополнительный риск — мошенники могут использовать указанные жертвой данные для получения реального займа на других сайтах.

*Услуги посредника.* Часто человек, которому непросто получить кредит, обращается к услугам посредников — кредитных брокеров. Они гарантируют получение кредита и просят за это определенную комиссию. Что на самом деле делает кредитный брокер? Первый вариант — брокер может разослать данные

клиента по большому количеству банков, МФО и кредитных кооперативов. Какая-то организация да согласится выдать кредит или заём (как правило, под высокий процент). Однако на деле согласие кредитора никак не зависит от того, что заявку подал брокер. Самому заемщику этот кредит тоже одобрили бы. Но он обошелся бы дешевле, ведь не пришлось бы платить брокеру. Помимо этого, массовая рассылка заявок, которую осуществляет брокер, негативно отразится на кредитной истории клиента, и в будущем ему еще сложнее будет получить кредит или заём. Второй вариант — брокер указывает ложные данные в анкете заемщика и даже готовит поддельные документы (например, справку о доходах). В таком случае вероятность получения кредита для заемщика действительно возрастает. Но при этом заемщик сам становится соучастником мошенничества.

*Избавление от долгов.* Кредит взят, но платить по нему трудно. В этом случае заемщика может привлечь предложение юристов (так называемых «раздолжнителей») списать проценты или вовсе избавиться от долгов. Оплатить работу юристов придётся вперед. Взяв плату (зачастую немалую), юристы направят шаблонные требования кредитору и, возможно, жалобы в Банк России и Роспотребнадзор. В случае, если кредитор действительно нарушил закон, проценты могут быть незначительно пересчитаны в пользу заемщика. Однако выгода, скорее всего, окажется значительно меньше, чем гонорар юристов. Но в подавляющем большинстве случаев письма юристов останутся без внимания, поскольку, во-первых, кредиторы чаще всего действуют в рамках закона, во-вторых, кредиторы и госорганы не обязаны по существу отвечать на запросы и требования посторонних граждан и организаций относительно кредита другого человека.

### **Мошенничества на рынке ценных бумаг**

Жертвами мошенников чаще всего становятся новички, впервые пробующие свои силы на рынке ценных бумаг. Пользуясь тем, что такой человек не понимает, как отличить легальную компанию на рынке ценных бумаг, мошенники создают сайт в интернете, на котором предлагают научить

торговать ценными бумагами или валютой, а затем, после завершения обучения, начать зарабатывать на этом же сайте. Такое обучение может быть как платным, так и бесплатным. Основной доход мошенники получают, когда «ученик» перечисляет на счет средства и начинает производить самостоятельные сделки. Суть мошенничества в том, что реальных сделок с ценными бумагами не происходит – площадка имитирует активность, сначала давая человеку возможность получить доход, а затем – потерять все деньги. Поле этого человека убеждают перечислить еще денег и продолжить торговлю. Забрать деньги с площадки в случае получения прибыли также проблематично, чаще всего мошенники сообщают, что это не реальные деньги, а бонусы. И чтобы получить их деньгами, необходимо продолжать торговлю в течение определенного промежутка времени.

### **Другие виды мошенничества в финансовой сфере**

Выше рассмотрены некоторые наиболее часто встречающиеся виды мошенничества на финансовых рынках. Однако на практике их значительно больше.

Банк России выделяет <sup>92</sup> виды мошенничества, свойственные всем сегментам финансового рынка.

*Кибермошенничество* объединяет мошеннические действия, связанные с дистанционным хищением средств потребителей и их персональных данных с компьютерной техники и телекоммуникационных сетей. Опасность столкнуться с кибермошенничеством есть не только при использовании банковской карты или получении займа (о чем подробнее написано выше). Таким же образом мошенники могут завладеть логином и паролем от личного кабинета банка или, например, от брокерского счета.

*«Безлицензионная» деятельность* — то есть предоставление финансовых услуг без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии). В данную категорию попадают не только финансовые пирамиды и

---

92 Концепции противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке на сайте Банка России: [https://cbr.ru/Content/Document/File/48603/concept\\_countersing\\_unfair\\_actions.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/48603/concept_countersing_unfair_actions.pdf)

кредиторы, маскирующиеся под различные финансовые организации, но и, например, форекс-диллеры<sup>93</sup>, работающие без лицензии.

## **§ 7.2 Нарушения, недобросовестные практики финансовых организаций по отношению к клиентам (потребителям финансовых услуг)**

Нарушение по отношению к клиенту финансовой организации может выражаться в заключении договора на условиях, противоречащих законодательству, или же в нарушении финансовой организацией законов или условий договора.

От нарушений следует отличать недобросовестные практики продаж финансовых услуг (они называются термином «мисселинг»). В этом случае сотрудник финансовой организации предлагает или навязывает клиенту не нужную или не ему подходящую услугу, искажая или утаивая действительные условия сделки. «Мисселинг» может быть непреднамеренным (из-за недостатка времени или низкой финансовой грамотности клиент неверно понял свойства услуги), умышленным со стороны конкретного сотрудника (в целях получения дополнительного вознаграждения с продаж) или же обусловленным недобросовестной политикой финансовой организации.

### **Вклады**

#### *Забалансовые вклады*

Банк предлагает вклад на условиях лучше, чем в среднем по рынку. Человек вкладывает крупную сумму денег в надежде на высокий доход, защищенный Агентством страхования вкладов. Однако, когда у банка отзывают лицензию, выясняется, что в Агентство страхования вкладов

---

<sup>93</sup> В данном случае под форекс-дилером понимается компания, которая оказывает посреднические услуги для своих клиентов — физических лиц при совершении сделок по купле-продаже иностранной валюты не на организованном финансовом рынке. Настоящие форекс-дилеры имеют соответствующую профессионального участника рынка ценных бумаг, выдаваемую Банком России. Следует помнить, что операции даже у легального форекс-дилера (имеющего лицензию Банка России) зачастую носят высокорисковый характер и рассчитаны на профессиональных (квалифицированных) инвесторов.



информация об этом вкладчике не поступала, либо заявленная сумма вклада меньше, чем сумма, фактически переданная в банк. Для того, чтобы оставить вклад за балансом, банк может действовать по двум схемам – либо подписать с клиентом договор на всю сумму вклада и затем вывести часть денег, подделав подпись клиента, либо изначально заключить с клиентом договор, не соответствующий требованиям законодательства — договор, подписанный неуполномоченным лицом или договор от имени другой организации (ООО с названием, похожим на название банка).

#### *Инвестиции под видом вкладов*

Ставки по вкладам в российских банках в последние несколько лет снижаются. И вкладчики ищут способ получить максимальный доход. Некоторые банки начали использовать эту потребность клиентов и предлагать тем, кто намерен открыть вклад, более выгодное «вложение средств». В этом случае сотрудник банка предлагает клиенту возможность получить доход выше, оформив договор инвестиционного страхования жизни или вложив деньги в паевой инвестиционный фонд. При этом сотрудник банка чаще всего не разъясняет отличие этих финансовых продуктов от вкладов и не предупреждает о рисках, связанных с использованием этих продуктов: например, о том, что эти средства не будут застрахованы Агентством страхования вкладов, а доходность, указанная в рекламе продукта, не гарантирована (чаще всего в рекламном проспекте указан средний доход за прошлый период, в следующие несколько лет доход может оказаться меньше).

### **Предоставление кредитов и займов**

#### *Немедленное подписание договора*

По закону у клиента есть право получить договор кредита или займа на руки, изучать его в течение пяти дней и только потом подписать. Финансовые организации практически никогда не предупреждают клиента о такой возможности, и, в некоторых случаях даже напрямую препятствуют клиенту в реализации этого права. Например, на просьбу клиента распечатать договор,

отвечают, что это невозможно по техническим причинам или предупреждают, что условия изменятся на следующий день.

### *Дополнительные услуги*

Вместе с кредитом или займом клиенту предлагают оформить дополнительные услуги — полис страхования жизни либо здоровья, юридические услуги, консультации врачей онлайн и т.п. Иногда сотрудник финансовой организации действительно рассказывает об услуге и описывает ее преимущества, но чаще услуга сразу внесена в договор кредита или займа, клиента просят просто поставить галочку напротив согласия, не разьясняя смысла этого действия. В итоге долг клиента вырастает на сумму этих услуг, а вот реальной ценности клиенту получить не удастся — он либо не знает о купленных услугах, либо не нуждается в них.

### *Займы под 0%*

Ряд микрофинансовых организаций, стремясь привлечь новых клиентов, предлагают оформить первый заём по льготной ставке или вовсе без переплаты — под 0%. Само по себе это предложение не нарушает прав потребителя, напротив, может помочь сэкономить на процентах, если заемные средства действительно нужны. Однако, как правило, в таком договоре займа прописан ряд ограничений. Самое распространенное — льготная ставка действует только при соблюдении графика погашения займа. При первой же задержке платежа на весь заём начисляются проценты по стандартной ставке.

## **Оказание страховых услуг**

### *ОСАГО с нагрузкой*

Цена полиса обязательного автострахования фиксирована, она зависит от региона, характеристик автомобиля и стажа водителя. Чтобы увеличить прибыль от продаж, сотрудник страховой компании может навязать клиенту дополнительные услуги. Например, полис страхования жизни и здоровья водителя. При этом нередки случаи, когда сотрудник страховой компании убеждает клиента, что с этого года или в этом регионе оформление дополнительного полиса обязательно и без него ОСАГО купить нельзя.

## **Негосударственное пенсионное обеспечение**

В сфере пенсионного страхования потребитель может столкнуться с недобросовестным поведением посредников, осуществляющих привлечение новых клиентов в негосударственные пенсионные фонды (далее — «НПФ»). Такой посредник либо вводит потребителя в заблуждение, убеждая его в необходимости передать накопления в НПФ из Пенсионного фонда Российской Федерации, либо скрывает от клиента, желающего заключить договор с НПФ, негативные последствия такой сделки. В результате клиент теряет накопленный инвестиционный доход при досрочной смене фонда.

## **Инвестиционно-брокерское обслуживание**

### *Активная торговля*

Доход брокерской компании складывается из комиссий за обслуживание и за сделки клиента. От выбранного тарифа и количества сделок зависит, какой доход получит компания. Поэтому многие компании намеренно стимулируют клиентов торговать как можно активнее, игнорируя при этом финансовые интересы потребителя.

### *«Псевдодоверительное» управление*

Сотрудник профессионального участника рынка ценных бумаг может предложить клиенту заключить договор на доверительное управление, однако второй стороной договора будет не та компания, в которую пришел клиент, а иностранная компания с похожим наименованием. Поскольку российская компания не осуществляет управление сама и вообще не является стороной сделки, существует угроза нарушения прав клиентов со стороны, неподконтрольной Банку России иностранной организации.

В другом варианте профессиональный участник рынка ценных бумаг заключает с клиентом договор на брокерское обслуживание и одновременно оформляет доверенность на сотрудника компании (трейдера) на совершение сделок с деньгами клиента. В этом случае компания получает полный контроль над деньгами клиента, и трейдер может совершать те сделки, которые выгодны финансовой организации, а не клиенту.

### **§ 7.3 Осмотрительное (ответственное) поведение граждан на финансовом рынке по выбору финансовой организации, финансовой услуги и оформлению (получению) такой услуги**

Можно сформулировать основные правила осмотрительного (ответственного) поведения на финансовом рынке в отношении выбора финансовой организации, финансовой услуг и ее оформления (получения), которым целесообразно следовать.

*Использовать только понятные финансовые услуги.* Финансово грамотный человек может не разбираться во всех финансовых услугах, но он пользуется только теми услугами, в которых разбирается. Перед тем, как воспользоваться новой финансовой услугой необходимо понять ее суть, основные свойства, права и обязанности сторон.

*Проверять поставщика услуг.* Все финансовые организации действуют либо на основании лицензии Банка России на осуществление того или иного вида деятельности, либо включены в один из реестров Банка России. Если название организации не знакомо клиенту, или вызывает сомнения, организацию необходимо проверить. Сделать это можно на сайте Банка России — [https://cbr.ru/fmp\\_check](https://cbr.ru/fmp_check)

*Изучить договор.* Перед заключением договора на оказание любой финансовой услуги необходимо внимательно прочитать договор, тарифы и правила оказания услуги. Часто договоры с финансовыми организациями содержат много специальных терминов. Если какой-либо термин не понятен клиенту, его смысл следует уточнить у сотрудника финансовой организации или изучить самостоятельно. Изучить договор необходимо, даже если подписания договора не избежать (например, при получении зарплатной карты), это позволит избежать лишних затрат.

*Уведомлять об изменениях.* Как правило, в договоре с финансовой организацией содержится обязанность клиента уведомлять организацию об изменении данных (фамилии, номера паспорта, телефона, адреса прописки и т.д.). Своевременное уведомление финансовой организации об изменениях

позволит защититься как от мошеннических действий (например, при утере паспорта или телефона), так и от конфликтов с финансовой организацией.

*Хранить документы.* Договоры и все другие документы, выданные при оказании услуги (дополнительные соглашения, выписки по счету, квитанции и т.д.), необходимо хранить как минимум до окончания действия договора.

## **§ 7.4 Защита прав потребителей финансовых услуг**

### **Система защиты прав потребителей финансовых услуг в России**

Защита прав потребителей финансовых услуг осуществляется как Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в рамках общей системы защиты прав потребителей, так и Банком России в рамках надзора за деятельностью участников финансового рынка. С 2019 году начал работу специализированный орган защиты прав потребителей финансовых услуг — Финансовый уполномоченный.

### **Обращение к исполнителю (поставщику) в досудебном порядке**

В случае, если клиент не согласен с действиями финансовой организации (начислением процентов по кредиту, штрафов или комиссий, размером страховой выплаты и т.д.) необходимо в первую очередь подать обращение (в электронной или письменной форме) в организацию, которая предоставляет услугу. В обращении необходимо указать фамилию, имя, отчество, номер договора, контактные данные для связи, а также изложить суть претензии в свободной форме. Финансовые организации обязаны отвечать на запросы клиентов или их законных представителей в срок до 30 дней. В случае, если разрешить конфликт с самой организацией не удалось, необходимо обратиться в уполномоченные органы.

### **Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (финансовый уполномоченный)**

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми

организациями. Обратиться к финансовому уполномоченному можно только после того, как потребитель направил обращение в саму финансовую организацию и не получил удовлетворительного ответа.

Служба Финансового уполномоченного — новая структура. Ее действие будет распространяться на различные финансовые услуги поэтапно. На начало 2020 года финансовый уполномоченный осуществляет урегулирование споров клиентов со всеми страховыми организациями (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование) и микрофинансовыми организациями.

С 1 января 2021 года финансовый уполномоченный сможет урегулировать споры со всеми кредитными организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и негосударственными пенсионными фондами.

Если у клиента возник конфликт с финансовой организацией, которая подотчетна финансовому уполномоченному, то необходимо сначала обратиться к финансовому уполномоченному и только потом заявлять требования к организации в судебном порядке.

Подать обращение можно через Личный кабинет на сайте Финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>) или на бумажном носителе (по адресу 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3).

К обращению нужно приложить копии обращения в финансовую организацию и ответа организации (при наличии), а также копии договора с финансовой организацией и иных документов, относящихся к существу требования.

### **Роспотребнадзор**

Роспотребнадзор осуществляет надзор за соблюдением прав потребителей, в том числе и потребителей финансовых услуг.

Горячая линия по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг 8-800-100-29-26 позволяет потребителям проконсультироваться или получить разъяснение круглосуточно.

В случае нарушения прав можно направить электронное обращение через сервис «Прием обращений граждан» [petition.rospotrebnadzor.ru/petition](http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition). Письменные жалобы и обращения принимают Территориальные управления Роспотребнадзора.

### **Банк России**

Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг рассматривает жалобы потребителей финансовых услуг на действия финансовых организаций.

Направить в Банк России жалобу на финансовую организацию можно через интернет-приемную Банка России [www.cbr.ru/Reception](http://www.cbr.ru/Reception) или на почтовый адрес 107016, Москва, ул. Неглинная, 12, Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

### **Саморегулируемые организации в сфере финансового рынка и другие объединения участников финансового рынка**

Саморегулируемые организации (далее — «СРО») <sup>94</sup> осуществляют надзор за деятельностью некоторых видов финансовых организаций (например, в СРО в обязательном порядке должны состоять страховые компании, МФО, участники рынка ценных бумаг). СРО разрабатывают правила работы финансовых организаций (базовые стандарты) и следят за их соблюдением членами СРО. СРО рассматривают жалобы на деятельность финансовых организаций. Узнать, в какой СРО состоит финансовая организация, можно на сайте Банка России в разделе «Саморегулируемые организации»<sup>95</sup>.

Некоторые финансовые организации (например, банки, ломбарды) не должны состоять в саморегулируемых организациях. В таком случае жалобу на действия организации можно направить в объединение или ассоциацию, членом которой является финансовая организация.

---

94 СРО действуют на основании Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

95 Сайт Банка России, раздел «Саморегулируемые организации»: [www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv\\_sro](http://www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv_sro)

## **Общественные объединения потребителей, другие общественные объединения**

Клиент финансовой организации может обратиться за помощью или консультацией в специализированную общественную организацию.

*Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (Финпотребсоюз)* оказывает помощь клиентам банков, страховых компаний, пенсионных фондов и других организаций. Получить консультацию и юридическую помощь можно по телефону 8-800-707-05-21, на сайте [www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru) или в региональном отделении организации.

*Федеральный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров* при соблюдении определенных условий выплачивает компенсации лицам, которым был причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках Российской Федерации (не более 35 тыс. рублей), формирует реестры вкладчиков и акционеров, чьи права были нарушены на финансовом и фондовом рынках, и может представлять интересы таких вкладчиков в суде, органах законодательной и исполнительной власти.

### **Обращение в суд**

Потребитель финансовых услуг имеет право на судебную защиту интересов. Защищать свои интересы в суде гражданин может как самостоятельно, так и с помощью юриста или адвоката.



# 5000₽ ПРИЗНАКИ ПОДЛИННОСТИ КУПЮРЫ



## ПРИ НАКЛОНЕ

1



Яркая блестящая горизонтальная полоса, видимая под прямым углом зрения в середине герба г. Хабаровска, при наклоне банкноты перемещается от середины изображения герба вверх или вниз.

2



На фрагменте защитной нити, выходящей на поверхность бумаги на лицевой стороне банкноты в окне фигурной формы, видны повторяющиеся изображения чисел «5000». При наклоне банкноты отдельные цифры перемещаются друг относительно друга.

3



На однотонном поле при наклоне банкноты появляются красные и зеленые полосы, которые выглядят продолжением цветных полос, наблюдаемых постоянно на более темном участке в нижней части поля.



Наблюдаемое под прямым углом в УФ-свете одноцветное свечение поля при наклоне банкноты сменяется свечением полос зеленого и красного цветов.

## НА ПРОСВЕТ

4



На полупрозрачном водяном знаке (Портрет Н.Н. Муравьева-Амурского) есть участки, как светлее, так и темнее фона бумаги, плавно переходящие друг в друга. Рядом с портретом находится светлый водяной знак — число «5000», которое имеет участки более светлые, чем остальные фрагменты водяного знака.

5



При рассматривании банкноты против источника света ниже герба г. Хабаровска наблюдается число «5000», выполненное абсолютно ровными параллельными рядами микроотверстий, неосознаваемых на ощупь.

Банкноты Банка России образца 1997 года номиналом 5000 рублей модификации 2010 года обязательны к приёму по нарицательной стоимости во все виды платежей всеми организациями, учреждениями и предприятиями, независимо от формы собственности и сферы деятельности. Банкноты номиналом 5000 рублей модификации 2010 года находятся в обращении на территории Российской Федерации наравне с банкнотами номиналом 5000 рублей образца 1997 года.

## НА ОЩУПЬ

6

Тонкие штрихи по краям купонных полей банкноты, метка для людей с ослабленным зрением и текст «БИЛЕТ БАНКА РОССИИ» имеют повышенный рельеф, воспринимаемый на ощупь.



## ПРИ УВЕЛИЧЕНИИ

7

В верхней и нижней частях декоративной ленты расположены строки с микротекстом.

8

Изображение дальнего берега р. Амур состоит из отдельных мелких графических элементов.



Банк России напоминает, что для надёжного определения подлинности банкнот необходимо проверить не менее трёх защитных признаков.

Более подробная информация об оформлении и признаках подлинности банкнот и монет Банка России размещена в сети Интернет по адресу:

<http://www.cbr.ru>

## БЕЗОПАСНЫЙ ОБМЕН ВАЛЮТ

### ОБМЕН ВАЛЮТЫ

#### АО «ВАШ БАНК»

Лицензия Банка России № 0000001

Покупка  
**62,00**  
Продажа  
**62,50**  
**БЕЗ КОМИССИИ**

**ГИБКИЙ  
ВАЛЮТНЫЙ КУРС**  
12 18 55 58  
78 85 37 42  
19 23 68 72  
**Комиссия**

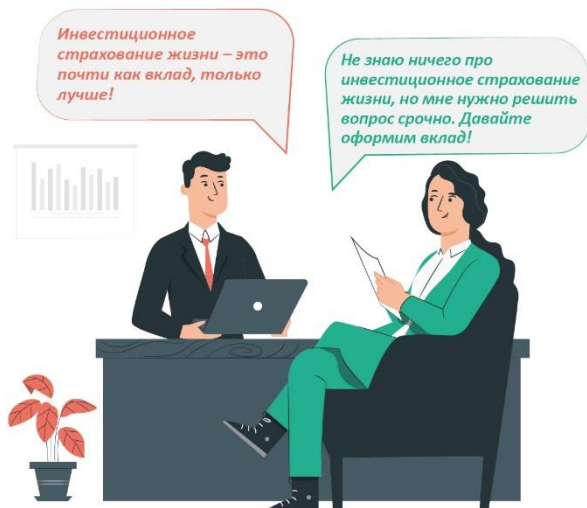


**1** Узнайте все условия обмена до начала операции.



**2** Внимательно пересчитайте и осмотрите полученные купюры, не отходя от кассы.

## ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТОЛЬКО ПОНЯТНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ!



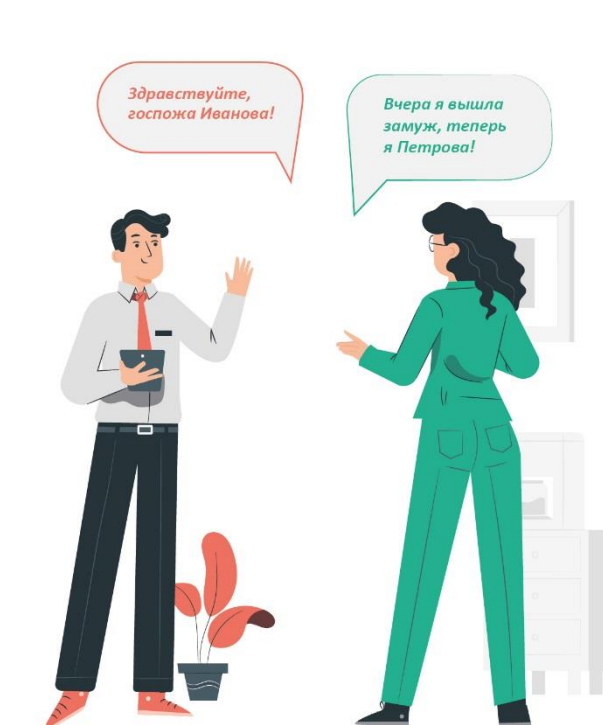
Используйте только понятные финансовые услуги!



Проверяйте финансовую организацию!



Используйте только понятные финансовые услуги!



Сообщайте финансовой организации об изменениях!



Храните документы!

## **Основные выводы**

- 1. Мошенничество — это хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием. С финансовым мошенничеством может столкнуться каждый, поэтому проявлять осмотрительность нужно при совершении любой финансовой операции.*
- 2. Финансовая пирамида — один из самых популярных способов овладения чужими деньгами. Банк России выделяет основные признаки финансовой пирамиды, знать которые необходимо, чтобы не попасться на уловки мошенников, обещающих доходы значительно выше рыночных.*
- 3. Оборот наличных денег с каждым годом уменьшается, однако мошенничества с наличными купюрами все так же имеют место быть. Следует знать простые правила взаимодействия как с российской, так и с иностранной наличностью. Сам процесс обмена валюты тоже может быть сопряжен с мошенничеством. Для того, чтобы обезопасить себя, необходимо совершать обменные операции только в официальных обменных пунктах, а также уметь ориентироваться в курсах валют.*
- 4. Существуют общие правила безопасности при использовании банковских карт. Самые популярные сценарии мошенничеств с банковскими картами — это фишинг, ложный звонок из службы безопасности банка, скимминг, мошенничества в торговых точках, установка программ удаленного доступа.*
- 5. Потребительское кредитование и выдача займов — это профессиональная деятельность. Ее могут осуществлять только банки, микрофинансовые организации, кредитные кооперативы и ломбарды, находящиеся под надзором Банка России. Основные схемы мошенничества в сфере кредитов и займов: «заплати и получи кредит», услуги посредников, избавление от долгов.*

6. Банк России определяет виды мошенничества, свойственные всем сегментам финансового рынка. Кибермошенничество объединяет мошеннические действия, связанные с дистанционным хищением средств потребителей и их персональных данных с компьютерной техники и телекоммуникационных сетей. «Безлицензионная» деятельность— то есть предоставление финансовых услуг без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии).
7. Нарушение по отношению к клиенту финансовой организации может выражаться в заключении договора на условиях, противоречащих законодательству, или же в нарушении финансовой организацией законов или условий договора.
8. Общие правила ответственного поведения граждан на финансовом рынке по выбору финансовой организации, финансовой услуги и ее оформлению можно свести к следующим: использовать только понятные финансовые услуги, проверять поставщика услуг, изучать договор, уведомлять об изменениях, хранить все документы.
9. Защита прав потребителей финансовых услуг осуществляется как Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в рамках общей системы защиты прав потребителей, так и Банком России в рамках надзора за деятельностью участников финансового рынка.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое финансовая пирамида? Какие признаки помогут ее определить?
2. Какие правила безопасности при использовании банковских карт вы знаете?

3. Что такое «мисселинг»? Чем он отличается от нарушения прав потребителя финансовой услуги?
4. Как проверить, легально ли работает та или иная финансовая организация?
5. Какие государственные организации и общественные объединения защищают права потребителей финансовых услуг?

## **Глава 8. Налогообложение граждан. Налоговые льготы**

*Данная глава знакомит читателя с основами налоговой системы Российской Федерации, основными налогами, уплачиваемыми гражданами и индивидуальными предпринимателями, а также налоговыми льготами.*

*В первом параграфе изложены основные принципы налогообложения и даны определения терминов, встречающихся в данной главе.*

*Во втором параграфе раскрыто понятие налога на доходы физических лиц, приведены ставки данного налога и случаи, в которых такой налог необходимо уплачивать.*

*Третий параграф посвящен видам и условиям получения налоговых вычетов по налогу на доходы физических лиц.*

*В четвертом параграфе описаны виды налога на имущество физических лиц, способы его расчета, порядок уплаты и виды возможных налоговых льгот для отдельных категорий граждан.*

*В пятом параграфе раскрыто понятие земельного налога и описан порядок его расчета для граждан – налогоплательщиков.*

*Шестой параграф посвящен транспортному налогу, способу его расчета в зависимости от характеристик объекта налогообложения и региона, в котором зарегистрировано транспортное средство.*

*Заключительный — седьмой параграф описывает виды налогообложения граждан, работающих не по найму, — индивидуальных предпринимателей и самозанятых.*

### **§ 8.1 Основы налоговой системы Российской Федерации**

Налогообложение — процесс установления и взимания налогов, вносимых в бюджет физическими и юридическими лицами на основании действующей налоговой системы. За счет бюджета, пополняемого налоговыми отчислениями граждан и организаций, государство обеспечивает нас общественными благами (бесплатная медицина, образование, сети дорог,

уборка мусора и многое другое). Налогообложение — важнейший элемент финансовой культуры, характерный для всех типов хозяйствования (рыночного и нерыночного).

В РФ основным документом, регламентирующим налоговые отношения, является *Налоговый кодекс Российской Федерации* (далее допустимо — «НК РФ»), устанавливающий принципы функционирования налоговой системы, виды налогов, порядки их исчисления и уплаты и многое другое.

Каждый гражданин нашей страны является *налогоплательщиком*, то есть обязан своевременно и в должном объеме уплачивать законно установленные налоги (статья 57 Конституции Российской Федерации).

Рассмотрим основные понятия, на которых базируется система налогообложения.

*Налог* — это обязательный и безвозмездный платеж, взимаемый с физических лиц и организаций в целях финансового обеспечения деятельности государства или муниципальных образований.

*Объект налогообложения* — имущество, прибыль, доход, расход или иное обстоятельство, с наличием которого у гражданина возникает обязанность по уплате налога.

*Налоговая база* — стоимостная, количественная или физическая характеристика объекта налогообложения.

*Налоговый период* — период времени, по истечении которого определяется налоговая база и рассчитывается сумма налога к уплате.

*Налоговая ставка* (или ставка налогообложения) — величина налоговых начислений на единицу измерения налоговой базы. Ставка может быть твердой, то есть фиксированной законом суммой в рублях с единицы налоговой базы, либо может быть выражена в процентах от налоговой базы.

*Налоговая декларация* — заявление налогоплательщика, заполненное от руки или в электронной форме об объектах налогообложения, доходах и расходах, налоговой базе, налоговой льготе и других обстоятельствах, являющихся основанием для расчета и уплаты налога.



*Порядок исчисления налога* — налогоплательщик самостоятельно рассчитывает сумму налога. Однако во многих случаях обязанность по исчислению суммы налога может лежать на налоговых органах или агентах (например, работодателе).

*Порядок и сроки уплаты налога* — уплата налога осуществляется одной суммой, либо в ином порядке в сроки, предусмотренные НК РФ.

*Льготы по налогу* — освобождение от уплаты налога или уменьшение суммы налога для отдельных категорий граждан (статья 407 НК РФ).

В зависимости от бюджетов, в которые поступают деньги, налоги подразделяются на федеральные, региональные и местные.

*Федеральные налоги* поступают в федеральный бюджет. Они обязательны к уплате на всей территории России, вне зависимости от конкретного региона их размер одинаков. К таким налогам относятся налог на добавленную стоимость (далее — «НДС»), налог на доход физических лиц (далее — «НДФЛ»), налог на прибыль (статья 13 НК РФ).

*Региональные налоги* поступают в региональный бюджет. Ставки региональных налогов устанавливаются нормативными актами субъектов Российской Федерации. Например, налог на имущество организаций, транспортный налог являются региональными, и в разных регионах к ним могут применяться различные налоговые ставки (статья 14 НК РФ).

*Местные налоги* уплачиваются в местный бюджет. К ним относятся налог на имущество физических лиц, земельный налог и другие налоги (статья 15 НК РФ).

Каждый гражданин нашей страны, согласно НК РФ, обязан:

- вставать на учет в налоговых органах по месту регистрации;
- законно уплачивать налоги;
- вести учет своих доходов и объектов налогообложения;
- подавать в налоговые органы по месту учета налоговые декларации в установленном порядке;

- исполнять иные обязанности, предусмотренные налоговым законодательством.

Несвоевременное исполнение обязанностей налогоплательщика грозит начислением штрафов и пеней. Задолженность по налоговым платежам может стать причиной ограничения выезда за границу и иных санкций.

«Каждый гражданин при постановке на учет в налоговые органы получает идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) — цифровой код для учета всех налогоплательщиков в стране. Используя этот номер можно узнать о наличии задолженностей по налогам. При личном визите в налоговую инспекцию, а также воспользовавшись личным кабинетом на сайте ФНС России: <https://lkfl.nalog.ru/lk/> или на портале «Госуслуги»: <https://www.gosuslugi.ru/> (для этого необходимо зарегистрироваться на портале «Госуслуги» и подтвердить свою личность в одном из Центров обслуживания пользователей портала «Госуслуги»)»<sup>96</sup>.

## **§ 8.2 Налог на доходы физических лиц (НДФЛ)**

Налогоплательщиками НДФЛ являются физические лица — налоговые резиденты, то есть лица, присутствующие на территории России более 183 дней в календарном году, а также нерезиденты, то есть те, кто имеет доход из источников в РФ и находится на территории России меньше, чем 183 дня в году. Резиденты уплачивают налог со всех источников дохода, находящихся как на территории России, так и за ее пределами. Доходы физических лиц можно разделить на несколько категорий в зависимости от характера получения, источника и по иным признакам:

---

<sup>96</sup> Просветительские и информационные материалы по финансовой грамотности (для работы с лицами пенсионного возраста, инвалидами), вторая редакция от 12 марта 2018 года, разработанные по контракту № FEFLP/FGI-4-1-5, стр. 33 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx)

- *прямые доходы* — доходы от выполнения трудовых обязанностей, предпринимательской деятельности, продажи или сдачи имущества в аренду, доходы от капитала и страховые выплаты;
- *косвенные доходы* — доходы, полученные в неденежной форме, например, оплата работодателем питания, отдыха, обучения в интересах налогоплательщика;
- *материальная выгода* возникает при купле-продаже ценных бумаг или при экономии на возврате заемных средств (выплате процентов) и т.д.

Налоговая ставка по НДФЛ рассчитывается в зависимости от типа дохода. Базовой является ставка в 13%, которую уплачивает большинство налоговых резидентов России (чаще всего через налоговых агентов, т.е. работодателей).

В марте 2020 года был принят закон<sup>97</sup> об обложении налогом 13% доходов по вкладам. НДФЛ будет уплачиваться с сумм процентов по вкладам, превышающим процент с одного миллиона рублей по ключевой ставке Банка России. Впервые уплатить налог нужно будет в 2022 году за доход, полученный в 2021 году. Налог не будет уплачиваться с процентов, полученных по вкладам (в рублях) в банках, расположенных на территории России, процентная ставка по которым не превышала 1% в течение налогового периода.

Шкала ставок НДФЛ является «плоской», то есть ставка не увеличивается с ростом доходов гражданина. В отношении некоторых источников дохода используются другие ставки. Например, повышенная ставка в 35% применяется к выигрышам и призам. Ставка 30% — в отношении доходов, полученных нерезидентами. Ставка 15% применяется к доходам в виде дивидендов, полученных нерезидентами, и 9% к аналогичным доходам резидентов, полученным до 2015 года.

---

<sup>97</sup>Федеральный закон от 01.04.2020 № 102-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Используя налоговые вычеты, можно существенно уменьшить налоговую базу по НДФЛ. Это вопрос будет подробнее рассмотрен ниже.

Налоговая база определяется отдельно по каждому виду доходов, в отношении которых может быть установлена разная процентная ставка. Учитываются все доходы, полученные как в денежной, так и в натуральной форме.

Налоговым периодом по НДФЛ считается календарный год, по истечении которого налогоплательщик или налоговый агент должен перечислить сумму налога в бюджет. Когда налоги уплачивают налоговые агенты (например, работодатель), самостоятельно подавать декларацию в налоговую службу не нужно. Но в некоторых случаях физические лица должны самостоятельно заполнять налоговые декларации и перечислять денежные средства. Например, при наличии дополнительных источников дохода или оформлении налоговой льготы (об этом подробнее речь пойдет дальше).

Заполняя налоговую декларацию, надо быть очень внимательными, поскольку:

- подать декларацию надо в установленные сроки, иначе будут начислены пени и штрафы (на данный момент декларация 3-НДФЛ должна быть сдана до 30 апреля года, следующего за отчетным);
- бланк декларации регулярно меняется, и стоит заранее озаботиться поиском актуальной версии. Ее можно взять в отделении налоговой службы, либо на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru);
- необходимо тщательно проверить все реквизиты, в частности код бюджетной классификации (КБК), которые периодически меняются, а также правильно заполнить все поля в декларации: указать корректный индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН), общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления (ОКАТО) и иную информацию, перечислить все полученные доходы.

### § 8.3 Налоговые вычеты по НДФЛ, порядок их получения и примеры расчетов

Налоговый вычет — это сумма, на которую в соответствии с законом можно уменьшить налоговую базу, то есть доход, с которого взимается НДФЛ. Получить налоговый вычет можно только с доходов, которые облагаются по ставке 13%. Оформление налогового вычета является правом налогоплательщика, но не является обязательством, а значит все необходимые документы, подтверждающие право на получение вычета, налогоплательщик должен собрать и заполнить самостоятельно.

Существует 5 видов вычетов по НДФЛ:

*Стандартные налоговые вычеты* (статья 18 НК РФ) предоставляются родителям несовершеннолетних детей, а также категориям физических лиц, перечисленным в статье 218 (п.1) НК РФ. Размер вычетов фиксирован и составляет:

- личные вычеты — 500 руб. или 3 000 руб. в зависимости от льготной категории;
- на первого и второго ребенка 1 400 руб., 3 000 руб. — на третьего и последующих, 12 000 руб. на каждого ребенка-инвалида до 18 лет, а также учащегося очной формы, аспиранта, интерна и т.д. в возрасте до 24 лет, если он является инвалидом I или II группы. Вычет предоставляется до месяца, в котором суммарный доход налогоплательщика, облагаемый налогом 13%, достиг отметки 350 000 руб.

Например, гражданка Иванова имеет четверых несовершеннолетних детей, а ее заработная плата составляет 40 000 руб. Она может получать стандартный налоговый вычет в размере 8 800 руб. (по 1 400 руб. за первых двух детей и по 3 000 руб. за третьего и четвертого) на протяжении 8-ми месяцев, поскольку именно в августе ее доход достигнет порога 350 000 руб. Таким образом, НДФЛ будет рассчитываться по схеме: (40 000 руб. – 8 800 руб.)

\* 13% = 4 056 руб. Значит, на руки Иванова будет получать 35 944 руб. вместо 34 800 руб.

*Социальные налоговые вычеты* (статья 219 НК РФ) предоставляются в следующих случаях:

- если были произведены расходы на благотворительные цели (пожертвования). Налогом не облагается размер произведенных расходов, но не более 25% от дохода в текущем налоговом периоде;
- при оплате обучения за себя и/или детей на сумму понесенных затрат, но не более 120 000 руб. (возместить можно будет 15 600 руб. (13%));
- при оплате лечения и/или покупке медикаментов (статья 219 (п.3) НК РФ), но не более 120 000 руб.;
- расходы по негосударственному пенсионному обеспечению и/или добровольному пенсионному страхованию, но не более 120 000 руб.;
- при уплате дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии по программе софинансирования пенсии на сумму понесенных затрат, но также не более 120 000 руб.

Данные вычеты не суммируются. Всего используя социальные налоговые вычеты можно вернуть налоги с суммы в 120 000 руб.

Например, в 2019 году гражданин Назаров оплатил собственное обучение в ВУЗе в размере 100 000 руб. и лечение зубов в размере 50 000 руб. При этом его ежемесячный доход составлял 50 000 руб. А сумма подоходного налога — 78 000 руб. за год. Несмотря на потраченные на обучение и лечение 150 000 руб. вернуть он сможет максимальную сумму в 15 600 руб. ( $120\,000 * 13\% = 15\,600$ ). Поскольку гражданин уплатил более 15 600 руб. подоходного налога, то вернуть эту сумму он сможет в полном объеме.

Реализовать свое право на возврат налога в связи с получением социального налогового вычета налогоплательщик может не позднее трех лет с момента уплаты НДФЛ за налоговый период, когда им были произведены социальные расходы.

На *профессиональные вычеты* (статья 221 НК РФ) могут претендовать индивидуальные предприниматели, адвокаты, нотариусы и другие специалисты, занимающиеся частной практикой, а также лица, получающие авторское вознаграждение или вознаграждение за создание, исполнение произведений искусства, литературы, науки.

*Имущественные налоговые вычеты* (статья 220 НК РФ) — самые значительные с финансовой точки зрения вычеты. Выгода, которую можно извлечь, грамотно оформив все документы, будет ощутимой.

Существуют два вида ситуаций, в рамках которых оформляется имущественный налоговый вычет:

**При продаже имущества.** Если имущество находилось в собственности более трех лет, НДФЛ не взимается. Однако если имущество было в собственности менее трех лет, закон позволяет уменьшить налогооблагаемый доход в зависимости от вида имущества:

- налоговый вычет на сумму от продажи недвижимости (дома, квартиры, комнаты, дачи, земельного участка), но не более 1 млн руб.;
- при продаже иного имущества (автомобиль, гараж) максимальная сумма налогового вычета составит 250 000 руб.

Предположим, Людмила продала за 3 200 000 руб. квартиру, которой владела два года. Если она не станет использовать свое право на получение налогового вычета, ей придется заплатить НДФЛ в размере 416 000 руб. ( $3\,200\,000 \text{ руб.} \cdot 13\% = 416\,000 \text{ руб.}$ ). Если же она оформит налоговый вычет и сократит налоговую базу на 1 000 000 руб., сумма налога будет считаться уже по-другому:  $(3\,200\,000 \text{ руб.} - 1\,000\,000 \text{ руб.}) \cdot 13\% = 286\,000 \text{ руб.}$

**При приобретении или строительстве имущества** (жилой дом, квартира, земельный участок). При этом есть два важных условия. Во-первых, жилье или участок должны находиться на территории России, а во-вторых, каждый человек может получить данный вид вычета только один раз.

Вычет состоит из двух частей:

- фактически произведенные затраты на приобретение или строительство, отделочные работы и т.д. Максимальная сумма вычета составит 2 млн руб. Важно учитывать, если расходы на приобретение имущества были меньше этой суммы, остаток не сгорает, а может быть использован в следующие годы при покупке других объектов. Особые условия существуют для супругов, которые приобретают недвижимость в совместную собственность. Оба могут воспользоваться имущественным вычетом, а, значит, максимальный вычет на семью составит 4 млн руб.
- вторая часть вычета включает расходы на погашение целевых кредитов на покупку, отделку, строительство жилья. Речь идет в первую очередь об ипотеке. При этом налоговый вычет ограничен суммой в 3 млн руб.

Подробные инструкции о получении имущественного налогового вычета при покупке недвижимости, а также все перечни документов содержатся на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru).<sup>98</sup>

*Инвестиционные налоговые вычеты* доступны гражданам, которые осуществляли следующие действия:

- 1) Получали доход от операций с ценными бумагами:
  - налоговый вычет предоставляется при реализации ценных бумаг, находившихся в собственности более трех лет;
  - максимальный размер налогового вычета определяется как произведение количества лет владения ценными бумагами и суммы, равной 3млн. руб.;
  - срок нахождения ценной бумаги в собственности исчисляется, исходя из метода реализации ценных бумаг, приобретенных первыми по времени;

---

<sup>98</sup> Раздел «Имущественный вычет при приобретении имущества» на официальном сайте Федеральной налоговой службы — [https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog\\_vichet/im\\_nv/im\\_nv\\_pi](https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/ndfl/nalog_vichet/im_nv/im_nv_pi)



- налоговый вычет не применяется при реализации ценных бумаг, учитываемых на индивидуальном инвестиционном счете (далее — ИИС).

## 2) Вносили денежные средства на свой ИИС:

- вычет предоставляется в сумме денежных средств, внесенных в налоговом периоде на ИИС, но не более 400 000 руб. за год;
- вычет предоставляется при условии, что в течение срока действия договора на ведение ИИС налогоплательщик не имел других договоров на ведение ИИС;
- в случае прекращения договора на ведение ИИС до истечения трех лет с момента открытия, сумма налога, не уплаченная в бюджет в связи с получением налогового вычета, подлежит уплате с взысканием пеней;
- вычетом можно воспользоваться при предоставлении налоговой декларации за 2015 год и позже.

## 3) Получали доход по операциям на ИИС:

- вычет предоставляется по окончании действия договора на ведение ИИС в полной сумме полученного дохода по операциям;
- вычет предоставляется при условии истечения не менее трех лет с даты заключения договора на ведение ИИС;
- налогоплательщик не может воспользоваться правом на получение данного налогового вычета, если он хотя бы один раз в период действия договора на ведение ИИС воспользовался правом на получение инвестиционного налогового вычета в сумме денежных средств, внесенных на ИИС (статья 219.1 пп. 2 п. 1 НК РФ).

Порядок предоставления вычетов предусмотрен статьей 219.1 НК РФ.

## **§ 8.4 Налог на имущество физических лиц**

Налог на имущество физических лиц обязаны уплачивать лица, в чьей собственности находится недвижимость на территории Российской Федерации.

Согласно статье 401 НК РФ (п.1 и 2) налогом на имущество физических лиц облагаются следующие объекты недвижимости:

- жилые помещения: дом, квартира, комната;
- гараж, машино-место;
- единый недвижимый комплекс<sup>99</sup>;
- объект незавершенного строительства;
- прочие здания, сооружения, помещения.

Налоговая база по налогу на имущество физических лиц определяется в зависимости от инвентаризационной или кадастровой стоимости объекта.

С 1 января 2020 года определение налоговой базы, исходя из инвентаризационной стоимости объектов налогообложения, не производится в большинстве регионов России. Инвентаризационная стоимость формируется, исходя из технических характеристик объекта: общая площадь, степень износа и т.д. При этом не учитываются иные критерии, формирующие рыночную стоимость объекта. Оценку производят органы технического учета и инвентаризации.

Кадастровая стоимость объекта (рыночная стоимость) определяется в ходе государственной кадастровой оценки независимым оценщиком согласно закону.

На сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru) можно узнать актуальные списки регионов, в которых вступил в силу закон об установлении в срок до 1 января 2020 года единой даты начала применения порядка определения налоговой базы, исходя из кадастровой стоимости объектов налогообложения.

---

<sup>99</sup> Единый недвижимый комплекс — совокупность объединенных единым назначением зданий, сооружений и иных вещей, неразрывно связанных физически или технологически, в том числе линейных объектов (железные дороги, линии электропередачи другие), либо расположенных на одном земельном участке, если в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество зарегистрировано право собственности на совокупность указанных объектов как одну недвижимую вещь (статья 133.1 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Налоговые ставки устанавливаются органами местного самоуправления и зависят от того, как исчисляется налоговая база, исходя из кадастровой или инвентаризационной стоимости недвижимого имущества. Согласно статье 406 НК РФ в первом случае будут применяться следующие ставки:

- 0,1% в отношении жилых домов, комнат, квартир и иных жилых помещений, объектов незавершенного строительства (жилых домов), недвижимых комплексов, гаражей и машино-мест, хозяйственных строений площадью не более 50 кв. м на земельных участках для личного ведения хозяйства. Например, владелец квартиры с кадастровой стоимостью в 7 млн руб. будет уплачивать налог в размере 7 000 руб. ( $7\,000\,000 * 0.1\% = 7\,000$ );
- 2% в отношении объектов, чья кадастровая стоимость превышает 300 млн руб., либо объектов, внесенных в перечни статьи 378.2 (п.7 и п.10) НК РФ;
- 0,5% в отношении иных объектов налогообложения.

Если налоговая база определяется в зависимости от инвентаризационной стоимости объектов имущества, то налоговая ставка рассчитывается по формуле: суммарная инвентаризационная стоимость объектов налогообложения, умноженная на коэффициент-дефлятор<sup>100</sup>.

При этом коэффициент меняется в зависимости от стоимости объекта налогообложения. При стоимости объектов до 300 000 руб. — до 0,1%, при стоимости от 300 000 руб. до 500 000 руб. — от 0,1% до 0,3%, свыше 500 000 руб. — от 0,3 до 2%. Например, владелец гаража с инвентаризационной стоимостью в 150 000 руб. обязан уплатить налог в размере 150 руб. ( $150\,000 * 0,1\% = 150$ ).

Налог на имущество не нужно рассчитывать самостоятельно, он уплачивается на основании налогового извещения, которое высылают

---

<sup>100</sup> Коэффициент-дефлятор — ежегодно устанавливаемый на календарный год коэффициент, учитывающий изменение потребительских цен на товары, услуги, работы в Российской Федерации в предшествующем периоде (статья 11 НК РФ).

налоговая служба. Однако лица, имеющие основания для получения льгот, должны самостоятельно подавать в налоговые органы соответствующие документы. Льготные категории граждан освобождаются от уплаты налога по одному объекту недвижимости, по остальным объектам налог оплачивается на общих основаниях.

Более подробно разберем виды льгот по налогу на имущество физических лиц. Существует два уровня льгот:

- федеральные льготы, содержащиеся в статье 407 НКРФ;
- местные льготы — дополнительные налоговые льготы, установленные местным законодательством, а в городах федерального значения (Москва, Санкт-Петербург, Севастополь) — соответствующими законами этих городов.

Федеральные льготы действуют на всей территории России вне зависимости, указаны ли они в местных законодательных документах. Получить льготу можно только на один объект по каждому из видов облагаемого налогом имущества. Это могут быть квартира или комната, жилой дом, специально оборудованное помещение (мастерская, ателье, студия и т.д.), гараж или машиноместо и т.д. Льготы не положены в отношении имущества, которое используется в предпринимательской деятельности, а также кадастровая стоимость которого превышает 300 млн руб.

Разберем на примере. Если у гражданина несколько объектов по одному виду имущества, он может сам выбрать, по какому из них заявить право на льготу. Предположим, гражданин Петров является инвалидом I группы и имеет в собственности две квартиры, кадастровая стоимость которых составляет 9 700 000 руб. и 12 050 000 руб. соответственно. Льготу Петров может получить на одну из квартир по его выбору и, конечно выбирает вторую квартиру, так как сумма налога на нее будет существенно выше.

Статья 407 НК РФ содержит полный перечень лиц, которым положены федеральные льготы.

На уровне местного самоуправления могут быть установлены дополнительные льготы, действующие строго на территории муниципального образования. С самой актуальной информацией о льготах, действующих на территориях субъектов РФ, можно ознакомиться на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru).<sup>101</sup>

Подать заявление на предоставление льготы можно несколькими способами: через личный кабинет налогоплательщика на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru), почтовым или личным обращением в налоговую инспекцию, обращением в МФЦ. Уведомить налоговые органы о возникновении права на получение льготы, а также о выбранных объектах налогообложения необходимо до 31 декабря текущего налогового периода. Если налогоплательщик относится к одной из льготных категорий, но льгота по какой-то причине не была учтена, необходимо также заново подать заявление на ее получение по установленной законом форме (приказ ФНС России от 14.11.2017 № ММВ-7-21/897).

Заявление рассматривается в течение 30 дней с момента его получения. В это время производится проверка заявленных налогоплательщиком сведений, подтверждающих право на получение льготы. В случае недостаточности предоставленной информации срок рассмотрения заявления может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем налоговые органы в обязательном порядке уведомляют граждан. По результатам рассмотрения заявления налоговая служба направляет уведомление о своем решении — предоставлении налоговой льготы, либо отказе с обязательным указанием причин.

Налоговое законодательство постоянно меняется и обновляется. Найти самую актуальную информацию, скачать актуальный бланк заявления, а также посмотреть примеры его заполнения можно на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru).<sup>102</sup>

## § 8.5 Земельный налог

---

101 Льготы по налогам на сайте Федеральной налоговой службы — <https://www.nalog.ru/rn77/service/tax>

102 Льготы по налогам на сайте Федеральной налоговой службы: <https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/nnifz/#t4>

Земельный налог уплачивается теми гражданами, в частной собственности которых находятся земельные участки, либо теми, кто владеет ими по праву пожизненного наследуемого владения или бессрочного пользования (статья 388 (п.1) НК РФ). Лица, арендующие земельные участки, данный налог не уплачивают.

Земельный налог является местным, то есть им облагаются участки, расположенные на территории муниципального образования, в котором он установлен.

Налоговая база определяется как кадастровая стоимость земельного участка по состоянию на 1 января (начало налогового периода, равного году). В случае если земля находится в собственности нескольких лиц, либо установлены различные налоговые ставки, налоговая база рассчитывается отдельно в отношении всех долей.

Налоговые ставки определяются органами местного самоуправления, но не могут превышать:

- 0,3% исходя из кадастровой стоимости в отношении земельных участков, отнесенных к землям сельскохозяйственного назначения, занятых жилищным фондом и объектами инфраструктуры жилищно-коммунального комплекса, земель, приобретенных для личного хозяйствования, садоводства, дач и т.д.;
- 1,5% в отношении других земельных участков.

Граждане уплачивают земельный налог на основании налоговой квитанции. Льготы предусмотрены законодательными актами органов муниципальных образований. Ознакомиться с ними можно на сайте [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru).<sup>104</sup>

---

103 Информация о земельном налоге на сайте Федеральной налоговой службы: [https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/zemelny/zem\\_fl\\_ip](https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/zemelny/zem_fl_ip)

104 Информация о земельном налоге на сайте Федеральной налоговой службы: [https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/zemelny/zem\\_fl\\_ip](https://www.nalog.ru/rn77/taxation/taxes/zemelny/zem_fl_ip)

## § 8.6 Транспортный налог

Транспортный налог платят владельцы зарегистрированных транспортных средств, таких как автомобили, мотоциклы, автобусы, самолеты, вертолеты, яхты, моторные лодки, снегоходы и иные наземные, воздушные и водные транспортные средства.

Транспортный налог является региональным, то есть величина, порядок и сроки уплаты налога, а также льготы и форма отчетности устанавливаются на уровне законодательной власти субъектов Российской Федерации. Глава 28 НК РФ определяет объект налогообложения, порядок исчисления налога, общие ставки налога, которые региональные власти могут увеличить максимум в десять раз, и иные параметры. Важно помнить, что налог платится в бюджет строго по месту регистрации транспортного средства. Например, владелец легкового автомобиля мощностью 200 лошадиных сил в Республике Татарстан за 12 месяцев владения транспортным средством в 2019 году уплатит в бюджет сумму в размере 10 000 руб. с применением налоговой ставки в 50 руб. Для расчёта используется следующая формула: сумма налога = налоговая база \* ставка (руб.) \* количество полных месяцев владения за год. Хозяин гидроцикла мощностью 100 лошадиных сил за тот же период владения в том же регионе уплатит налог в размере 12 500 руб. с применением налоговой ставки в 125 руб.

Налоговая база определяется в каждом случае индивидуально и зависит от характеристик транспортного средства, таких как мощность двигателя, паспортная статистическая тяга реактивных двигателей, валовая вместимость.

Налоговая декларация по транспортному налогу физическими лицами не заполняется. Налоговая служба рассчитывает сумму налога и высылает квитанцию, которую можно оплатить в банке, либо воспользовавшись мобильным приложением. На квитанции будет указан срок уплаты налога и в случае возникновения просрочки, налоговые органы будут применять штраф и начислять пени. Чаще всего официальное уведомление присылается летом, поскольку срок уплаты, который регулируется региональным

законодательством, приходится на конец года, но не может быть установлен ранее 1 ноября.

«Например, транспортный налог на легковые автомобили рассчитывается по данным, которые предоставляет ГИБДД. Обмен данными между налоговыми органами и ГИБДД осуществляется в автоматическом режиме. Поэтому в большинстве случаев не нужно самостоятельно информировать налоговые органы о приобретении, продаже транспортного средства, сообщать его технические характеристики. Налогоплательщик должен лишь проверить правильность полученного расчёта (содержится в налоговом уведомлении) и оплатить налог»<sup>105</sup>.

Информацию о возникновении основания для получения налоговых льгот необходимо своевременно предоставлять в налоговую службу.

На государственном уровне льготы распространяются на ряд транспортных средств (оборудованные автомобили для инвалидов, специальная сельскохозяйственная техника и другие). Иные льготы устанавливаются на региональном уровне. Граждане, имеющие право на льготу, при наличии нескольких объектов налогообложения, освобождаются от уплаты налога по одному из них по их выбору.

## **§ 8.7 Специальные налоговые режимы для индивидуальных предпринимателей и самозанятого населения**

Любой дееспособный совершеннолетний гражданин нашей страны может зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя (далее ИП). В таком случае на него лягут обязательства по уплате дополнительных налогов:

---

<sup>105</sup>Учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы финансового просвещения лиц пенсионного возраста, инвалидов» (вторая редакция) 2018, стр. 172, разработанное по контракту № FEFLP/FGI-4-1-5 «Повышение финансовой грамотности финансового исключенных категорий населения через механизмы информирования, консультирования и разъяснительной работы отделений Пенсионного фонда Российской Федерации, региональных органов социальной защиты, а также их территориальных органов и подведомственных организаций» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx)



- НДФЛ, если в налоговом периоде был получен доход. При применении общего налогового режима доходы ИП облагаются по стандартной процентной ставке 13%. Налоговой базой является разница между доходом от предпринимательской деятельности и профессиональными налоговыми вычетами (документально подтвержденные расходы на предпринимательство);
- НДС, если производились операции, облагаемые НДС <sup>106</sup>. Это косвенный налог, исчисление которого производится продавцом при реализации товаров и услуг;
- НДФЛ за сотрудников, в случае, если у ИП есть нанятый персонал.

Для дополнительной поддержки малого бизнеса законодательство предусматривает несколько налоговых режимов, упрощающих взаимодействие ИП с налоговой службой:

- ✓ Упрощенная система налогообложения (далее — «УСН») <sup>107</sup> заменяет сразу три налога (НДФЛ, налог на имущество физических лиц, по имуществу, используемому в предпринимательской деятельности, НДС, за исключением того, что уплачивается на таможне при ввозе товаров) и позволяет выбрать налоговую ставку 6%, если объектом налогообложения становится статья «доходы», и 15% — для объекта налогообложения «доходы минус расходы».
- ✓ Патент оформляется сроком от одного месяца до года и так же заменяет сразу три налога. Патентная система налогообложения устанавливается НК РФ, вводится законами субъектов Российской Федерации и применяется на их территориях. Существует подробный перечень видов деятельности, на которые можно

---

106 Подробнее о том, как индивидуальные предприниматели платят НДС читайте на официальном сайте Федеральной налоговой службы: [https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip\\_pay\\_taxes/nds](https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip_pay_taxes/nds)

107 Более подробная информация об УСН опубликована на официальном сайте Федеральной налоговой службы: [https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip\\_pay\\_taxes/usn](https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip_pay_taxes/usn)

оформить патент<sup>108</sup>. Например, ремонт и пошив текстильных изделий, парикмахерские и косметические услуги, химчистка, ремонт мебели, фотоателье, репетиторство, услуги по перевозке грузов и т.д. Патент выдается в течение 5 дней с момента поступления заявления, в эти же сроки приходит уведомление в случае отказа.

- ✓ Также гражданин России (для этого не нужно иметь статус ИП) может стать самозанятым и выбрать новый специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», применяемый с 2019 года. Самозанятые могут платить с доходов от деятельности только налог по льготной ставке 4 % при оказании услуг физическим лицам или 6% при оказании услуг юридическим лицам и ИП. Это позволяет легально получать доход от подработок без рисков получить штраф за незаконную предпринимательскую деятельность.<sup>109</sup>

---

108 Более подробная информация о патенте опубликована на официальном сайте Федеральной налоговой службы [https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip\\_pay\\_taxes/patent](https://www.nalog.ru/rn77/ip/ip_pay_taxes/patent)

109 Более подробная информация о налоге на профессиональный доход опубликована на сайте Федеральной налоговой службы — <https://npd.nalog.ru>

# НАЛОГИ

- федеральные
- местные
- региональные

## ФЕДЕРАЛЬНЫЕ НАЛОГИ

поступают в федеральный бюджет.

Они обязательны к уплате на всей территории РФ, вне зависимости от конкретного региона их размер одинаков. К таким налогам относятся:

- налог на добавленную стоимость (далее – НДС),
- налог на доход физических лиц (далее – НДФЛ),
- налог на прибыль (статья 13 НК РФ).

## МЕСТНЫЕ НАЛОГИ

уплачиваются в местный бюджет.

К ним относятся:

- налог на имущество физических лиц,
- земельный налог
- и другие налоги (статья 15 НК РФ).

## РЕГИОНАЛЬНЫЕ НАЛОГИ

поступают в региональный бюджет. Ставки региональных налогов устанавливаются нормативными актами субъектов РФ. Например:

- налог на имущество организаций,
- транспортный налог

*являются региональными, и в разных регионах к ним могут применяться различные налоговые ставки (статья 14 НК РФ).*



## НАЛОГОВАЯ БАЗА И НАЛОГОВЫЕ ВЫЧЕТЫ:

ПРЯМЫЕ ДОХОДЫ	КОСВЕННЫЕ ДОХОДЫ	МАТЕРИАЛЬНАЯ ВЫГОДА
<ul style="list-style-type: none"><li>доходы от выполнения трудовых обязанностей,</li><li>предпринимательской деятельности,</li><li>продажи или сдачи имущества в аренду,</li><li>доходы от капитала и страховые выплаты;</li></ul>	доходы, полученные в неденежной форме, например оплата работодателем: <ul style="list-style-type: none"><li>питания,</li><li>отдыха,</li><li>обучения в интересах налогоплательщика;</li></ul>	возникает при купле-продаже ценных бумаг или при экономии на возврате заемных средств <i>(выплате процентов) и т.д.</i>

### ИЗ НЕЕ ВЫЧИТАЮТСЯ:

- ✓ Стандартные налоговые вычеты *(статья 18 НК РФ)*
- ✓ Социальные налоговые вычеты *(статья 219 НК РФ)*
- ✓ На профессиональные вычеты *(статья 221 НК РФ)*
- ✓ Имущественные налоговые вычеты *(статья 220 НК РФ)*
- ✓ Инвестиционные налоговые вычеты *(статья 219.1 НК РФ)*

И сформированная налоговая база облагается налогом, то есть с того, что осталось после вычетов уплачивается налог:

**13%**  
стандартная ставка

или

исключения  
**35%**  
например выигрыш

## ИНВЕСТИЦИОННЫЕ НАЛОГОВЫЕ ВЫЧЕТЫ:

### Инвестиционные налоговые вычеты доступные гражданам, которые осуществляли следующие действия:

#### 1. ПОЛУЧАЛИ ДОХОД ОТ ОПЕРАЦИЙ С ЦЕННЫМИ БУМАГАМИ:



- налоговый вычет предоставляется при реализации ценных бумаг, находившихся в собственности более трех лет;
- максимальный размер налогового вычета определяется как произведение количества лет владения ценными бумагами и суммы, равной **3 млн. руб.**;
- срок нахождения ценной бумаги в собственности исчисляется, исходя из метода реализации ценных бумаг, приобретенных первыми по времени;
- налоговый вычет не применяется при реализации ценных бумаг, учитываемых на индивидуальном инвестиционном счете (далее – ИИС).

#### 2. ВНОСИЛИ ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА НА СВОЙ ИИС:



- вычет предоставляется в сумме денежных средств, внесенных в налоговый период на ИИС, но **не более 400 000 руб. за год**;
- вычет предоставляется при условии, что в течение срока действия договора на ведение ИИС налогоплательщик не имел других договоров на ведение ИИС;
- в случае прекращения договора на ведение ИИС до истечения трех лет с момента открытия, сумма налога, не уплаченная в бюджет в связи с получением налогового вычета, подлежит уплате с взысканием пеней;
- вычетом можно воспользоваться при предоставлении налоговой декларации **за 2015 год и позже**.

#### 3. ПОЛУЧАЛИ ДОХОД ПО ОПЕРАЦИЯМ НА ИИС:



- вычет предоставляется по окончании действия договора на ведение ИИС в полной сумме полученного дохода по операциям;
- вычет предоставляется при условии истечения не менее трех лет с даты заключения договора на ведение ИИС;
- налогоплательщик не может воспользоваться правом на получение данного налогового вычета, если он хотя бы один раз в период действия договора на ведение ИИС воспользовался правом на получение инвестиционного налогового вычета в сумме денежных средств, внесенных на ИИС (статья 219.1 пп. 2 п. 1 НК РФ).

## ИМУЩЕСТВЕННЫЕ НАЛОГОВЫЕ ВЫЧЕТЫ



### ПРИ ПРОДАЖЕ.

Если имущество находилось в собственности более трех лет, **НДФЛ не взимается.**



Если имущество было в собственности менее трех лет, закон позволяет уменьшить налогооблагаемый доход.

### НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ИЛИ СТРОИТЕЛЬСТВЕ ИМУЩЕСТВА:



Жилого дома



Квартиры



Земельного участка

#### Условия:



- 1 Находятся на территории РФ
- 2 Каждый человек может получить вычет только 1 раз

### Вычет состоит из двух частей:



**Затраты на приобретение или строительство, отделочные работы...**

**МАХ 2 000 000 Р.**

если расходы на приобретение имущества были меньше этой суммы, остаток не сгорает, а может быть использован в следующие годы при покупке других объектов.



Особые условия существуют для супругов, которые приобретают недвижимость в совместную собственность. Оба могут воспользоваться имущественным вычетом, а, значит, максимальный вычет на семью составит 4 000 000 р.



**МАХ 3 000 000 Р.**

включает расходы на погашение целевых кредитов на покупку, отделку, строительство жилья. Речь идет в первую очередь об ипотеке.

### НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ НА СУММУ ОТ ПРОДАЖИ НЕДВИЖИМОСТИ



**МАХ 1 000 000 Р.**

на сумму от продажи недвижимости (дома, квартиры, комнаты, дачи, земельного участка)



**МАХ 250 000 Р.**

при продаже иного имущества (автомобиль, гараж)



Предположим, Людмила продала за **3 200 000 р.** квартиру, которой владела **два года.**

Если она не станет использовать свое право на получение налогового вычета, ей придется заплатить **НДФЛ В РАЗМЕРЕ 416 000 Р.** ( $3\,200\,000 \text{ руб.} \times 13\% = 416\,000 \text{ р.}$ ). Если же она оформит налоговый вычет и сократит налоговую базу на **1 000 000 р.**, сумма налога будет считаться уже по-другому: ( $3\,200\,000 \text{ руб.} - 1\,000\,000 \text{ руб.}$ )  $\times 13\% = 286\,000 \text{ руб.}$

## **Основные выводы**

- 1. Налогообложение — процесс установления и взимания налогов, вносимых в бюджет физическими и юридическими лицами на основании действующей налоговой системы.*
- 2. В нашей стране основным документом, регламентирующим налоговые отношения, является Налоговый кодекс Российской Федерации, устанавливающий принципы функционирования налоговой системы, виды налогов, порядки их исчисления и уплаты и многое другое.*
- 3. Каждый гражданин России является налогоплательщиком, то есть обязан своевременно и в должном объеме уплачивать законно установленные налоги. Гражданин при постановке на учет в налоговые органы получает идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) – цифровой код для учета всех налогоплательщиков в стране.*
- 4. Доходы физических лиц можно разделить на несколько категорий в зависимости от характера получения, источника и по иным признакам: прямые доходы, косвенные доходы и материальная выгода. Налоговая ставка по НДФЛ рассчитывается в зависимости от типа дохода. Базовой является ставка в 13%, которую уплачивает большинство налоговых резидентов Российской Федерации, но может быть и другая ставка.*
- 5. Налоговый вычет — это сумма, на которую в соответствии с законом можно уменьшить налоговую базу, то есть доход, с которого взимается НДФЛ. Получить налоговый вычет можно только с доходов, которые облагаются по ставке 13%. Существует 5 видов вычетов по НДФЛ: стандартные налоговые вычеты, социальные налоговые вычеты, профессиональные вычеты,*

*имущественные налоговые вычеты и инвестиционные налоговые вычеты.*

- 6. Налог на имущество физических лиц обязаны уплачивать лица, в чьей собственности находится недвижимость на территории России. Налоговая база по налогу на имущество физических лиц определяется в зависимости от инвентаризационной или кадастровой стоимости объекта.*
- 7. Земельный налог уплачивается теми гражданами, в частной собственности которых находятся земельные участки, либо теми, кто владеет ими по праву пожизненного наследуемого владения или бессрочного пользования. Земельный налог является местным.*
- 8. Транспортный налог платят владельцы зарегистрированных транспортных средств, таких как автомобили, мотоциклы, автобусы, самолеты, вертолеты, яхты, моторные лодки, снегоходы и иные наземные, воздушные и водные транспортные средства. Транспортный налог является региональным.*
- 9. Гражданин может зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя (ИП). В таком случае на него лягут обязательства по уплате дополнительных налогов: НДФЛ, НДС, НДФЛ за сотрудников.*
- 10. Для дополнительной поддержки малого бизнеса законодательство предусматривает несколько налоговых режимов, упрощающих взаимодействие ИП с налоговой службой: упрощенная система налогообложения и патент.*
- 11. Также гражданин России (для этого не нужно иметь статус ИП) может стать самозанятым и выбрать новый специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», применяемый с 2019 года.*



## **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое налогообложение? Дайте определение основным понятиям системы налогообложения.
2. Какие налоги стандартно уплачивают физические лица?
3. Что такое налоговый вычет? Назовите виды налоговых вычетов.
4. Какие дополнительные налоговые обязательства несут индивидуальные предприниматели (ИП)? Опишите налоговые режимы, упрощающие взаимодействие ИП с налоговыми органами.
5. Что такое налоговые льготы? Опишите процедуру оформления налоговых льгот.

## **Глава 9(1). Пенсионное обеспечение граждан**

*Глава посвящена пенсионной системе, видам пенсий, формулам их исчисления, факторам, влияющим на итоговый размер, а также услугам ПФР и порядку их получения<sup>110</sup>.*

*Первый параграф дает базовые знания о пенсионной системе России, ее уровнях: обязательное пенсионное страхование, государственное пенсионное обеспечение, добровольное пенсионное обеспечение. Даны определения понятиям «пенсионное обеспечение» и «пенсия».*

*Второй параграф формирует представления об обязательном пенсионном страховании и его участниках: застрахованные, страхователи, страховщики. Описана схема исчисления пенсионных страховых взносов.*

*В третьем параграфе описана схема расчета страховой пенсии по старости. Даны расшифровки элементам формулы, уточнен размер фиксированной выплаты. Приведен пример расчета пенсии.*

*Четвертый параграф посвящен пенсионному возрасту — одному из критериев выхода человека на пенсию, а также изменениям на законодательном уровне, предусматривающее постепенное повышение пенсионного возраста в России.*

*В пятом параграфе рассмотрено относительно новый элемент пенсионной системы — накопительная пенсия. Перечислены способы получения пенсионных накоплений: единовременная выплата, срочная пенсионная выплата, накопительная пенсия, выплата средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего. Приведены примеры расчета размеров некоторых выплат.*

*Шестой параграф содержит перечень факторов, влияющих на размер пенсии: размер заработной платы, трудовой стаж, наличие социально значимых периодов, возраст выхода на пенсию, регион проживания.*

---

<sup>110</sup> При подготовке настоящего раздела использовались материалы, размещенные на официальном сайте Пенсионного фонда Российской Федерации: [www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru)

*Седьмой параграф посвящен процессу перехода с физических на электронные трудовые книжки, и их преимуществам.*

*В восьмом параграфе указан перечень самых достоверных источников информации об актуальных изменениях в пенсионном обеспечении.*

*В девятом параграфе перечислены услуги ПФР, не относящиеся непосредственно к пенсионному обеспечению.*

*В десятом параграфе описаны процедуры обращения в ПФР за получением государственных услуг.*

## **§ 9(1).1 Пенсионная система и уровни пенсионного обеспечения в Российской Федерации**

*Пенсионное обеспечение* — совокупность создаваемых в Российской Федерации правовых, экономических и организационных институтов и норм, имеющих целью предоставление гражданам материального обеспечения в виде пенсии<sup>111</sup>.

Пенсия, в свою очередь, — это регулярная ежемесячная выплата, полагающаяся человеку при достижении пенсионных оснований, таких как: пенсионный возраст, наступление инвалидности, потеря кормильца или достижение необходимого стажа участия в системе пенсионных отношений.

Сегодня в России действует многоуровневая пенсионная система, состоящая из обязательного пенсионного страхования для трудящихся не на государственной службе, государственного пенсионного обеспечения для госслужащих и добровольных пенсий для всех желающих. Это позволяет охватить пенсионным обеспечением практически всех жителей России.

*Обязательное пенсионное страхование* (далее — «ОПС») — система мер для обеспечения работающим гражданам частичной компенсации утраченного заработка при выходе на пенсию по достижении определенного возраста, в связи с наступлением инвалидности или частичной компенсации доходов его

---

<sup>111</sup> Мосейко В.В. Генезис пенсионных систем как проявление социальной функции государства. Томский государственный педагогический университет, 2008.

родственникам по причине потери кормильца. ОПС пришло на смену «трудовой пенсии» и является мерой, принятой в 2002 году в ответ на последствия кризиса в экономике 90-х годов. По сути, это отложенная часть заработка, которая выплачивается гражданину или его иждивенцам на случай наступления пенсионных оснований<sup>112</sup>.

Выделяется три вида страховых пенсий:

- страховая пенсия по старости;
- страховая пенсия по инвалидности;
- страховая пенсия по случаю потери кормильца.

К системе обязательного пенсионного страхования также относятся накопительные пенсии.

*Государственное пенсионное обеспечение* финансируется за счет средств федерального бюджета и предоставляется особым категориям граждан (военнослужащим, лицам, пострадавшим в результате радиационных и техногенных катастроф, и другим), а также лицам, которые по жизненным обстоятельствам не способны осуществлять трудовую деятельность, не имеют трудового стажа и не могут претендовать на страховую пенсию (например, инвалиды с детства)<sup>113</sup>. В России назначаются следующие виды пенсий по государственному пенсионному обеспечению:

- пенсия за выслугу лет;
- пенсия по старости гражданам, пострадавшим в результате радиационных и техногенных катастроф и члены их семей;
- пенсия военнослужащим и членам их семей;
- пенсия участникам Великой Отечественной войны и гражданам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

---

<sup>112</sup> Регулируется Федеральным законом от 15.12.2001 №167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 №400-ФЗ «О страховых пенсиях».

<sup>113</sup> Регулируется Федеральным законом от 15.12.2001 №166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».

- пенсия гражданам из числа космонавтов и сотрудников летно-испытательного состава;
- пенсия по случаю потери кормильца в случае смерти военнослужащих, космонавтов и граждан, пострадавших в результате радиационных и техногенных катастроф;
- социальная пенсия для нетрудоспособных граждан.

*Негосударственное (добровольное) пенсионное обеспечение* осуществляется как дополнение к пенсии в рамках ОПС. Такая пенсия основана на добровольных отчислениях гражданина (или в интересах гражданина, например, со стороны работодателя) в негосударственные пенсионные фонды (далее — НПФ) на основе заключенных с ними договоров<sup>114</sup>.

## **§ 9(1).2 Основы обязательного пенсионного страхования**

Основы обязательного пенсионного страхования урегулированы Федеральным законом от 15.12.2001 №167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации».

Участниками системы обязательного пенсионного страхования являются:

1. *Застрахованные* — лица, за которых уплачиваются пенсионные взносы. Это могут быть лица, работающие по трудовому или гражданско-правовому договору; самостоятельно обеспечивающие себя работой предприниматели, адвокаты, нотариусы; лица, работающие за пределами Российской Федерации и уплачивающие взносы в ПФР, а также постоянно или временно проживающие или пребывающие на территории Российской Федерации иностранцы. Подтверждением того, что лицо застраховано в системе ОПС, является наличие у него страхового номера индивидуального лицевого счета (далее — «СНИЛС»).

---

<sup>114</sup> Регулируется Федеральным законом от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах».

2. *Страхователи* (как правило, организации, индивидуальные предприниматели, самозанятые, главы фермерских хозяйств, нотариусы, адвокаты и т.д.). Они перечисляют страховые взносы в рамках ОПС и при желании — добровольного пенсионного обеспечения, предоставляют сведения о застрахованных в Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР).

3. *Страховщики* — ПФР и НПФ. В России базовым страховщиком является ПФР, основными функциями которого являются прием взносов и формирование пенсионных прав застрахованных лиц, назначение пенсий и иных выплат. НПФ могут быть страховщиками в рамках управления средствами пенсионных накоплений.

В системе обязательного пенсионного страхования предусмотрены следующие виды выплат.

- ✓ *Страховая пенсия* — ежемесячная денежная выплата для компенсации гражданам заработной платы или другого дохода, которые они получали в период трудовой деятельности, а также компенсация дохода, который утратили нетрудоспособные члены семьи застрахованного лица в связи с его смертью. Далее более детально рассмотрен механизм расчета страховой пенсии по старости.
- ✓ *Фиксированная выплата* устанавливается дополнительно к страховой пенсии по старости или по инвалидности и зависит от вида страховой пенсии. Размер выплаты ежегодно индексируется государством.
- ✓ *Накопительная пенсия* — это ежемесячная пожизненная выплата пенсионных накоплений, сформированных за счет страховых взносов работодателей и дохода от их инвестирования. Далее накопительная пенсия рассмотрена более детально.
- ✓ *Единовременная выплата и срочная пенсионная выплата* — это другие варианты выплаты пенсионных накоплений. В отличие от варианта выплаты пенсионных накоплений в виде накопительной

пенсии (пожизненно ежемесячно), единовременная выплата осуществляется однократно, все пенсионные накопления перечисляются гражданину одной суммой. При срочной пенсионной выплате продолжительность выплаты определяет сам гражданин, но она не может быть меньше 10 лет.

*Выплата средств пенсионных накоплений* правопреемникам умершего застрахованного лица возможна на основании заявления в ПФР или НПФ с указанием правопреемников и долей, в которых между ними будут распределяться пенсионные накопления. Если заявление не было подано, то правопреемниками считаются родственники.

В случае смерти пенсионера, если погребение осуществлялось за счет средств супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего, им выплачивается *социальное пособие на погребение умерших пенсионеров*. В 2020 году размер такого пособия составлял 6 124 рубля 86 копеек.

Система ОПС основана на осуществлении обязательных выплат, производимых в ПФР страхователями за каждого работающего гражданина. Эти выплаты называются *пенсионными страховыми взносами*.

Тарифы страховых взносов определяются налоговым законодательством. Согласно ст.425 НК РФ тарифы страхового взноса (то есть величина страхового взноса на единицу измерения базы для начисления страховых взносов) составляет для обязательного пенсионного страхования 22% в пределах установленной величины базы для исчисления страховых взносов. А на суммы свыше данной базы тариф составляет 10%. Важно помнить, что обязательные страховые взносы по ОПС — это целевые взносы на пенсию. Их не стоит путать с налогом на доходы физических лиц.

Для отдельных категорий плательщиков (например, для некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в областях культуры, здравоохранения, образования, науки и др.) устанавливаются пониженные

ставки страховых взносов. Для индивидуальных предпринимателей установлен фиксированный размер взноса на ОПС в размере 32 448 рублей в случае, если величина его дохода не превышает 300 тысяч рублей. Если доходы выше, то к фиксированному размеру прибавляется 1% от суммы дохода, превышающей 300 тысяч рублей.

Размер предельной суммы устанавливается постановлениями Правительства Российской Федерации. Далее представлены изменения предельной величины базы для исчисления страховых взносов за последние 5 лет:

№№	Год, действия	Реквизиты постановления Правительства Российской Федерации	Установленный размер предельной суммы, руб.
1.	2016 год	от 26.11.2015 №1265	796 000
2.	2017 год	от 29.11.2016 №1255	876 000
3.	2018 год	от 15.11.2017 №1378	1 021 000
4.	2019 год	от 28.11.2018 №1426	1 150 000
5.	2020 год	от 06.11.2019 №1407	1 292 000

Таб. № 9(1).1 Размеры предельной величины базы для исчисления страховых взносов на ОПС в 2016–2020 годах

Пенсионное законодательство, в свою очередь, определяет принципиальные моменты того, каким образом эти средства должны распределяться. С 2014 года все страховые взносы работодателя направляются на формирование только страховой пенсии.

### § 9(1).3 Расчет размера страховой пенсии по старости

Порядок расчета размера страховой пенсии по старости — самого распространенного вида страховой пенсии - определен в Федеральном законе от 28.12.2013 №400-ФЗ «О страховых пенсиях».

Для приблизительного расчета будущей страховой пенсии можно воспользоваться следующей формулой:

$$(A \times k_1) \times B + C \times (k_2), \text{ где:}$$

*A* — индивидуальные пенсионные коэффициенты (ИПК);

*B* — стоимость индивидуального пенсионного коэффициента;



$C$  — фиксированная выплата (ФВ);

$k_1$  и  $k_2$  — премиальные коэффициенты.

Пенсионные коэффициенты зарабатываются за счет поступивших на пенсионный счет по ОПС страховых взносов. Таким образом, фиксируется каждый календарный год участия человека в распределительной пенсионной системе. Количество ИПК тем больше, чем выше официальный доход. Рассчитывается годовое количество пенсионных коэффициентов как отношение уплаченных взносов на страховую пенсию (по тарифу 16%) к максимальной взносооблагаемой базе (по такому же тарифу), умноженное на 10. Предельное количество ИПК, которое можно заработать в 2020 г., составляет 9,57. Со следующего года этот максимум достигнет 10.

Стоимость пенсионного коэффициента ежегодно меняется и в 2020 году составляет 93 рубля<sup>115</sup>.

По состоянию на 01.01.2020 размер фиксированной выплаты к страховой пенсии по старости составлял 5686 руб. 25 коп. в месяц. Кроме того, для разных категорий получателей пенсии размер фиксированной выплаты мог быть и выше

Стоимость ИПК и фиксированной выплаты можно увеличить за счет премиальных коэффициентов, возникающих при отсрочке обращения за назначением пенсии. Если выйти на пенсию на 5 лет позже, прибавка составит 40%, а если на предельные 10 лет, то выплаты увеличатся в 2 раза. Накопить коэффициенты можно и за счет социально значимой деятельности. К примеру, 1,8 коэффициента будет начислено за год ухода за человеком, достигшим 80 лет или за инвалидом I группы либо ребенком-инвалидом. За год ухода за первым ребенком до достижения им 1,5 лет один из родителей также получит пенсионный коэффициент 1,8. За уход за вторым ребенком до достижения им 1,5 лет коэффициент удвоится, а за уход за третьим или четвертым — утроится.

---

<sup>115</sup>Подробнее см. Федеральный закон от 03.10.2018 № 350-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам назначения и выплаты пенсий».

Повышенные коэффициенты предусмотрены и в других особо ценных для государства случаях.

Помимо этого, предусмотрен повышенный размер фиксированной выплаты для отдельных категорий граждан: пенсионеров, достигших 80-летнего возраста, жителей Крайнего Севера и приравненных районов, лиц с инвалидностью I группы.

Узнать размер будущей страховой пенсии можно в личном кабинете на сайте ПФР, где размещена информация о страховых взносах, количестве пенсионных коэффициентов и т.д. Также получить эту информацию можно в территориальном отделении ПФР по месту жительства или сформировать запрос на едином портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

На сайте ПФР размещен пенсионный калькулятор, позволяющий примерно оценить пенсионные права гражданина с учетом ключевых факторов, влияющих на размер пенсии.

Пол	Мужской
Год рождения	
Сколько лет Вы проходили/планируете проходить военную службу по призыву?	0 0 0 лет мес. дней
Сколько детей Вы планируете иметь? (с учётом уже имеющихся)	0
Сколько лет Вы планируете осуществлять уход за каждым из детей? (с учётом уже имеющихся)	0
Сколько лет Вы предполагаете ухаживать за нетрудоспособными гражданами: инвалидами I группы, ребёнком-инвалидом, гражданином, достигшим возраста 80 лет и при этом не работать? (с учётом уже имеющихся периодов ухода за нетрудоспособными гражданами)	0 0 0 лет мес. дней
Сколько лет после возникновения права на страховую пенсию Вы готовы не обращаться за её назначением?	0
Вы планируете работать	<input checked="" type="radio"/> Наймным работником <input type="radio"/> Самозанятым гражданином <input type="radio"/> Наймным работником и самозанятым гражданином
Ваш предполагаемый стаж в качестве наёмного работника	0
Ваша официальная зарплата (рублей в месяц, в ценах 2020-го года до вычета НДФЛ)	0
<input type="button" value="Рассчитать"/>	

Рис.9(1).1 Пенсионный калькулятор ПФР:

<http://www.pfrf.ru/eservices/calc>

Пример:

Рассчитаем страховую пенсию женщине, чья официальная заработная плата составляет 50 000 рублей в месяц (600 000 рублей в год), а страховой стаж — 30 лет. Заметим также, что предельный размер взносооблагаемой базы в 2020 г. составляет 1 292 000 рублей.

1. Рассчитаем сумму страховых взносов по тарифу 22% (16% на страховую пенсию и 6% на солидарную).  $600\,000 \text{ рублей} \times 22\% = 132\,000 \text{ рублей}$ , в т.ч.: 96 000 рублей на страховую пенсию и 36 000 рублей на солидарную часть.

2. Сравним взносы на страховую пенсию с их максимально возможной для 2020 г. величиной.  $1\,292\,000 \text{ рублей} \times 16\% = 206\,720 \text{ рублей}$ ;  $96\,000 \text{ рублей} \div 206\,720 \text{ рублей} = 0,464$ .

3. Рассчитаем количество пенсионных коэффициентов, умножив предыдущий результат на 10 и на страховой стаж.  $0,464 \times 10 = 4,64$ ;  $4,64 \times 30 \text{ лет} = 139,32$ .

4. Рассчитаем общую стоимость пенсионных коэффициентов.  $139,32 \times 93 \text{ рубля} = 12\,956,66 \text{ рубля}$ .

5. Вычислим страховую пенсию по старости, прибавив фиксированную выплату.  $12\,956,66 \text{ рубля} + 5686,25 \text{ рубля} = 18\,642,91 \text{ рубля}$ .

## **§ 9(1).4 Пенсионный возраст**

Одним из критериев получения страховой пенсии по старости является достижение пенсионного возраста. С 1932 по 2018 год включительно этот возраст составлял 55 лет для женщин, 60 — для мужчин. Возраст выхода на пенсию закреплен в Федеральном законе от 28.12.2013 №400-ФЗ «О страховых пенсиях» и Федеральном законе от 15.12.2001 №166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении».

Ухудшение демографической ситуации (снижение числа лиц трудоспособного возраста) в сочетании с постепенным увеличением продолжительности жизни населения неизбежно приводят к невозможности обеспечить достойный уровень пенсий. Для изменения сложившейся ситуации

федеральным законом от 03.10.2018 №350-ФЗ были внесены изменения, предусматривающие постепенное повышение пенсионного возраста в России.

По истечении переходного периода в 2028 году возраст, начиная с которого, граждане смогут получать пенсию, будет повышен на 5 лет и составит 65 лет для мужчин и 60 лет для женщин. В течение переходного периода возраст выхода на пенсию для граждан, родившихся с 1959 по 1968 годы, будет увеличиваться постепенно. Повышение пенсионного возраста коснулось, прежде всего, страховой пенсии по старости (включая страховую пенсию в период замещения должностей государственной и муниципальной службы), а также отдельных категорий граждан, предоставление пенсий которым предусмотрено законом «О государственном пенсионном обеспечении» (например, нетрудоспособных граждан, получающих социальную пенсию).

Порядок постепенного увеличения возраста, по достижении которого возникает право на пенсию, закреплен в приложениях к законам «О страховых пенсиях» и «О государственном пенсионном обеспечении».

Изменения пенсионного возраста не коснулись пенсии по инвалидности и по потере кормильца, а также большинства категорий граждан, имеющих право на досрочный выход на пенсию. К ним относятся, в том числе, лица, которым пенсия назначается ранее в связи с работой в тяжелых, опасных и вредных условиях труда (например, рабочие и мастера на лесозаготовке, водители общественного транспорта, спасатели, летчики-испытатели).

Также повышение общеустановленного пенсионного возраста практически не затрагивает работников, которым пенсия назначается за специальный стаж, они на прежних условиях сохраняют право досрочного выхода на пенсию. К таким работникам, в том числе, относятся педагоги, врачи, артисты балета, цирковые гимнасты, оперные певцы и некоторые другие. Требования к выслуге лет в зависимости от конкретной профессии составляет от 25 до 30 лет. Но если специального стажа не хватает, работникам указанных

профессий придется зарабатывать права на страховую пенсию с учетом общеустановленного пенсионного возраста.

Досрочно право на получение пенсии предоставляется также по состоянию здоровья (например, лицам, имеющим инвалидность по зрению, опекунам лиц, имеющих инвалидность, женщинам, родившим пять и более детей, в связи с радиационными или техногенными катастрофами).

Федеральным законом от 03.10.2018 года №350-ФЗ в пенсионное законодательство было введено понятие «граждане предпенсионного возраста». Под *предпенсионным возрастом* понимается предшествующий назначению пенсии по старости возрастной период продолжительностью до 5 лет. Для «предпенсионеров» федеральными законами предусмотрен ряд мер поддержки, в том числе:

- штрафы для работодателя за необоснованный отказ в приеме на работу или увольнение (ст. 144.1 Уголовного кодекса Российской Федерации);
- два рабочих дня в год нахождение диспансеризации (ст. 185.1 Трудового кодекса Российской Федерации);
- увеличенный до 12 месяцев период выплаты пособия по безработице (ст. 34.2 Федерального закона №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»), при этом максимальный размер пособия с 2019 года для граждан предпенсионного возраста был увеличен с 4,9 тысяч рублей до 11,3 тысяч рублей;
- освобождение от уплаты налога на имущество в отношении одного объекта объекта и земельного налога на «6 соток» (ст. 391, 407 НК РФ).

Кроме того, субъекты Российской Федерации вправе вводить дополнительные меры поддержки и активно используют различные способы упрощения адаптации населения к новым «правилам игры». Так, например, в отдельных регионах можно встретить такие дополнительные меры поддержки,

как бесплатный проезд на общественном транспорте, скидки при оплате услуг ЖКХ и т.д.

### **§ 9(1).5 Накопительная пенсия**

Накопительная пенсия — относительно новый элемент в пенсионной системе России. Данное понятие появилось в российском законодательстве в начале 2000-х годов. Формирование пенсионных накоплений должно было позволить гражданину дополнительно повлиять на размер своей пенсии, увеличить его. Эти средства не направлялись на выплату текущих пенсий пенсионерам, а аккумулировались на личном пенсионном счете застрахованного лица.

Начиная с 2014 года уплата обязательных отчислений на накопительную пенсию вовсе прекратилась — весь тариф страховых взносов стал направляться на финансирование страховой пенсии. Но осталась возможность добровольного формирования пенсионных накоплений — посредством активного участия в программе государственного софинансирования и перечисления средств (или части средств) материнского капитала на пенсионный счет.

Несмотря на мораторий, уже сформированные средства пенсионных накоплений продолжают инвестироваться на финансовом рынке России. Причем на них распространяется государственная система гарантирования прав застрахованных лиц. Эта программа защищает от банкротства пенсионных фондов и не позволяет снижать сумму поступивших страховых взносов, если они инвестируются в одном и том же фонде в течение минимум пяти лет. Причем каждые пять лет фиксируется еще и инвестиционный доход, увеличивая тем самым гарантируемую сумму (неснижаемый остаток) на пенсионном счете.

К пенсионным накоплениям согласно ст. 3 Федерального закона от 28.12.2013 №424-ФЗ относятся учтенные в специальной части

индивидуального лицевого счета застрахованного лица средства, сформированные за счет:

- поступивших страховых взносов на финансирование накопительной пенсии;
- дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию;
- взносов работодателя, уплаченных в пользу застрахованного лица;
- взносов на софинансирование формирования пенсионных накоплений;
- средств материнского капитала, направленных на формирование накопительной пенсии;
- результата инвестирования средств из всех перечисленных источников.

Любой обладатель пенсионных накоплений может сделать выбор: оставить средства у первоначального страховщика, то есть у государственного ПФР, либо доверить их негосударственному пенсионному фонду. В первом случае каждый также волен выбрать инвестиционный портфель государственной управляющей компаний (на сегодняшний день ей является ВЭБ). Второй вариант — доверить выбор управляющих компаний негосударственному пенсионному фонду. Информацию об управляющих компаниях и НПФ можно найти на сайтах ПФР<sup>116</sup> и Банка России<sup>117</sup>.

Сменить страховщика (пенсионный фонд) для инвестирования средств пенсионных накоплений можно лишь раз в году. В случае выбора НПФ в качестве нового страховщика помимо соответствующего заявления потребуется также заключение договора об ОПС с НПФ. Причем подписать договор со стороны такого пенсионного фонда должен его руководитель (генеральный директор или президент). Если человек раньше уже менял пенсионный фонд и решил вернуться в ПФР, то договор не заключается. Он также не заключается

---

116 Сайт Пенсионного Фонда Российской Федерации:

[http://www.pfrf.ru/grazdanam/pensions/pens\\_nak/perech\\_npf\\_uk](http://www.pfrf.ru/grazdanam/pensions/pens_nak/perech_npf_uk)

117 Сайт Банка России [http://www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv\\_coll](http://www.cbr.ru/finmarket/supervision/sv_coll)

при смене инвестиционного портфеля управляющей компании или самой компании — ведь страховщик в лице ПФР остается прежним. Во всех случаях смены страховщика заявление подается в ПФР лично, через представителя либо на портале государственных услуг<sup>118</sup> с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП).

Существует несколько вариантов получения пенсионных накоплений:

- единовременная выплата средств пенсионных накоплений;
- срочная пенсионная выплата;
- накопительная пенсия;
- выплата средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего.

**Единовременная выплата средств пенсионных накоплений** осуществляется следующим категориям:

1) лицам, которые не приобрели право на получение накопительной пенсии в соответствии со статьей 6 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 424-ФЗ - по достижении возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) — например, при отсутствии необходимого стажа и (или) количества пенсионных коэффициентов;

2) лицам, размер накопительной пенсии которых в случае ее назначения составил бы менее 5% от суммы страховой пенсии по старости (в том числе, с учетом фиксированной выплаты к страховой пенсии по старости и повышений фиксированной выплаты к страховой пенсии).

Такие граждане могут обратиться в ПФР или НПФ с заявлением о выплате им средств пенсионных накоплений одновременно.

**Срочная пенсионная выплата** осуществляется застрахованным лицам, сформировавшим пенсионные накопления за счет:

- дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию;
- взносов работодателя;

---

118 Портал госуслуг: <https://www.gosuslugi.ru>



- взносов на софинансирование формирования пенсионных накоплений;
- средств материнского капитала, направленных на формирование накопительной пенсии;
- дохода от их инвестирования.

Срочная выплата осуществляется по достижении возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) и при соблюдении условий, дающих право на страховую пенсию по старости (наличие необходимого страхового стажа и установленной величины индивидуального пенсионного коэффициента).

В соответствии с п.3 ст.5 Федерального закона от 30.11.2011 № 360-ФЗ «О порядке финансирования выплат за счет средств пенсионных накоплений» размер срочной пенсионной выплаты определяется по формуле:

$$СП = ПН / Т,$$

где СП — размер срочной пенсионной выплаты;

ПН — сумма средств пенсионных накоплений;

Т — количество месяцев периода выплаты срочной пенсионной выплаты, указанное в заявлении застрахованного лица, которое не может быть менее 120 месяцев (10 лет).

*Пример:*

*Предположим, Екатерина до 2014 года работала и ее страховые взносы частично направлялись на формирование накопительной части пенсии, также она направила часть своего материнского капитала на формирование накопительной пенсии. В результате объем ее пенсионных накоплений, включая результаты инвестирования, на сегодня составляет 450 тысяч рублей. На какой минимальный (без учета доходов от инвестирования в будущих периодах) размер срочной выплаты при минимальном сроке выплаты она может рассчитывать?*

*Ответ: размер срочной пенсионной выплаты будет рассчитан следующим образом:*

$450\,000 \text{ рублей} / 120 \text{ месяцев} = 3\,750 \text{ рублей}$

Таким образом, Екатерина в дополнение к пенсии по старости в течение 10 лет будет получать не менее 3 750 рублей.

В соответствии с ч. 2 ст. 7 Федерального закона от 28.12.2013 № 424-ФЗ «О накопительной пенсии» **размер накопительной пенсии** определяется по формуле:

$$\text{НП} = \text{ПН} / \text{T},$$

где НП — размер накопительной пенсии;

ПН — сумма средств пенсионных накоплений;

T — количество месяцев ожидаемого периода выплаты НП.

При назначении накопительной пенсии позднее приобретения права на ее получение ожидаемый период выплаты сокращается на 12 месяцев за каждый полный год, истекший со дня приобретения такого права.

Продолжительность ожидаемого периода выплаты накопительной пенсии ежегодно определяется федеральным законом на основании официальных статистических данных о продолжительности жизни мужчин и женщин в возрасте соответственно 60 и 55 лет. В 2016 году ожидаемый период составлял 234 месяца, затем каждый год увеличивался на 6 месяцев и на 2020 г. ожидаемый период выплаты накопительной пенсии, применяемый для расчета ее размера, установлен продолжительностью 258 месяцев (21,5 года).

*Пример:*

*Предположим, что Василий обратился в НПФ для назначения им выплаты накопительной пенсии в 2020 году, в возрасте 61 год. Сумма его пенсионных накоплений, с учетом результатов их инвестирования к моменту обращения составила 280 000 рублей. Какова будет его накопительная пенсия?*

*Ответ: размер накопительной пенсии будет рассчитан следующим образом:*

$$280\,000 \text{ рублей} / (258 - 12) \text{ месяцев} = 1\,138 \text{ рублей в месяц.}$$

Таким образом, Василий в дополнение к пенсии по старости в течение всей своей жизни будет ежемесячно получать 1 138 рублей.

Предусмотрена **выплата средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего**. Состав правопреемников и доли для распределения пенсионных накоплений можно определить заранее и подать соответствующее заявление в ПФР или НПФ. Получить сформированные и не выплаченные полностью пенсионные накопления возможно при любом из возможных вариантов выплаты накоплений, кроме случая, когда застрахованному уже была установлена бессрочно выплата накопительной пенсии.

Получить информацию о состоянии индивидуального лицевого счета можно:

- обратившись лично в территориальный орган ПФР или многофункциональный центр (МФЦ).
- воспользовавшись «Личным кабинетом застрахованного лица», размещенном на официальном сайте ПФР.

При обращении за данной услугой гражданин получает сведения в виде заполненной формы СЗИ-6 "Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица". В данной форме, в том числе, содержатся сведения о сумме страховых взносов на финансирование накопительной пенсии и результатах их инвестирования, общей сумме средств пенсионных накоплений.

## **§ 9(1).6 Факторы, влияющие на размер пенсии**

Рассмотрим ключевые факторы, определяющие размер пенсии, с точки зрения, возможности гражданина влиять и заранее принимать решения, направленные на увеличение своих будущих доходов.

- 1) *Размер заработной платы*

Как уже было сказано ранее, размер пенсии определяется количеством накопленных гражданином пенсионных коэффициентов, которое прямо зависит от величины заработной платы. При прогнозировании будущей пенсии необходимо принимать во внимание две важные особенности установленных правил подсчета количества коэффициентов. Во-первых, при определении количества пенсионных коэффициентов учитывается только «белая» заработная плата (тот доход, с которого работодатель уплачивает страховые взносы). Во-вторых, государством устанавливается предельное количество коэффициентов, которое человек может получить за год. Соответственно, величина пенсии при относительно высоком уровне заработка не сможет превысить пороговых значений, на которые существенно влияют решения государства. Поэтому очень важно при планировании доходов после выхода на пенсию рассматривать возможные варианты дополнения выплат в рамках пенсионного обеспечения собственными сбережениями (доходами от банковских вкладов, инвестиций в недвижимость и т.д.).

## 2) *Продолжительность трудового стажа*

Как и размер заработной платы, продолжительность трудового стажа прямо влияет на количество пенсионных коэффициентов и, соответственно, на прогноз размера пенсии. Важность получения максимального трудового стажа должна учитываться, например, при принятии решений о трудоустройстве студентов и аспирантов. При этом, как и в случае с заработной платой важно, чтобы трудовые отношения с работодателем были должным образом оформлены (заключен трудовой договор и т.д.), а период работы в организации был отражен в сведениях о трудовой деятельности (трудовой книжке).

## 3) *Наличие у застрахованного лица социально значимых периодов жизни*

К таким периодам относят военную службу по призыву, отпуск по уходу за детьми (до 1,5 лет на каждого из четырёх детей), уход за инвалидом I группы, ребенком-инвалидом и ряд других жизненных периодов, которые можно отнести к социально значимым. Все такие периоды засчитываются в общий

стаж, за большинство из них в настоящий момент предусмотрено начисление пенсионных коэффициентов в размере 1,8 в год. Максимальный коэффициент (5,4) предусмотрен за период ухода одного из родителей за третьим или четвертым ребенком до достижения каждым из них возраста полутора лет. За период ухода одного из родителей за вторым ребенком до полутора лет предусмотрено начисление пенсионных коэффициентов в размере 3,6 в год.

*4) Назначение страховой пенсии по старости позднее установленного срока*

За более позднее по сравнению с установленным законодательством возрастом обращение за пенсией предусмотрены премиальные пенсионные коэффициенты. Так, в случае обращения гражданина за назначением пенсии через 3 года после достижения пенсионного возраста, происходит увеличение фиксированной выплаты на 19% и суммы пенсионных баллов на 24%. При обращении за пенсией на 10 лет позже установленного срока фиксированная выплата увеличится в 2,11 раза, а суммарные баллы — в 2,32 раза.

*5) Наличие пенсионных накоплений и результаты их инвестирования*

В случае если в период до 2014 года гражданин формировал пенсионные накопления, то его доход после выхода на пенсию будет увеличен на размер пенсионных накоплений и результат их инвестирования.

*6) Регион проживания застрахованного лица*

Не последнюю роль при определении размера пенсии играет место проживания гражданина. Разница в среднем размере пенсий по старости между субъектами Российской Федерации достигает 2,5 раз. Самые высокие пенсии получают в северных регионах, лидирует среди которых Чукотский автономный округ, а самые низкие — в Северо-Кавказском федеральном округе. Основная причина таких различий кроется в привязке уровня пенсий к прожиточному минимуму по региону, а также к различным надбавкам, предусмотренным для работников в районах Крайнего Севера. Помимо размера страховых пенсий, на территории страны существенно различаются

дополнительные выплаты (например, отдельные регионы вводят региональные доплаты к пенсии для своих жителей) и меры поддержки пенсионеров.

Рассмотрены факторы, на которые человек может повлиять, и которые стоит учитывать при принятии решений, например, о трудоустройстве или создании семьи, рождении ребенка. При этом необходимо понимать, что существуют и факторы, на которые человек повлиять не в состоянии. К ним относятся, прежде всего, решения, принимаемые государством, например, по индексации пенсий, установлению предельного количества пенсионных коэффициентов, стоимости коэффициентов. Соответствующие риски и ограничения должны приниматься во внимание при планировании личного и семейного бюджета.

### **§ 9(1).7 Электронные трудовые книжки**

С 1 января 2020 года в России началась постепенная замена классических бумажных трудовых книжек на их электронную версию<sup>119</sup>. Введение так называемой «электронной» трудовой книжки (далее — «ЭТК») призвано повысить уровень сохранности сведений о трудовой деятельности, упростить процедуру трудоустройства для работников при взаимодействии с кадровой службой работодателя, снизить общие издержки, связанные с трудоустройством. К тому же ЭТК минимизирует ошибочные, неточные и недостоверные сведения, а также существенно облегчает дистанционное трудоустройство и оформление пенсий по данным лицевого счета без дополнительного документального подтверждения.

Переход к новому формату трудовых книжек будет осуществляться только с согласия человека. Исключение сделано для впервые трудоустраивающихся, начиная с 2021 года — им бумажные трудовые книжки выдаваться не будут.

---

<sup>119</sup>Подробнее см. Федеральный закон от 16.12.2019 № 439-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации в части формирования сведений о трудовой деятельности в электронном виде».

Остальным до конца 2020 года необходимо подать заявление работодателю в произвольной письменной форме о ведении трудовой книжки в электронном виде или о сохранении бумажной версии. Выбравшему ЭТК будет выдана на руки сохраняющую свою юридическую силу бумажная трудовая книжка. Важно ее хранить, ведь она содержит сведения о трудовой деятельности до 2020 года, в то время, как в электронной версии будут фиксироваться сведения начиная с 2020 года.

При сохранении бумажной трудовой книжки работодатель будет вносить сведения о трудовой деятельности в обе версии, в том числе для тех, кто не подадут заявления 2020 года. Также в этом случае у работника сохраняется право в последующем подать работодателю письменное заявление о ведении трудовой книжки в электронном виде. Лица, не имевшие возможности по 31 декабря 2020 года подать работодателю одно из заявлений, вправе сделать это в будущем в любое время. К таким относятся, например, работники, которые по состоянию на 31 декабря 2020 года не исполняли свои трудовые обязанности, но за которыми сохранялось место работы.

Внедрение электронных трудовых книжек требует реализации работодателями в течение 2020 года следующих мероприятий:

1) принятие или изменение локальных нормативных актов (при необходимости) с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации (при его наличии);

2) подготовка и обсуждение с уполномоченными в установленном порядке представителями работников изменений (при необходимости) в соглашения и коллективные договоры в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации;

3) обеспечение технической готовности к представлению сведений о трудовой деятельности для хранения в информационных ресурсах ПФР;

4) уведомление до 30 июня 2020 года включительно каждого работника в письменной форме об изменениях в трудовом законодательстве по формированию сведений о трудовой деятельности в электронном виде, а также

о праве работника принять решение о дальнейшем ведении бумажной трудовой книжки.

В дальнейшем сведения из электронной трудовой книжки (например, для подтверждения стажа) можно будет получить в виде бумажной выписки у работодателя (нынешнего или бывшего), в отделении ПФР или МФЦ.

### **§ 9(1).8 Источники информации об актуальных изменениях в пенсионном обеспечении**

Пенсионное законодательство довольно сложно для восприятия рядовым пользователем. По этой причине лучшим источником информации о последних изменениях может служить официальный сайт ПФР ([www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru)), а также печатные материалы (буклеты, брошюры), размещаемые в отделениях ПФР.

На сайте ПФР информация представлена как в разрезе категорий граждан (пенсионеры, предпенсионеры, будущие пенсионеры, льготники и т.д.), так и в разрезе жизненных ситуаций и отдельных вопросов (например, есть подраздел «Электронные трудовые книжки»). Для каждой категории собраны тематические материалы по актуальным вопросам, размещены видеоролики и другие информационные материалы.

В качестве жизненных ситуаций выделены:

- пенсии;
- социальные выплаты;
- СНИЛС;
- материнский капитал и другие.

Отдельно на главной странице сайта выделен раздел «Изменения в пенсионной системе». В данном подразделе собрана информация о ключевых изменениях, начиная с принятия федерального закона №350-ФЗ, положившего начало постепенному повышению пенсионного возраста.



Также на сайте предусмотрена возможность получить ответы на вопросы по телефону горячей линии в своем регионе, в социальных сетях или в онлайн-приемной ПФР.

Также можно перечислить следующие источники достоверной информации о пенсионной системе России:

- 1) Учебник «Все о будущей пенсии: для учебы и жизни» [http://www.pfrf.ru/press\\_center/advert\\_materials/~151;](http://www.pfrf.ru/press_center/advert_materials/~151;)
- 2) Интернет-ресурс «Школьникам о пенсии» <http://school.pfrf.ru/>
- 3) Официальный сайт Саморегулируемой организации «Ассоциация негосударственных пенсионных фондов «Альянс пенсионных фондов» (АНПФ) [http://all-pf.com/;](http://all-pf.com/)
- 4) Официальный сайт Саморегулируемой организации «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» (НАПФ) [http://napf.ru/;](http://napf.ru/)
- 5) Информационно-аналитический портал Лаборатория Пенсионной Реформы <http://pensionreform.ru/>

### **§ 9(1).9 Услуги ПФР, не относящиеся к пенсионному обеспечению**

ПФР оказывает целый ряд государственных услуг, напрямую не относящихся к пенсионному обеспечению. Их перечень утвержден распоряжением Правления ПФР от 12.07.2018 №352р.

Перечислим основные из них:

- 1) Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета

ПФР является органом, осуществляющим индивидуальный (персонифицированный) учет в системе обязательного пенсионного страхования. При регистрации гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета ему присваивается СНИЛС. СНИЛС нужен не только для формирования пенсии, но и для получения большинства государственных и муниципальных услуг, поскольку он выступает ключевым

идентификатором гражданина в информационных системах, используемых органами власти. В настоящий момент СНИЛС можно получить в отделениях ПФР, МФЦ или через работодателя.

## 2) Установление отдельных видов социальных выплат гражданам

ПФР является органом, ответственным за установление отдельных видов социальных выплат гражданам. Например, ежемесячные денежные выплаты, выплаты по уходу за нетрудоспособными гражданами, выплаты по уходу за детьми-инвалидами, социальное пособие на погребение умерших пенсионеров и другие.

## 3) Государственные услуги, связанные с управлением материнским капиталом

*Материнский (семейный) капитал* — это мера государственной поддержки российских семей, в которых с 2007 года родился или был усыновлен второй ребенок (а также третий, четвертый и любой следующий ребенок, если до этого право на материнский капитал не возникало или не оформлялось).

В 2020 году государственная программа материнского (семейного) капитала, благодаря инициативам Президента России и вступившему в силу новому федеральному законодательству, получила новое развитие. Программа продлена до конца 2026 года. Увеличены размеры выплат: например, 616 617 рублей для семей, в которых с 2020 года рожден или усыновлен второй ребенок. Одним из главных нововведений стало распространение программы и на первого ребенка.

В настоящий момент вводится *проактивное оформление сертификата* на материнский капитал. С 15 апреля 2020 года информация о получении семьей материнского капитала направляется в личный кабинет владельца сертификата на сайте ПФР или портале государственных услуг. Семья может распоряжаться материнским капиталом, не обращаясь за сертификатом.

На сегодняшний момент средства материнского капитала можно использовать по 4 направлениям: на обучение, приобретение жилья,

приобретение товаров и услуг для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов, а также положить в счет будущей пенсии матери. Кроме того, семьи с низким доходом могут получать ежемесячную выплату из средств материнского капитала.

ПФР предоставляет следующие государственные услуги, связанные управлением материнским капиталом:

- выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;
- рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала;
- информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части).

4) *Информирование граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»*

Долгое время сведения по гражданам указанной категории находились в ведении различных ведомств и были недоступны в оперативном режиме. Изменить данную ситуацию позволило создание *федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов»* (далее — «ФГИС ФРИ»), предусмотренной Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

*Для органов власти* ФГИС ФРИ является достоверным источником информации о данной категории населения.

*Для граждан* специально создан Личный кабинет инвалида, для входа в который необходима регистрация на портале государственных услуг и подтвержденная учетная запись. В личном кабинете можно посмотреть:

- сведения о самом гражданине, в том числе о группе и причине инвалидности;
  - информацию о программе мероприятий по медицинской, профессиональной и социальной реабилитации и абилитации (дата выдачи, срок окончания, ход исполнения);
  - сведения о мерах социальной поддержки;
  - информацию о назначенной помощи и лекарственном обеспечении;
  - сведения об освоении образовательных программ, а также об оказании услуг при содействии занятости лица, имеющего инвалидность.
- 5) *Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»*

*Единая государственная информационная система социального обеспечения (далее — «ЕГИССО»)* является информационной системой, позволяющей получать гражданам и органам власти актуальную информацию о мерах социальной поддержки, оказываемых из бюджетов всех уровней. Система была введена в эксплуатацию в 2018 году.

Граждане могут получать в системе персонализированную информацию о предоставляемых (предоставленных) мерах социальной поддержки, а также сведения о мерах социальной поддержки, на которые гражданин имеет право. Органы власти могут формировать аналитические и статистические отчеты.

### **§ 9(1).10 Процедуры обращения в ПФР за получением государственных услуг**

Обратиться в Пенсионный фонд Российской Федерации можно лично, через представителя (при наличии у него подтверждающих полномочия документов) или письменно по любому вопросу, входящему в компетенцию ПФР.

- ✓ Лично физические и юридические лица принимаются в клиентских службах ПФР, территориальных отделениях или в центральном исполнительном органе ПФР — Исполнительной дирекции в г. Москве.
- ✓ По телефону можно обратиться в информационно-справочные службы территориальных отделений ПФР, а также в Центр консультирования по круглосуточной телефонной линии.
- ✓ Выбрав вариант обращения по почте, следует указывать почтовый адрес: ул. Шаболовка, д. 4, Москва, 119991, Пенсионный фонд Российской Федерации.

Также обращение в ПФР можно отправить на официальном сайте фонда через «Личный кабинет гражданина» в разделе «Обращения граждан» <https://es.pfrf.ru/appeal> Это дает возможность в максимально комфортных условиях направить запрос в электронном виде или получить консультацию в режиме онлайн. В соответствующих полях в личном кабинете нужно заполнить требуемую информацию, выбрать получателя обращения — нужное территориальное подразделение, ввести сообщение и отправить. Ответ будет предоставлен на указанный адрес электронной почты или по почтовой связи в случае, если текст ответа будет содержать персональные данные и информацию об имущественном положении. Личный кабинет включает в себя несколько разделов практически для каждой жизненной ситуацией, связанной с выплатами из ПФР. Чтобы воспользоваться всем функционалом этого ресурса, необходима предварительная регистрация на портале государственных услуг. Но запись на прием, заказ справок и документов, поиск клиентской службы, отправление вопроса онлайн, пенсионный калькулятор, формирование платежного документа и обращения граждан — не требуют регистрации.

На сегодняшний день получить услуги, оказываемые ПФР (например, подать заявление на распоряжение материнским капиталом), можно не только

при обращении в ПФР, но и в МФЦ, а также используя Портал государственных услуг.

Помимо этого, создано специальное приложение «ПФР электронные сервисы», которое дает возможность владельцам мобильных устройств получить ключевые услуги, которые представлены на сайте ПФР в сервисе «Личный кабинет гражданина». С помощью приложения можно получить сведения о состоянии своего счета в ПФР, о назначенной пенсии или социальной выплате, размере материнского капитала, истории своих обращений в ПФР.

При этом ряд услуг, доступных через приложение, можно получить без авторизации на портале «Госуслуг». Так, с использованием службы геолокации приложение найдет ближайшую клиентскую службу ПФР или МФЦ и предоставит возможность записаться на прием. Также без регистрации можно направить обращение в ПФР и заказать нужные документы.



## ПЕНСИОННАЯ СИСТЕМА РОССИИ



### ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

#### Государственная пенсия

- ГПО за выслугу лет
- ГПО по старости
- ГПО по инвалидности
- ГПО по случаю потери кормильца

#### Социальная пенсия

- Социальная пенсия по старости
- Социальная пенсия по инвалидности
- Социальная пенсия по случаю потери кормильца
- Социальная пенсия детям, оба родителя которых неизвестны

### ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПЕНСИОННОЕ СТРАХОВАНИЕ

#### Страховая (распределительная часть)

- Страховая пенсия по старости
- Страховая пенсия по инвалидности
- Страховая пенсия по случаю потери кормильца
- Фиксированная выплата к страховой пенсии

#### Накопительная часть

- Накопительная пенсия
- Единовременная выплата средств пенсионных накоплений
- Срочная пенсионная выплата
- Выплата средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего застрахованного лица

Социальное пособие на погребение умерших пенсионеров

### ДОБРОВОЛЬНАЯ ПЕНСИЯ

#### Негосударственное пенсионное обеспечение (НПО)

#### Добровольное пенсионное страхование

Возможное, но не обязательное дополнение к системе обязательного страхования на основе добровольных взносов гражданина или работодателя

Распространяется на отдельные категории граждан: государственные служащие, граждане, имеющие особые заслуги + неработающие граждане

Распространяется на всех работающих граждан

Распространяется на граждан, за которых перечисляются добровольные взносы в негосударственные пенсионные фонды

УРОВНИ ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)



# МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ

## Сколько можно получить с 2020 г?



**466 617₽**

За первого ребенка



**616 617₽**

На второго и последующих детей

ПРОГРАММА ПО ВЫПЛАТЕ МАТЕРИНСКОГО КАПИТАЛА ПРОДЛЕНА ДО КОНЦА 2026 ГОДА

## КАК МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ?

1.



### УЛУЧШЕНИЕ ЖИЛИЩНЫХ УСЛОВИЙ

Покупка или строительство (реконструкция) жилого помещения, ипотека или жилищный кредит



### ОБРАЗОВАНИЕ

Оплата образовательных услуг, детского сада и яслей

3.



### УВЕЛИЧЕНИЕ ПЕНСИИ МАМЫ

Путем включения средств (части средств) в состав средств пенсионных накоплений



### ПРИБРЕТЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Для социальной адаптации и интеграции в общество (ИПРА) детей-инвалидов

5.



### ПОЛУЧЕНИЕ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ВЫПЛАТЫ

Предоставляется семьям с низким доходом

2.

4.

## КАК МОЖНО ПОЛУЧИТЬ?



С 15 апреля 2020 г.

Сертификат на материнский капитал оформляется автоматически (в беззаявительном порядке)






Информация о предоставлении сертификата направляется в личный кабинет на сайте Пенсионного фонда России или портале Госуслуг



# ЧТО ВЛИЯЕТ НА РАЗМЕР ПЕНСИИ?

Факторы, прямо влияющие на размер пенсии:

		
<b>1 РАЗМЕР ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ</b>	<b>2 ТРУДОВОЙ СТАЖ</b>	<b>3 СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ПЕРИОДЫ ЖИЗНИ</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Учитывается только «белая» заработная плата (<i>тот доход, с которого работодатель уплачивает страховые взносы</i>).</li><li>✓ Государством устанавливается предельное количество коэффициентов, которое человек может получить за год.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Трудовые отношения с работодателем должны быть оформлены (<i>заключен трудовой договор и т.д.</i>)</li><li>✓ Период работы в организации должен быть отражен в сведениях о трудовой деятельности (<i>трудовой книжке</i>)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Военная служба по призыву, уход за инвалидом I группы, ребенком-инвалидом - <b>1,8 «балла»</b></li><li>✓ Уход за вторым ребенком до 1,5 лет – <b>3,6 «балла»</b></li><li>✓ Уход за третьим или четвертым ребенком – <b>5,4 «балла»</b></li></ul>

Другие факторы, определяющие уровень доходов после выхода на пенсию:

## 1. НАЛИЧИЕ ПЕНСИОННЫХ НАКОПЛЕНИЙ

Если в период до 2014 года гражданин

- ✓ формировал пенсионные накопления,
  - ✓ делал дополнительные добровольные взносы,
  - ✓ использовал средства материнского капитала для формирования пенсионных накоплений,
- то его доход после выхода на пенсию будет увеличен на размер пенсионных накоплений и результат их инвестирования.

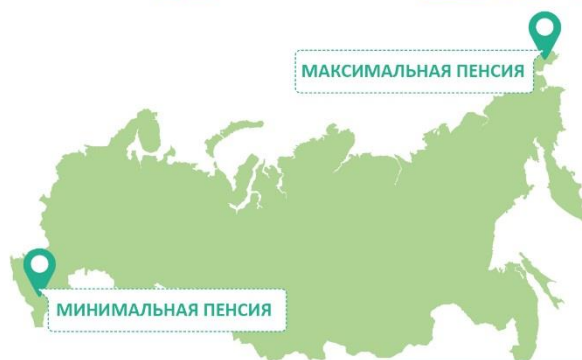


## 2. РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ

- Разница в среднем размере пенсий по старости между субъектами РФ достигает **2,5 раз**.
- Самые высокие пенсии получают в северных регионах, лидирует среди которых Чукотский автономный округ, а самые низкие – в Северо-Кавказском федеральном округе.

*Регионы могут вводить доплаты к пенсии.*

ПЕНСИЯ



www.educenter.ru

## **Основные выводы**

- 1. Пенсионная система России содержит три уровня пенсионного обеспечения: обязательное, государственное и добровольное пенсионное обеспечение.*
- 2. Основными участниками системы обязательного пенсионного страхования являются страхователи (работодатели), страховщики (ПФР и НПФ) и застрахованные (физические лица). Система ОПС основана на осуществлении обязательных выплат (пенсионные страховые взносы), производимых в ПФР страхователями за каждого работающего гражданина.*
- 3. Существуют следующие виды пенсий: страховая пенсия (по старости, по инвалидности в связи с потерей кормильца), социальная пенсия (по старости, по инвалидности в связи с потерей кормильца), государственная пенсия (по старости, по инвалидности в связи с потерей кормильца, за выслугу лет), накопительная пенсия.*
- 4. Размер будущей пенсии рассчитывается с учетом индивидуальных пенсионных коэффициентов, которые зарабатываются за счет поступивших на пенсионный счет по ОПС страховых взносов. Количество ИПК тем больше, чем выше официальный доход. Стоимость ИПК можно увеличить за счет премиальных коэффициентов, возникающих при отсрочке обращения за назначением пенсии, а также при наличии социально значимых периодов в жизни (материнство, уход за инвалидом и т.д.).*
- 5. По истечении переходного периода в 2028 году возраст, начиная с которого, граждане смогут получать пенсию, будет повышен на 5 лет и составит 65 лет для мужчин и 60 лет для женщин. Существуют категории людей, имеющие право на досрочный выход на пенсию, а также те, кого повышение пенсионного возраста не затрагивает.*

6. Начиная с 2014 года уплата обязательных отчислений на накопительную пенсию прекратилась, весь тариф страховых взносов стал направляться на финансирование страховой пенсии. Но осталась возможность добровольного формирования пенсионных накоплений — посредством активного участия в программе государственного софинансирования и перечисления средств материнского капитала на пенсионный счет.
7. Существует несколько вариантов получения пенсионных накоплений: единовременная выплата средств пенсионных накоплений, срочная пенсионная выплата, накопительная пенсия, выплата средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего.
8. С 1 января 2020 года в России началась постепенная замена классических бумажных трудовых книжек на их электронную версию. Введение так называемой «электронной» трудовой книжки призвано повысить уровень сохранности сведений о трудовой деятельности, упростить процедуру трудоустройства для работников при взаимодействии с кадровой службой работодателя, снизить общие издержки, связанные с трудоустройством.
9. Лучшим источником информации о последних изменениях может служить официальный сайт ПФР ([www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru)), а также печатные материалы (буклеты, брошюры), размещаемые в отделениях ПФР. Также ПФР оказывает услуги, не относящиеся непосредственно к пенсионному обеспечению, такие как назначение социальных выплат, услуги, связанные с управлением материнским капиталом, информирование граждан.

## **Вопросы для самоконтроля**

1. Как вы считаете, какая стратегия «обеспечения старости» конкретного человека трудоспособного возраста, не имеющего

ограничений для работы по состоянию здоровья, проживающего в вашем регионе - формирование накопительной пенсии, хранение сбережений в банках, инвестиции в недвижимость и т.д. — наиболее эффективна и почему?

2. Дайте характеристику (обоснованность, положительные и негативные последствия) основным мерам по совершенствованию пенсионной системы, принимаем государством.
3. Какова роль Пенсионного фонда Российской Федерации в системе государственного управления?
4. Как вы оцениваете перспективы формирования накопительной части пенсии в нашей стране?
5. Какой вариант использования материнского капитала и при каких условиях — вложение в жилье, образование, пенсия матери, ежемесячные выплаты и т.д. — вам кажется наиболее правильным и почему?

## **Глава 9(2). Социальное обеспечение и обслуживание граждан.**

### **Виды социальной помощи и порядок ее предоставления**

*В данной главе содержится исчерпывающая информация о предоставлении социального обеспечения и оказании социальной помощи гражданам России, рассмотрены виды социальной поддержки и порядок ее предоставления.*

*Первый параграф дает базовые знания о системе социального обеспечения в целом, представлен небольшой исторический экскурс, описано правовое регулирование, даны определения основным понятиям, перечислены стандартные меры социальной защиты.*

*Второй параграф содержит информацию об основах социального обслуживания: определены участники и принципы социального обслуживания, обозначены обстоятельства, при наличии которых человек нуждается в социальном обслуживании, приведен перечень социальных услуг по видам.*

*Третий параграф посвящен основам предоставления социальной поддержки: формы социальной помощи, категории лиц, которые могут претендовать на получение социальной поддержки, меры поддержки, предоставляемые на местах.*

*В четвертом параграфе дано определение социальному контракту, описаны возможные формы и цели помощи, типичные для страны и отдельных регионов.*

*В пятом параграфе затронут вопрос о месте социальных выплат в семейном бюджете и о том, как социальное обслуживание может улучшить качество жизни граждан.*

*В шестом параграфе описан процесс обращения за получением социальной поддержки, каналы получения услуг сферы социального обслуживания.*

*Седьмой параграф содержит информацию о достоверных источниках информации об актуальных изменениях в системе социального обеспечения и обслуживания граждан.*

## **§ 9(2).1 Система социального обеспечения граждан в Российской Федерации**

Оказание помощи и поддержки отдельным группам населения, которые не могут обеспечить себя сами (дети, пожилые, лица с инвалидностью и другие), является важной составляющей в любом обществе. Социальная помощь со стороны частных лиц, церкви, государства отмечалась с самых давних времен у восточных славян, существовала в виде церковно-монастырского призрения и княжеской благотворительности в Киевской Руси, а затем государственного призрения, частной благотворительности — в начале XX века. События 1917 года изменили прежний ход развития системы социального обеспечения, переориентировали ее на государственные основы, придали ей патерналистский характер<sup>120</sup>.

В современном российском законодательстве сложившийся массив вариантов социального обеспечения граждан имеет юридически корректное, но достаточно сложное название: «меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иные социальные гарантии и выплаты»<sup>121</sup>.

И действительно, многообразие вариантов государственной поддержки населения в Российской Федерации весьма велико и в значительной степени ориентировано на актуальные особенности социальной и бытовой жизни в конкретный исторический отрезок времени <sup>122</sup> , а также учитывает

---

120 Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: Монография. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016.

А.А. Кастарная — История становления и развития социального обслуживания в России // Философия, культурология, социология, социальная работа. Ученые записки ЗабГГПУ.

121 Ст. 6.9 Федерального закона от 17.07.1999 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

122 Например, для начала 90-х с их очередями большие возможности предоставляло законодательно закрепление внеочередного права на: квартиру, телефон, санаторно-курортное

региональные особенности: образ жизни, традиции, культурные и религиозные особенности и даже происходящие стихийные бедствия.

Даже за прошедшие 30 лет эти потребности общества заметно видоизменились: если раньше важной помощью государства было получение (приобретение) чего-либо во внеочередном порядке, начиная с товаров в магазинах и до санаторно-курортного лечения и предоставления жилья, то сейчас на первое место выходит финансовая составляющая (получение выплат, льгот по оплате и т.д.). Кроме того, важным становится сокращение иждивенческих настроений в обществе, а также повышение мотивированности к самостоятельному обеспечению достойно уровня жизни себя и своей семьи.

Сфере социального обеспечения находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а, значит, регулируется как федеральными, так и региональными правовыми актами.

В систему органов и организаций, действующих в этой сфере, входят:

- на федеральном уровне: федеральный орган, осуществляющий нормативно-правовое регулирование и общую координацию деятельности (на текущий момент — Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации), Пенсионный фонд Российской Федерации, координирующий ведение ряда важных централизованных баз данных и предоставляющий через свою инфраструктуру территориальных отделений и служб некоторые виды социальной помощи;
- на региональном уровне: региональные органы социальной защиты (иногда с территориальными органами), разветвленная сеть региональных учреждений по социальной защите и социальному обслуживанию населения, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (в

---

лечение, обслуживание в организациях торговли, приобретение билетов на культурно-зрелищные мероприятия и т.п.

пределах переданных им полномочий по оказанию соответствующих государственных услуг).

Также, в системе социального обслуживания могут действовать негосударственные поставщики социальных услуг — организации и индивидуальные предприниматели.

В случае передачи части региональных полномочий по социальному обеспечению на муниципальный уровень, часть задач в этой сфере могут выполнять также органы местного самоуправления, муниципальные учреждения.

Для обеспечения единообразия применения терминологии, создания возможностей для анализа и принятия системных решений в сфере социального обеспечения Минтрудом России в рамках ведения Единой государственной информационной системы социального обеспечения (далее — «ЕГИССО») <sup>123</sup> утвержден классификатор мер социальной защиты (поддержки), в котором в качестве обособленных блоков выделены:

- пенсии, ежемесячные доплаты к пенсии отдельным категориям специалистов и прочие страховые выплаты по обязательному социальному страхованию, государственная социальная помощь в виде социальной доплаты к пенсии;
- социальные пособия и другие социальные выплаты, носящие характер дополнительной материальной помощи;
- компенсации и выплаты компенсационного характера;
- субсидии;
- льготы;
- социальная помощь в натуральной форме;
- дополнительные меры социальной поддержки семей с детьми;
- социальные услуги.

---

<sup>123</sup> Сайт Единой государственной информационной системы социального обеспечения: <http://egisso.ru/site>



Каждая из указанных в классификаторе групп дополнительно детализирована.

По данным ЕГИССО, по состоянию на февраль 2020 года общая численность получателей мер социальной защиты (поддержки) составляет 57,5 млн человек, из них 44,9 млн человек получают пенсии. В совокупности обязательства бюджетов всех уровней перед ними составляют 909,9 млрд рублей (для сравнения — объем расходов консолидированного бюджета Российской Федерации за 2019 год составил почти 37 трлн рублей).

Для целей Учебного пособия и принимая во внимания особенности построения федерального законодательства, предлагаем несколько обобщить существующие варианты социальной поддержки и в отдельных параграфах рассмотреть:

- услуги, предоставляемые в рамках социального обслуживания населения;
- различные варианты социальной защиты (поддержки) и особым образом остановиться на социальном контракте, как достаточно новой формой подобной поддержки.

## **§ 9(2).2 Основы социального обслуживания**

*Социальное обслуживание* — это деятельность по предоставлению гражданам социальных услуг, под которыми понимается оказание постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности<sup>124</sup>.

Основы для современной системы социального обслуживания были созданы еще при СССР и даже ранее. Приюты, организации призрения стали основой для стационарного социального обслуживания. В 70-80-е годы XX

---

<sup>124</sup> Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

века формировалась система социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов на дому. После распада СССР социальное обслуживание регулировалось двумя ключевыми федеральными законами, принятыми в 1995 году: № 122-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и № 195-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

В 2013 году была произведена реформа в области социального обслуживания населения, которая завершилась принятием нового Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и практически полное обновление нормативно-правового материала в области социального обслуживания как на федеральном, так и на региональных уровнях.

Данный закон является рамочным, закрепляет основы социального обслуживания. А все детальное правовое регулирование осуществляется уже в субъектах Российской Федерации и оформляется региональными правовыми актами. Также именно на региональном уровне создана сеть учреждений социального обслуживания населения.

Участниками социального обслуживания являются:

*Получатель социальных услуг* — гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

*Поставщик социальных услуг* — юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

По данным ЕГИССО, на февраль 2020 года в целом по Российской Федерации были признаны нуждающимися в социальном обслуживании 745,9 тыс. человек.

Принципами социального обслуживания, помимо соблюдения прав человека, уважения достоинства личности, недопущения унижения чести и достоинства человека, являются:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- добровольность;
- конфиденциальность.

Социальное обслуживание возможно только при наличии заявления гражданина или его законного представителя. Без волеизъявления социальное обслуживание не осуществляется. Исключение составляют срочные социальные услуги — они носят характер экстренной помощи (питание, одежда и т.п.) и могут быть предоставлены на основе полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

Предоставление социальных услуг осуществляется на договорной основе, с составлением индивидуальной программы.

Обстоятельства, при наличии которых гражданин нуждается в социальном обслуживании:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться,

обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие в семье лица с инвалидностью, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за лицом с инвалидностью, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- отсутствие работы и средств к существованию;
- наличие иных обстоятельств, установленных нормативными правовыми актами субъекта федерации.

Социальное обслуживание может осуществляться на дому, в полустационарной либо стационарной формах.

Примерный перечень социальных услуг по видам, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг» включает:

1. *Социально-бытовые услуги:*

- в полустационарной или стационарной формах социального обслуживания (обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами; обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормативами; обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами; обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми);
- в форме социального обслуживания на дому (покупка за счет средств получателя и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов; помощь в приготовлении пищи; оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи; сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка; покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения); организация помощи в проведении ремонта жилых помещений; обеспечение кратковременного присмотра за детьми; уборка жилых помещений;
- во всех формах социального обслуживания (предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход; отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции; помощь в приеме пищи (кормление).

2. *Социально-медицинские услуги* во всех формах социального обслуживания (выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и др.); оказание содействия в проведении

оздоровительных мероприятий; систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья; проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни; проведение занятий по адаптивной физической культуре; консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья).

3. *Социально-психологические услуги* во всех формах социального обслуживания: социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений); социально-психологический патронаж; оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия).

4. *Социально-педагогические услуги* во всех формах социального обслуживания (обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами; организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности; социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование; формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга); организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

5. *Социально-трудовые услуги* во всех формах социального обслуживания: проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам; оказание помощи в трудоустройстве; организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, лицами с инвалидностью (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

6. *Социально-правовые услуги во всех формах социального обслуживания:* оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг; оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно); оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

7. *Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала* получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, во всех формах социального обслуживания: обучение лиц с инвалидностью пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации; проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания; обучение навыкам поведения в быту и общественных местах; оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

8. *Срочные социальные услуги:* обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

Примерная номенклатура организаций социального обслуживания утверждена приказом Минтруда России от 14.04.2014 №258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания» и включает:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат), в том числе детский, малой вместимости, для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, милосердия;
- специальный дом-интернат, в том числе для престарелых;

- психоневрологический интернат, в том числе детский;
- специальный дом для одиноких престарелых;
- социально-оздоровительный центр;
- геронтологический центр;
- геронтопсихиатрический центр;
- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр, в том числе для несовершеннолетних;
- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационный центр, в том числе для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- кризисный центр помощи женщинам;
- центр психолого-педагогической помощи населению;
- центр социального обслуживания населения;
- центр социальной адаптации (помощи), в том числе для лиц без определенного места жительства и занятий;
- дом ночного пребывания;
- социальный приют;
- социальная гостиница;
- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- центр социального обслуживания, в том числе комплексный и для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- специализированная служба социально-медицинского обслуживания, в том числе граждан пожилого возраста и лиц с инвалидностью;



- центр социальной помощи;
- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

#### 4. Организации, предоставляющие срочные социальные услуги:

- служба срочного социального обслуживания, в том числе экстренной психологической помощи;
- консультативный центр;
- иные организации, осуществляющие срочное социальное обслуживание.

Социальные услуги предоставляются как на платной основе, так и бесплатно — при соблюдении установленных условий (а именно, если услуги предоставляются несовершеннолетним детям и лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов, а также, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта федерации).

Нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации могут быть предусмотрены иные категории граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно.

В случае предоставления услуги на платной основе законом предусмотрен следующий общий механизм определения размера платы.

Далее представлены ограничения на размер платы за предоставление социальных услуг:

Форма социального обслуживания	Ограничения на размер платы
Стационарная форма	Не может превышать 75% среднедушевого дохода получателя
Полустационарная форма	Не может превышать 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя и предельной величиной среднедушевого дохода
Социальное обслуживание на дому	

Таб. 9(2).1 Законодательно установленные ограничения на размер платы за предоставление социальных услуг<sup>125</sup>

### § 9(2).3 Основы предоставления социальной поддержки

Социальная поддержка (социальная защита, социальная помощь) предоставляется категориям граждан, определенным федеральным и региональным законодательством. На федеральном уровне можно выделить 13 основных законов, регулирующих предоставление социальной поддержки различным категориям граждан. Еще одним законом определены вопросы применения такой поддержки к жителям Республики Крым и города Севастополя.

Далее представлены категории граждан — получателей поддержки и законодательные акты, определяющую порядок оказания такой поддержки.

№№	Категория	Федеральный закон, регулирующий предоставление поддержки
1.	Малоимущие граждане и семьи, а также ряд других категорий <sup>126</sup>	Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».
2.	Граждане, имеющие детей	Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей».
3.	Лица с инвалидностью	Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
4.	Ветераны	Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».
5.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»
6.	Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы	Федеральный закон от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы».

<sup>125</sup> Ст. 32 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

<sup>126</sup> Инвалиды, дети-инвалиды, инвалиды войны; участники Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; военнослужащие; лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; работники тыла; члены семей погибших; лица, подвергшиеся воздействию радиации.

№№	Категория	Федеральный закон, регулирующий предоставление поддержки
7.	Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры Ордена Славы	Федеральный закон от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».
8.	Граждане, подвергшиеся радиационному воздействию	Федеральный закон от 10.01.2002 № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне». Федеральный закон от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС». Федеральный закон от 26.11.1998 № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 г. на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча».
9.	Жертвы политических репрессий	Федеральный закон от 18.10.1991 № 1761-1 «О реабилитации жертв политических репрессий».
10.	Доноры	Федеральный закон от 20.07.2012 № 125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов».
11.	Безработные	Федеральный закон от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».

Таб. 9(2).2 Основные федеральные законы, предусматривающие предоставление социальной поддержки различным категориям граждан

Предоставляемая помощь может иметь различную форму, например:

- выплаты, компенсация части понесенных расходов;
- бесплатное (либо за уменьшенную плату) предоставление различных услуг и имущества (от товаров до квартир);
- предоставление отдельных услуг вне очереди;
- возможности использовать отпуск в удобное время и получать дополнительный отпуск;
- возможности повышать квалификацию и т.д.

Кратко информация об основных мерах поддержки, установленная для каждой из категорий граждан, представлена далее в таблице.

№№	Категория	Основные меры поддержки, установленные для данной категории федеральным законодательством
1.	Малоимущие граждане и семьи, а также ряд других категорий населения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные пособия;</li> <li>– социальные доплаты к пенсии;</li> <li>– субсидии (полная или частичная оплата предоставляемых гражданам услуг);</li> <li>– натуральная помощь (топливо, продукты питания, одежда, обувь, медикаменты и др.);</li> <li>– набор социальных услуг (лекарственные препараты, медицинские изделия, продукты леченого питания; путевки на санаторно-курортное лечение; бесплатный проезд к месту лечения и обратно);</li> <li>– жизненно необходимые товары.</li> </ul>
2.	Граждане, имеющие детей	<ul style="list-style-type: none"> <li>– пособие по беременности и родам;</li> <li>– единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности;</li> <li>– единовременное пособие при рождении ребенка;</li> <li>– ежемесячное пособие по уходу за ребенком;</li> <li>– пособие на ребенка;</li> <li>– единовременное пособие при передаче ребенка на воспитание в семью;</li> <li>– единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;</li> <li>– ежемесячное пособие на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.</li> </ul>
3.	Лица с инвалидностью	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление реабилитационных услуг и проведение реабилитационных мероприятий;</li> <li>– обеспечение жильем;</li> <li>– компенсация расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;</li> <li>– помощь в обучении (в том числе на дому);</li> <li>– квотирование и резервирование рабочих мест;</li> <li>– предоставление пенсий, пособий, страховых выплат;</li> <li>– предоставление ежемесячной денежной выплаты;</li> <li>– социально-бытовое обслуживание;</li> <li>– обеспечение оборудованием, бытовыми приборами для социальной адаптации;</li> <li>– бесплатный или частично платный ремонт средств реабилитации.</li> </ul>
4.	Ветераны	<p>Для разных категорий ветеранов (ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, ветераны военной службы, членов их семей и т.д.) предусмотрены различные комбинации мер поддержки, в числе основных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ежемесячная денежная выплата;</li> <li>– льготы по пенсионному обеспечению;</li> <li>– обеспечение жильем;</li> <li>– компенсация части расходов на оплату жилья и коммунальных услуг;</li> <li>– оказание медицинской и протезно-ортопедической помощи;</li> </ul>

№№	Категория	Основные меры поддержки, установленные для данной категории федеральным законодательством
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– преимущественное обеспечение путевками в санаторно-курортные организации;</li> <li>– дополнительное обучение за счет средств работодателя;</li> <li>– внеочередное получение услуг организаций социального обслуживания;</li> <li>– внеочередная установка квартирного телефона;</li> <li>– внеочередное пользование услугами учреждений связи, культурно-просветительских и спортивно-оздоровительных учреждений;</li> <li>– внеочередное обслуживание предприятиями торговли и бытового обслуживания;</li> <li>– оказание ритуальных услуг и др.</li> </ul>
5.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дополнительные гарантии права на образование (в том числе полное государственное обеспечение во время профессионального обучения; государственная социальная стипендия; ежегодное пособие на приобретение учебной литературы и письменных принадлежностей; бесплатное питание и одежда, обувь, мягкий инвентарь; бесплатный проезд на транспорте и т.д.);</li> <li>– дополнительные гарантии права на медицинское обеспечение (бесплатная медицинская помощь, в том числе высокотехнологичная, диспансеризация, оздоровление, медицинские осмотры; бесплатные путевки на отдых и оплата проезда);</li> <li>– дополнительные гарантии прав на имущество и жилое помещение (бесплатное предоставление благоустроенных жилых помещений специализированного жилищного фонда);</li> <li>– дополнительные гарантии права на труд и на социальную защиту от безработицы (содействие в трудоустройстве, обучение в случае сокращения; профессиональное обучение и трудоустройство при сокращении).</li> </ul>
6.	Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ежемесячная денежная выплата;</li> <li>– бесплатные/льготные медицинские услуги, санаторно-курортное обслуживание, лекарственное обеспечение;</li> <li>– освобождение от оплаты жилищных и коммунальных услуг;</li> <li>– первоочередное улучшение жилищных условий, установка квартирного телефона и др.;</li> <li>– бесплатный проезд на городском пассажирском транспорте, бесплатный проезд один раз в год железнодорожным транспортом и др.;</li> <li>– внеочередное пользование услугами связи, коммунально-бытового, торгового обслуживания, при посещении культурно-зрелищных и спортивно-оздоровительных организаций;</li> <li>– бесплатное профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование;</li> <li>– бесплатное захоронение и сооружение памятника.</li> </ul>

№№	Категория	Основные меры поддержки, установленные для данной категории федеральным законодательством
7.	Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры Ордена Славы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ежемесячная денежная выплата;</li> <li>– повышенная пенсия;</li> <li>– льготы по налогообложению;</li> <li>– бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов;</li> <li>– получение в первоочередном порядке медицинских услуг, путевок в санатории, возможности установки телефона и др.;</li> <li>– освобождение от платы за жилье и коммунальные услуги;</li> <li>– бесплатное получение в собственность жилых помещений, бесплатный капитальный ремонт жилого помещения;</li> <li>– бесплатное пользование городским транспортом, бесплатный проезд на железнодорожном транспорте раз в год и др.;</li> <li>– внеочередное пользование всеми видами услуг учреждений связи, предприятий торгово-бытового обслуживания, при посещении культурно-зрелищных и спортивно-оздоровительных учреждений, а также внеочередное бесплатное посещение государственных музеев, картинных галерей, выставочных залов и центров и размещенных в них экспозиций, выставок и ярмарок;</li> <li>– преимущественное оставление на работе при сокращениях, профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование, дополнительный ежегодный отпуск;</li> <li>– бесплатное захоронение и сооружение надгробия.</li> </ul>
8.	Граждане, подвергшиеся радиационному воздействию (состав поддержки определяется в зависимости от ситуации радиационного воздействия): авария на Чернобыльской АЭС; испытания на Семипалатинском полигоне; авария на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча	<p>Разным категориям граждан представляются разные наборы мер поддержки, основные меры таковы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение нуждающихся жилой площадью;</li> <li>– единовременная денежная компенсация в связи с утратой имущества и единовременное пособие в связи с переездом на новое место жительства;</li> <li>– ежемесячная денежная компенсация на приобретение продовольственных товаров;</li> <li>– ежемесячная компенсация на питание обучающимся (если они не посещают учреждение по медицинским показаниям), компенсация на питание с молочной кухни;</li> <li>– ежемесячная компенсация в возмещение вреда здоровью;</li> <li>– компенсация части расходов на оплату жилья и коммунальных услуг;</li> <li>– доплата до прежнего заработка при переводе по медицинским показаниям на нижеоплачиваемую работу;</li> <li>– повышенное пособие по временной нетрудоспособности;</li> <li>– более раннее назначение пенсии по старости;</li> <li>– внеочередное обслуживание в лечебных учреждениях и аптеках;</li> </ul>

№№	Категория	Основные меры поддержки, установленные для данной категории федеральным законодательством
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– обслуживание в поликлиниках, к которым они были прикреплены в период работы до выхода на пенсию<sup>127</sup>;</li> <li>– преимущественное право на оставление на работе при сокращениях;</li> <li>– использование отпуска в удобное время, предоставление дополнительного оплачиваемого отпуска;</li> <li>– преимущественное обеспечение в стационарных организациях социального обслуживания;</li> <li>– внеочередное получение ряда услуг и товаров;</li> <li>– возможность пребывания с больным ребенком, страдающим заболеваниями вследствие радиационного воздействия в лечебном учреждении</li> <li>– и др.</li> </ul>
9.	Жертвы политических репрессий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– денежные компенсации;</li> <li>– возвращение жилья и имущества;</li> <li>– меры, предусмотренные региональным законодательством.</li> </ul>
10.	Доноры	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ежегодная денежная выплата;</li> <li>– отпуск в удобное время;</li> <li>– первоочередное приобретение путевок на санаторно-курортное лечение;</li> <li>– внеочередное оказание медицинской помощи.</li> </ul>
11.	Безработные	<ul style="list-style-type: none"> <li>– пособие по безработице;</li> <li>– стипендия в период прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования по направлению органов службы занятости;</li> <li>– возможность участия в оплачиваемых общественных работах.</li> </ul>

Таб. 9(2).3 Основные виды социальной поддержки, предусмотренные для различных категорий граждан

По данным ЕГИССО, по состоянию на февраль 2020 года численность получателей мер социальной защиты (поддержки) было таким:

- 13,8 млн получателей — ветеранов;
- 12,1 млн получателей — инвалидов;
- 4,0 млн получателей — малоимущих;
- 3,1 млн получателей — граждан и семей, получающих меры поддержки семьи, материнства, отцовства и детства
- 2,3 млн получателей — члены семей, потерявших кормильца;

<sup>127</sup> Эта мера была актуальна в период существования большого количества «ведомственных» поликлиник и больниц, качество услуг которых оказывалось существенно выше, по сравнению с обычными организациями здравоохранения.

- 1,9 млн получателей — граждан, подвергшихся воздействию радиации;
- 0,5 млн получателей — безработных;
- 0,3 млн получателей — доноры крови и ее компонентов;
- 0,3 млн получателей — жертвы политических репрессий;
- 0,05 млн получателей — военнослужащих.

Вышеперечисленные меры социальной поддержки установлены федеральным законодательством и финансируются частично из федерального (например, ежемесячная выплата инвалидам и ветеранам, набор социальных услуг, федеральная социальная доплата к пенсии и т.д.), частично — из региональных бюджетов (например, социальная помощь малоимущим, региональная социальная доплата к пенсии).

Некоторые федеральные полномочия делегированы для выполнения (вместе с передачей средств (субвенций) для их осуществления) на региональный уровень.

Кроме того, в регионах могут устанавливаться дополнительные меры социальной поддержки. Обычно в субъектах федерации законодательно утверждаются дополнительные меры поддержки:

- семей с детьми, многодетных семей;
- детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- приемных родителей;
- лиц с инвалидностью;
- малоимущих;
- доноров;
- ветеранов труда;
- тружеников тыла;
- «детей войны»;
- жертв политических репрессий;



- отдельных категорий работников учреждений социального блока (молодых специалистов, заслуженных специалистов, проживающих в сельской местности и т.п.);
- пенсионеров (региональные доплаты к пенсии, льготный проезд и т.д.);
- «предпенсионеров» в переходный период;
- почетных граждан.

Кроме того, в субъектах федерации встречаются типичные исключительно для конкретных территорий ситуации.

Так, в Республике Адыгея осуществляется также поддержка лиц, прибывших из Косово и проживающих в одном из аулов республики.

В Республике Бурятия — поддержка некоторых категорий граждан по оплате проезда на местных воздушных линиях.

В Республике Хакасия предоставляется денежная компенсация студентам на авиаперелет к месту жительства и обратно к месту учебы.

В Ставропольском крае осуществляется поддержка пострадавших граждан-участников долевого строительства жилья.

В Волгоградской области предоставляются именные стипендии Волгоградской области для студентов.

В Вологодской области осуществляется поддержка молодых работников сельского хозяйства области.

В Иркутской области — поддержка семей с детьми в связи с чрезвычайной ситуацией, сложившейся в результате паводка в июне 2019 года.

В Кемеровской области государственную поддержку получают граждане в связи с аварией на шахте «Распадская», а также семьи журналистов, погибших в связи с исполнением служебных обязанностей.

В Новгородской области поддерживают лиц с инвалидностью вследствие военной травмы, полученной при прохождении службы по призыву в Афганистане или на территории Северо-Кавказского региона, а также

спортсменов и тренеров за достижение высоких спортивных результатов; поэтов и писателей области и т.д.

В Тверской области — поддержка для спасателей профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований.

В оказании социальной помощи бывают задействованы не только региональные органы государственной власти в сфере социальной защиты, но также ПФР (например, при ведении таких важных баз как ЕГИССО, Федеральный реестр инвалидов), другие отраслевые органы (из сфер образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта).

#### **§ 9(2). 4 Социальный контракт**

*Социальный контракт* — сравнительно новый для российской системы социальной поддержки инструмент, предполагающий заключение соглашения между гражданином и органом социальной защиты населения, в соответствии с которым орган социальной защиты населения обязуется оказать гражданину государственную социальную помощь, а гражданин — реализовать мероприятия, предусмотренные программой социальной адаптации (то есть мероприятия, направленные на преодоление гражданином трудной жизненной ситуации<sup>128</sup>).

Социальный контракт представляет интерес для организации в регионе работы по повышению финансовой грамотности, поскольку позволяет определять для гражданина, попавшего в трудную жизненную ситуацию в связи с недостаточно грамотным финансовым поведением, набор мер по выходу из сложившейся ситуации и стимулировать получателя помощи к их выполнению. Впрочем, следует заметить, что подобное применение социальных контрактов распространения пока не получило.

---

<sup>128</sup> *Трудная жизненная ситуация* — обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина, и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно.

Основы применения социального контракта заложены в Федеральном законе от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

Государственная социальная помощь на основании социального контракта должна оказываться малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам и иным категориям граждан, предусмотренным законом, которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте федерации, в целях стимулирования их активных действий по преодолению трудной жизненной ситуации.

К социальному контракту должна прилагаться программа социальной адаптации, в числе мероприятий которой могут быть предусмотрены:

- поиск работы;
- прохождение профессионального обучения и дополнительного профессионального образования;
- осуществление индивидуальной предпринимательской деятельности;
- ведение личного подсобного хозяйства;
- осуществление иных мероприятий, направленных на преодоление гражданином трудной жизненной ситуации.

Порядок назначения государственной социальной помощи, оказываемой за счет средств бюджета субъекта федерации, а также форма социального контракта и порядок мониторинга его исполнения должны устанавливаться органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

В ряде регионов уже сложилось определенное правовое регулирование применения социального контракта.

Как правило, получателями помощи по социальному контракту, как это и предписано федеральным законодательством, являются малоимущие граждане и семьи, у которых по независящим от них причинам (например, инвалидность, уход за ребенком до 3 лет, отсутствие вакантных рабочих мест по специальности на территории населенного пункта по месту жительства), доход

составляет ниже величины прожиточного минимума, установленного в регионе.

В Российской Федерации величина прожиточного минимума за III кв.2019 года составляла 11012 рублей.

Как показано далее на рисунке, величина прожиточного минимума в субъектах Российской Федерации различается: в регионах, где в рамках Проекта Минфина России реализуется направление «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан», данная величина за IV квартал 2019 года была установлена в диапазоне от 8 973 рублей в Ставропольском крае до 22 098 рублей в Чукотском автономном округе.

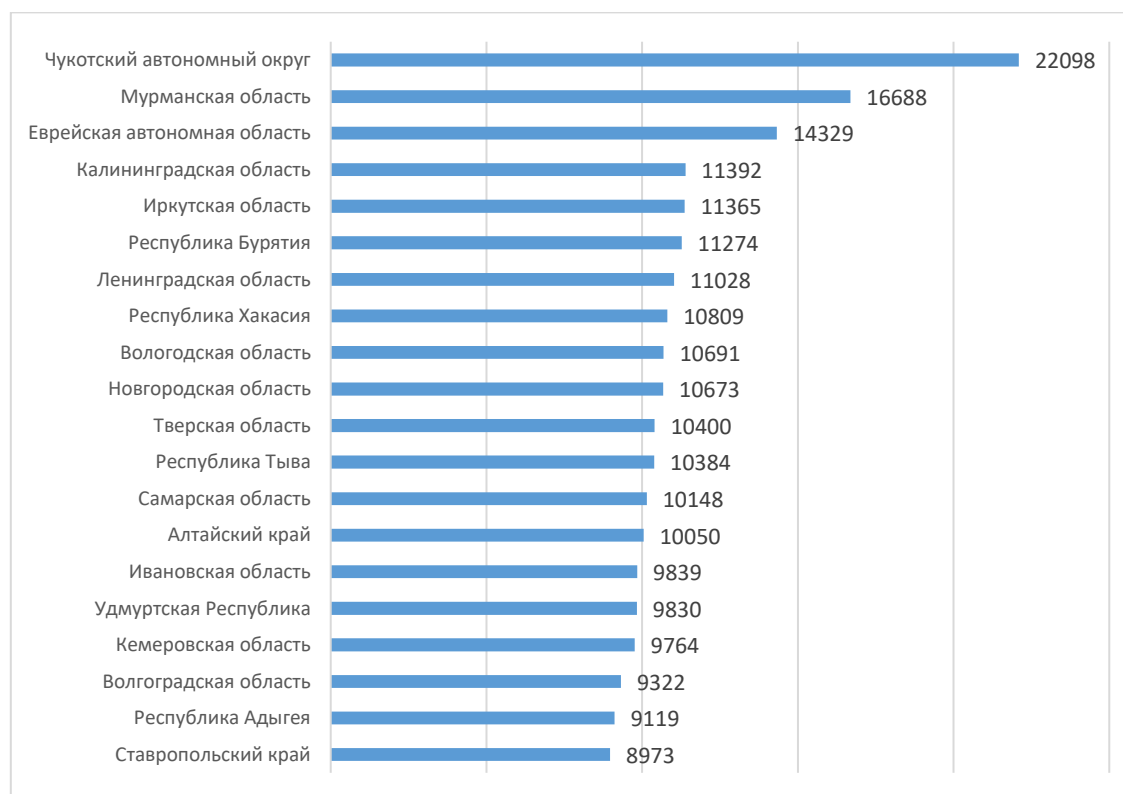


Рис. 9(2).1 Величина прожиточного минимума на душу населения за IV кв.2019 года, руб.

Социальная помощь в регионах может осуществляться:

- в форме единовременной денежной выплаты либо ежемесячной выплаты (размер ее обычно варьируется в зависимости от материального положения получателя и в зависимости от мероприятий программы социальной адаптации; верхний предел может быть закреплён в региональном правовом акте, например, в Еврейской автономной области это 30 тыс. рублей, в Республике Бурятия - 50 тыс. рублей, в Вологодской области — 100 тыс. рублей, в Ивановской области — до 250 тыс. рублей);
- в форме компенсации понесённых расходов;
- в форме предоставления социальных услуг;
- в натуральной форме (продукты питания, одежда, обувь, школьные принадлежности).

Нетипичные натуральные формы отмечаются в Республике Бурятия (предоставление в безвозмездное пользование коровы), а также в Республике Тыва (предоставление семян картофеля и овощных культур, предоставление в безвозмездное пользование коровы с телёнком).

Условия оказания социальной помощи в регионах варьируются и могут включать, например, следующие:

- российское гражданство;
- постоянное проживание на территории субъекта федерации;
- нахождение в трудной жизненной ситуации;
- согласие всех совершеннолетних членов семьи на получение помощи;
- отсутствие определенных категорий имущества (недвижимость, трактор, сравнительно новый автотранспорт, скот, птица, пчелы и т.д.);
- гражданин и члены его семьи не зарегистрированы в качестве индивидуальных предпринимателей;
- один или несколько членов семьи являются трудоспособными;
- трудовая деятельность трудоспособными членами семьи не осуществляется по независящим от них причинам (например, уход за

человеком с инвалидностью, ребенком младше 3-х лет, обучение по очной форме);

- неполучение социальной помощи на основании социального контракта (в принципе либо в течение определенного периода, например, последних 3-х лет), невыполнение условий ранее заключенного социального контракта;
- неполучение гражданином или членами его семьи выплат на поддержку малого предпринимательства, на содействие самозанятости и стимулирование создания безработными гражданами, открывшими собственное дело, дополнительных рабочих мест для трудоустройства безработных граждан.

Предоставляемые средства обычно имеют целевой характер, при этом цели сопоставимы с мероприятиями программы социальной адаптации (следует заметить, что в регионах их расширили и детализировали по сравнению с федеральным перечнем):

- на организацию собственного дела/для осуществления предпринимательской деятельности;
- на развитие личного подсобного или крестьянского (фермерского) хозяйства (например, на приобретение крупного рогатого скота, сельскохозяйственных животных, домашней птицы, кормов, развитие огородничества и пчеловодства, сельскохозяйственного инвентаря и техники, строительство (ремонт) сельскохозяйственных объектов);
- на прохождение профессионального обучения и получение дополнительного профессионального образования;
- на поиск работы;
- на ремонт жилья и хозяйственных построек, подготовку к осенне-зимнему отопительному периоду;

- на замену или ремонт электропроводки, ремонт отопительных печей или дымохода в целях обеспечения пожарной безопасности жилого помещения.

В Калининградской области эти направления расходов чуть более конкретизированы, например, в них включены:

- оплата расходов, связанных с регистрацией в качестве индивидуального предпринимателя;
- приобретение основных средств, оргтехники и оборудования, использование которых связано с заявленным видом деятельности;
- транспортные расходы, связанные с доставкой основных средств и расходных материалов;
- оплата аренды помещения, оборудования, используемого для предпринимательской деятельности и т.д.

В Чукотском автономном округе в числе направлений помощи также:

- обеспечение условий проживания и обучения ребенка (детей) (расходы на материалы и товары в целях улучшения социально-бытовых условий проживания ребенка, в том числе на косметический ремонт жилого помещения, а также на обустройство учебного места для ребенка);
- обеспечение условий проживания и развития ожидаемого беременной женщиной ребенка (детей), а также ребенка в возрасте до 6 месяцев (расходы на приобретение коляски, кровати, одежды, средств гигиены, игрушек).

Кроме того, в явном виде установлено, что социальная адаптация предусматривает, помимо прочего:

- осуществление мероприятий, связанных с воспитанием и содержанием ребенка (детей), с повышением обязательств родителей по обеспечению надлежащего ухода и развития ребенка (детей), достижения ребенком (детьми) успехов в учебе, спорте, творчестве и т.д. (обеспечение посещения детьми школы и других

образовательных, дошкольных учреждений, кружков, спортивных секций, культурных мероприятий);

- добровольное лечение от алкогольной (наркотической) зависимости;
- активный поиск работы трудоспособными членами семьи заявителя, регистрацию в качестве ищущего работу либо безработного, получение государственных услуг в сфере занятости населения (прохождение профессиональной подготовки, переподготовки), участие в общественных работах, временной занятости;
- содействие в развитии добровольчества (волонтерства) в социальной сфере путем участия членов семьи в организации и проведении мероприятий по повышению качества жизни детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, неработающих граждан пожилого возраста и инвалидов.

Решение об оказании социальной помощи на основе социального контракта, как правило, принимается коллегиально — комиссией, в которую, помимо органов социальной защиты, могут входить служба занятости, учреждения здравоохранения, образования, органы местного самоуправления.

Следует обратить внимание, что подразделения, которые могли бы помочь с урегулированием ситуации с получением финансовых услуг, в данный коллегиальный орган пока не включаются.

Социальный контракт может быть расторгнут досрочно, например, в следующих случаях:

- нецелевое использование пособия;
- невыполнение условий социального контракта и (или) программы гражданином;
- непредоставление сведений о ходе исполнения программы социальной адаптации;
- предоставление недостоверной информации в ходе исполнения социального контракта гражданином;
- увольнение гражданина с рабочего места, на которое он



- трудоустроился в ходе реализации социального контракта;
- изменение состава семьи, повлекшее увеличение среднедушевого дохода;
  - переезд гражданина в другой регион на постоянное место жительства;
  - потеря ранее трудоспособными членами семьи способности к трудоустройству (установление инвалидности);
  - помещение одиноко проживающего гражданина в организацию социального обслуживания с полным государственным обеспечением;
  - смерть заявителя;
  - расторжение социального контракта по инициативе гражданина.

### **§ 9(2).5 Социальные выплаты и социальное обслуживание как подспорье для личного (семейного) бюджета**

В рамках Учебного пособия социальную поддержку, предоставляемую государством, целесообразно рассматривать как часть семейного бюджета, причем, для некоторых семей это важная часть.

Независимо от уровня дохода семьи рациональным решением представляется получение предоставляемой государством помощи и поддержки — в том случае, если это не требует чрезмерных усилий и отвечает вашим интересам и потребностям. Более того, иногда оказываемая помощь создает дополнительные нематериальные удобства: например, не требуется покупать билеты для проезда на транспорте или пополнять транспортные карты, не требуется оплачивать парковку, регулярно вносить оплату за школьные завтраки и обеды, может быть упрощен проход в музеи и на выставки и т.п.

В прошлом — до того, как были оптимизированы процедуры предоставления государственных услуг, до установления четких регламентов предоставления услуг и создания возможностей по широкому использованию

электронных форм предоставления услуг, могли возникать ситуации, когда затраты на получение государственной поддержки по сути оказывались более высокими, чем размер такой поддержки. Например, граждане могли отказываться собирать большой пакет документов, мотивируя это тем, что ожидаемая сумма будущей помощи составит крайне незначительную долю семейного бюджета.

В настоящее время такие проблемы по большинству видов поддержки сведены на «нет»: временные, моральные и материальные усилия для получения многих государственных услуг минимизированы. Более того, в ряде случаев граждане имеют возможность получить услуги в соответствии с их жизненной ситуацией: квалифицированный работник, либо настроенный соответствующим образом портал государственных услуг помогут подобрать нужный вам вариант, выбрать удобную форму «единого» заявления, позволяющего обратиться сразу за полным пакетом доступных услуг в конкретной жизненной ситуации (возраст, наличие семьи и детей, уровень дохода и т.д.). Выплаты перечисляются в установленные сроки на карту и не требуют регулярного личного посещения организаций социальной защиты населения.

По ряду услуг дополнительные обращения после однократного принятия решения могут и не требоваться.

В то же время в такой ситуации минимизации взаимодействия существует риск пропустить важное изменение и узнать, например, о том, что вы более не имеете права бесплатного проезда на том или ином виде общественного транспорта непосредственно в момент его оплаты.

Важным моментом, когда в масштабах поддержки могут наступить изменения, является финансовый год: с нового финансового года поддержка может быть как расширена, так и сокращена.

Также внимательно стоит отнестись к выплатам и льготам, предоставляемым в связи с наличием детей. Как правило, они имеют временный характер (например, по достижении детьми возраста 18 лет), после

чего прекращаются — и соответствующие расходы потребуется нести из семейного бюджета

С точки зрения учета в семейном бюджете государственную поддержку можно классифицировать несколькими способами:

*По форме предоставления.*

- выплаты денежных средств в определенных жизненных обстоятельствах;
- право на бесплатное получение товаров, работ, услуг сторонних организаций либо право на их частичную оплату;
- право на обслуживание (бесплатное либо по минимальной плате) в государственных организациях и учреждениях;
- право на льготы по уплате налогов, однако зачастую их получение связано с получением гражданином/семьей какого-либо социального статуса: «семья с детьми», «многодетная семья», «малообеспеченный» и по времени близко к получению права на различные формы социальной поддержки).

Можно заметить, что право на бесплатное обслуживание не только и не столько влияет на бюджет семьи, сколько может повышать качество жизни человека, давая ему возможность легкого посещения тех или иных организаций и мероприятий, перемещения по городу и т.д.

*По целевому характеру.* Некоторые выплаты предоставляются на любые цели, другие же — имеют строго целевой характер, потратить их иначе нельзя, а иногда потом требуется отчитаться о фактических расходах.

*По кратности и периодичности предоставления:* разовая выплата, периодическая выплата в течение установленного периода времени, по мере необходимости (если это касается бесплатных товаров и услуг, но иногда с ограничением количества раз за период времени либо общей суммы). Например, семьи с детьми нередко очень точно представляют, в каких числах месяца к ним на карточку приходят «детские» выплаты и планируют расходы на месяц, в том числе исходя из этих дат.

По предсказуемости ожидаемой суммы и сроков выплат. Суммы часто предсказуемы, закреплены в нормативных правовых актах (в том числе законах). В то же время стоит иметь в виду вероятность изменений как состава и условий выплат, так и их размеров, особенно после начала нового финансового года.

При планировании бюджета и при учете фактически полученных доходов/понесенных расходов, безусловно, необходимо учитывать получаемые гражданином денежные суммы. При этом особое внимание стоит уделить, имеют ли эти средства целевой характер.

Кроме того, стоит оценивать (хотя бы «за балансом») сумму расходов, которые удалось избежать благодаря полученной социальной поддержке, например, пользованию какими-либо услугами бесплатно либо за уменьшенную плату. Это важно в случае, если такая поддержка носит временный характер, и по прошествии финансового года/учебного года/определенного времени данные расходы потребуются нести самостоятельно (например, ваш поступивший в институт 18-летний ребенок придет с просьбой оплачивать ему проезд, еду и т.д., тогда как в школе эти расходы полностью или частично брало на себя государство). В ситуации, если какие-то периодические выплаты (например, связанные с детьми) сравнительно невелики по размеру, их бывает удобно накапливать, особенно если они зачисляются на отдельную банковскую карту. Тогда раз в год, например, за их счет можно сделать какую-то значимую для ребенка покупку (одежды, обуви, школьных предметов и т.д.)

Данные параметры могут иметь важное значение при планировании семейного бюджета.

## **§ 9(2).6 Процедуры обращения за получением социальной поддержки и социального обслуживания**

Процедуры предоставления социальной поддержки и социального обслуживания детально урегулированы в правовых актах. Если такие услуги

отнесены к государственным услугам (а в некоторых регионах также к «сервисам» и т.д.), то их предоставление регулируется также административными регламентами, утвержденными на федеральном или региональном уровнях.

Общая схема обращения за получением социальной поддержки или социального обслуживания предполагает подачу заявления с приложением требуемого нормативным правовым актом пакета документов. При этом часть документов, которые могут быть запрошены из других государственных органов, заявителю самому предоставлять не надо — соответствующая оговорка сделана в федеральном законодательстве и обычно транслируется в документах, определяющих процедуры предоставления услуг.

В ситуации, когда довольно частым явлением стало несовпадение адреса регистрации и места фактического проживания, следует обращать внимание, является ли условием получения услуги регистрация гражданина на территории соответствующего субъекта федерации и правильно выбирать регион, в котором подавать документы на получение услуги.

Обращаться с заявлением возможно:

- лично в органы и организации, уполномоченные на предоставление соответствующей услуги (зачастую это органы социальной защиты и социального обслуживания населения, Пенсионный фонд Российской Федерации, органы занятости);
- в МФЦ — в случае, если в регионе этот функционал передан МФЦ по соглашению (эту информацию, как правило, можно получить на сайте МФЦ);
- через портал государственных и муниципальных услуг (далее — «ЕПГУ») (федеральный ЕПГУ либо региональный).

У каждого из перечисленных вариантов есть свои плюсы.

В случае личного обращения в органы и организации, уполномоченные на предоставление соответствующей услуги, во время приема можно задать все интересующие вопросы, связанные с услугой, получить консультацию о

составе документов, о других услугах, на которые вы можете претендовать и т.д.

Обращение через МФЦ может быть более удобно:

- по времени (обычно у МФЦ более удобный график работы, короткие сроки приема документов, маленькие очереди);
- по комфорту ожидания (как правило, помещения МФЦ обустроены удобным для посетителей образом).

В то же время, поскольку работники МФЦ, как правило, уполномочены лишь на прием документов, высока вероятность, что они не смогут дать заявителю расширенную консультацию «по жизненной ситуации». Кроме того, работники МФЦ обязаны строго соблюдать установленные в административных регламентах ограничения времени взаимодействия с заявителем, что дополнительно повышает степень формализации взаимодействия.

При подаче электронного заявления через ЕПГУ можно сэкономить время, обойдясь совсем без визитов в государственные организации, по крайней мере, на стадии подачи заявления. Если же личное посещение после подачи электронного заявления все же требуется, то заполнение заявления и приложение необходимых документов в электронной форме позволяет еще до посещения уполномоченного органа убедиться, что у вас есть вся необходимая для получения услуги информация и документы, а если чего-то не хватает — оперативно отыскать (получить), а не обнаружить недостаток в документах в ходе личного визита. Одновременно при подаче электронного заявления можно без визита в уполномоченный орган запустить процесс запроса необходимых документов из других органов — так, чтобы к моменту вашего прихода за получением услуги все сведения были без вашего участия получены и обработаны. Кроме того, при подаче заявлений в электронной форме в ряде случаев появляется возможность заблаговременной записи на последующий личный прием в удобные вам место и время посещения и подтверждение этой информации в ответных электронных письмах.

## **§ 9(2).7 Источники информации об актуальных изменениях системы социального обеспечения и обслуживания граждан**

Изменения в системе социального обеспечения и обслуживания могут касаться самых различных ее аспектов, например, открытия (закрытия, объединения) отдельных учреждений социального обслуживания, изменения времени их работы и т.д. Но наиболее часто (практически ежегодно) эти изменения затрагивают состав, размер и условия предоставления различных выплат.

Безусловно, все решения, связанные с изменениями системы социального обеспечения и обслуживания граждан оформляются в соответствующих нормативных правовых актах федерального либо регионального уровня, подлежащих официальному опубликованию.

В то же время в условиях множественности нормативных правовых актов, посвященных данным вопросам, самостоятельно разобраться в их изменении для большинства граждан будет затруднительным.

Более того, если в случае с изменением пенсионного регулирования основным источником информации для населения будет являться, скорее всего, Пенсионный фонд Российской Федерации, то в случае с социальной поддержкой многое будет зависеть от того, на каком уровне принято решение о ее предоставлении (федеральном или региональном) и какому органу (органам) поручено заниматься вопросами ее предоставления, а значит, какой орган будет уполномочен распространять наиболее достоверную информацию об услуге и принимать решения о ее предоставлении. Тем не менее, в такой ситуации представляется, что наибольшая концентрация актуальной информации будет в органах и организациях социальной защиты и социального обслуживания населения.

С учетом изложенного эффективной последовательностью шагов для выяснения информации можно считать следующую:

- получение общей информации об изменениях в системе социальной поддержки населения (вероятно, случайное, например, из средств массовой информации или от знакомых);
- обращение к официальному сайту органов социальной защиты и социального обслуживания населения (вероятно, актуальная информация понятным образом уже изложена в новостной ленте, представленной на данном сайте, либо в разделе, посвященном данной услуге);
- звонок на «горячую линию» органов социальной защиты и социального обслуживания населения при ее наличии (вероятно, специалисты, работающие на «горячей линии», уже готовы отвечать на данный вопрос);
- личное обращение в органы социальной защиты и социального обслуживания населения для получения разъяснений (как крайний случай, если полученная из других источников информация оказалась не точной или не понятной) и, в случае необходимости, — для подачи заявления на получение соответствующей государственной услуги.

Альтернативой получения информации в органах социальной защиты и социального обслуживания населения могло бы стать обращение в МФЦ, однако возможность и целесообразность таких действий зависит от того, передан ли МФЦ соответствующий функционал.

Часто применяемыми способами поиска информации является вопрос знакомым/соседям/родственникам либо поиск информации в социальных сетях, на форумах и т.д. К сожалению, информация в таких источниках далеко не всегда является достоверной, переполнена домыслами, неправильными трактовками, а нередко и излишне негативными эмоциональными оценками ситуации со стороны пользователей.

Представляется, что оптимальным и в полной мере отвечающим современным реалиям решением могло бы стать создание и поддержание



органами социальной защиты и социального обслуживания приложений для мобильных телефонов, в которых граждане, в зависимости от имеющейся у органов социальной защиты и социального обслуживания информации об их статусе, могли получать актуальную информацию, в том числе об изменениях законодательства. Рано или поздно, по мере того, как все больший круг потребителей услуг в социальной сфере будет вовлекаться в пользование смартфонами, такое решение может появиться.

На перспективу в Федеральном законе от 17.07.1999 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» заложены основы для максимально удобного информирования граждан об их правах на получение социального обеспечения.

Источником информации для подобного информирования должна стать ведущаяся ПФР ЕГИССО<sup>129</sup>. В ЕГИССО содержится детальная персональная информация о лицах, имеющих право на меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги и иные социальные гарантии и выплаты, а также сведения о предоставляемых им мерах социальной защиты, предоставляющих их организациях и индивидуальных предпринимателях.

В статье 5.2 указанного закона установлено, что гражданин может получать персонифицированную информацию, сформированную в ЕГИССО, о правах на получение мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат:

- с 01.12.2020 — с использованием ЕПГУ посредством направления гражданину уведомлений (при его согласии);
- с 01.07.2021 — с использованием выделенного телефонного номера (при этом для предоставления персональных данных будет проводиться обязательная идентификация гражданина);

---

<sup>129</sup> Детально урегулировано постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2017 №181 «О Единой государственной информационной системе социального обеспечения».

- с 01.01.2022 — при личном посещении соответствующих органов и организаций (в том числе социальной защиты и социального обслуживания и МФЦ).

То есть можно предположить, что со временем социальные органы и организации будут работать «на опережение» и предоставлять гражданам даже более полную информацию посредством более удобных электронных каналов в упреждающем режиме.

Детальный порядок информирования граждан о правах в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, должно определить Правительство Российской Федерации.



## ОРГАНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

### Федеральный уровень:



**Минтруд  
России**



### Региональный уровень:



Региональный орган  
социальной защиты населения



Региональный орган  
занятости

Регулирование сферы социального обеспечения на территории региона, например, установление порядка предоставления региональных выплат

## ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫЕ РЕГИОНАЛЬНЫМ ОРГАНАМ ВЛАСТИ

### Оказание социальных услуг населению

#### 1 Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат), в том числе детский, малой вместимости, для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, милосердия;
- специальный дом-интернат, в том числе для престарелых;
- психоневрологический интернат, в том числе детский;
- специальный дом для одиноких престарелых;
- социально-оздоровительный центр;
- геронтологический центр;
- геронтопсихиатрический центр;
- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

#### 2 Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр, в том числе для несовершеннолетних;
- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационный центр, в том числе для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- кризисный центр помощи женщинам;
- центр психолого-педагогической помощи населению;
- центр социального обслуживания населения;
- центр социальной адаптации (помощи), в том числе для лиц без определенного места жительства и занятий;
- дом ночного пребывания;
- социальный приют;
- социальная гостиница;
- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

#### 3 Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- центр социального обслуживания, в том числе комплексный и для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- специализированная служба социально-медицинского обслуживания, в том числе граждан пожилого возраста и инвалидов;
- центр социальной помощи;
- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

#### 4 Организации, предоставляющие срочные социальные услуги:

- служба срочного социального обслуживания, в том числе экстренной психологической помощи;
- консультативный центр;
- иные организации, осуществляющие срочное социальное обслуживание.



### НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Оказание социальных услуг населению, например, частные дома престарелых

## МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ СЕМЕЙНОГО БЮДЖЕТА

### ВЫПЛАТА

источник доходов, можно легко учесть в бюджете семьи

#### 1 ПО ЦЕЛИ НАЗНАЧЕНИЯ

##### Целевая выплата

необходимо учитывать в семейном бюджете отдельно и связывать с соответствующими расходами

##### Нецелевая выплата

можно учитывать в общей сумме доходов семьи (например, выплата на ребенка)



#### 2 ПО ПЕРИОДИЧНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

##### Периодическое предоставление

необходимо учитывать в семейном бюджете отдельно и связывать с соответствующими расходами

##### Однократная выплата

можно учитывать в общей сумме доходов на один период, целесообразно направлять на разовые расходы (погашение кредита, покупка предметов долгосрочного пользования и т.д.)

##### Периодическое предоставление в течение ограниченного периода

необходимо учитывать в семейном бюджете отдельно и связывать с соответствующими расходами

У ВЫПЛАТЫ МОЖЕТ БЫТЬ ОДНОВРЕМЕННО 2 ХАРАКТЕРИСТИКИ  
(выплата на ребенка может быть одновременно нецелевая и периодическая)



##### НАЛОГОВЫЕ ЛЬГОТЫ

можно оценить размер экономии



##### БЕСПЛАТНОЕ

(частично платное) пользование платными услугами – возможно оценить размер экономии



##### НАТУРАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ

можно примерно оценить размер экономии

## ЧТО ТАКОЕ СОЦИАЛЬНЫЙ КОНТРАКТ?

Цель социального контракта - создание условий для того, чтобы гражданин в результате оказанной помощи смог сам обеспечивать себя.

### ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ПОДДЕРЖКИ МОГУТ БЫТЬ:



Малоимущие семьи



Малоимущие одиноко  
проживающие граждане



Категории граждан доход  
которых ниже величины  
прожиточного минимума

### В СОЦИАЛЬНОМ КОНТРАКТЕ ПРЕДУСМАТРИВАЮТСЯ

Виды и размер помощи:



Поиск работы



Прохождение  
проф. обучения



Дополнительного  
проф. образования

Этот перечень мероприятий не исчерпывающий. Могут быть другие ситуации, их определяют в зависимости от региона и ситуации, в которой оказался гражданин.

### Основные направления поддержки по социальному контракту:



на организацию собственного дела/ для осуществления предпринимательской деятельности



на развитие ЛПХ или К(Ф)Х  
(приобретение крупного рогатого скота, сельскохозяйственных животных, домашней птицы, кормов, развитие огородничества и пчеловодства и т.д.)



на прохождение профессионального обучения и получение дополнительного профессионального образования



на поиск работы



на ремонт жилья и хозяйственных построек, подготовку к осенне-зимнему отопительному периоду

### Основные формы поддержки по социальному контракту:

- ▶ Единовременная либо ежемесячная выплата\*, может быть установлен верхний предел:
  - в Еврейской автономной области - 30 т.р.
  - в Республике Бурятия - 50 т.р.
  - в Вологодской области – 100 т.р.
  - в Ивановской области – до 250 т.р.
- ▶ компенсация понесенных расходов;
- ▶ предоставление социальных услуг;
- ▶ помощь в натуральной форме (продукты питания, одежда, обувь, школьные принадлежности).

\*Зависит от материального положения получателя и от мероприятий программы социальной адаптации.

### Основания для расторжения:

- нецелевое использование пособия;
- невыполнение гражданином условий социального контракта и (или) программы социальной адаптации;
- непредоставление сведений о ходе исполнения программы социальной адаптации;
- предоставление недостоверной информации в ходе исполнения социального контракта гражданином;
- увольнение гражданина с рабочего места, на которое он трудоустроился в ходе реализации социального контракта;
- изменение состава семьи, повлекшее увеличение среднедушевого дохода;
- переезд гражданина в другой регион на постоянное место жительства;
- потеря ранее трудоспособными членами семьи способности к трудоустройству (установление инвалидности);
- помещение одиноко проживающего гражданина в организацию социального обслуживания с полным государственным обеспечением;
- смерть заявителя;
- расторжение социального контракта по инициативе гражданина.

## **Основные выводы**

- 1. Социальное обслуживание — это деятельность по предоставлению гражданам социальных услуг, под которыми понимается оказание постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.*
- 2. Социальное обслуживание возможно только при наличии заявления гражданина или его законного представителя. Без волеизъявления социальное обслуживание не осуществляется. Исключение составляют срочные социальные услуги. Социальное обслуживание может осуществляться на дому, в полустационарной либо стационарной формах.*
- 3. Социальные услуги предоставляются как на платной основе, так и бесплатно — при соблюдении установленных условий. В случае предоставления услуги на платной основе законом предусмотрен следующий общий механизм определения размера платы.*
- 4. Социальный контракт — инструмент, предполагающий заключение соглашения между гражданином и органом социальной защиты населения, в соответствии с которым орган социальной защиты обязуется оказать гражданину государственную социальную помощь, а гражданин — реализовать мероприятия, предусмотренные программой социальной адаптации.*
- 5. Как правило, получателями помощи по социальному контракту являются малоимущие граждане и семьи, у которых по независящим от них причинам (например, инвалидность, уход за ребенком до 3-х лет, отсутствие вакантных рабочих мест по специальности на территории населенного пункта по месту жительства), доход*

составляет ниже величины прожиточного минимума, установленного в регионе.

6. Решение об оказании социальной помощи на основе социального контракта, как правило, принимается коллегиально — комиссией, в которую, помимо органов социальной защиты, могут входить служба занятости, учреждения здравоохранения, образования, органы местного самоуправления.
7. Можно заметить, что право на бесплатное обслуживание не только и не столько влияет на бюджет семьи, сколько может повышать качество жизни человека, давая ему возможность легкого посещения тех или иных организаций и мероприятий, перемещения по городу и т.д.
8. При планировании бюджета и при учете фактически полученных доходов/понесенных расходов, безусловно, необходимо учитывать получаемые социальные выплаты. При этом особое внимание стоит уделить, имеют ли эти средства целевой характер. Также стоит оценивать сумму расходов, которые удалось избежать благодаря полученной социальной поддержке.
9. Общая схема обращения за получением социальной поддержки или социального обслуживания предполагает подачу заявления с приложением требуемого нормативным правовым актом пакета документов.
10. В ЕГИССО содержится детальная персональная информация о лицах, имеющих право на меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги и иные социальные гарантии и выплаты.

## **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие есть положительные и отрицательные стороны привлечения негосударственных организаций к оказанию социальных услуг?

2. Как вы оцениваете перспективы развития инструмента социального контракта, каковы его плюсы и минусы?
3. В каких случаях и для каких категорий граждан, на ваш взгляд, целесообразно использование критериев нуждаемости при принятии решения о предоставлении мер социальной поддержки?
4. Какие из критериев нуждаемости, на ваш взгляд, наиболее эффективны и справедливы?
5. Какова роль Пенсионного фонда Российской Федерации в сфере социальной защиты населения?



## **Глава 9(3). Индивидуальные предприниматели. Самозанятые граждане**

*Данная глава посвящена вопросам, связанным с получением статусов индивидуального предпринимателя или самозанятого, ведением экономической деятельности, доступным налоговым режимам, правам и обязанностям.*

*В первом параграфе описан порядок оформления статусов индивидуального предпринимателя и самозанятого — кто, как и где может вести экономическую деятельность в этих статусах.*

*Во втором параграфе содержится информация о правах, обязанностях и ответственности индивидуальных предпринимателей: какие налоги и страховые взносы и в каком порядке обязаны уплачивать ИП за себя и за своих сотрудников, какие льготы и в каких ситуациях могут быть реализованы.*

*В третьем параграфе содержатся сведения о правах, обязанностях и ответственности самозанятого населения, в зависимости от того, кто получил этот статус — ИП или физическое лицо — описан порядок исчисления и уплаты налогов.*

*В четвертом параграфе речь идет о важнейшем инструменте любого предпринимателя — личном бюджете. Даны расшифровки понятиям баланс, ликвидность, актив, пассив и другим. Приведены перечни документов, с помощью которых можно получить финансовую картину.*

*В пятом параграфе рассмотрены и развеяны основные мифы, связанные с организацией и ведением экономической деятельности в статусе ИП.*

*Шестой параграф посвящен возможностям ИП и самозанятых в рамках государственной политики поддержки малого и среднего бизнеса получить поддержку в виде субсидий, льгот и т.д.*

## **§ 9(3).1 Когда целесообразно и как оформить статус «индивидуального предпринимателя» или «самозанятого»?**

Для чего нужно оформлять статус индивидуального предпринимателя (ИП) или самозанятого? Если вы работаете по трудовому договору, все бремя налоговых и социальных обязательств берет на себя работодатель. Но если вы занимаетесь деятельностью, которая приносит доход, и при этом не зарегистрированы в качестве индивидуального предпринимателя или самозанятого, значит, вы нарушаете закон. Если работа носит регулярный характер, целесообразно оформить статус самозанятого, или зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя. Получение этих статусов имеет множество преимуществ:

- можно без опаски продвигать и рекламировать свои работы, товары или услуги;
- при использовании специальных налоговых режимов, ставка налога может быть ниже, чем обычная ставка НДФЛ — например, можно вместо 13% платить 4 или 6%;
- есть возможность иметь пенсионный страховой стаж, а в ряде случаев — выплаты от фонда социального страхования, например, больничный или декретный отпуск при добровольной уплате взносов ИП;
- статус ИП или самозанятого удобен на начальных этапах развития бизнеса, это значительно проще и дешевле, чем регистрировать юридическое лицо.

### **Получение статуса индивидуального предпринимателя**

Индивидуальные предприниматели появились в стране почти три десятилетия назад. За это время статус ИП получили миллионы граждан, и многие из них успешно ведут свой бизнес в этом качестве. Статус ИП позволяет вести полноценный бизнес с возможностью использовать не только свой труд, но и труд привлеченных людей (нанятые сотрудники).

Регистрация в качестве ИП осуществляется быстро и дешево. Размер госпошлины при регистрации ИП составляет 800 рублей. Бесплатно — если у вас имеется усиленная электронная цифровая подпись, и вы послали заявление в форме электронного документа. Срок, в течение которого выдаются документы налоговым органом — в течение трех рабочих дней.

Нужно заполнить несложную форму и сдать ее в налоговый орган по месту жительства. Для формирования необходимых документов можно воспользоваться программными средствами, предоставляемыми Федеральной налоговой службой России (ФНС России), например, <https://www.nalog.ru/rn66/program>

«Так как регистрация ИП самая простая из всех регистраций, то и документов у вас будет не очень много:

- заявление на регистрацию по форме Р21001 — 1 экземпляр;
- квитанция об оплате госпошлины — 1 экземпляр;
- копия основного документа, удостоверяющего личность (российский паспорт, если вы гражданин России, все страницы) — 1 экземпляр;
- копия свидетельства с номером ИНН физического лица (если есть) — 1 экземпляр;
- уведомление о переходе на УСН — 2 экз. (в случае если вы планируете использовать упрощенную систему налогообложения);
- паспорт.

Дополнительно может потребоваться копия временного разрешения на пребывание или регистрацию — 1 экземпляр.»<sup>130</sup>

Подробнее о процедуре регистрации ИП можно узнать в материалах Контракта № FEFLP-V/CQS-11.

При регистрации необходимо выбрать виды деятельности из Общероссийского классификатора видов экономической деятельности

---

130 Материалы Контракта № FEFLP-V/CQS-11 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/metodicheskie-materialy.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/metodicheskie-materialy.docx)

(ОКВЭД)<sup>131</sup>. Также нужно определиться с режимом налогообложения — общая система налогообложения (ОСНО), единый налог на вмененный доход (ЕНВД), единый сельскохозяйственный налог (ЕСХН), патент или упрощенная система налогообложения (УСН) «доходы» или «доходы минус расходы». Выбор ограничивается размером годового дохода, перечнем видов деятельности (например, по патенту) и количеством нанятых работников.

Можно одновременно применять несколько систем налогообложения одновременно по разным видам деятельности<sup>132</sup>. Для выбора оптимального режима или их сочетаний нужно изначально подумать о таких факторах как размер планируемого дохода, основные клиенты и партнеры и их режимы налогообложения, количество работников, сферы деятельности, размер расходов на создание и продвижение продукта, месторасположение.

Для того, чтобы неопытный предприниматель быстро разобрался в нюансах ведения экономической деятельности в качестве ИП, существуют автоматизированные электронные сервисы, с помощью которых можно систематизировать учет, получить напоминание о сроках платежей и сдаче налоговой отчетности, сформировать налоговую отчетность, платежные документы с уже рассчитанными суммами для оплаты в бюджет и внебюджетные фонды. Часто такие сервисы предлагаются бесплатно при открытии расчетного счета в банке (доступны в интернет-банке). Также, при необходимости, можно получить консультацию по всем вопросам ведения предпринимательской деятельности на горячей линии ФНС России (8-800-222-2222) или задав вопрос через форму обратной связи в личном кабинете налогоплательщика на сайте <https://www.nalog.ru/>

---

131 Федеральная служба государственной статистики: <http://gks.ru/classification>

132 Согласно ст. 26.5 НК РФ. Сравнить налоговые режимы можно на сайте ФНС России, например — [https://www.nalog.ru/rn66/ip/ip\\_pay\\_taxes/compare/](https://www.nalog.ru/rn66/ip/ip_pay_taxes/compare/)

## Получение статуса самозанятого

Режим самозанятости<sup>133</sup> был введен в России в качестве эксперимента в 2019 году и допускался только в нескольких регионах — Москве, Московской области, Калужской области и Республике Татарстан, а в 2020 году расширен еще на ряд регионов: Санкт-Петербург, Волгоградская, Воронежская, Ленинградская, Нижегородская, Новосибирская, Омская, Ростовская, Самарская, Сахалинская, Свердловская, Тюменская, Челябинская область, Красноярский и Пермский край, Ненецкий автономный округ, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ, Республика Башкортостан.

Предполагается, что с 1 июля 2020 года и другие регионы Российской Федерации смогут самостоятельно решать вопрос о введении на своей территории «налога для самозанятых».

Термин «самозанятые» не закреплен в законодательстве, что вносит определенную путаницу. Получить статус самозанятого может не только физическое лицо, но и индивидуальный предприниматель — тогда он будет платить налог на профессиональный доход вместо вышеперечисленных налогов.

В Учебном пособии будет использоваться этот термин в широком смысле, в котором его понимает население: под «самозанятыми» понимается граждан или ИП, которые платят налог на профессиональный доход.

Новый режим введен с целью повышения налоговых сборов: многие люди получали доход и не платили с него налог из-за сложности процедуры и высокой налоговой нагрузки (НДФЛ — 13%). Штрафы и другие санкции в такой ситуации не очень эффективны — из-за каждого отдельного неплательщика государство теряет лишь небольшую сумму, потому что часто доходы таких неплательщиков невелики. Поэтому экономически более

---

133 Федеральный закон от 27.11.2018 N 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».

целесообразным оказалось снизить налоговую нагрузку для таких граждан и упростить процедуру.

Получить статус самозанятого в России очень просто. Для этого необходимо установить приложение «Мой налог» на смартфон или компьютер. Чтобы войти в приложение, необходимо пройти верификацию, например, с помощью профиля на портале госуслуг<sup>134</sup>, а также выбрать вид деятельности. После этого можно начинать работу с приложением — с помощью него можно оформлять чеки и платить налог.

Однако есть некоторые категории граждан, которые не могут получить новый статус. «Самозанятыми» не могут стать:

1) иностранные граждане, осуществляющие трудовую деятельность по найму у физических лиц для личных, домашних и иных подобных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;

2) иностранные граждане, осуществляющие трудовую деятельность по найму в организациях или у индивидуальных предпринимателей, а также у занимающихся частной практикой нотариусов, адвокатов, учредивших адвокатские кабинеты.

Кроме того, не вправе применять специальный налоговый режим:

- лица, осуществляющие реализацию подакцизных товаров;
- лица, осуществляющие перепродажу товаров, имущественных прав, за исключением продажи имущества, использовавшегося ими для личных, домашних и (или) иных подобных нужд;
- лица, занимающиеся добычей и (или) реализацией полезных ископаемых;
- лица, ведущие предпринимательскую деятельность в интересах другого лица на основе договоров поручения, договоров комиссии либо агентских договоров;

---

<sup>134</sup> Портал госуслуг — ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

- лица, оказывающие услуги по доставке товаров с приемом (передачей) платежей за указанные товары в интересах других лиц, за исключением оказания таких услуг с применением контрольно-кассовой техники;
- лица, применяющие иные специальные налоговые режимы (ИП на УСН или ПСН).

Пока самозанятым можно стать не во всех регионах. Однако, стать плательщиком НПД возможно жителю любого региона, если он оказывает удаленные, например, онлайн-услуги для заказчика, находящегося на территории, где самозанятость доступна. Также самозанятость не привязана к «прописке».

### **§ 9(3).2 Права, обязанности и ответственность индивидуального предпринимателя**

Любой гражданин, вне зависимости от того, есть ли у него статус индивидуального предпринимателя или «самозанятого» обязан платить налоги со своих доходов. Налоговая ставка рассчитывается отдельно по каждому виду доходов. Основная ставка по НДФЛ составляет 13% для резидентов, 30 % для нерезидентов, ставка 35% применяется к выигрышам и призам в целях рекламы товаров, работ, услуг, стоимостью более 4000 руб. в год. При этом для индивидуальных предпринимателей существует ряд льготных режимов, позволяющих снизить налоговую нагрузку.

ИП обязан сдавать налоговую отчетность (зависит от выбранной системы налогообложения: ежегодно или ежеквартально).

Даже в отсутствие оборотов (доходов) ИП обязан платить фиксированные страховые взносы во внебюджетные фонды: Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС) и в Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) — это позволяет ИП рассчитывать на страховую пенсию.

«Индивидуальные предприниматели так же являются полноправными участниками пенсионной системы и наряду с юридическими лицами обязаны

уплачивать страховые взносы в систему пенсионного обеспечения за себя и своих сотрудников. Также ваше предприятие (как работодатель) или вы лично, как индивидуальный предприниматель, можете участвовать в формировании добровольных пенсионных отчислений для себя и своих сотрудников. Для этого вы можете воспользоваться специальными корпоративными программами негосударственных пенсионных фондов. О подобных схемах формирования дополнительной пенсии для своих сотрудников и о преимуществах для вас, как работодателя, можно узнать в материалах «Для малых предпринимателей»»<sup>135</sup>

Фиксированные взносы на 2020 год при доходе до 300 тыс. рублей составят:

- в ПФР — 32 448 рублей;
- в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования — 8 426 рублей.

Если доход составляет больше 300 тысяч рублей в год, то платить в Пенсионный фонд нужно будет больше — пропорционально увеличению дохода, а именно в размере 1% от дохода, превышающего 300 000 рублей.

По медицинскому страхованию в случае превышения размера дохода дополнительно ничего не уплачивается.

Индивидуальный предприниматель может нанимать работников, количество сотрудников по трудовым договорам ограничивается выбранной системой налогообложения (например, на патенте — не более 15 человек). За работников также необходимо платить социальные взносы.

Также ИП обязан иметь расчетный счет в банке, если расчеты по отдельному договору превышают 100 тысяч рублей, и онлайн-кассу (с небольшим перечнем исключений).

---

135 На основе материалов контракта № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/e5\\_Pensionnoe%20obespechenie%20sotrudnikov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/e5_Pensionnoe%20obespechenie%20sotrudnikov.docx)



**Общая система налогообложения (ОСНО).** В этом случае предприниматель уплачивает и налог на доход физических лиц, и НДС, и другие налоги (например, налог на имущество). ОСНО — система налогообложения с самой большой налоговой нагрузкой, поэтому индивидуальные предприниматели используют ее редко, поскольку существует несколько льготных режимов, которые позволяют малому бизнесу платить меньше налогов, а государству — выводить малый бизнес «из тени».

**Патентная система налогообложения (ПСН).** Предприниматель, выбравший такую систему налогообложения, должен купить патент на свою деятельность. Помимо стоимости патента он должен заплатить страховые взносы.

Для определения стоимости патента налоговым органом рассчитывается потенциально возможный доход по правилам статей 346.47, 346.51 НК РФ, стоимость патента составляет 6% от потенциально возможного дохода.

Патент выдается на один вид деятельности сроком от 1 до 12 месяцев (с любой даты) в пределах календарного года. Если у индивидуального предпринимателя несколько видов деятельности патент необходимо приобретать на каждый из видов деятельности отдельно. Годовой доход ИП при патентной системе не может превышать 60 млн рублей, а количество работников — 15 человек.

Если сменить вид деятельности во время действия патента, оплата патента не возвращается.

Страховые взносы платить нужно (в том числе за себя), а вот получить налоговый вычет на них нельзя, поэтому при доходе, равном потенциально возможному доходу, затраты предпринимателя на налоги и взносы при патентной системе будут больше, чем на УСН.

*Пример.*

*Предприниматель-программист Александр, разработчик сайтов купил патент «Оказание услуг (выполнение работ) по разработке программ для ЭВМ и баз данных (программных средств и информационных продуктов*

вычислительной техники), их адаптации и модификации»). Работает один, без работников. Оказывает услуги в г. Екатеринбурге Свердловской области. Доход 800 000 руб./год

Александр должен заплатить 25 215 рублей (стоимость патента в 2019 г.) + 36 238 рублей (фиксированные страховые взносы «за себя» в 2019 году) + 5 000 рублей (страховые взносы в размере 1% с превышения в 300 000 рублей) = 65 453 руб.

Для сравнения: на УСН («доходы») налог составит — 48 000 рублей, из них 6 762 рублей — налог на доходы с учетом вычета + 36 238 рублей (фиксированные взносы «за себя» в 2019 году) + 5000 рублей (1% с превышения в 300 000 руб.)

**Единый налог на вмененный доход налогоплательщика (ЕНВД).** При выборе такой системы налогообложения реальный доход предпринимателя не имеет значения. Налог считается от вмененного дохода, который рассчитывается по правилам статьи 346.26 НК РФ.

Формула расчета ЕНВД достаточно проста: величина вмененного дохода умножается на ставку налога (15% от вмененного дохода). Уменьшить налог можно на размер уплаченных в налоговом периоде социальных взносов (уплаченных в пользу работников платежей и пособий) при условии, что данные работники были заняты в тех видах деятельности, по которым уплачивается ЕНВД. Уменьшить налог можно не более чем на 50 %. Если же работников нет, и ИП производил фиксированные взносы за себя (пенсионное страхование и ОМС), то в этом случае можно уменьшить налог без ограничения в 50 %.

Виды деятельности по ЕНВД ограничены следующим списком:

- розничная торговля;
- общественное питание;
- бытовые, ветеринарные услуги;

- услуги по ремонту, техническому обслуживанию и мойке автотранспортных средств;
- распространение и (или) размещение рекламы;
- услуги по передаче во временное пользование торговых мест, земельных участков;
- услуги по временному размещению и проживанию;
- услуги по перевозке пассажиров и грузов автотранспортом;
- услуги стоянок.

Однако для некоторых регионов не все виды деятельности из списка могут быть доступны. Полный перечень деятельности по ЕНВД следует уточнять в муниципальном образовании, где будет осуществляться деятельность.

**Упрощенная система налогообложения (УСН).** У «упрощенки» есть два режима — «доходы» и «доходы минус расходы». В первом случае ИП платит 6% со всех доходов, учитываемых в соответствии со статьей 346.15 НК РФ. Во втором случае ИП платит 15% с доходов, учитываемых в соответствии со статьей 346.15 НК РФ и уменьшенных на величину расходов по своей предпринимательской деятельности, рассчитываемых согласно статье 346.16 НК РФ.

Годовой доход предпринимателя при применении УСН не может превышать 150 млн рублей.

Согласно п.1 ст. 346.16 НК РФ ИП, применяющий УСН вправе уменьшить сумму налога на сумму выплаченных в пользу работников страховых взносов в размере до 50 %, а выплаченных фиксированных страховых взносов за себя — до 100 %.

При использовании ЕНВД, патентной системы и упрощенных систем налогообложения ИП в большинстве случаев освобождается от обязанности по уплате налога на прибыль, налога на имущество, используемое в предпринимательской деятельности, налога на доходы физических лиц и от НДС (но в некоторых случаях эти налоги уплачивать придется).

### *Пример.*

*Предприниматель Владимир занимается поставками канцелярских товаров и расходных материалов для оргтехники (опт и розница). У него 5 наемных работников, с которыми заключены трудовые договоры: 3 менеджера, кладовщик, водитель-экспедитор. В перечне расходов имеет: аренду офисного пространства и небольшого складского помещения, закупочные расходы на поставщиков товаров, расходы на рекламу, аренду транспортного средства, расходы на заработную плату (в том числе «зарплатные налоги»), бухгалтерский аутсорсинг. Ведет деятельность на УСН «доходы минус расходы». Ввиду наличия достаточного объема «накладных» расходов, подтверждаемых документально, система налогообложения выбрана оптимально.*

*Примечание: При УСН «доходы минус расходы» по итогам года производится расчет минимального налога (1% с доходов). Если сумма налога (с разницы между доходами и расходами) по итогам года меньше минимального налога, следует перечислить в бюджет минимальный налог (1 % с дохода).*

## **§ 9(3).3 Права, обязанности и ответственность самозанятого**

Режим «самозанятости», или режим налога на профессиональный доход, — фактически еще один льготный режим, который могут применять не только индивидуальные предприниматели, но и граждане без статуса ИП.

Профессиональный доход в соответствии с определением законодательства — это доход физических лиц от деятельности, при ведении которой они не имеют работодателя и не привлекают наемных работников по трудовым договорам, а также доход от использования имущества.

Если самозанятым стало физическое лицо, то оно освобождается от уплаты НДФЛ, в отношении доходов, являющихся объектом налогообложения по налогу на профессиональный доход.

Если самозанятым стал ИП, то он освобождается от уплаты налога с доходов, которые облагаются налогом на профессиональный доход, от НДС (исключение: НДС, подлежащий уплате при ввозе товаров на территорию РФ и иные территории, находящиеся под ее юрисдикцией), от фиксированных страховых взносов (на других спецрежимах страховые взносы уплачиваются даже при отсутствии дохода).

При этом самозанятые НЕ освобождаются от уплаты налога на имущество.

Максимальный доход для целей применения нового режима не должен превышать 2,4 млн рублей в год. До 2028 года не могут вноситься изменения в части увеличения налоговых ставок или уменьшения предельного размера доходов.

Налог на профессиональный доход (НПД) платится только с фактически полученных доходов, то есть нет бремени уплаты обязательных фиксированных взносов. Плательщики НПД освобождены от уплаты страховых взносов. Это означает, что если они не делают такие взносы в добровольном порядке, то они не могут потом претендовать на получение страховой пенсии. Если платить взносы на пенсионное обеспечение в добровольном порядке в том размере, который установлен для ИП, то самозанятые получают право на страховую пенсию. Период работы, когда за застрахованное лицо не начисляются взносы, не входят в страховой стаж, необходимый для назначения пенсии, а для того, чтобы получить право на пенсию, необходим страховой стаж не менее пяти лет.

Несмотря на то, что самозанятые физические лица не совершают платежи в пенсионный фонд, они являются участниками ОМС и получают бесплатную медицинскую помощь. Взносы на обязательное медицинское страхование «самозанятые» отдельно не платят, это делается автоматически из уплаченного налога.

Заплатить налог на профессиональный доход можно с помощью приложения «Мой налог». Квитанция отразится в приложении, где ее и можно

будет оплатить с помощью банковской карты или, например, распечатать для оплаты в банке.

Налоговую декларацию самозанятым подавать не надо, всю нужную информацию государство получает из приложения «Мой налог».

Налог на профессиональный доход очень похож на налог, который уплачивают ИП, используя упрощенный режим налогообложения УСН «доходы» — для расчёта налоговой базы учитывают только полученные доходы без произведённых расходов.

Физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», освобождаются от уплаты налога на доходы физических лиц так же, как ИП. То есть они не платят 13% от своих доходов, а платят меньшие суммы — 4% и 6% соответственно. Ставка в 4% с доходов, полученных от физических лиц, 6% — с доходов, поступивших от юридических лиц.

Отличия между этими режимами следующие:

Размер максимального дохода для НПД — 2,4 млн рублей, а для ИП — 150 млн;

ИП может нанимать до 100 человек работников, а самозанятый — нет.

Все самозанятые имеют право на налоговый вычет в размере 10 000 рублей. Вычет предоставляется в виде уменьшения налоговой ставки на 1% в случае оказания услуг физическим лицам и на 2%, если самозанятый работает с юридическими лицами. Уменьшенная ставка действует до тех пор, пока налоговая экономия не достигнет величины 10 000 рублей.

*Примеры.*

*Анастасия — финансовый аналитик, она не регистрировала ИП, а получила статус самозанятой. Она имеет основное место работы по трудовому договору, где платятся страховые отчисления по заработной плате. В свободное от основной работы время она занимается написанием аналитических и исследовательских текстов для СМИ и исполняет разовые заказы от юридических лиц. Дополнительный доход — 350 000 руб./год. Налог*

составляет — 14 000 р./год (с учетом экономии на налогах в размере 7000 рублей при уменьшенной ставке в 4 %. После завершения налогового периода остается «запас экономии» на налоге в размере еще 3000 рублей).

Ольга — юрист, она не имеет основного места работы. У нее есть статус ИП без работников. Ввиду снижения доходов принимает решение перейти на налогообложение профессионального дохода («самозанятость»). Ольга работает с юридическими лицами и ИП. Доход 900000 рублей в год. В таком случае Ольга должна уплатить налог — 44 000 рублей (с учетом налогового вычета 10 000 рублей за счет экономии на налогах при ставке в 4 %, примененной к части доходов).

Для сравнения: ИП на УСН («доходы») заплатит все те же 54 000 руб./в год, но будет иметь пенсионные отчисления (включенные в эту сумму).

ИП может быть более выгодно применять ставку по «самозанятости» при работе с физическими лицами (не юридическими лицами и ИП). Ставка налога в этом случае будет 4%.

Однако от уплаты налога освобождаются только те граждане, которые не привлекают наемных работников и уведомили налоговый орган о своей деятельности. Уведомление об осуществлении деятельности можно подать по месту жительства.

Действующие ИП могут начать применять этот режим, если они в течение одного месяца со дня постановки на учет в качестве плательщика НПД направят в ФНС по месту жительства или по месту ведения предпринимательской деятельности уведомление о прекращении применения режимов для индивидуальных предпринимателей, которые они применяли ранее УСН, ЕСХН, ЕНВД.

### **§ 9(3).4 Личный бюджет предпринимателя<sup>136</sup>**

---

<sup>136</sup> На основе № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения»

Бизнес — это инструмент получения прибыли, поскольку цель бизнеса — есть прибыль. Поэтому и относиться к любому бизнесу нужно как к инвестиции, сравнивать с другими возможными альтернативами вложения средств: считать, сколько было вложено, сколько получили в результате, за какой срок, сколько усилий было приложено, чтобы получить результат.

Вот несколько распространенных недочетов в управлении деньгами в малых и средних предприятиях:

- отсутствие понимания финансовой ситуации в компании;
- отсутствие критериев эффективности, которые были бы доступны вам в любой момент;
- отсутствие планирования;

Для того чтобы произвести финансовые расчеты (самостоятельно или с помощью специалистов), необходимо, прежде всего, обладать достоверными данными о движении денежных средств. В этом помогут основные бухгалтерские отчеты, в них содержится практически все, что потребуется для анализа.

Если предприятие зарегистрировано в виде ИП, то обязанности вести бухгалтерский учет нет. Однако это не значит, что вести учет не нужно, поскольку именно финансовая информация поможет ответить на вопрос о прибыльности бизнеса, ведь деньги на счете — это еще не прибыль.

Итак, в бизнесе существует три основных финансовых документа, из которых вы можете черпать данные для дальнейшего анализа и планирования:

- 1) балансовая ведомость, баланс;
- 2) отчет о прибылях и убытках;
- 3) отчет о движении денежных средств.

Активы и пассивы бизнеса описываются в балансе предприятия. Баланс — это моментальный снимок финансового состояния бизнеса, он дает понимание



того, откуда в бизнесе взялись деньги (пассивы / капитал) и куда они вложены (активы).

Фирма — инструмент получения прибыли. Владельца бизнеса, безусловно, интересует не только состояние активов, но и величина прибыли, генерируемая компанией. И величина эта должна быть подсчитана предельно точно. Именно для этого существует отчет о прибылях и убытках. Цель его составления — определить, какую прибыль компания получила за период, и информировать об этом собственника (и не только).

Так же для оценки бизнеса стоит рассчитать несколько финансовых коэффициентов. Самыми важными с точки зрения оценки эффективности бизнеса как инвестиции, по сравнению с другими инвестициями, являются показатели рентабельности и ликвидности.

Рентабельность показывает то, насколько успешно компания движется к цели создания капитала для собственника, и является отношением полученной прибыли (или выручки) к другим ключевым показателям или ресурсам.

Ликвидность показывает соотношение ресурсов компании и ее долга, подлежащего погашению в ближайшем будущем.

### **§ 9(3).5 «Подводные камни» деятельности в качестве индивидуального предпринимателя, самозанятого: мифы и реальность**

Ведение бизнеса (пусть даже это небольшое хобби) сопряжено с рисками: спрос на товары или услуги может упасть, например, из-за снижения доходов у населения или появления конкурентов. У предпринимателя нет работодателя, который обязан платить ему зарплату и отпускать в отпуск. Наоборот, если у предпринимателя есть работники, он обязан платить зарплату, даже если дела у бизнеса идут неважно.

Также существует множество мифов о том, как тяжело предпринимателю взаимодействовать с государством или контрагентами.

Например, часто предприниматели боятся, что их счета заблокируют. Проверки налоговой инспекции действительно случаются, однако для таких проверок обычно есть повод – например, предприниматель получил перевод от сомнительной организации в размере 600 тысяч рублей или больше. При этом, если есть документы (например, договор с клиентом), подтверждающие происхождение средств, волноваться нечего, — нужно лишь предоставить эти документы налоговой инспекции. И, конечно, не забывать проверять своих клиентов и контрагентов.

Другой миф — трудность получения кредита в банке. Когда банк оценивает платежеспособность потенциального заемщика, он рассматривает все доходы, сведения о которых клиент предоставил. Банку не выгодно отказывать в кредите только из-за наличия статуса: если банк считает, что заемщик сможет выплатить кредит, ему выгодно его выдать, ведь проценты по кредиту и составляют прибыль банка. Часто отказ в оформлении кредита сопряжен не с наличием статуса ИП или самозанятого, а с недостаточным или непостоянным доходом, плохой кредитной историей и другими факторами, влияющими на принятие решения.

Иногда случается, что компании не имели практики работы с ИП или самозанятыми, в таком случае оформление договора действительно может потребовать чуть больше времени. Однако с учетом сниженной налоговой нагрузки, скорее всего трудности не уменьшат выгоды предпринимателя.

Поскольку государство заинтересовано в том, чтобы как можно больше людей «вышли из тени» и стали платить налоги, можно рассчитывать на то, что граждане и ИП, производящие налоговые отчисления со своего профессионального дохода, будут считаться (на первых порах уж точно) образцовыми и не подлежащими дополнительным сборам.

Следует остановиться на и на том, что создание небольшого собственного бизнеса может быть одним из способов выбраться из тяжелой финансовой ситуации.

«Часто первое, что хочется сделать, столкнувшись с серьезными проблемами, — свернуться калачиком под одеялом и, собственно, не делать ничего. Ждать, пока все «само рассосется». Проблема в том, что это — худшая стратегия из всех возможных. Социологическое исследование, которое было проведено в рамках проекта № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» показало: только так называемое проактивное поведение позволяет людям успешно справляться с серьезными проблемами в максимально сжатые сроки — и налаживать свою жизнь и жизнь своих близких.»<sup>137</sup>

«Конечно, когда мы говорим о проактивном поведении, мы имеем в виду не любую активность. Например, если человек в сложной ситуации побежит брать заём в микрофинансовой организации, он себе этим только навредит. Речь идет о продуманной активности.»<sup>138</sup>

В первую очередь, необходимо озаботиться имеющейся финансовой задолженностью: договориться с банком о реструктуризации кредита или кредитных каникулах, погасить долги по ЖКУ. После этого необходимо подумать о дополнительных источниках дохода. Зачастую в депрессивных регионах России затруднительно найти подходящую работу, особенно в ситуациях финансового шока. Например, матери двоих детей в ситуации

---

137№ FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.2.04/Broshyura%201.%20Dolgi.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.2.04/Broshyura%201.%20Dolgi.pdf)

138№ FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.2.04/Broshyura%203.%20Chelovek.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.2.04/Broshyura%203.%20Chelovek.pdf)

потери кормильца затруднительно выйти на работу на полный день. В зависимости от наличия образования и опыта работы можно заняться репетиторством, копирайтингом, маникюром на дому, изготовлением вязаных вещей на заказ и т.д.

### § 9(3).6 Возможности получения государственной поддержки

Программы государственной поддержки малого бизнеса, как правило, реализуются на уровне регионов. Соответственно, в каждом из них есть свои особенности.

Очень часто выдаются субсидии для резидентов так называемых парков. Это могут быть индустриальные, техно, креативные и прочие парки, а также особые экономические зоны (ОЭЗ). Как правило, под субсидией понимают безвозмездную передачу средств на заранее означенные цели. То есть, такие средства возвращать не надо.

Например, в Москве:

- размер субсидии на закупку оборудования, уплату лизинговых платежей или процентов по кредиту, на компенсацию потраченных на это денег может составлять до 10 млн руб.;
- размер субсидии на возмещение затрат на участие в выставках, проведенных в России, может составлять до 350 000 руб., а для зарубежных выставок — до 700 000 руб.;
- размер субсидии на возмещение затрат на сертификацию товаров, получение патентов, транспортировку товаров за границу, может составлять до 3 млн руб.

Иной формой поддержки является получение помещений от города по льготной цене, например, в Москве некоторые категории предпринимателей<sup>139</sup> могут арендовать помещения по 4500 рублей за 1 кв. м. в год, и подвальные помещения за 1000 рублей за 1 кв. м. в год.

Для получения государственной поддержки необходимо соблюдать следующие принципы:

- ✓ «Одна субсидия — в одни руки»: отсутствие аналогичного договора о предоставлении средств на те же цели из бюджета города Москвы.

---

139 Список категорий можно посмотреть на странице Департамента предпринимательства и инновационного развития Москвы: <https://mbm.mos.ru/article/dengi/subsidii/rezidentam-tekhnoparkov-subsidii-2024>

- ✓ «Нет должникам»: отсутствие долгов по уплате налогов и сборов.
- ✓ «Только надежным»: нет нарушения обязательств по договорам о предоставлении субсидий из столичного бюджета за последние три года.
- ✓ «Российское гражданство»: доля иностранных участников у заявителя (при наличии таковых) не должна превышать 50%.
- ✓ «STOP»: субсидии не предоставляются для возмещения затрат или недополученных доходов, возникающих при производстве или сбыте товаров, а также при оказании услуг в рамках закупок для нужд города Москвы.

Кроме того, существуют льготы по участию в госзакупках. Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» применяется как к ИП, так и к самозанятым. Данный закон дает льготы и преференции субъектам малого и среднего бизнеса при участии в госзакупках. А именно, 18% контрактов государственные корпорации и компании, субъекты естественных монополий, бюджетные учреждения обязаны заключать на прямых торгах (без участия крупного бизнеса) с такими лицами. То есть, с малыми предприятиями, ИП и самозанятыми. Им же оплата по таким контрактам должна проходить в течение 15 дней с момента поставки, что является серьезным преимуществом.

В качестве меры государственной поддержки до конца 2020 года возможно применять налоговые каникулы для ИП. Налоговые каникулы — это когда ИП (впервые зарегистрированное) может применять налоговую ставку 0% (на основании НК РФ).

Для того, чтобы воспользоваться налоговыми каникулами нужно подходить под следующие условия:

- ИП зарегистрирован впервые;
- ИП должно быть на УСН или ПСН;
- ИП ведет деятельность (не менее 70% от дохода) в сфере производства, занимается социальной, научной деятельностью или

оказывает бытовые услуги (перечень определен в каждом регионе отдельно).

Также в 2020 году этой льготой могут воспользоваться ИП, которые предоставляют во временное пользование помещения (отели, гостиницы).

Действие налоговых каникул ограничивается двумя налоговыми периодами с момента регистрации. Налоговые каникулы (на налог с доходов) не освобождают от уплаты других обязательных налогов (транспортный, земельный, акцизы, земельный и т.п.) и обязательных страховых взносов за себя и работников.

Подробнее о мерах господдержки можно прочитать в методических материалах контракта № FEFLP-V/CQS-11.

Для того, чтобы выбрать, какой статус получить, какую систему налогообложения применять, стоит как следует проанализировать все варианты. Опыт анализа пригодится в дальнейшем построении бизнеса: предприниматель обязательно должен вести учет денежных средств, прогнозировать будущие потоки. Придется сравнивать разные варианты осуществления расчетов, при необходимости получения дополнительных средств на развитие – программы кредитования разных банков и многое другое.

Подробно о ведении бизнеса можно почитать в материалах «Для малых предпринимателей»<sup>140</sup>, а также в методических материалах контракта № FEFLP-V/CQS-11<sup>141</sup>.

---

140 № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Dlya%20malyh%20predprini%20mateley.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Dlya%20malyh%20predprini%20mateley.pdf)

<sup>141</sup> Более подробно см. в материалах Контракта № FEFLP-V/CQS-11 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Modul%208.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Modul%208.docx)

## СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ИП

### ОСНО

Ставка налога	НДФЛ (13%) + НДС (и налог на имущество)
Налог. база	Доходы
Доп. взносы	Страховые взносы
Ограничения	...

### Патент

Ставка налога	Фиксированная стоимость (в зависимости от вида)
Налог. база	...
Доп. взносы	Страховые взносы
Ограничения	Не более 15 работников. Годовой доход не более 60 млн рублей



### ЕНВД

Ставка налога	15 %
Налог. база	Вмененный доход в соответствии с законом
Доп. взносы	Можно уменьшить налог на размер страховых взносов
Ограничения	Виды деятельности ограничены

### УСН «Доходы»

Ставка налога	6 %
Налог. база	Все доходы
Доп. взносы	Можно уменьшить налог на размер страховых взносов
Ограничения	Годовой доход не более 150 млн рублей

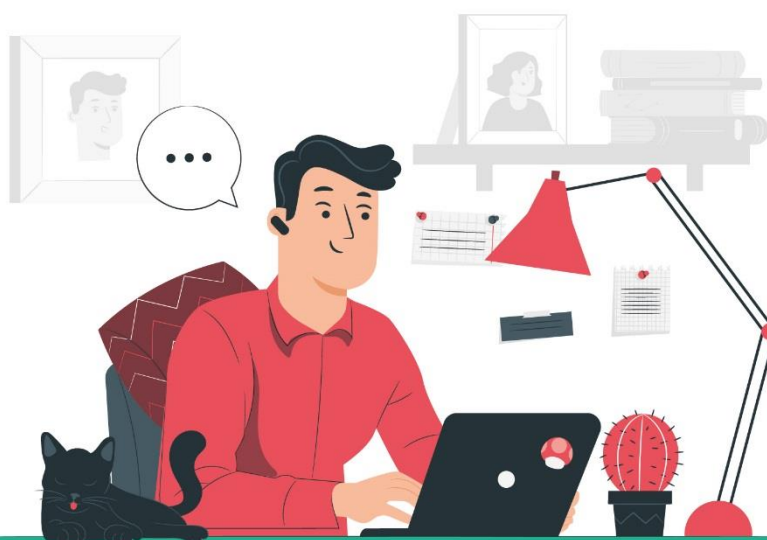
### УСН «Доходы минус расходы»

Ставка налога	15 % (может быть снижена в зависимости от регионального законодательства)
Налог. база	Доходы минус расходы
Доп. взносы	Можно уменьшить налог на размер страховых взносов
Ограничения	Годовой доход не более 150 млн рублей



# САМОЗАНЯТЫЕ

стоит ли переходить на налог на профессиональный доход?



- + Официальный статус и честные доходы
- + Чеки и налоговая декларация через приложение "Мой налог"
- + Нет фиксированных взносов



Вы не планируете наемных работников

+



Вы планируете реализовывать товары или оказывать услуги в основном физ. лицам

+



Ваш годовой доход вряд ли превысит 2,4 млн р.

+



Вы живете в одном из регионов проведения эксперимента

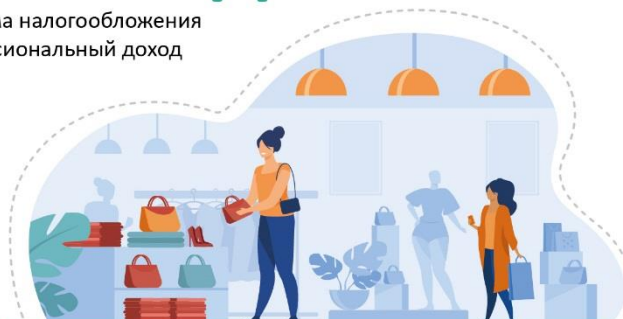
# ДА,

это хорошее решение

## ИП: УСН или НПД?

УСН - упрощенная система налогообложения

НПД - налог на профессиональный доход



### «Самозанятый»

ИП с налогом на профессиональный доход

### ИП на УСН «Доходы»

С доходов от физических лиц **4%**  
С доходов от юридических лиц **6%**



Ставка налога

**6%** от доходов

Автоматически в приложении  
«Мой налог»



Отчетность

Налоговые декларации, отчетность  
по выплатам сотрудникам  
(если они есть)

До **2,4 млн**



Максимальный доход

До **150 млн. р.**

Работников нанять нельзя



Наемные работники

Можно нанять **до 15** работников

Регионы, участвующие  
в эксперименте



Место деятельности

По всей России

Фиксированные взносы  
платить не нужно



Страховые взносы

Фиксированные взносы на  
пенсионное и медицинское  
страхование и **1%** дохода свыше  
**300 тыс. рублей**

Без добровольных страховых  
взносов стаж не копится



Пенсия

Обычный порядок  
формирования стажа

ВИДЫ ИП

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## Основные выводы

1. Статус ИП позволяет вести полноценный бизнес с возможностью использовать не только свой труд, но и труд привлеченных людей (нанятые сотрудники). При этом оформление ИП занимает до трех рабочих дней, документы в налоговые органы можно подать дистанционно.
2. При регистрации необходимо указать виды деятельности, определиться с режимом налогообложения: общая система налогообложения (ОСНО), единый налог на вмененный доход (ЕНВД), единый сельскохозяйственный налог (ЕСХН), патент или упрощенная система налогообложения (УСН) «доходы» или «доходы минус расходы». Можно одновременно применять несколько систем налогообложения одновременно по разным видам деятельности.
3. Режим самозанятости введен в России в качестве эксперимента в 2019 году только в нескольких регионах, а в 2020 году расширен еще на ряд регионов с ближайшей перспективой распространения на многие регионы России. Термин «самозанятые» не закреплен в законодательстве, что вносит определенную путаницу. Получить статус самозанятого может не только физическое лицо, но и индивидуальный предприниматель — тогда он будет платить налог на профессиональный доход, который заменит другие налоги.
4. Даже в отсутствие оборотов (доходов) ИП обязан платить фиксированные страховые взносы во внебюджетные фонды: ФОМС и в ПФР — это позволяет ИП рассчитывать на страховую пенсию, обязательное медицинское страхование.
5. Профессиональный доход в соответствии с определением законодательства — это доход физических лиц от деятельности, при ведении которой они не имеют работодателя и не привлекают наемных работников по трудовым договорам, а также доход от использования имущества.

6. *Налог на профессиональный доход платится только с фактически полученных доходов, то есть нет бремени уплаты обязательных фиксированных взносов.*
7. *Активы и пассивы бизнеса описываются в балансе предприятия. Баланс — это моментальный снимок финансового состояния бизнеса, он дает понимание того, откуда в бизнесе взялись деньги (пассивы/капитал) и куда они вложены (активы). Рентабельность показывает то, насколько успешно компания двигается к цели создания капитала для собственника, и является отношением полученной прибыли (или выручки) к другим ключевым показателям или ресурсам.*
8. *Ликвидность показывает соотношение ресурсов компании и ее долга, подлежащего погашению в ближайшем будущем.*
9. *Одной из мер поддержки предпринимателей являются налоговые каникулы, чье действие ограничивается двумя налоговыми периодами с момента регистрации. Налоговые каникулы (на налог с доходов) не освобождают от уплаты других обязательных налогов и обязательных страховых взносов за себя и работников.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. *Что такое режимы индивидуального предпринимательства и налога на профессиональный доход? В чем различие и сходство?*
2. *Возможно ли осуществлять деятельность, получая доход, но не уплачивая налог при использовании режимов индивидуального предпринимателя и налога на профессиональный доход?*
3. *Стоит ли разрабатывать бизнес-план при начале предпринимательской деятельности?*
4. *Можно ли предпринимателю рассчитывать на меры господдержки?*

5. Можно ли рассчитывать на получение пенсии при режимах Индивидуального предпринимательства и налога на профессиональный доход?

## Глава 10. Цифровизация в Российской Федерации.

### Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Развитие дистанционного оказания финансовых услуг

*В данной главе описаны государственные, муниципальные и отдельные финансовые услуги, доступные гражданам в электронном виде, и правила пользования такими услугами.*

*Первый параграф посвящен актуальному состоянию цифровой среды в России и перспективам ее развития в рамках уже разработанных национальных проектов.*

*Второй параграф описывает принципы подключения и работы с порталом госуслуг, доступные на этом портале сервисы.*

*Третий параграф посвящен электронным сервисам и мобильным приложениям для граждан, разработанным Почтой России.*

*Четвертый, заключительный параграф описывает процесс получения страховых услуг в электронном виде.*

#### § 10.1. Цифровизация в Российской Федерации



Рис. 10.1 Логотип АНО «Цифровая экономика», осуществляющей координацию национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» — <https://data-economy.ru/>

Последние годы в Российской Федерации значительное внимание уделяется так называемой «цифровизации», которая проникает во все сферы жизни человека.

В 2009 году был запущен портал государственных и муниципальных услуг, который за эти годы значительно расширил свой функционал и повысил удобство использования для граждан.

В различное время были запущены региональные порталы по оказанию в электронном виде услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Одним из последних значимых стимулов для активизации этих процессов стал Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

Во исполнение целей и задач, поставленных данным Указом, разработан целый комплекс национальных проектов (программ) по 12 ключевым направлениям:

- демография;
- здравоохранение;
- образование;
- жильё и городская среда;
- экология;
- безопасные и качественные автомобильные дороги;
- производительность труда и поддержка занятости;
- наука;
- цифровая экономика;
- культура;
- малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы;
- международная кооперация и экспорт.

Национальные проекты (программы), в свою очередь, состоят из федеральных проектов по отдельным направлениям.

С точки зрения модернизации взаимодействия граждан с государством следует выделить ведомственный проект «Умный город» Министра России, а также национальную программу «Цифровая экономика Российской Федерации» и входящие в её состав федеральные проекты — «Нормативное регулирование цифровой среды», «Цифровое государственное управление».

В рамках данных проектов (программ) запланирован не просто дальнейший перевод государственных услуг в электронный вид, а формирование так называемых «суперсервисов», представляющих собой сразу комплекс услуг в зависимости от жизненной ситуации, при этом изменения в жизни человека (например, рождение ребёнка) отслеживаются и автоматически предлагается необходимый набор услуг.

Запланировано сделать 25 таких «суперсервисов». Информацию о 23 из них уже можно прочитать на портале госуслуг по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/superservices>

Выделим те из них, которые в первую очередь будут полезны для социально незащищенных категорий граждан:

- 1) Пенсия онлайн. Размер будущей пенсии и перерасчет стажа — в приложении.
- 2) Утрата близкого человека. Документы, организация похорон и план действий в сложной ситуации — онлайн.
- 3) Мое здоровье онлайн. Врачи, медосмотры и телемедицина – онлайн, один аккаунт для всей семьи.
- 4) Онлайн-помощь при инвалидности. Оформление группы инвалидности и получение всех мер поддержки через цифровой профиль.
- 5) Социальная поддержка онлайн. Пособия и льготы по данным из цифрового профиля, а получение — без визитов в ведомства.



Также ключевым проектом в этой области является введение цифрового удостоверения личности гражданина (паспорта с электронным носителем информации) и связанного с ним мобильного приложения, которое в отдельных случаях можно будет использовать вместо паспорта. Запуск пилотных проектов по выдаче таких паспортов запланирован на территории нескольких регионов уже в 2020-2021 годах.

Вместе с этим, в настоящее время граждане, особенно пенсионного возраста, зачастую в недостаточной степени обладают информацией о возможностях получения тех или иных услуг и сервисов без личного посещения органов государственной власти, траты времени в очередях, в связи с чем вопросы, которые рассматриваются в данной главе, выбраны по принципу их практической применимости гражданами уже сегодня.

## **§ 10.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде**

### **Общая информация. Как зарегистрироваться?**

Портал госуслуг (официально — ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)») — федеральная государственная информационная система, предоставляющая:

- информацию о государственных и муниципальных услугах, оказываемых органами власти Российской Федерации;
- возможность получения государственных и муниципальных услуг или отдельных их этапов в электронной форме;
- возможность оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Оператором портала госуслуг является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Ведомства, оказывающие государственные и муниципальные услуги, вносят на портал исчерпывающую информацию о своих услугах, выводят интерактивные формы, позволяющие получить услуги (или их отдельные

этапы) в электронном виде и разрабатывают веб-сервис, посредством которого осуществляется обмен информацией между пользователем единого портала и ведомством. Портал госуслуг является для граждан единой точкой входа, через которую они могут получать государственные услуги в электронном виде.

Для доступа к portalу госуслуг необходимо зайти на сайт [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru) или воспользоваться мобильным приложением «Госуслуги», которое доступно для установки на мобильные устройства, работающие на Android или iOS.

Если гражданин ранее не обращался на портал госуслуг, ему для начала работы с сайтом необходимо создать учётную запись.

На портале госуслуг существует три вида учётных записей:

- 1) **Упрощенная** — даёт доступ только к справочной информации: выпискам из реестров, получению копий некоторых документов, проверка штрафов ГИБДД, оплате услуг ЖКХ.
- 2) **Стандартная** — расширяет перечень доступных услуг, например, становится доступна запись к врачу, регистрация автотранспортных средств.
- 3) **Подтверждённая** – становится доступен полный перечень госуслуг: действия с паспортами, запись ребенка в детский сад, доступ в личный кабинет налогоплательщика на сайте ФНС России.

Создать учётную запись можно тремя путями:

I. В Центре обслуживания

Карта с Центрами обслуживания, куда можно прийти с паспортом, зарегистрироваться и подтвердить свою личность, сразу получив подтверждённую учётную запись, расположена по адресу <https://map.gosuslugi.ru/co>

II. Самостоятельно на портале [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru).

- ✓ Необходимо в регистрационной форме заполнить фамилию, имя, мобильный телефон и адрес электронной почты. После нажатия на кнопку регистрации придёт СМС-

сообщение с кодом для подтверждения регистрации. На этом этапе будет создана упрощённая учётная запись.

- ✓ Зайти в свой профиль и заполнить данные паспорта и СНИЛС. После проверки, которая может занять несколько дней, на адрес электронной почты будет направлено уведомление. После проверки уровень учётной записи будет повышен до стандартного.
- ✓ Необходимо подтвердить личность, чтобы учётная запись получила статус подтверждённой. Это может быть сделано несколькими путями:
  - обратившись лично с паспортом в один из Центров обслуживания;
  - почтой: получение кода подтверждения можно заказать со страницы своего профиля;
  - воспользоваться усиленной квалифицированной электронной подписью;
  - через интернет-банки Сбербанк Онлайн (веб-версия), ВТБ и «Тинькофф Банк», а также интернет и мобильный банк Почта Банк Онлайн (для этого необходимо быть клиентом одного из указанных банков).

### III. Через интернет-банки.

Если гражданин является клиентом Сбербанка, ВТБ, Тинькофф Банка или Почта Банка, то он может создать учетную запись госуслуг онлайн в интернет-банках Сбербанк Онлайн веб-версии и Тинькофф Банк, а также интернет- и мобильном банке Почта Банк Онлайн. После проверки данных сразу будет создана подтвержденная учетная запись без необходимости каких-либо дополнительных действий.

Для учётных записей, подтверждённых с помощью кода подтверждения, полученноо через Почту России, вход в личный кабинет налогоплательщика

на nalog.ru будет недоступен. Чтобы авторизоваться на nalog.ru через портал госуслуг, учётная запись должна быть подтверждена онлайн через интернет-банки, либо путём посещения Центра обслуживания с паспортом и СНИЛС.

Для лиц пожилого возраста и иных категорий, испытывающих сложности во взаимодействии с компьютерами, представляется целесообразным идти по первому пути и сразу обращаться с документами в один из Центров обслуживания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, активно использующих Интернет в целом и интернет-банки в частности, более удобным может оказаться путь II или III.

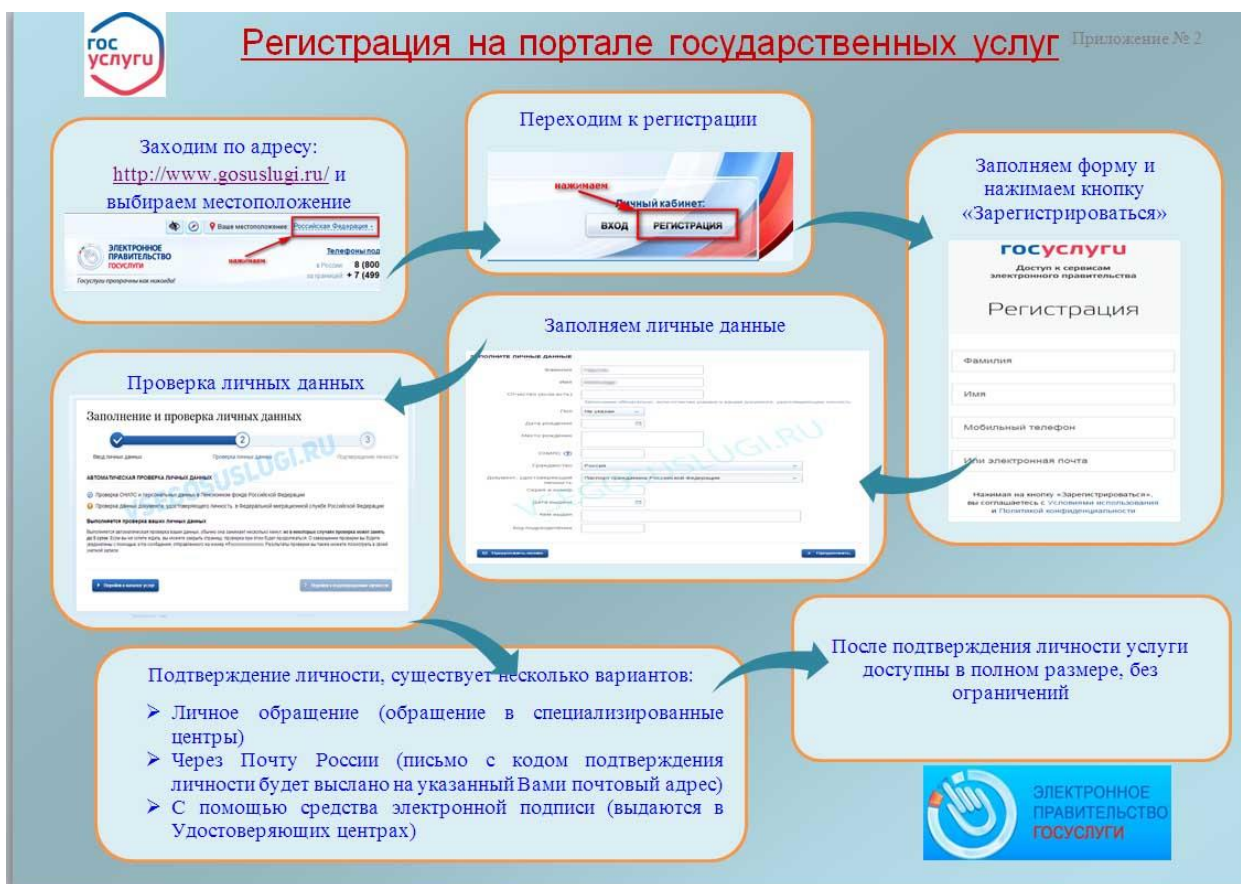


Рис. 10.2 Регистрация на портале госуслуг. С сайта <http://www.lic39.ru>

## Получение государственных услуг

Зайдя на Портал госуслуг и авторизовавшись, пользователь увидит в правом верхнем углу экрана свою фамилию и инициалы, при клике на которые можно попасть в свой личный кабинет (профиль).

Также на основной странице располагается перечень наиболее популярных госуслуг, новости, персональные уведомления (например, о наличии налоговой задолженности), перечень наиболее частых вопросов.

Чуть выше центра экрана располагается поисковая строка, через которую пользователь может найти нужную услугу по названию.

Например, если ввести «водительское удостоверение» система предложит выбор из шести госуслуг — от подачи заявления на сдачу экзамена для получения водительского удостоверения, до получения международного водительского удостоверения.

В верхней части экрана также есть меню для прямого доступа к разделам «Услуги», «Оплата», «Поддержка».

Для слабовидящих граждан разработана специальная версия Портала госуслуг, которая располагается по адресу <https://www.gosuslugi.ru/special/>

Чтобы пользователь мог найти нужную услугу наиболее простым для себя путём, в разделе «Услуги» присутствует три классификации госуслуг.

Воспользоваться можно любой из них:

1. По 16 категориям: Семья и дети, Образование, Паспорта, Регистрации и визы и так далее.
2. По 12 органам власти, которые предоставляют госуслуги.
3. В зависимости от жизненной ситуации: Документы, Работа, Пенсия, Семья и так далее — 10 разделов.

Выбрав необходимую госуслугу, пользователь попадает на страницу её предоставления, где пошагово расписаны действия, необходимые для получения услуги, какое ведомство её предоставляет, стоимость госпошлины (если взимается), часто задаваемые вопросы и так далее.

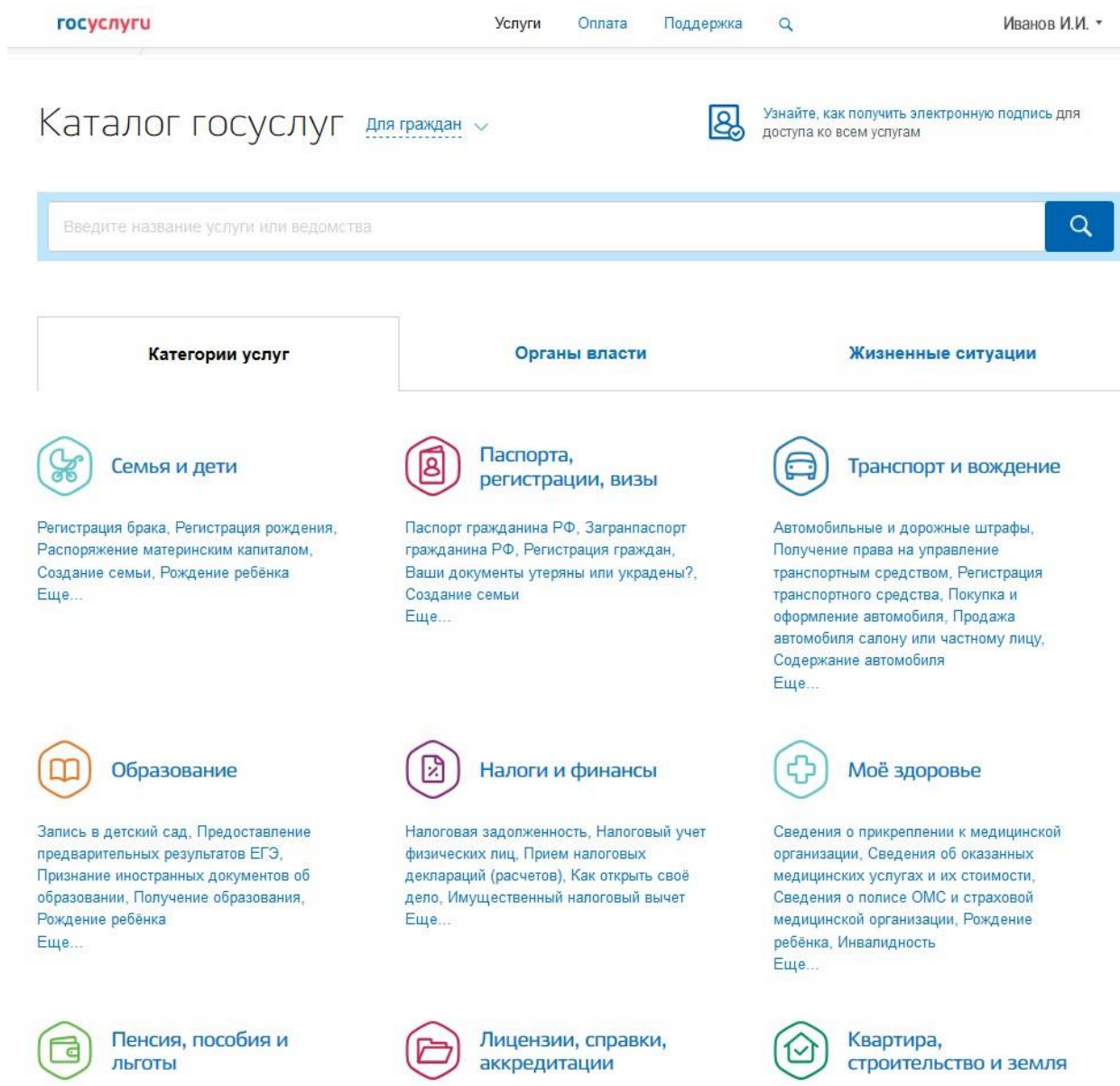


Рис. 10.3 Категории услуг на портале госуслуг. С портала <https://www.gosuslugi.ru>

В настоящее время на портале есть госуслуги, которые предоставляются как в полностью электронном виде, так и частично — существует возможность заполнения заявления, оплаты пошлины, но, тем не менее, требуется личный визит в МФЦ или орган исполнительной власти для предъявления оригиналов документов или иных процедур (например, осмотра оружия).

На портале госуслуг можно оплатить:

- штрафы,
- налоговые задолженности,

- требования по исполнительному листу Федеральной службы судебных приставов России,
- услуги ЖКХ,
- государственные пошлины.

При оплате госпошлины на портале госуслуг скидка составляет 30% и рассчитывается автоматически.

Для граждан на портале госуслуг доступны несколько способов оплаты пошлин, задолженностей и штрафов:

- с мобильного телефона у операторов МТС, Билайн, Мегафон, Tele2, Yota, Тинькофф Мобайл;
- с использованием Webmoney;
- с использованием Яндекс.Денег (только для оплаты штрафов);
- с помощью распечатанной квитанции в любой кредитной организации;
- банковскими картами международных платежных систем Visa, MasterCard и Мир.

Отдельные виды карт Maestro (MasterCard) не содержат трёхзначный код CVC/CVV на обороте, который запрашивается при оплате через сайт. Если у карты Maestro нет кода, при в поле для ввода CVC/CVV нужно указать любые три цифры.

Также портал госуслуг предоставляет возможность оплатить государственные и муниципальные услуги по уникальному идентификатору начислений (УИН) без необходимости входа в личный кабинет (и в целом без наличия регистрации на портале).

Сервис находится по адресу [oplata.gosuslugi.ru](http://oplata.gosuslugi.ru). Там же расположена подсказка, где на квитанции можно найти УИН.

Учитывая ограниченный объем Учебного пособия, процедуры предоставления госуслуг расписываться не будут, т. к. каждая из них имеет свой набор шагов, которые вполне доступно расписаны на портале госуслуг.

В случае возникновения вопросов, пользователи портала госуслуг могут попробовать найти ответ среди наиболее часто задаваемых вопросов, либо написать в чат специалисту поддержки, кликнув на синее поле «Задать вопрос» в правом нижнем углу экрана. В среднем ответ предоставляется в пределах 3–7 минут. Также можно получить консультацию по бесплатному номеру телефона 8 (800) 100-70-10.

Как уже отмечалось выше, государственные услуги также доступны в специально разработанном приложении для мобильного телефона.

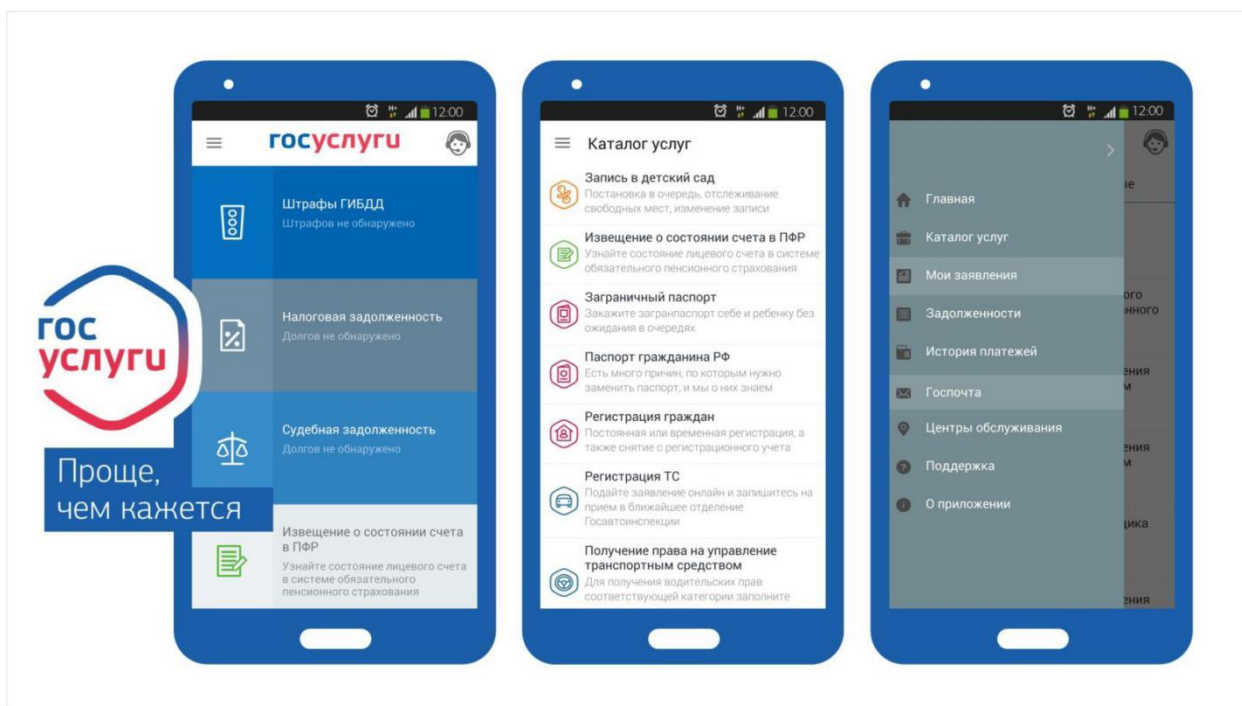


Рис. 10.4 Приложения для мобильного телефона с портала <https://www.gosuslugi.ru>

Необходимо отметить, что ряд государственных услуг и сервисов предоставляются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, при этом ряд субъектов имеет свои страницы на федеральном Портале госуслуг (например, Калининградская область), а некоторые имеют собственные сайты и даже мобильные приложения (например, в городе Москве — портал <http://www.mos.ru> и приложение «Госуслуги Москвы»).

Количество и качество перевода госуслуг в электронный вид сильно различается в зависимости от региона. Вместе с этим, Министерство экономического развития Российской Федерации проводит ежегодный



мониторинг качества предоставления госуслуг в электронном виде. В обязательном порядке мониторингу подлежат следующие, так называемые приоритетные, госуслуги:

- 1) разрешение на строительство;
- 2) перевод жилого помещения в нежилое;
- 3) согласование переустройства и (или) перепланировки;
- 4) рассмотрение запроса (заявления) о принятии на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
- 5) предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- 6) прием заявления на предоставление городских мер социальной поддержки в денежном выражении либо в виде социальных услуг;
- 7) охотничьи билеты;
- 8) назначение региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам;
- 9) назначение единовременной компенсации в связи с рождением (усыновлением) ребёнка;
- 10) выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции;
- 11) регистрация заявлений о приеме для обучения по программам начального общего, основного общего и среднего общего образования (запись во все классы (или перевод детей из одного класса/школы в другой класс/школу);
- 12) прием заявлений, постановка на учет и направление на зачисление в государственные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования;
- 13) запись на прием к врачу взрослых;
- 14) предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;

- 15) государственная регистрация заключения брака;
- 16) государственная регистрация расторжения брака;
- 17) государственная регистрация рождения;
- 18) государственная регистрация усыновления (удочерения).

Не во всех регионах все приоритетные услуги переведены в электронный вид, но там, где это осуществлено, качество их предоставления в большинстве случаев находится на хорошем уровне и можно рекомендовать гражданам получать их в электронном виде.

Единого справочника с перечнем региональных порталов госуслуг не существует. Информация, полученная в ручном режиме в рамках написания Учебного пособия, представлена в таблице ниже<sup>142</sup>:

Республика Алтай	<a href="http://www.altai-mfc.ru/">http://www.altai-mfc.ru/</a>	Калужская область	<a href="http://uslugikalugi.ru">uslugikalugi.ru</a>
Республика Башкортостан	<a href="https://www.bashkortostan.ru/">https://www.bashkortostan.ru/</a>	Костромская область	<a href="https://44gosuslugi.ru/">https://44gosuslugi.ru/</a>
Республика Бурятия	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/buryatia">https://www.gosuslugi.ru/r/buryatia</a>	Курская область	<a href="https://rpgu.rkursk.ru/">https://rpgu.rkursk.ru/</a>
Республика Дагестан	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/dagestan">https://www.gosuslugi.ru/r/dagestan</a>	Ленинградская область	<a href="https://gu.lenobl.ru/Pgu/">https://gu.lenobl.ru/Pgu/</a>
Кабардино-Балкарская Республика	<a href="http://mfc.kbr.ru">mfc.kbr.ru</a>	Липецкая область	<a href="http://pgu.admlr.lipetsk.ru">pgu.admlr.lipetsk.ru</a>
Республика Калмыкия	<a href="http://pgu.egov08.ru">pgu.egov08.ru</a>	Магаданская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/magadan">https://www.gosuslugi.ru/r/magadan</a>
Республика Карелия	<a href="https://uslugi.karelia.ru/#/">https://uslugi.karelia.ru/#/</a>	Московская область	<a href="https://uslugi.mosreg.ru/">https://uslugi.mosreg.ru/</a>
Республика Коми	<a href="https://gosuslugi11.ru/">https://gosuslugi11.ru/</a>	Мурманская область	<a href="https://51gosuslugi.ru/r/peu/">https://51gosuslugi.ru/r/peu/</a>
Республика Марий Эл	<a href="https://pgu.mari-el.gov.ru/">https://pgu.mari-el.gov.ru/</a>	Новгородская область	<a href="https://uslugi2.novreg.ru/#/">https://uslugi2.novreg.ru/#/</a>

<sup>142</sup> По состоянию на март 2020 года.

Республика Мордовия	<a href="http://gosuslugi.e-mordovia.ru">gosuslugi.e-mordovia.ru</a>	Омская область	<a href="http://pgu.omskportal.ru">pgu.omskportal.ru</a>
Республика Северная Осетия — Алания	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/north-ossetia-alania">https://www.gosuslugi.ru/r/north-ossetia-alania</a>	Оренбургская область	<a href="http://gosuslugi.orb.ru">gosuslugi.orb.ru</a>
Республика Татарстан (Татарстан)	<a href="http://uslugi.tatarstan.ru">uslugi.tatarstan.ru</a>	Псковская область	<a href="http://gosuslugi.pskov.ru">gosuslugi.pskov.ru</a>
Удмуртская Республика	<a href="http://uslugi.udmurt.ru">uslugi.udmurt.ru</a>	Ростовская область	<a href="http://61.gosuslugi.ru">61.gosuslugi.ru</a>
Республика Хакасия	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/khakassia">https://www.gosuslugi.ru/r/khakassia</a>	Самарская область	<a href="http://pgu.samregion.ru">pgu.samregion.ru</a>
Чувашская Республика — Чувашия	<a href="http://cap.ru/online-serv">http://cap.ru/online-serv</a>	Саратовская область	<a href="http://64.gosuslugi.ru">64.gosuslugi.ru</a>
Алтайский край	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/altai-krai">https://www.gosuslugi.ru/r/altai-krai</a>	Свердловская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/sverdlovsk">https://www.gosuslugi.ru/r/sverdlovsk</a>
Забайкальский край	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/zabaykalsky">https://www.gosuslugi.ru/r/zabaykalsky</a>	Смоленская область	<a href="https://pgu.admin-smolensk.ru/">https://pgu.admin-smolensk.ru/</a>
Краснодарский край	<a href="http://pgu.krasnodar.ru">pgu.krasnodar.ru</a>	Тамбовская область	<a href="http://pgu.tambov.gov.ru">pgu.tambov.gov.ru</a>
Приморский край	<a href="https://gosuslugi.primorsky.ru/">https://gosuslugi.primorsky.ru/</a>	Тверская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/tver">https://www.gosuslugi.ru/r/tver</a>
Ставропольский край	<a href="https://26gosuslugi.ru/">https://26gosuslugi.ru/</a>	Тульская область	<a href="http://gosuslugi71.ru">gosuslugi71.ru</a>
Хабаровский край	<a href="https://uslugi27.ru/">https://uslugi27.ru/</a>	Тюменская область	<a href="http://uslugi.admtyumen.ru">uslugi.admtyumen.ru</a>
Архангельская область	<a href="http://gosuslugi29.ru">gosuslugi29.ru</a>	Ульяновская область	<a href="https://gosuslugi.ulregion.ru/">https://gosuslugi.ulregion.ru/</a>
Астраханская область	<a href="http://gosuslugi.astrobl.ru">gosuslugi.astrobl.ru</a>	Челябинская область	<a href="http://gosuslugi74.ru">gosuslugi74.ru</a>
Белгородская область	<a href="http://gosuslugi31.ru">gosuslugi31.ru</a>	Ярославская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/yaroslavl">https://www.gosuslugi.ru/r/yaroslavl</a>
Брянская область	<a href="https://pgu32.ru/">https://pgu32.ru/</a>	Москва	<a href="https://www.mos.ru/services/">https://www.mos.ru/services/</a>

Волгоградская область	<a href="http://gosuslugi.volganet.ru">gosuslugi.volganet.ru</a>	Санкт-Петербург	<a href="http://gu.spb.ru">gu.spb.ru</a>
Воронежская область	<a href="https://www.govvrn.ru/uslugi">https://www.govvrn.ru/uslugi</a>	Ханты-Мансийский автономный округ — Югра	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/khanty-mansi">https://www.gosuslugi.ru/r/khanty-mansi</a>
Ивановская область	<a href="http://pgu.ivanovoobl.ru">pgu.ivanovoobl.ru</a>	Чукотский автономный округ	<a href="https://www.mfc87.ru/">https://www.mfc87.ru/</a> , <a href="https://www.gosuslugi.ru/r/chukotka">https://www.gosuslugi.ru/r/chukotka</a>
Иркутская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/irkutsk">https://www.gosuslugi.ru/r/irkutsk</a>	Ямало-Ненецкий автономный округ	<a href="http://pgu-yamal.ru">pgu-yamal.ru</a>
Калининградская область	<a href="https://www.gosuslugi.ru/r/kaliningrad">https://www.gosuslugi.ru/r/kaliningrad</a>	Республика Крым	<a href="https://gosuslugi82.ru/">https://gosuslugi82.ru/</a>
город Севастополь	<a href="https://gosuslugi92.ru/">https://gosuslugi92.ru/</a>		

Таб. 10.1 Перечень региональных порталов госуслуг

Необходимо отметить, что иногда органы исполнительной власти также предлагают получить государственные услуги на своих сайтах, при этом перечень услуг шире, чем на портале госуслуг.

В этой части заслуживает отдельного внимания Федеральная налоговая служба России (ФНС России).

На портале госуслуг ФНС России разместило для оказания всего 7 услуг. При этом в личном кабинете налогоплательщика на сайте ФНС России значительно более широкий функционал, например, есть детальная информация обо всём имуществе гражданина, с которого должен уплачиваться налог; возможность подать заявление на льготу по оплате налогов для многодетных семей, инвалидов, пенсионеров и некоторых других групп граждан; можно распорядиться переплатой по налогам (в том числе средствами, полученными в результате налогового вычета), запросить справку о состоянии счетов, уточнить информацию об объектах налогообложения и многое другое.

Чтобы завести личный кабинет налогоплательщика, гражданину нужно быть зарегистрированным на портале госуслуг, либо обратиться в налоговую инспекцию для регистрации и получения пароля.

За получением реквизитов доступа к «Личному кабинету» гражданин может обратиться в любой налоговый орган, независимо от места жительства и постановки на учет, за исключением отдельных специализированных инспекций, выполняющих функции регистрационных центров, центров обработки данных и инспекций по работе с крупнейшими налогоплательщиками.

Личный кабинет налогоплательщика позволяет получать информационные уведомления о на адрес электронный почты, касающиеся:

- изменения сведений об объекте налогообложения;
- изменения сведений о льготах налогоплательщика;
- изменения сведений о льготах на объект собственности;
- формирования налогового уведомления;
- поступления оплаты по платежным документам.

Для подписки на получение сообщений из инспекции в разделе «Профиль» необходимо подтвердить свой электронный адрес, нажав на кнопку «Отправить на данный e-mail письмо для его подтверждения», после чего следовать инструкциям, которые будут отправлены на указанный e-mail.

После регистрации личного кабинета налогоплательщика бумажные уведомления по почте прекращают высылаться зарегистрированному лицу. Чтобы продолжать получать уведомления по обычной почте, гражданину необходимо направить в налоговый орган уведомление о необходимости получения документов на бумажном носителе, подписанное усиленной квалифицированной или усиленной неквалифицированной электронной подписью.

Как и портал госуслуг, личный кабинет налогоплательщика позволяет осуществить оплату начислений в режиме онлайн. Сведения об оплате отразятся в личном кабинете в течение 10 рабочих дней. В случае, если данные

об оплате по истечению этого срока не появились, необходимо воспользоваться сервисом «Обратиться в налоговый орган», приложив в электронном виде платежный документ, подтверждающий перечисление денег.

Личный кабинет налогоплательщика обладает интуитивно понятным интерфейсом, пошаговыми инструкциями для получения услуг, возможностями получить помощь при затруднениях (телефон поддержки 8-800-222-22-22).

Чтобы переключиться к версии для слабовидящих, необходимо зайдя на страницу входа в личный кабинет налогоплательщика (<https://lkfl2.nalog.ru/>) щёлкнуть в верхней строке, левее телефонного номера поддержки, насхематичное изображение человеческого глаза:



Также переключиться в данный режим можно уже после входа в кабинет. В этом случае вышеуказанная пиктограмма располагается в самом низу страницы, правее пункта «Карта сайта».

### **§ 10.3. Электронные сервисы, мобильные приложения для граждан**

За последние годы Почта России значительно продвинулась в цифровизации своих процессов, однако зачастую граждане не осведомлены о новых возможностях, которые могут сэкономить им время и силы.

#### **I. Получение отправлений по СМС-коду**

Благодаря данной услуге гражданину больше не нужно заполнять бумажные извещения и показывать паспорт. При получении в отделении заказного письма или посылки достаточно назвать фамилию получателя или номер отправления, а также номер телефона, указанный при регистрации. На этот номер придет СМС с кодом, который надо назвать оператору, чтобы получить отправление.

Подключить использование данного сервиса можно двумя путями:

- 1) через Интернет, с помощью портала госуслуг;
- 2) заполнив анкету на сайте Почты России и подписав её в отделении Почты России (с собой необходимо взять паспорт), при этом анкету необязательно заполнять на сайте — можно это сделать непосредственно в отделении почты и сразу подписать её.

Этот сервис может быть особенно полезен пенсионерам или лицам с ограничениями двигательных функций, поскольку открывает возможность для получения посылок за них родственниками или иными, более мобильными гражданами.

## II. Онлайн оформление посылок, отслеживание отправлений

Для того, чтобы воспользоваться сервисом оформления и оплаты посылок онлайн, не выходя из дома, необходимо:

- зарегистрироваться на сайте Почты России либо войти через портал госуслуг (сайт Почты России сам перенаправит на него для идентификации);
- заполнить адресные данные отправителя и получателя на сайте;
- произвести оплату онлайн;
- распечатать и приклеить бланк к посылке (если нет принтера, достаточно показать присвоенный посылке трек-номер с экрана мобильного телефона во время её сдачи и оператор распечатает бланк самостоятельно);
- оформленную и оплаченную посылку сдать без очереди в отделении почтовой связи.

После обработки отправления сотрудником Почты России на электронный адрес, оставленный при регистрации, поступит письмо с уведомлением о приеме и чеком.

## III. Заказные письма в электронном виде

Электронные заказные письма — это сервис, который позволяет отказаться от получения бумажных уведомлений от госорганов и начать

получать их в электронном виде. Сегодня в электронном виде можно получать следующие сообщения<sup>143</sup>:

- ✓ Постановления о нарушениях в области дорожного движения в Москве, Санкт-Петербурге, Ханты-Мансийском АО, Белгородской, Волгоградской, Владимирской, ЕАО, Ленинградской, Московской, Калининградской, Кемеровской, Кировской, Оренбургской, Ростовской, Рязанской, Самарской, Саратовской, Свердловской, Тверской, Ульяновской, Ярославской областях, в Камчатском, Красноярском и Пермском крае, в Республиках Бурятия, Карелия, Коми, Мордовия и Удмуртия.
- ✓ Постановления о возбуждении исполнительного производства в Москве, Санкт-Петербурге, Астраханской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Кировской, Костромской, Курганской, Московской, Оренбургской, Пензенской, Ростовской, Сахалинской, Свердловской, Смоленской, Тамбовской, Томской, Ульяновской и Челябинской областях, в Забайкальском и Краснодарском крае, в Республиках Адыгея, Алтай, Башкортостан, Карелия, Марий Эл, Мордовия, Саха (Якутия), Северная Осетия, Татарстан, Тыва, Удмуртия, Хакасия и Чувашия.
- ✓ Судебные повестки мировых судей города Москвы.
- ✓ Постановления от Центрального МУГАДН об административных правонарушениях по государственной системе «Платон» по всей территории России.
- ✓ Уведомления из ПФР в Тверской области и Республике Бурятия.
- ✓ Уведомления Департамента городского имущества г. Москвы.
- ✓ Постановления Административных комиссий г. Казани.
- ✓ Уведомления Администрации г. Южно-Сахалинск.

---

<sup>143</sup> Информация с сайта Почты России по состоянию на март 2020 года.



- ✓ Уведомления от других государственных структур в Санкт-Петербурге, Свердловской и Иркутской областях.
- ✓ Уведомления от юридических лиц в Москве, Новосибирской и Нижегородской областях, в Республиках Мордовия и Удмуртия.

Преимущества при подключении к сервису:

- гарантия доставки;
- моментальное получение;
- возможность оплаты со скидкой;
- юридическая значимость письма, аналогичная бумажному;
- СМС-извещение.

Подключение к сервису абсолютно бесплатно и не является обязательным – граждане вправе выбирать, каким способом получать адресованные им документы. Если адресат не имеет возможности получать письма в электронном виде, такие письма распечатываются и доставляются обычным способом в установленном законодательством порядке.

Граждане могут подключиться к данной услуге, даже если госорганы его региона еще не подключились. Как только это произойдет, гражданин автоматически начнет получать письма в электронном виде.

Также любой зарегистрированный пользователь имеет возможность отправить заказное письмо в адрес организаций и частных лиц из личного кабинета.

#### IV. Мобильное приложение

Почтой России разработано мобильное приложение (доступно для телефонов для Android и iOS), которое позволяет воспользоваться электронными сервисами без необходимости захода на интернет сайт, прямо со своего мобильного телефона.

Так, через него можно:

- отследить местонахождение отправления;
- оформить отправление посылки или письма;
- найти на карте ближайшее почтовое отделение;

- вызвать курьера.

Также приложение известит гражданина, если в его адрес поступило отправление и даже может напомнить о необходимости его забрать, если человек находится рядом с отделением.

Если пришло электронное уведомление, а бумажное извещение ещё не успело прийти, посылку всё равно уже можно забрать в почтовом отделении.

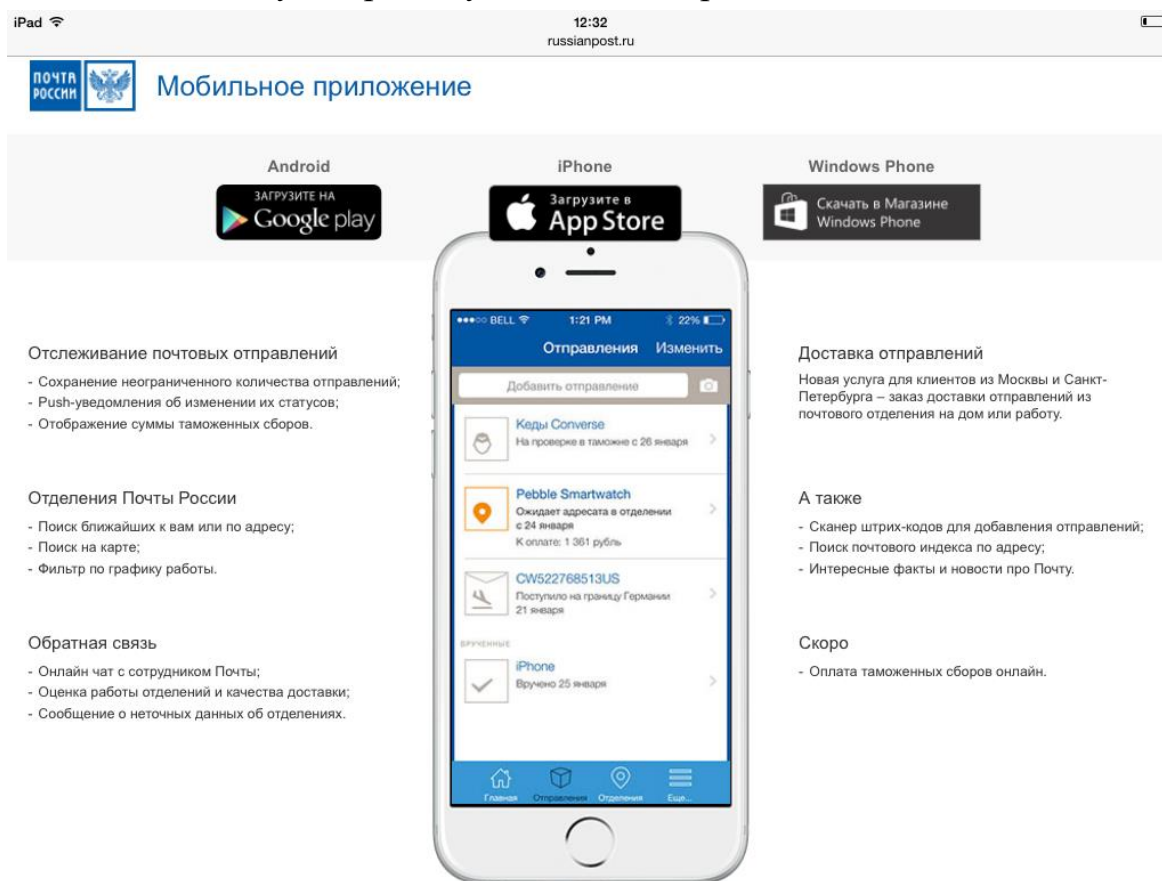


Рис. 10.5 Мобильное приложение Почты России

## § 10.4. Развитие дистанционного оказания финансовых услуг

Цифровизация всё больше проникает в финансовую сферу, и если возможность удалённых торгов на бирже пока ещё в не столь высокой степени интересна широким слоям населения и особенно пенсионерам, то оформление страховок затрагивает очень многих.

Помимо возможностей заключить договор без визита в страховую компанию появляются и сервисы информационного характера – например с 1 января 2018 года на бланке полиса ОСАГО размещается двухмерный

штриховой код (QR-код размером 20 x 20 мм), который содержит сведения, используемые для прямого доступа посредством официального сайта Российского Союза Автостраховщиков к следующим сведениям о договоре обязательного страхования:

- наименование страховщика;
- серия, номер и дата выдачи страхового полиса;
- даты начала и окончания периода использования транспортного средства в течение срока действия договора обязательного страхования;
- марка, модель транспортного средства, идентификационный номер транспортного средства и его государственный регистрационный знак.

В обозримой перспективе на портале госуслуг запланировано введение «суперсервиса» по оформлению европротокола онлайн — будет возможность направить документы о ДТП и заявление в страховую прямо с мобильного телефона.

В этом параграфе рассмотрим два наиболее распространённых вида страхования, доступных для граждан уже сейчас для оформления в электронном виде и часто ими используемых в силу обязательности — ОСАГО, без которого запрещена эксплуатация транспортных средств, а также страховку выезжающих за рубеж, без которой невозможно получить визу в большинство зарубежных стран.

## **ОСАГО**

Договор ОСАГО в соответствии с требованиями законодательства может быть составлен в виде электронного документа. Более того, страховщики обязаны обеспечить возможность заключения договора ОСАГО в виде электронного документа с каждым лицом, обратившимся с заявлением о заключении такого договора.

Для заключения электронного договора ОСАГО необходимо осуществить следующие действия<sup>144</sup>:

- зайти в личный кабинет на сайте страховщика (зарегистрироваться на сайте страховщика или зайти через портал госуслуг);
- в личном кабинете заполнить заявление о заключении договора.

После заполнения заявления осуществляется проверка указанных в нём данных через автоматизированную информационную систему Российского Союза Автостраховщиков (далее возможно — «АИС РСА») – общероссийского профессионального объединения, в которое входят все страховые компании, осуществляющие ОСАГО.

Если проверка показала, что сведения в заявлении не соответствуют сведениям в АИС РСА или отсутствуют в АИС РСА, то страховщик направляет на указанный гражданином адрес электронной почты соответствующее уведомление с перечислением несоответствующих (отсутствующих в АИС РСА) сведений. Страховщик также отображает данную информацию на своем сайте в режиме реального времени.

Кроме этого, будет необходимо предоставить в виде электронных копий следующие документы:

- 1) паспорт;
- 2) свидетельство о регистрации автомобиля или паспорт транспортного средства;
- 3) водительские удостоверения всех водителей, которые будут вписаны в полис;
- 4) действующую диагностическую карту.

Без предоставления электронных копий документов страховщик не сможет осуществить расчет страховой премии. Представляемые копии документов должны свободно читаться (должны быть четко видны даты,

---

<sup>144</sup>Порядок заключения договора ОСАГО в виде электронного документа на сайте Российского Союза Автостраховщиков:

<https://autoins.ru/e-osago/poryadok-zaklyucheniya-dogovora-osago-v-vide-elektronnogo-dokumenta/>

реквизиты, надписи, печати и так далее, не допускается наличие бликов или обрезанных частей документов, делающих копии нечитаемыми).

В случае предоставления страховщику недостоверных сведений, повлекшего необоснованное уменьшение размера страховой премии, страховщик вправе взыскать со страхователя сумму страховой выплаты после ее осуществления потерпевшему.

После подтверждения соответствия представленных сведений, страховщик отображает на сайте расчет страховой премии. После оплаты страховой премии электронный полис направляется на адрес электронной почты страхователя и размещается в его личном кабинете.

Полученный электронный полис ОСАГО необходимо распечатать и иметь при себе при управлении транспортным средством. Электронный полис ОСАГО имеет такую же юридическую силу, как и страховой полис, оформленный на бумажном бланке в офисе страховщика.

В случае невозможности заключения электронного договора ОСАГО страховщиком, к которому обратился гражданин (например, в случае проведения технических работ на сайте), заявителю будет предложено перейти на сайт другого страховщика (замещающий страховщик) для заключения электронного договора ОСАГО. На сайте замещающего страховщика необходимо осуществить следующие действия:

- создать личный кабинет;
- заполнить заявление о заключении договора (с согласия заявителя данные, указанные ранее при заполнении заявления на сайте первоначально выбранного страховщика, будут автоматически переданы замещающему страховщику).

Дальнейшие действия по заключению электронного договора ОСАГО на сайте замещающего страховщика аналогичны действиям, описанным выше.

### **Страхование выезжающих за рубеж**

Обязательным элементом подготовки к путешествию за рубеж является страхование путешественников.

подавляющее большинство страховых компаний позволяют оформить и оплатить такой полис прямо на своём сайте и получить его в электронном виде на указанную страхователем электронную почту.

Для этого нет необходимости предоставлять какие-либо копии своих документов — достаточно указать фамилию имя и отчество, даты рождения (возраст) страхуемых лиц, данные заграничного паспорта, страну и сроки поездки, а также выбрать размер страхового покрытия и наиболее подходящий пакет страховых услуг — зачастую страховые компании предлагают застраховаться от утери багажа в аэропорту, задержки рейса и других сопутствующих в путешествии рисков.

Страховая компания онлайн рассчитает стоимость такого полиса, его можно будет оплатить сразу на сайте и получить полис на свою электронную почту.

# ГОСУСЛУГИ

## 10 поводов зарегистрироваться на портале Госуслуг gosuslugi.ru



### ОТСУТСТВИЕ ОЧЕРЕДЕЙ

- Запись в орган власти в удобное для Вас время



### ВРЕМЯ

- Экономия времени на посещении органов власти



### АВТОМОБИЛИ

- Получение и замена водительских прав
- Регистрация автомобиля
- Проверка штрафов ГИБДД



### ДЕТИ

- Выдача свидетельства о рождении
- Запись ребенка в детский сад



### НАЛОГИ

- Проверка налоговой задолженности



### ПАСПОРТА

- Получение загранпаспорта
- Получение и замена российского паспорта



### ПЕНСИИ

- Проверка пенсионных накоплений



### СОЗДАНИЕ СЕМЬИ

- Регистрация заключения брака



### ЛЬГОТЫ И ПОСОБИЯ

- Пособие по уходу за ребенком
- Субсидии на оплату ЖКУ
- Адресная социальная помощь

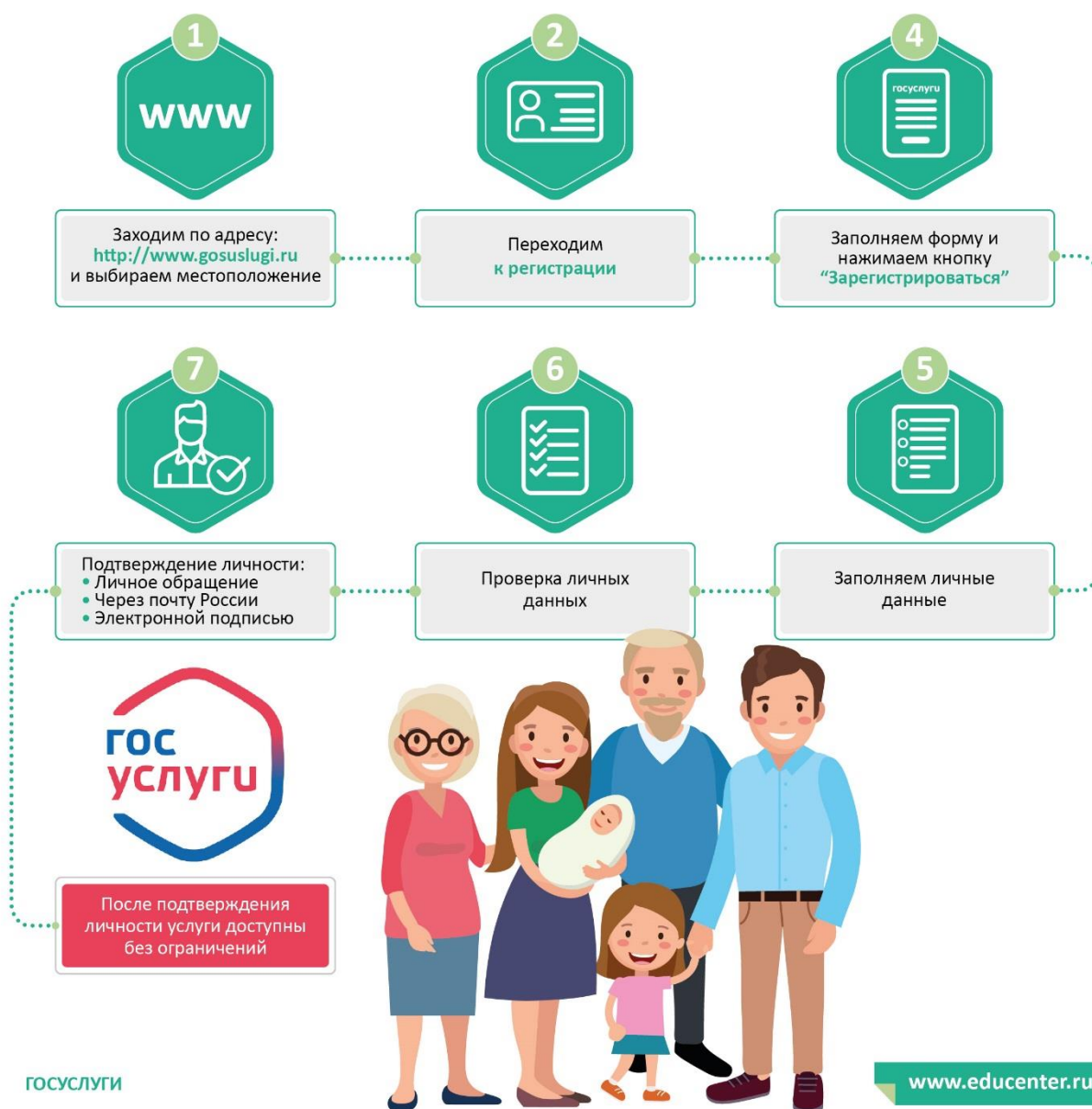


### ПЕРЕЕЗД

- Регистрация по месту жительства/ месту пребывания
- Снятие с регистрационного учета

# ГОСУСЛУГИ

## ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ







# ГОСУСЛУГИ

## Государственные услуги социальной защиты населения



Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг



Предоставление адресной социальной помощи



Присвоение гражданам звания «Ветеран труда»



Назначение выплат гражданам отдельных категорий ежемесячной денежной выплаты



Предоставление ежегодной денежной выплаты лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»



Назначение и выплаты ежемесячной социальной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

*Проще, чем кажется!*

## Как пользоваться



1 Зарегистрируйтесь или войдите на портал



2 Выберите услугу или жизненную ситуацию



3 Заполните электронную форму заявления



4 Следите за статусом заявки в личном кабинете



5 Получите необходимую вам услугу!



## МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ПОЧТА РОССИИ



### Отслеживание почтовых отправлений

- Сохранение неограниченного количества отправок
- Push-уведомления
- Отображение суммы таможенных сборов



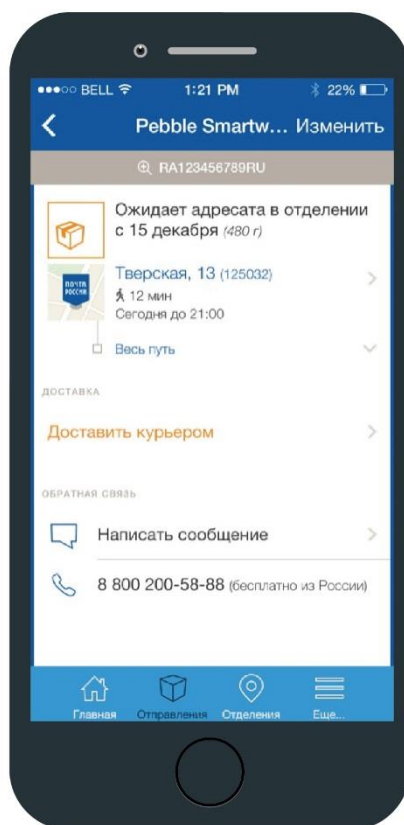
### Отделения почты России

- Поиск ближайших к вам или по адресу
- Поиск на карте
- Фильтр по графику работы



### Обратная связь

- Онлайн-чат с сотрудником Почты
- Оценка работы отделений и качества доставки
- Сообщение о неточных данных об отделениях



### Доставка отправок

- Новая услуга для Клиентов из Москвы и Санкт-Петербурга – заказ доставки отправок из почтового отделения на дом или работу.



### А также

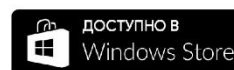
- Сканнер штрих-кодов для добавления отправок
- Поиск почтового индекса по адресу
- Интересные факты и новости про Почту



### Скоро

- Оплата таможенных сборов онлайн

## Приложение доступно на платформах:



## **Основные выводы**

- 1. Последние годы в Российской Федерации значительное внимание уделяется так называемой «цифровизации», которая проникает во все сферы жизни человека.*
- 2. В рамках федеральных проектов «Нормативное регулирование цифровой среды», «Цифровое государственное управление» запланирован не просто дальнейший перевод государственных услуг в электронный вид, а формирование так называемых «суперсервисов», представляющих собой сразу комплекс услуг в зависимости от жизненной ситуации, при этом изменения в жизни человека (например, рождение ребёнка) отслеживаются и автоматически предлагается необходимый набор услуг. В планах сделать 25 таких «суперсервисов».*
- 3. Портал госуслуг — федеральная государственная информационная система, предоставляющая информацию о государственных и муниципальных услугах, оказываемых органами власти Российской Федерации; возможность получения государственных и муниципальных услуг или отдельных их этапов в электронной форме и возможность оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.*
- 4. На портале госуслуг существует три вида учётных записей: упрощенная, стандартная и подтверждённая. Создать подтверждённую учётную запись можно как полностью дистанционно, так и подтвердив личность в Центре обслуживания.*
- 5. Ряд государственных услуг и сервисов предоставляются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, при этом ряд субъектов имеет свои страницы на федеральном Портале госуслуг, а некоторые имеют собственные сайты и даже мобильные приложения.*

6. *Органы исполнительной власти также предлагают получить государственные услуги на своих сайтах, при этом перечень услуг шире, чем на портале госуслуг.*
7. *За последние годы Почта России значительно продвинулась в цифровизации своих процессов, однако зачастую граждане не осведомлены о новых возможностях, которые могут сэкономить им время и силы. Почта России предоставляет такие услуги, как получение отправлений по СМС-коду, онлайн оформление посылок, отслеживание отправлений, заказные письма в электронном виде. Также Почта России разработала мобильное приложение.*
8. *Ряд страховых услуг можно получить через интернет. Два наиболее распространённых вида страхования, доступных уже сейчас для оформления в электронном виде, это ОСАГО и страховка выезжающих за рубеж.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем разница между уровнями учётных записей на портале госуслуг?
2. Что надо сделать для получения подтверждённой учётной записи на портале госуслуг?
3. Какие варианты существуют для получения доступа к личному кабинету налогоплательщика?
4. Скан-копии каких документов необходимо прикрепить при заключении договора ОСАГО в электронном виде?
5. Какой порядок заключения договора страхования выезжающих за рубеж в электронном виде?

## **Глава 11. Финансовая осмотрительность при операциях с недвижимостью, оплате жилищно-коммунальных услуг**

*Данная глава посвящена операциям с недвижимостью, вопросам управления жилой недвижимостью, типичным схемам мошеннических действий и многим другим важным аспектам, связанным с владением и арендой жилого недвижимого имущества.*

*Первый параграф формирует базовые знания по теме купли-продажи недвижимости: покупке жилья на первичном и вторичном рынках, оформлении ипотеки. Также отдельное внимание уделено вопросу грамотной продажи квартиры.*

*Во втором параграфе раскрыты основные аспекты аренды недвижимости, приведены ключевые моменты, которые надо учитывать при составлении или прочтении договора аренды.*

*В третьем параграфе содержится информация по отдельным операциям с недвижимостью, таким как дарение, наследование, переход прав собственности.*

*Четвертый параграф раскрывает суть прав и обязанностей гражданина, возникающих в момент появления у него недвижимости, описаны процессы предоставления жилищно-коммунальных услуг и управления жилой недвижимостью.*

*В пятом параграфе приведены наиболее распространенные схемы мошеннических действий с недвижимостью. Даны рекомендации по осмотрительному поведению при совершении сделок с недвижимостью, а также в процессе пользования жилым помещением.*

### **§ 11.1 Покупка и продажа недвижимости**

Покупка и продажа недвижимости для многих людей — самые крупные сделки, которые случаются за всю жизнь. Потери в случае неудачной сделки очень велики, мошеннических схем в этой сфере много, поэтому к подобной

сделке надо подойти с высокой степенью осторожности и осмотрительности, а также подробно изучить все нюансы.

«При сделках с недвижимостью лучше обращаться к услугам надежных риелторских компаний. Наличие профессионалов, специализирующихся в этой сфере, существенно уменьшает вероятность мошенничества. Но даже и в этом случае нужно быть бдительным и понимать риски (для осознанного контроля над работой нанятого агента-риелтора)»<sup>145</sup>.

В первую очередь необходимо определиться, собираетесь ли вы покупать квартиру на первичном или вторичном рынке, то есть в новостройке у застройщика или у другого гражданина. В любой ситуации покупка квартиры сопряжена с рисками, однако риски различаются для покупки недвижимости на первичном и на вторичном рынках.

### **Покупка жилья на первичном рынке**

Покупаемая на первичном рынке квартира может находиться в еще строящемся доме или в уже готовом. Покупка квартиры в строящемся доме — это фактически инвестиции покупателя в строительство дома. Чтобы не оказаться обманутым, надо выбрать надежного застройщика: следует изучить историю работы застройщика, отзывы предыдущих покупателей. Кроме того, стоит получить от застройщика необходимые документы — копии разрешения на строительство дома и право аренды или собственности на земельный участок. До заключения сделки нелишним будет посетить место строительства будущего дома, понаблюдать за ходом строительства или выяснить у жильцов соседних домов насколько активно идет стройка.

«Узнайте, работает ли застройщик по Федеральному закону № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости». Этот закон регламентирует порядок приобретения жилья по договору долевого участия и предоставляет покупателю максимум

---

145 № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/06\\_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/06_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf)

юридических гарантий. Обязательства застройщика считаются исполненными только в момент подписания сторонами передаточного акта на жилплощадь. Следует понять, по какой схеме вам предлагают заключить сделку:

- договор участия в долевом строительстве;
- жилищный сертификат, выпущенный застройщиком, закрепляющий право на получение у него жилых помещений;
- вступление в жилищно-строительные и жилищные накопительные кооперативы;
- предварительный договор купли-продажи;
- приобретение векселя застройщика;
- прочие схемы».<sup>146</sup>

При покупке квартиры в строящемся доме по договору долевого участия (далее — «ДДУ») застройщик обязуется передать покупателю квартиру после сдачи дома в эксплуатацию. Несмотря на то, что сразу после заключения ДДУ квартира в собственность покупателя не передается (дом еще не сдан в эксплуатацию), договор долевого участия обязательно регистрируется в Едином государственном реестре недвижимости (ЕГРН), который ведет Росреестр, чтобы исключить двойные продажи одного и того же объекта недвижимости. После получения зарегистрированного Росреестром договора производится оплата. После полной оплаты квартиры необходимо взять у застройщика справку о том, что деньги внесены на счет застройщика в полном объеме.

После сдачи дома в эксплуатацию застройщик обязан передать документы в Росреестр для регистрации права собственности, а покупатель должен получить у застройщика кадастровый паспорт с уникальным номером квартиры, подписать акт приема-передачи квартиры и, наконец, получить выписку из ЕГРН о государственной регистрации права.

---

146 № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/06\\_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/06_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf)

Основные риски участия в долевом строительстве состоят в неудовлетворительном качестве строительства, просрочке передачи объекта в эксплуатацию, банкротстве застройщика.

В 2019 году приняты новые положения в законе, которые дополнительно гарантируют, по крайней мере, возврат денег — теперь передача денег застройщику происходит только через эскроу-счета. Сделка с использованием счета эскроу работает так: средства дольщика зачисляются на специальный счет в банке и хранятся там до окончания строительства. Пока банк не получит подтверждения окончания строительства и разрешения на ввод в эксплуатацию, он не даст застройщику доступ к деньгам дольщиков. Это гарантирует, что застройщик не «прогуляет» эти средства, пока идет строительство.

Кроме того, предусмотрено страхование денежных средств на таком счете в размере до 10 млн рублей в случае использования этого счета для покупки недвижимости. То есть, если банк обанкротится или у него отзовут лицензию, средства эскроу-счета будут компенсированы Агентством по страхованию вкладов (в пределах предела суммы страхового возмещения).

Более подробно о финансовых конфликтах с застройщиком можно прочитать в листовке подпроекта «Жилфин» на сайте <http://zhilfin.ru> по тематике «Финансовые конфликты с застройщиком»<sup>147</sup>.

---

147 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг — владельцев и арендаторов жилых помещений — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/3.2.15/Listovka-3.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/3.2.15/Listovka-3.pdf)



## **Покупка жилья на вторичном рынке**

Покупка жилья на вторичном рынке кажется безопаснее — жилье уже построено, давно введено в эксплуатацию, качества жилья можно оценить заранее. Однако и в этом случае существует множество нюансов и рисков.

Перед покупкой квартиры на вторичном рынке следует запросить в ЕГРН сведения о квартире: кадастровый номер, кадастровую стоимость, площадь квартиры, наличие или отсутствие обременений. Эта информация предоставляется бесплатно на сайте Росреестра.

Необходимо изучить оригиналы правоустанавливающих документов, например, свидетельство на наследство, если собственник получил квартиру в наследство, или свидетельство о праве собственности, выписку из ЕГРН. Нужно помнить, что выдача свидетельств о государственной регистрации права на недвижимость отменена с 15.07.2016 г.

Также необходимо собрать как можно больше информации о самом объекте недвижимости и о собственниках: наличие/отсутствие наложенного ареста, обременения по ипотеке, отсутствие/наличие задолженности по коммунальным платежам, были ли зарегистрированы в квартире несовершеннолетние или недееспособные. Если право собственности возникло у продавца в результате приватизации, нужно запросить у продавца информацию о всех, кто был зарегистрирован в квартире на момент совершения приватизации, за полгода до продажи жилья (не выписали ли несовершеннолетних в срочном порядке). Также необходимо запросить нотариальный отказ от приватизации от тех, кто в ней не участвовал и при наличии супруга - нотариально заверенное согласие супруга на продажу жилья.

Полезную информацию можно получить, поговорив с соседями о том, хорошо ли отапливается дом, надо ли менять водонагреватель, газовую плиту, требуется ли капитальный ремонт полов, перекрытий, канализации, батарей, сантехники и т.д. Стоит выяснить, когда последний раз ремонтировали крышу.

Для сбора информации можно использовать следующие открытые источники:

<https://www.reestr-zalogov.ru/> (информация о залоговом имуществе);

<https://fssprus.ru/> (информация о наличии исполнительного производства);

<https://sudact.ru/> (содержатся все опубликованные судебные документы).

Кроме того, простой поиск в Интернете может дать полезные результаты.

Например, отзывы о риелторе, о собственнике, о самом объекте недвижимости.

Также перед заключением сделки стороны часто заключают соглашение об авансе или задатке за квартиру. Необходимо понимать разницу между этими концепциями. «Основное отличие аванса от задатка заключается в последствиях прекращения и неисполнения обязательства. Если сделка совершена, то различий между авансом и задатком стороны не замечают. Однако если сделка не происходит, то, в случае с авансом, он просто возвращается. Сторона, виновная в срыве сделки, по договору об авансе не подвергается никаким санкциям, за исключением случаев, когда стороны в договоре об авансе предусмотрели какой-то штраф. А вот если сделка не произошла по вине стороны, передавшей задаток (покупателя), то задаток теряется и остается у получателя задатка (продавца). Если сделка не произошла по вине получателя задатка, сумма задатка должна быть возвращена в двойном размере. Таким образом, задаток позволяет сторонам контролировать друг друга»<sup>148</sup>.

Нельзя подписывать акт приема-передачи квартиры до момента ее фактической передачи и осмотра.

В некоторых случаях сделке нужно уделить особо пристальное внимание, а может быть и вообще отказаться от нее, если:

- ✓ Выбранный объект недвижимости продается по слишком низкой цене. Даже срочная продажа не может вынудить продавца снизить цену значительно ниже рынка.

---

148 № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.1.9/06\\_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.1.9/06_Kak%20zaschitit%20den%20pri%20pokupke-prodazhe%20kvartiry.pdf)

- ✓ Жилье продается по доверенности. Покупка по доверенности всегда сопряжена с определенным риском. Необходимо проверять подлинность представленной доверенности в открытых источниках, например, на сайте Федеральной Нотариальной палаты (<http://reestr-dover.ru/>). Проверку также нужно повторить непосредственно в день сделки, поскольку сведения могут измениться (доверенность может быть отменена). Даже в случае, если покупатель проявил должную осмотрительность и проверил доверенность, это не гарантирует, что спустя год или два сделка не будет признана ничтожной или недействительной. Лицо, выдавшее доверенность, может оказаться временно или пожизненно недееспособным (психическое заболевание, алкогольная или наркотическая интоксикация, деменция). Если покупатель не может связаться с собственником, не видел его и есть основания сомневаться, лучше от такой сделки отказаться.
- ✓ Предыдущие владельцы при покупке использовали материнский капитал. Покупая квартиру, можно не знать, что прежние владельцы использовали в оплате стоимости жилья (ипотеки) материнский капитал, но не исполнили обязательство по выделению детских долей. Дети, которых не наделили долей в жилье (использование материнского капитала обязывает наделять долями всех членов семьи) могут обратиться в суд и нового собственника обяжут эти доли выделить.
- ✓ Покупка ипотечного жилья, в случае если ипотека не была погашена. Нельзя полностью обезопасить себя от ситуации, когда деньги после государственной регистрации будут переданы продавцу, а тот, в свою очередь, не исполнит обязательства по погашению ипотеки. Купленная квартира так и останется залоговым имуществом, а банк не выдаст закладную для снятия обременения.

- ✓ В квартире были ранее прописаны лица, которые могут претендовать на нее и сейчас. Если есть сомнения, можно обратиться в БТИ и запросить сведения о ранее прописанных лицах (заказать справку о принадлежности адреса). Там могут оказаться лица, не участвовавшие в приватизации (если нет официального отказа, то они могут получить долю в жилье). Например, мать лишили родительских прав, ребенок был в детском доме. Приватизацию провели без ребенка, а, значит, ребенок через суд может выделить себе долю даже в проданном жилье. Среди ранее зарегистрированных могут быть недееспособные (в том числе, находящиеся на государственном обеспечении в диспансерах), лица, отбывающие наказание в местах лишения свободы, которые также имеют право на долю при приватизации. После освобождения такой человек имеет право на регистрацию и проживание. Выселить его можно, но только через суд.

Не нужно спешить и реагировать на создаваемый продавцом ажиотаж («у меня есть еще покупатель, если аванс не внесете сегодня»). Также, даже при участии профессионального риелтора, нужно самому проявлять должную осмотрительность: вникать в этапы сделки, задавать вопросы, проверять информацию о квартире и продавце в открытых источниках на предмет наличия исполнительного производства, судебных тяжб и прочих обстоятельств. Передачу денег лучше осуществлять через аккредитив.

Другие моменты, заставляющие насторожиться: странные способы оплаты (например, оформление аккредитива для расчета на третье лицо); проблемы с получением справки об отсутствии учета в наркологических, психиатрических учреждениях; психологическое давление (в любом его выражении).

Наличие перечисленных обстоятельств вовсе не гарантирует, что вторая сторона сделки — мошенник, но это повод задуматься и оценить возможные риски.

Краткое пособие об особенностях покупки квартиры на первичном или вторичном рынках можно найти в листовке подпроекта «Жилфин» «Памятка для покупателя недвижимости»<sup>149</sup>.

### **Покупка жилья в ипотеку**

Ипотека — это одна из форм залога, при которой закладываемое недвижимое имущество находится в собственности должника, а кредитор в случае невыполнения должником своего обязательства приобретает право получить удовлетворение за счет реализации данного имущества.

При ипотечном кредитовании приобретаемая недвижимость поступает в ипотеку (в залог) банку как гарантия возврата кредита (на недвижимое имущество накладывается обременение).

Обременение (залог) недвижимости подлежит обязательной государственной регистрации в Росреестре. Само по себе обременение не лишает собственника возможности реализовать свои права по распоряжению недвижимостью, в том числе права на отчуждение (продажу).

Для того чтобы снять обременение с квартиры, заемщик должен полностью погасить ипотечный кредит, включая предусмотренные в договоре проценты и штрафные санкции. После погашения кредита залогодатель (заемщик) должен обратиться к банку (залогодержателю) с требованием о совместной подаче заявления о снятии обременения с приобретенной в ипотеку квартиры. Заявление подается по месту расположения объекта.

В случае, если заемщик полностью не погасит кредитные обязательства, он лишается права распоряжаться жилой собственностью без согласия банка-кредитора, а квартира подлежит реализации с публичных торгов или через процедуру аукциона для компенсации затрат банка.

Заемщику необходимо помнить, что лишиться его квартиры, приобретенной по договору ипотечного кредитования, возможно только по решению суда.

---

149 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг — владельцев и арендаторов жилых помещений — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/3.2.15/Listovka-5.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/3.2.15/Listovka-5.pdf)

Однако за долги лишиться ипотечного жилья можно, даже если это единственное жилье – в законе четко прописано исключение для ипотечных квартир (ч. 1 ст. 446 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, далее — ГПК РФ.).

Должник может продать залоговую квартиру, выплатить кредит и получить оставшиеся после выплаты кредита денежные средства. Для должника этот способ более выгоден, чем продажа недвижимости банком через публичные торги или с аукциона. Однако следует помнить, что даже в процессе продажи заложенного имущества заемщик не освобождается от исполнения обязательств по кредитному договору. Если должник не вносит в банк закрепленные в кредитном договоре платежи в течение трех месяцев, то банк имеет право обратиться в суд для их взыскания.

Также следует знать, что заложенное жилье может быть реализовано залогодателем только с согласия залогодержателя, то есть банка. Как правило, банки не препятствуют продаже квартир самими собственниками. Однако сделка должна быть оформлена в банке, у которого квартира находится в залоге.

Ипотека — продолжительное обязательство. Чтобы избежать проблем с выплатой кредита, уберечь недвижимость от продажи, лучше перестраховаться и выбрать такой срок кредитования, по которому ежемесячные платежи будут наиболее комфортными в случае финансовых проблем. При этом всегда можно досрочно погашать кредит, уведомив банк за 30 дней<sup>150</sup>, но банк может установить и меньший срок уведомления. Проценты уплачиваются за срок до дня возврата займа включительно<sup>151</sup>.

Если все-таки финансовые трудности не позволяют осуществлять платежи по ипотеке, стоит предпринять следующие действия:

- воспользоваться однократным правом на ипотечные каникулы<sup>152</sup>, то

---

<sup>150</sup>Подробнее см. ст. 810 ГК РФ.

<sup>151</sup>Подробнее см. ст. 809 ГК РФ.

<sup>152</sup>Подробнее смотрите ст. 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

есть на 6 месяцев приостановить платежи по кредиту или существенно уменьшить их;

- можно договориться с банком о реструктуризации кредита — обычно банки идут на сотрудничество, если заемщик обращается до появления просрочек.

Дополнительные материалы о том, как следует действовать в случае финансовых затруднений, можно найти в листовке подпроекта «Жилфин» «Просрочка по ипотечному кредиту»<sup>153</sup>.

### **Как грамотно продать квартиру?**

Продавцы недвижимости рискуют не меньше, чем покупатели. При продаже квартиры нужно также проявлять осмотрительность. Основные риски для продавца заключаются в недополучении или неполучении денег за свою недвижимость. Поэтому необходимо организовать безопасную передачу оговоренной суммы.

Самое безопасное место для проведения сделок купли-продажи — банк.

Можно воспользоваться:

- ✓ Банковскими ячейками. В этом случае наличные деньги пересчитываются и закладываются в ячейку покупателем в присутствии продавца, на время регистрации сделки деньги блокируются в ячейке, и передаются продавцу только после регистрации сделки купли-продажи. Для доступа к ячейке продавцу необходимо будет предъявить определенный набор документов (зарегистрированный в Росреестре договор купли продажи и другие, по договоренности между сторонами сделки). Ключ от банковской ячейки передается продавцу в обмен на расписку в получении денег.
- ✓ Аккредитивом. Аккредитив — это банковская услуга, представляющая собой обязательство банка по поручению клиента

---

153 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг – владельцев и арендаторов жилых помещений — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/3.2.15/Listovka-1.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/3.2.15/Listovka-1.pdf)

осуществить со счета клиента платеж указанному лицу (получателю) по факту предъявления им оговоренных документов.

- ✓ Сервисом безопасных расчетов Сбербанка. Покупатель переводит оговоренную сумму на специальный счет, где деньги хранятся до регистрации сделки в Росреестре. После подтверждения перехода прав собственности деньги зачисляются на счет продавца. Покупатель и продавец получают уведомления о том, что сделка состоялась.

Общее правило — внимательно изучать документы и спрашивать сотрудников банков о непонятных моментах.

Другой безопасный вариант — провести расчет через депозит нотариуса. Депозит нотариуса позволяет принять деньги у покупателя перед регистрацией сделки, и перечислить их на счет продавца после регистрации.

Если квартира находится в долевой собственности, либо продается комната в коммунальной квартире, то продавец в обязательном порядке должен предложить выкупить свою долю другим участникам долевой собственности (совладельцам квартиры, соседям). И только в случае отказа соседей от выкупа доли, продавец этой доли имеет право продать ее на открытом рынке стороннему покупателю.

Закон дает соседям право приоритетной покупки доли в своей квартире, по отношению к любому другому покупателю «с улицы». Преимущественное право покупки доли квартиры регулируется ст. 250 Гражданского кодекса Российской Федерации. Если это право было нарушено, то совладелец в течение трех месяцев может потребовать через суд перевода на него всех прав и обязанностей покупателя.

Предложение выкупа доли в квартире для совладельцев должно содержать те же условия (в первую очередь — цену), которые будут предлагаться всем остальным покупателям. Иначе совладельцы могут оспорить эту сделку на законных основаниях.



Оповестить других собственников о намерении продать долю в квартире и об их преимущественном праве ее купить, письменно, путем отправки им заказного письма с уведомлением о вручении. Если совладельцы квартиры готовы выкупить долю, они должны это сделать в течение тридцати дней с момента получения предложения. Отсутствие ответа в течение этого срока понимается как отказ от выкупа доли.

*Другие правила безопасности:*

- ✓ В договоре указывать действительную сумму сделки. В противном случае мошенники могут аннулировать сделку и вернуть ту сумму, которая указана в договоре.
- ✓ Писать расписки только на те деньги, которые продавец получил. Иначе придется вернуть несуществующий долг по выданной расписке.
- ✓ Не давать номер банковской карты до подписания договора задатка (аванса) за квартиру. Никогда не сообщать другие реквизиты карты, например, cvv код.

## **§ 11.2 Аренда недвижимости**

Собственник жилья может предоставить жилые помещения для использования постороннему лицу. Аренда — это риск для обеих сторон. С одной стороны, арендаторами могут быть недобросовестные люди, которые не будут придерживаться правил проживания, вовремя оплачивать аренду. С другой стороны, арендаторы тоже могут попасть в руки мошенников. Например, хозяин может приходить в неоговоренное время или даже выселить арендатора без причины.

От подобных рисков поможет уберечь договор найма (аренды), а также непосредственно акт приемки-передачи арендуемого имущества. Эти документы являются гарантией, что все условия, оговоренные при заключении договора найма (аренды), будут соблюдаться обеими сторонами.

*Особенности заключения договора*

Владелец недвижимости должен подтвердить свою личность и право на распоряжение жильем, арендатор также предоставляет паспорт. Если собственников несколько, то потребуются подписи всех совершеннолетних собственников (и опекунов несовершеннолетних).

В договоре должен быть зафиксирован объект найма — тип жилого помещения (квартира, дом, комната), его месторасположение. Также указывается срок аренды; условия оплаты (наличными деньгами, переводом на банковский счет) и срок оплаты аренды; порядок оплаты коммунальных платежей, услуг провайдера Интернет и иное, имеющее отношение к арендуемому помещению. Если сдается комната в коммунальной квартире, то в договор стоит внести пункты об условиях пользования общим имуществом коммунальной квартиры (кухня, коридор, санузел и т.п.), во избежание возможных конфликтов с соседями.

Нередко арендованное жилье оказывается с долгами, что может повлечь за собой вероятное отключение коммунальных услуг. Поэтому перед заключением договора аренды арендатору нелишним будет удостовериться, что задолженностей нет.

В договоре должны обязательно присутствовать данные свидетельства о собственности, кадастровый номер и другая важная информация. Арендатору стоит заказать выписку из ЕГРН на объект недвижимости – по ней можно проверить список собственников, историю жилого помещения (не находится ли оно в обременении или под арестом). Выписку может заказать любой человек, согласовывать это с собственником не требуется. Это можно сделать в электронной форме на сайте Росреестра<sup>154</sup>, стоимость услуги — 300 рублей, срок исполнения — 3 рабочих дня.

---

<sup>154</sup> Служба государственной регистрации «Росреестр»: <https://rosreestr.ru/site/fiz/poluchit-svedeniya-iz-egrn>

Если жилье сдается в аренду по доверенности, на сайте Федеральной нотариальной палаты («Реестр доверенностей») можно проверить, не отозвана ли доверенность.

В договоре необходимо описать ответственность арендатора (за повреждение имущества, подтопление соседей и пр.), условия досрочного расторжения договора, условия изменения арендной платы; обговорить, что субаренда неприемлема (если хозяин не хочет застать в своей квартире новых и абсолютно незнакомых людей); указать сроки посещения арендодателем своей недвижимости; разрешение или запрет на содержание домашних питомцев; указать, кто производит текущий ремонт, кто устраняет аварии в инженерных сетях. Также можно предусмотреть в договоре преимущественное право арендатора на продление срока аренды.

При заключении договор аренды надо обязательно подписать двусторонний акт передачи помещения. В нем описываются все важные характеристики жилья: состояние ремонта, бытовой техники, мебели. Акт сдачи-приемки жилого помещения необходим, чтобы можно было избежать необоснованных претензий и урегулировать претензии по действительно испорченным вещам.

Необходимо помнить, что доход в виде платы за аренду, получаемый собственником, облагается налогом – собственник должен заплатить НДФЛ в размере 13%. Чтобы снизить расходы, собственник недвижимости может зарегистрироваться как индивидуальный предприниматель или получить статус самозанятого.

Подробные материалы об аренде квартиры как для покупателя, так и для продавца содержатся в брошюре Жилфин.рф «Аренда недвижимости»<sup>155</sup>.

---

155 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг — владельцев и арендаторов жилых помещений» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Arenda%20zhilya.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Arenda%20zhilya.pdf)

## **§ 11.3 Отдельные операции с недвижимостью, переход прав и финансовые отношения: наследование, дарение**

Дарственная и завещание — два совершенно разных способа передачи имущественных прав. У каждого из них есть свои плюсы и минусы, наиболее удобный способ нужно выбирать, исходя из конкретных обстоятельств.

Дарственная или договор дарения, это двухсторонняя сделка, в соответствии с которой даритель безвозмездно передает одаряемому в собственность имущество. Обращаем внимание, что это безвозмездная сделка, то есть, если в договоре дарения прописано, что для принятия в дар нужно выполнить какие-то условия, то такая сделка признается ничтожной.

Договор дарения может быть составлен как в устной, так и в письменной форме, обращаться к нотариусу при этом необязательно. Но когда объектом дарения является недвижимое имущество (квартира, гараж, дача), договор обязательно составляется в письменной форме и подлежит государственной регистрации.

Нотариальное удостоверение договора дарения требуется в обязательном порядке, если в квартире несколько собственников, где у каждого в собственности «доля» (1/2, 1/3, 5/7 и т.п.) и когда дарится именно доля, а не квартира целиком. Также нотариус понадобится, если квартира оформлена в общую долевую собственность — п. 2 ст. 244 ГК РФ.

И в этих случаях не имеет значения, кому именно собственник собирается дарить свою долю — другому собственнику, человеку «со стороны», одному человеку или нескольким, несовершеннолетнему или взрослому и т.п. В большинстве же случаев нотариальное заверение дарения недвижимости не требуется. Стороны (даритель и одаряемый) подписывают договор дарения (в 3-х экземплярах) и сдают его на регистрацию в Росреестр (сделать это можно в едином центре предоставления государственных услуг).

По договору дарения получатель сразу становится владельцем имущества и может распоряжаться им по своему усмотрению. В случае, если в дар

передается недвижимость, право собственности переходит к одаряемому после государственной регистрации договора дарения.

Налог на подаренное имущество составляет 13%, но близкие родственники дарителя от его оплаты освобождаются.

Договор дарения нельзя изменить или внести в него правки. Дарственную очень сложно оспорить, она может быть аннулирована только в судебном порядке, поэтому дарственная выгоднее для одаряемого.

Дарственная может быть оспорена, если договор дарения составлен неправильно, предоставлены доказательства, что в момент заключения договора даритель не давал отчета в своих действиях или находился под давлением.

Закон предусматривает возможность возврата подарка, если одаряемый совершил покушение на жизнь дарителя, жизнь кого-либо из членов его семьи или близких родственников либо умышленно причинил дарителю телесные повреждения. Если одаряемый умышленно лишил жизни дарителя, право требовать в суде отмены дарения принадлежит наследникам дарителя.

Также можно отменить договор дарения, если обращение одаряемого с подаренной вещью, представляющей для дарителя большую неимущественную ценность, создает угрозу ее безвозвратной утраты.

Кроме того, в самом договоре дарения может быть предусмотрено право дарителя отменить дарение в случае, если он переживет одаряемого. В этом случае подаренная недвижимость вернется обратно в собственность дарителя.

Исходя из определения ст. 420 ГК РФ, для заключения двусторонней сделки требуется согласованное взаимное волеизъявление. Поэтому одаряемый, в свою очередь, тоже может отказаться от дара до того момента, пока не успел получить его «в руки» либо по акту приемки-передачи.

Завещание — это способ распорядиться своим имуществом после смерти. Завещание в любой момент можно изменить или отозвать. Наследодатель имеет право составлять новые завещания, изменять или отменять столько раз, сколько сочтет нужным. Действительным будет считаться документ, который

был составлен последним. Принять наследство можно в течение 6 месяцев с даты смерти гражданина, составившего завещание (ст. 1154 ГК РФ).

Наследодатель после оформления завещания не теряет своих прав на имущество.

Завещание обязательно составляется у нотариуса.

Независимо от содержания завещания в соответствии со ст. 1149 ГК РФ положена обязательная доля в наследстве несовершеннолетним или нетрудоспособным детям наследодателя; нетрудоспособным супругам, родителям, иждивенцам.

Наследство по завещанию освобождается от уплаты налогов, единственная плата — госпошлина за получение свидетельства о вступлении в наследство. НДФЛ с наследства выплачивается только если наследник решил продать имущество, и с момента наследования имущества прошло менее трех лет. Для наследодателя завещание является наиболее безопасным способом распоряжения своим имуществом, так как есть возможность изменить свое решение.

Наследник имеет право отказаться от наследства.

Завещание может быть оспорено в суде по ряду оснований, но только после смерти наследодателя. В случае признания документа недействительным, имущество умершего собственника переходит к его ближайшим родственникам.

Как и в случае с дарственной, завещание теряет свою юридическую силу, если будет доказано, что оно было составлено недееспособным гражданином. Также не могут получить наследство так называемые «недостойные наследники», совершавшие противоправные действия против наследодателя или, например, лишенные прав родители<sup>156</sup>.

## **§ 11.4 Владение недвижимостью**

---

156 Подробнее см. ст. 1117 ГК РФ.

С появлением недвижимости у владельца появляются определенные права и обязанности. Владелец имеет право проживать в собственности, продавать ее, сдавать в аренду. Даже использовать жилое помещение для предпринимательской деятельности проживающими в нем на законных основаниях гражданами, если это не нарушает интересы других лиц<sup>157</sup>.

Также он имеет право на получение качественных коммунальных услуг, а также проведение своевременного капитального ремонта. Взамен владелец обязан вносить плату за жилищно-коммунальные услуги, а также уплачивать налоги при продаже квартиры и налог на имущество.

### **Предоставление жилищно-коммунальных услуг**

Региональные стандарты оплаты жилья и коммунальных услуг устанавливаются правительством Российской Федерации ежегодно.

Тарифы на жилищные услуги (уборка внутридомовой территории, двора, обслуживание мусоропровода, текущий и капитальный ремонты, управление жилищным фондом и пр.) собственники жилых помещений, выбравших форму управления своим домом, устанавливают самостоятельно. Федеральным законодательством предусмотрено, что пересмотр или изменение цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) может осуществляться не чаще одного раза в год.

В квитанции на оплату ЖКУ указаны все расходы на жилищные и коммунальные услуги. Содержание платежного документа и примерная форма утверждается приказом Министра России.<sup>158</sup> Управляющие компании и жилищно-коммунальные сервисы могут использовать немного отличающуюся по форме платежку.

Существует несколько путей снижения расходов на оплату ЖКУ:

**Личное экономное потребление.** Это использование счетчиков индивидуального потребления (вода, тепло, газ), а также разумное

---

157 Подробнее см. п. 2 ст. 17 ЖК РФ.

158 Приказ Министра России от 26.01.2018 № 43/пр «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг».

потребление ресурсов. Использование энергосберегающих ламп, бытовой техники класса «А», различных «экономящих» приспособлений (рассеивателей воды в душе, регуляторы напора воды в смесителях, современные сливные бачки с возможностью «малого» слива и т.п.). Сэкономить поможет выключение электроприборов от пассивного потребления во время отсутствия жильцов в жилище.

Также необходимо поддерживать удовлетворительное состояние системы водоотведения в квартире — своевременно устранять течи и осуществлять ремонт сантехники для снижения затрат на водопотребление.

**Внутридомовое экономное потребление.** Установка энергосберегающих ламп в подъезде с датчиками движения, наличие счетчиков внутридомового потребления (вода, тепло, электроэнергия), устранение теплопотерь (герметичность окон, утепление входных дверей) позволит сэкономить всем собственникам. Обязанность по устранению имеющихся энерго- и теплопотерь лежит на управляющей компании или правлении товарищества собственников жилья (ТСЖ).

**Экономия на навязанных/ не оказанных/ оказанных, но ненадлежащего качества услугах.** К навязываемым услугам можно отнести: услуги по страхованию, оплате консьержа, охраны, видеонаблюдения, озеленению и благоустройству придомовой территории. Если страхование жилья – вещь строго индивидуальная, то решение об оплате консьержа, охраны и прочего принимают собственники на общем собрании. Свое несогласие можно выразить и после оформления протокола общего собрания (если собственник по уважительным причинам не участвовал и не голосовал за решение) в течение 6 месяцев после оформления протокола и вынесения решения об оплате дополнительных услуг.

При необходимости следует подать исковое заявление в суд об исключении навязанной услуги из квитанции на оплату ЖКХ. Управляющие компании часто включают данные дополнительные услуги в общую квитанцию, а, следовательно, неоплата дополнительных услуг влечет общую



задолженность по квартплате. Это лишает собственника возможности на субсидию и компенсацию на услуги ЖКХ (если есть основания для получения данных мер поддержки).

Что касается услуг, которые не оказываются или оказываются ненадлежащего качества, то необходимо требовать перерасчет. Для перерасчета надо сначала подать официальную жалобу в управляющую компанию (УК) или ТСЖ, подтвердить факт неоказания или ненадлежащего оказания услуги. Например, вызвать техника в квартиру для фиксации низкой температуры горячего водоотведения или для фиксации неработающего лифта. В случае, если обслуживающая компания отказывает в перерасчете (официально), необходимо обратиться в суд с требованием о принуждении осуществить перерасчет, представив документальные подтверждения отсутствия услуги или услуги ненадлежащего качества.

Потребитель имеет право в случае сомнений в расчетах подать заявление в УК или ТСЖ с просьбой предоставить метод расчета, тарифа при расчете за ту или иную выставленную услугу. Этим правом можно и нужно пользоваться.

Если потребитель/собственник длительно отсутствует в жилом помещении, необходимо написать заявление в УК или ТСЖ с просьбой о перерасчете. К заявлению нужно приложить документ, подтверждающий отсутствие по месту жительства/пребывания (путевку, справку с работы о командировке, справку из медицинского учреждения о стационарном лечении или иной документ).

**Экономия на использовании внутридомового имущества.** Рачительные хозяева используют эту возможность максимально: при наличии возможностей сдают в аренду площади технических этажей и крыш для установки оборудования провайдеров сети Интернет, под установку водоматов, предоставляют площади под рекламные щиты и иное. Полученные средства можно пустить на общедомовые нужды, улучшение мест общего пользования, благоустройство, создание более комфортной внутридомовой среды, а также на платежи на капитальный ремонт (собственники могут таким образом

уменьшить платежи или вовсе избавиться от них за счет вырученных средств). Однако сделать это можно, если собственники действуют сообща, инициативны и готовы участвовать в жизни дома, инициировать и продуктивно принимать решения на общих собраниях.

**Экономия посредством мер господдержки.** При наличии сложной финансовой ситуации необходимо обращаться за предоставлением субсидий и компенсаций на услуги ЖКХ<sup>159</sup>. Субсидию могут получить те граждане, у которых размер среднедушевого дохода семьи ниже прожиточного минимума или оплата коммунальных услуг значительно превышает определенный процент от семейного бюджета (для разных регионов размер этого процента отличается).

Для получения субсидии нужно обратиться в Единый центр предоставления государственных услуг «Мои документы» и подать пакет документов. Обычно это справка об отсутствии задолженности за ЖКХ, паспорт, свидетельства о рождении детей, справка с работы о заработной плате за последние 6 месяцев. Конкретный список документов нужно уточнять для каждого случая в МФЦ.

Также многодетные родители, инвалиды, родители детей-инвалидов, герои России и члены их семьи, некоторые другие категории населения вправе получать компенсацию на оплату ЖКХ (до 50% от коммунальных платежей).

Задержки платежей могут привести к начислению пени, отключению горячей воды, газа, электричества, а также повлечь судебные разбирательства о взыскании долга. Судебные приставы по решению суда будут вправе изымать денежные средства и имущество неплательщика. В некоторых случаях должник может быть выселен из квартиры.

Подробнее о начислении и оплате жилищно-коммунальных услуг, а также конфликтах, касающихся ЖКУ, можно почитать в брошюре «Ваша платежка»

---

<sup>159</sup>Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12. 2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», принятое с целью реализации статьи 159 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Подпроекта «Жилфин». <sup>160</sup> Брошюра «Задолженности за услуги ЖКХ и субсидии»<sup>161</sup> содержит дополнительные материалы о том, как действовать, если образовалась задолженность за ЖКУ, и о том, как можно получить субсидию на оплату ЖКУ.

### **Управление жилой недвижимостью**

Жилищный кодекс Российской Федерации (далее возможно — «ЖК РФ») предусматривает три способа управления недвижимостью: управление собственниками помещений объекта недвижимости; управление специализированной организацией (управляющей компанией — УК); управление товариществом собственников жилья (ТСЖ) либо потребительским кооперативом.

Каждый из этих способов имеет свои преимущества и недостатки. Непосредственное управление многоквартирным домом может быть эффективным только в том случае, если дом принадлежит небольшому количеству собственников (2–5 семей).

Передача управления многоквартирным домом управляющей компании эффективна, если у управляющей компаний есть штат профессиональных сотрудников, необходимое оборудование и другие ресурсы. С другой стороны, управляющие компании могут использовать различные способы обмана потребителей.

Товарищество собственников жилья является оптимальным сочетанием первых двух вариантов. На общем собрании собственников утверждаются устав ТСЖ и учредительный договор, а также избираются органы управления ТСЖ. ТСЖ может самостоятельно нанимать часть обслуживающего персонала, а для сложных технологических услуг уже привлекать

---

160 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг – владельцев и арендаторов жилых помещений

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/3.2.15/01\\_Platezhka\\_6.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/3.2.15/01_Platezhka_6.pdf)

161 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг – владельцев и арендаторов жилых помещений

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/3.2.15/02\\_zadolzh\\_4.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/3.2.15/02_zadolzh_4.pdf)

специализированные организации. Но в этом варианте управления огромную роль играет личностный фактор, т.к. организовать участие собственников в деятельности по обслуживанию дома не всегда просто.

В любом случае решение по способу управления должно быть принято на общем собрании жильцов большинством (не менее двух третей от общего числа) голосов. Решение общего собрания является обязательным для всех собственников помещений объекта недвижимости.

Способов «отъема денег у населения» у недобросовестных УК немало. Рассмотрим самые типичные схемы обмана или введения потребителей в заблуждение:

#### **Использование общедомового имущества и придомовой территории.**

Крыша, технические этажи, чердаки домов УК сдают в аренду. Однако средства, полученные за аренду, не направляются ни на благоустройство, ни на снижение платежей собственников общедомового имущества. Собственники зачастую даже не знают, что из общедомового имущества УК извлекает прибыль. Собственники вправе потребовать письменных объяснений от УК о размере полученных в результате аренды общедомового имущества средств и их использовании. Важно понимать, что по закону УК не может предоставлять общедомовое имущество в пользование юридическим лицам на безвозмездной основе.

Если у собственников возникают подозрения в том, что УК присваивает доходы, нужно запросить в УК отчет о состоянии лицевых счетов (где должны быть отражены накопленные от аренды средства). В отсутствии результата, собственники на общем собрании могут принять решение о смене УК. Новая УК (выбранная собственниками) вправе требовать полный расчет по неизрасходованным денежным средствам, по лицевым счетам многоквартирных домов.

**УК не рассчитывается (или делает это с большим опозданием) с поставщиками услуг.** Здесь речь о тех случаях, когда услуги, были получены своевременно. УК же задерживает оплату и «раскидывает» штрафы и пени на

потребителей. Если у собственников есть опасения, что оплата завышена, нужно обратиться в УК с заявлением о предоставлении способа и метода расчета интересующей коммунальной услуги.

**Оплата общедомовых нужд.** В каждом доме должны быть общедомовые счетчики на коммунальные услуги. Оплата собственниками в этом случае производится по показаниям этих счетчиков. Некоторые УК показывают завышенные показания, либо вообще производят расчет не из показаний счетчиков, а из расчета нормативов. В этом случае нужно обратиться с жалобой на нарушение прав потребителей по завышению услуг ЖКХ в Роспотребнадзор. Роспотребнадзор вправе инициировать проверку, а в случае выявления нарушений расчетов вынесет предписание о перерасчете платы за коммунальную услугу.

Если показания общедомовых приборов учета превышают норматив, то оплата в этом случае производится строго по нормативу, не превышая его. Оплата сверх норматива по показаниям приборов учета возможна лишь тогда, когда есть на это согласие собственников и оформлен протокол общего собрания о принятии решения о распределении превышения между всеми помещениями в доме.

**Завышение сметы на текущий ремонт общедомового имущества (в том числе внутридомовых сетей).** Это, пожалуй, самый распространенный способ обмана. Собственники вправе требовать смету на работы. Если есть сомнения в выполненных работах, нужно обратиться в УК с заявлением о составлении акта несоответствия производимых работ смете. Если в акте будут установлены факты завышения расходов, необходимо обратиться в суд для признания действий УК незаконными, а также требовать компенсации морального вреда и штрафа.

**УК выставляет в счете отдельной строкой услуги, которые уже включены в стоимость других услуг.** Чаще всего таким образом пытаются собрать повторно плату за услуги, которые относятся к оплате содержания общедомового имущества. Часто эти «отдельные» услуги называют

ремонтными работами, уборкой помещений, монтажом электрооборудования и т.п. Все вышеперечисленные услуги входят в оплату «содержание жилья» (в том числе содержание общедомового имущества). Наличие таких дополнительных строк в платежном документе повод для обращения с жалобой в Роспотребнадзор, прокуратуру, а дальше и в суд с заявлением о перерасчете и необоснованном обогащении.

**Навязанные услуги.** Если в счете на ЖКХ появляются строки «охрана», «консьерж», «видеонаблюдение» и иные услуги, не являющиеся обязательными (даже если согласие об оплате таких услуг от собственников есть), они должны быть исключены из платежного документа на ЖКХ и выставляться в виде отдельных счетов. При внесении этих (добровольных) услуг в общую платежку их неоплата влечет общую задолженность по квартплате в целом. А это уже лишает собственника возможности на субсидию и компенсацию на услуги ЖКХ.

Подробные материалы о методах управления жилой недвижимостью содержатся в брошюре «Управление жилой недвижимостью» подпроекта Жилфин. А брошюра «Капитальный ремонт и расселение» содержит детали о том, как правильно организовать капитальный ремонт и как действовать в случае расселения.<sup>162</sup>

## § 11.5 Мошенничества в сфере недвижимости

На первичном рынке жилья мошенничества, как правило, связаны с недобросовестностью застройщика, поэтому, в первую очередь, нужно проверять его репутацию, имеющиеся у него разрешения на строительство. Необходимо обратить внимание, на какой земле будет или уже начал строиться

---

162 № FEFLP/FGI-3-2-15 «Проведение комплекса образовательных и просветительских мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг — владельцев и арендаторов жилых помещений — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Upravlenie%20zhiloy%20nedvizhimostyu.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Upravlenie%20zhiloy%20nedvizhimostyu.pdf) и [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Kapitalnyy%20remont%20i%20rasselenie.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Kapitalnyy%20remont%20i%20rasselenie.pdf)

дом. В разрешительных документах должен быть указан тип земли «для жилой застройки». Если на участке разрешено дачное строительство или он относится к лесному фонду, то постройка на такой земле жилого многоэтажного дома будет незаконной.

Договор участия в долевом строительстве — единственный документ, имеющий при данной сделке юридическую силу, поэтому, если застройщик затягивает процесс подписания договора, это может быть признаком недобросовестности.

Распространенным видом мошенничества на первичном рынке является двойная продажа одной и той же квартиры. Двойная продажа вскроется при регистрации договора долевого участия в Росреестре. Единственный способ разрешения проблемы и признания права собственности на конкретную квартиру — обращение в суд.

Иногда встречается нарушение указанных в договоре характеристик жилплощади: значительное изменение общей площади, высоты потолков, уменьшение или увеличение числа комнат и т.п. Все это также может быть поводом для обращения в суд.

Мошенничества на рынке вторичного жилья, как правило, так или иначе основаны на истории «нехорошей квартиры».

Особо выделяются здесь различные схемы с использованием «профессиональных соседей». «Профессиональные соседи», как правило, подселяются на правах аренды в коммунальную квартиру, либо в квартиру, находящуюся в долевой собственности (выкупив или не выкупив долю), и создают невыносимые условия для других проживающих, вынуждая их либо продать свою долю по заниженной цене, либо выкупить «нехорошую долю» по завышенной. Этому виду мошенничеств трудно противостоять. Единственный возможный вариант — доказать, что сделка была совершена явно с криминальным подтекстом, а то количество квадратных метров, которые приобрели посторонние люди, невозможно выделить для их проживания. Еще один вариант — через суд обязать продать «нехорошую»

микродолю собственникам, доля которых больше. При этом цена микродоли определяется экспертом. Если посторонних «собственников» не удалось избежать, можно определить порядок пользования квартирой. Для этого нужно обратиться в суд, который определит, кто из жильцов и каким образом имеет право распоряжаться квадратными метрами.

Один из самых популярных видов мошенничества в сфере недвижимости — это различные махинации с задатком при продаже квартиры. Как правило, объект недвижимости «срочно продается» по привлекательной цене. На первой же встрече продавец показывает пакет документов, подтверждающий, что это действительно его имущество. Заинтересованный покупатель готов идти на сделку, продавец настаивает на задатке. В договоре о задатке прямо прописывается, что в случае, если покупатель сам отказался от покупки, задаток не возвращается. Через какое-то время всплывает ряд различных обстоятельств, из-за которых покупатель вынужден добровольно отказаться от покупки. Соответственно, задаток по закону остается у продавца. В другом случае искусственно создаётся ситуация срочности предстоящей сделки: покупателя уверяют, что есть несколько претендентов, и кто первый даст задаток, с тем и состоится сделка. При этом ставятся нереально короткие сроки для подготовки сделки, в которые покупатель заведомо не сможет уложиться. Как правило, о составе денежной суммы на приобретение квартиры (наличные деньги, кредитные средства, средства материнского капитала и проч.), мошенники узнают заранее. Естественно, что сделка срывается по вине покупателя и задаток остаётся у продавца. При этом доказать, что изначально было рассчитано именно на это, а не на заключение реальной сделки, очень сложно.

В другом варианте квартира продается по генеральной доверенности, и лицо, имеющее генеральную доверенность, не только показывает квартиру, но и берет задаток. Затем доверенное лицо просто перестает выходить на связь. При попытках найти его выясняется, что квартира и не планировалась к



продаже, генеральная доверенность была выдана только для продажи, например, загородного дома или вообще была давно отменена.

Другой вид мошенничеств — продажа квартиры с обременениями, находящейся в залоге, под арестом. С точки зрения покупателя (не с юридической) «обременением» можно считать и наличие зарегистрированных на жилплощади лиц, в том числе снятых с регистрации без их желания (например, осуждённых на длительные сроки). В данном случае речь идёт лишь о наличии (или восстановлении) права на проживание указанных лиц.

Самый опасный вид мошенничеств предполагает оспаривание продавцом (или иными лицами, имеющими на это права) уже совершенной сделки. Как правило, при этом суд встает на сторону истца, права которого нарушены. Добросовестный покупатель при этом остается без квартиры. Конечно, суд обязывает продавца вернуть в полном объеме сумму, указанную в договоре купли-продажи, но, как правило, продавец уже успел полученные деньги потратить (потерять), при этом имеет минимальный доход и нет недвижимости, на которую могло бы быть обращено взыскание.

Оспорить сделку может бывший собственник жилья на том основании, что на момент совершения сделки он не осознавал свои действия (являлся недееспособным или ограниченно дееспособным, был в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, психически болен, являлся одиноким стариком и страдал старческой деменцией и пр.). Избежать подобной ситуации можно, попросив продавца предъявить справки из наркологического и психоневрологического диспансеров, взятые в день оформления сделки.

Также оспорить сделку могут внезапно появившиеся наследники, родственники, чьи права были нарушены при приватизации, несовершеннолетние дети, которых выписали из квартиры перед продажей. Нередко на продажу выставляют квартиру, которую родственники бывшего владельца отказались приватизировать и получили право пожизненного

проживания в ней. В этом случае при покупке квартиры право проживания сохраняется.

Особый вид сделок по купле-продаже недвижимости, которые можно оспорить — сделки, в которых проданная квартира была в свое время приобретена на материнский капитал. При использовании материнского капитала родители обязуются наделить всех своих несовершеннолетних детей долями в приобретаемой недвижимости. Если этого не было сделано, органы опеки или прокуратура могут, при обнаружении данного факта, признать недействительными все последующие сделки с данной недвижимостью.

Если оспаривается хотя бы одна из цепочки сделок с квартирой, то все последующие также признаются недействительными.

Чтобы обезопасить себя от мошенников, нужно помнить, что нельзя принимать поспешных решений, особенно если предложение кажется очень выгодным. Низкая цена на объект недвижимости должна насторожить покупателя.

Также должно насторожить, если у квартиры сменилось несколько собственников на протяжении последних нескольких лет. Если на протяжении последних трех лет право собственности на объект переходило более двух раз, то от покупки лучше отказаться. Чтобы убедиться в «чистоте» квартиры, необходимо запросить у продавца жилья справку о переходе прав в отношении приобретаемого жилья. Такую справку может получить исключительно собственник объекта недвижимости в территориальных органах Росреестра. Эта справка прояснит цепочку сделок и основание для перехода прав.



## КОНФЛИКТЫ С ЗАСТРОЙЩИКАМИ В ПРОЦЕССЕ СТРОИТЕЛЬСТВА



Участник долевого строительства вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае нарушения застройщиком указанных в договоре сроков сдачи объекта более чем на два месяца или в случае существенного нарушения требований к качеству объекта долевого строительства



Договор считается расторгнутым со дня направления другой стороне уведомления об одностороннем отказе от исполнения договора



Застройщик же в случае расторжения договора обязан вернуть участнику долевого строительства денежные средства, уплаченные им в счет цены договора, в течение двадцати рабочих дней



Застройщик обязан заплатить проценты в размере 2/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день пользования средствами участника долевого строительства со дня внесения до дня возврата средств



Проценты начисляются со дня внесения участником долевого строительства денежных средств до дня их возврата застройщиком

## КОНФЛИКТЫ С ЗАСТРОЙЩИКАМИ В ОБЪЕКТЕ ЗАВЕРШЕННОГО СТРОИТЕЛЬСТВА



1 Для устранения небольших недочетов и недостатков, часто достаточно просто составить претензию к застройщику, без передачи дела в суд

2 При составлении претензии необходимо четко указать имеющиеся недостатки построенного или возводимого объекта, требования к их устранению, а также сроки, в которые должны быть проведены работы

3 Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых передается застройщику, а второй, заверенный подписью или печатью застройщика, остается у собственника

4 Большинство застройщиков, ценящих собственную репутацию, оперативно реагируют на претензии и производят необходимые работы

5 Когда речь идет о более значительных нарушениях, целесообразней будет обратиться в суд



## НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТИ



### НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ ПРИ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

- Если недвижимость находилась в собственности продавца **более 5 лет**, налог платить не надо
- Если недвижимость получена продавцом в порядке наследования, дарения, приватизации или по договору пожизненного содержания и находилась в собственности продавца **более 3 лет**, налог платить не надо
- **13% налога** (или 30% для нерезидентов РФ) с разницы между ценой приобретения и ценой продажи. Если цена продажи меньше или равна цене покупки, то налог не уплачивается. Возможен частичный налоговый вычет

ПОКУПАТЕЛИ ЖИЛЬЯ ИМЕЮТ ПРАВО НА ОДНОКРАТНЫЕ НАЛОГОВЫЕ ВЫЧЕТЫ \*

2 000 000 р.

260 000 р. по расходам на покупку жилья.

3 000 000 р.

390 000 р. на компенсацию процентов по жилищным кредитам коммерческих банков.

\* Налоговые вычеты: «уменьшение налогооблагаемой базы» или «уменьшение дохода, с которого придется заплатить НДФЛ»



### ПРИ ДАРЕНИИ

от налога освобождаются близкие родственники дарителя

## НАЛОГ НА ИМУЩЕСТВО



Рассчитывается на основе кадастровой стоимости объекта недвижимости.



Если не устраивает кадастровая стоимость, можно оспорить её, обратившись к кадастровой комиссии или в суд.

Необлагаемая налогом часть площади жилой недвижимости

50 м<sup>2</sup>

Для дома

20 м<sup>2</sup>

Для квартиры

10 м<sup>2</sup>

Для комнаты

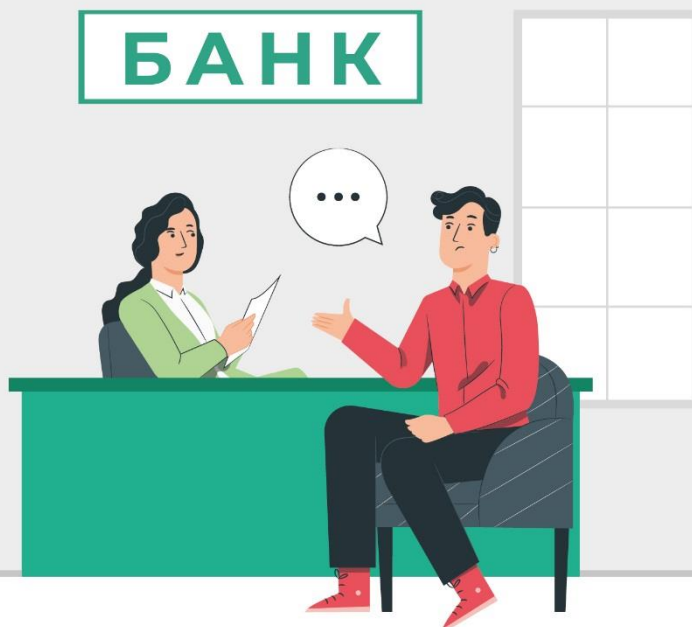
## ТРУДНОСТИ С ВЫПЛАТОЙ ИПОТЕКИ?

Придерживайтесь простых правил, чтобы избежать проблем



### ЕСЛИ ПОТЕРЯНА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫПЛАЧИВАТЬ КРЕДИТ:

- 1 Сообщить в свою кредитную организацию о сложившейся ситуации
- 2 Попросить ипотечные каникулы (одни ипотечные каникулы на полгода положены по закону)
- 3 Постараться договориться о реструктуризации долга
- 4 Проверить условия договора страхования: возможно, текущая ситуация является страховым случаем
- 5 Запросить в разных кредитных организациях предложения по рефинансированию долга
- 6 Обратиться за консультацией к юристам и специалистам по защите прав потребителей



## **Основные выводы**

- 1. Покупка и продажа недвижимости часто – самые крупные сделки, которые случаются за всю жизнь, поэтому необходимо проявлять высокую степень осторожности и осмотрительности при подготовке к сделке.*
- 2. Покупка квартиры в строящемся доме — это фактически инвестиции покупателя в строительство дома. Чтобы не оказаться обманутым, надо выбрать надежного застройщика (изучить историю работы застройщика, отзывы предыдущих покупателей и т.д.)*
- 3. Перед покупкой квартиры на вторичном рынке следует запросить в ЕГРН сведения о квартире: кадастровый номер, кадастровую стоимость, площадь квартиры, наличие или отсутствие обременений.*
- 4. Существует разница между авансом и задатком на квартиру. Основное отличие заключается в последствиях прекращения и неисполнения обязательства. Если сделка не происходит, то, в случае с авансом, он просто возвращается. А вот если сделка не произошла по вине покупателя, то задаток теряется и остается у получателя задатка. Если сделка не произошла по вине получателя задатка, сумма задатка должна быть возвращена в двойном размере.*
- 5. Заемщику необходимо помнить, что лишиться его квартиры, приобретенной по договору ипотечного кредитования, возможно только по решению суда. Однако за долги лишиться ипотечного жилья можно, даже если это единственное жилье.*
- 6. Закон дает соседям право приоритетной покупки доли в своей квартире, по отношению к любому другому покупателю. Предложение выкупа доли в квартире для совладельцев должно*

- содержать те же условия (в первую очередь — цену), которые будут предлагаться всем остальным покупателям.
7. Договор найма (аренды), а также непосредственно акт приемки-передачи арендуемого имущества являются гарантией, что все условия, оговоренные при заключении договора найма (аренды), будут соблюдаться обеими сторонами.
  8. Налог на подаренное имущество составляет 13%, но близкие родственники дарителя от его оплаты освобождаются. Договор дарения нельзя изменить или внести в него правки. Дарственную очень сложно оспорить, она может быть аннулирована только в судебном порядке.
  9. Дарственная может быть оспорена, если договор дарения составлен неправильно, предоставлены доказательства, что в момент заключения договора даритель не давал отчета в своих действиях или находился под давлением.
  10. С появлением недвижимости у владельца появляются определенные права и обязанности. Владелец имеет право проживать в собственности, продавать ее, сдавать в аренду и использовать жилое помещение для предпринимательской деятельности.
  11. Жилищный кодекс Российской Федерации предусматривает три способа управления недвижимостью: управление собственниками помещений объекта недвижимости, управление специализированной организацией, управление товариществом собственников жилья либо потребительским кооперативом.
  12. Если на протяжении последних трех лет право собственности на объект переходило более двух раз, то от покупки лучше отказаться. Чтобы убедиться в «чистоте» квартиры, необходимо запросить у продавца жилья справку о переходе прав в отношении приобретаемого жилья.

## Вопросы для самоконтроля

1. С какой целью договор долевого участия должен быть зарегистрирован в ЕГРН? Когда у покупателя недвижимости на первичном рынке возникает право собственности?
2. Какую предварительную информацию о покупаемой квартире нужно получить перед заключением договора купли-продажи, чтобы максимально обезопасить себя?
3. В каких ситуациях нужно уделить особое внимание проверке юридической чистоты покупаемого объекта жилой недвижимости, или даже совсем отказаться от покупки?
4. В чем отличие аванса от задатка при продаже квартиры?
5. Что нужно сделать, чтобы снять обременение с квартиры, купленной в ипотеку?
6. Кто может оспорить сделку купли-продажи жилой недвижимости?
7. Как организовать безопасную передачу денежных средств при покупке-продаже квартиры?
8. С чего нужно начинать продажу доли в квартире, находящейся в долевой собственности?
9. В чем состоит основная разница в процедурах дарения недвижимого имущества и завещания? Что выгоднее и удобнее?
10. Обязательно ли заключать договор аренды квартиры? Зачем нужен акт приема-передачи арендуемого имущества?
11. Какие положения являются обязательными для договора аренды?
12. Какие основные пути сокращения расходов на ЖКУ можно предложить?
13. Какие санкции могут последовать в случае неоплаты жилищно-коммунальных услуг?
14. Какие способы управления жилой недвижимостью вы знаете? В чем специфика каждого из способов?



15. Какие типичные способы обмана или введения потребителей в заблуждение могут использовать управляющие компании?
16. Какие способы мошенничеств в сфере жилой недвижимости вы знаете?

## **Раздел 2. Методы информирования, консультирования и разъяснительной работы в различных ситуациях, связанных с необходимостью ответственного финансового поведения граждан**

### **Глава 12. Категории (целевые группы) потребителей финансовых услуг, относящиеся к финансово уязвимым социальным группам: финансовое поведение, наиболее востребованные финансовые услуги, основные трудности, риски, которым они подвержены в финансовой сфере**

*Данная глава посвящена целевым группам потребителей финансовых услуг, относящихся к финансово уязвимым категориям граждан, а также характерному для них финансовому поведению.*

*В первом параграфе раскрывается специфика финансового поведения лиц пенсионного возраста, перечислены услуги, традиционно вызывающие интерес у этой группы лиц.*

*Во втором параграфе дано определение категории «лица предпенсионного возраста», приведены рекомендации, следование которым позволит сохранить привычный уровень жизни при выходе на пенсию.*

*Третий параграф посвящен лицам с ограниченными возможностями здоровья, источникам их доходов и особенностям финансового поведения.*

*В четвертом параграфе дается определение малоимущей семье, перечислены меры поддержки, которые можно получить от государства, рассматривается перечень мер, способствующих росту уровня благосостояния.*

*Лица, испытывающие чрезмерную долговую нагрузку, — категория граждан, описанная в пятом параграфе. Здесь приведены рекомендации по снижению долговой нагрузки, рассмотрена процедура банкротства.*

*В шестом параграфе кратко рассмотрена специфика финансового поведения лиц, вышедших из мест лишения свободы.*

*Безработные также являются финансово уязвимой категорией. В восьмом параграфе приведен перечень мер, которые способны поправить зачастую шаткое финансовое положение граждан, оставшихся без работы.*

*В восьмом параграфе речь идет о родителях, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, банковским продуктам, которые оказываются востребованными у этой категории населения, процедуре оформления отпуска по уходу за ребенком.*

*Девятый параграф содержит информацию о многодетных родителях как потребителях финансовых услуг.*

*В десятом параграфе даны определения понятиям «мать-одиночка» (а также приведен перечень критериев, согласно которым женщина может получить этот статус) и «отец-одиночка».*

*В одиннадцатом параграфе отражена специфика финансового поведения молодежи, приведен пример оформления кредита на образование.*

*В двенадцатом параграфе говорится о воспитанниках детских домов и интернатов, которые в силу закрытого образа жизни в течение детства и части юности, часто сталкиваются с финансовыми проблемами, ограничены в приобретении опыта финансовых взаимоотношений.*

*Финансово уязвимыми социальными группами можно назвать те категории граждан, которые постоянно или временно имеют низкий доход, затрудненный доступ к финансовым услугам, а также в силу определенных особенностей личности или обстоятельств жизни испытывают трудности при пользовании финансовыми услугами. Такие граждане особенно нуждаются в повышении уровня финансовой грамотности и формировании*

*навыков финансового планирования и безопасного использования услуг финансовых организаций.*

*К финансово уязвимым группам граждан можно отнести пенсионеров, лиц предпенсионного возраста, людей с ограниченными возможностями здоровья или имеющих инвалидность, безработных, малоимущих, одиноких родителей, многодетные семьи, воспитанников детских домов и некоторые другие категории граждан.*

## **§ 12.1 Лица пенсионного возраста**

Пенсионеры в России составляют около трети населения. Основная задача человека, вышедшего на пенсию, заключается в поддержании привычного качества жизни. В связи с этим, многие пожилые люди продолжают работать, сдают в аренду жилье, экономят за счет продуктов, произведенных своими силами на даче, в подсобном хозяйстве.

Многие люди пенсионного возраста склонны мыслить стереотипно и консервативно, поэтому в большинстве случаев, при решении, куда и как вложить деньги, пользуются понятными и привычными финансовыми услугами — различными видами банковских вкладов. Также пенсионеры при необходимости используют и банковские кредиты. Некоторые банки активно предоставляют кредиты этой возрастной группе, оценивая пожилых людей как вполне надежных и ответственных заемщиков с небольшим, но стабильным доходом в виде пенсии.

Большинство людей в преклонном возрасте с недоверием относятся к гаджетам и электронным способам решения финансовых задач. Карта, на которую перечисляется пенсия, это наиболее распространенный банковский продукт в обиходе пенсионера, а все возникающие вопросы он предпочитает решать, общаясь с сотрудниками банка, и таким образом, возможно, восполняя недостаток общения, либо посредством банкоматов.

Поскольку многие пожилые люди легко внушаемы и доверчивы, а также плохо воспринимают новую информацию, они часто становятся жертвами

мошенников, предлагающих быстро обогатиться или наоборот существенно сэкономить. Финансовые пирамиды, мошенничество с использованием методов социальной инженерии, выманивание денег под различными предложениями, — вот основные виды финансовых рисков, с которыми сталкиваются пенсионеры<sup>163</sup>.

## § 12.2 Предпенсионеры

Общий объем дохода у россиянина, готовящегося выйти на пенсию, может складываться из: заработка, помощи детей и (или) родственников, за счет продуктов, произведенных в подсобном хозяйстве, от сдачи в аренду недвижимости, средств, полученных по наследству, дохода от продажи имущества, пенсии из негосударственных пенсионных фондов и т.д.

Если в недавнем прошлом большинство пожилых людей предполагали, что их благосостояние полностью зависит от различного плана государственной поддержки, то за последние 10 лет кардинально увеличилось число тех, кто считает, что их материальное положение зависит от их собственных усилий: 56% опрошенных в 2020 году против 34% в 2010 году.<sup>164</sup>

Поскольку в большинстве случаев в предпенсионном возрасте уровень доходов начинает снижаться, задача формирования финансовых активов для получения дополнительного дохода в будущем, может оказаться непосильной.

Предпенсионеры чаще всего уже имеют какое-то имущество, оптимизировав которое, можно добиться того, чтобы оно приносило прибыль, а не являлось источником трат.

Все, что приносит доход, является активом. Это может быть недвижимость, земельный участок, ценные бумаги, доля в бизнесе, банковские депозиты и т.д. Однако многое имущество требует материальных затрат на

---

163 Портал «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/materials/prosvetitel'skoe-meropriyatie-dlya-pensionerov-finansovye-moshennichestva-i-bezopasnost>

164 По данным сайта Национальной лиги финансовых советников: <https://www.nlnis.ru/rossiyane-stali-chashhe-verit-v-sebya-no-ne-v-budushhee>

свое содержание, обслуживание или поддержание в рабочем состоянии. Нежелательно, имея хороший доход, приобретать большое количество дорогостоящих вещей (особенно с использованием заемных средств) — большой дом, дорогую машину, разнообразную бытовую технику, поскольку в результате, несмотря на существенное количество имущества, к моменту выхода на пенсию человек не будет располагать необходимыми для комфортной жизни ресурсами. Более правильным действием является приобретение различных активов. В таком случае личный капитал будет постоянно увеличиваться.

Если сбережений нет или их мало, человек может ощущать неуверенность в завтрашнем дне, и, в попытке быстро преумножить накопления, он может стать жертвой мошенников.

### **§ 12.3 Лица с ограниченными возможностями здоровья**

Основным источником дохода для большинства людей с ограниченными возможностями здоровья являются государственные пособия и пенсии. Привычка к гарантированному ежемесячному доходу приводит к тому, что эта группа лиц неохотно делает накопления, поскольку не видит в них необходимости. В случае возникновения потребности в товаре или услуге, на которые не хватает текущих средств, многие люди с ограниченными возможностями здоровья обращаются к помощи банков и оформляют потребительские кредиты, например, на лечение или на неотложные нужды. Риск заключается в том, что некоторые кредиты в условиях относительно скромного достатка могут привести к усугублению финансовой ситуации семьи.

В действительности, даже стабильное ежемесячное пособие не стоит полностью распределять на текущее потребление. Правильным решением будет сберегать часть дохода, при этом желательно вкладывать накопления под проценты. Сформировав финансовую подушку на будущее, можно быть

уверенным, что при необходимости есть вклад, которым можно воспользоваться.

Лицам с инвалидностью, другим лицам с ограниченными возможностями здоровья во многом сложнее получить ту или иную финансовую услугу или воспользоваться финансовым продуктом из-за физических или психологических особенностей: сложности с передвижением, нарушения функций зрения или слуха у людей, имеющих инвалидность, отсутствие специальных знаний и эмпатии у представителей финансовых организаций делают лиц с ограниченными возможностями здоровья максимально незащищенными и могут стать причиной не только социальной, но и финансовой изоляции.

С другой стороны, развитие информационных технологий вообще, и в финансовом секторе в частности, для многих людей с инвалидностью становится существенной поддержкой. В отличие от пенсионеров, не доверяющих цифровыми технологиям, многие люди с ограниченным возможностями здоровья воспринимают Интернет как окно в реальность, и охотно пользуются его возможностями, как и удаленным доступом к получению большинства финансовых услуг, при условии, что банк или финансовая организация предоставляют специальные адаптированные мобильные приложения, программное обеспечение и т.д.

## **§ 12.4 Лица с низким уровнем доходов**

Семья считается малоимущей, если в ней среднедушевой доход ниже прожиточного минимума. Среднедушевой доход рассчитывается по формуле:  $1/3$  суммы доходов всех членов семьи за три последних месяца делится на число ее членов. Если семья признана малоимущей, она имеет право на социальную помощь от государства.

В состав малоимущей семьи не включаются военнослужащие, проходящие службу по призыву или обучение в военном вузе, отбывающие наказание в виде лишения свободы или заключенные под стражу, лица,

находящиеся на принудительном лечении, а также лица, находящиеся на полном государственном обеспечении и некоторые другие категории.<sup>165</sup>

Малоимущей семье положены льготы на федеральном и региональном уровнях, а также единовременные и ежемесячные денежные выплаты, натуральная помощь, например, продуктами, лекарствами или путевками.

Весьма часто низкий доход вынуждает людей прибегать к помощи потребительских кредитов и займов. Как результат, существенная часть заработка уходит на погашение долга.

На деле, рациональное распределение ресурсов и финансовое планирование может существенно улучшить финансовую ситуацию семьи.

Необходимо научиться контролировать уровень потребления — сформировать навык ведения семейного бюджета, осуществлять контроль трат, вести грамотное потребление.

Целесообразно рационально распределять личное время. Часть свободного времени можно потратить на поиск более высоко оплачиваемой работы или дополнительный заработок, например, попробовать монетизировать свои таланты или хобби, чтобы получать дополнительный доход.

Можно также попытаться использовать инструменты накопления: банковские счета и вклады<sup>166</sup>.

Важно понимать принцип: чем ниже уровень дохода у человека, тем важнее ему научиться планировать бюджет, чтобы внести в свою жизнь изменения, рассчитанные на долгосрочную перспективу. При этом необходимо

---

165 Федеральный закон от 5 апреля 2003 г. № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи».

166 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/course-series/course-series\\_8.html?&page=1875](https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1875)



учитывать, что цена ошибки велика, неверно принятое финансовое решение может привести к тому, что человек с низким доходом может оказаться в долговой яме.

## **§ 12.5 Лица, испытывающие высокую долговую нагрузку**

Российский уровень охвата банковскими кредитами достаточно низкий. Сегодня россияне в основном берут потребительские займы, расплачиваться по которым с каждым днем сложнее из-за коротких сроков и высоких процентных ставок. Несмотря на низкий охват, есть много людей, оказавшихся в сложной финансовой ситуации из-за чрезмерного увлечения кредитами. Если человек в силу обстоятельств не может продолжать выплачивать кредит в прежнем объеме, для снижения долговой нагрузки существуют процедуры рефинансирования и реструктуризации кредитной задолженности.

Реструктуризация кредита — это изменение текущих условий кредитного договора. Это может сделать только тот банк, который выдал заемщику кредит. Рефинансированием называется оформление нового кредита для погашения действующего, оно может осуществляться либо тем же банком, либо другим.

Реструктуризация дает возможность заемщику выплачивать ежемесячно ту сумму, которая ему по силам, — за счет увеличения срока выплаты. Реструктуризация не является экономически выгодной мерой, но благодаря ей, заемщик не портит свою кредитную историю, которая важна для дальнейших взаимодействий с финансовыми организациями. В свою очередь, рефинансирование позволяет существенно улучшить условия по кредиту. При потере возможности выплачивать кредит, целесообразно сделать следующие шаги:

1) Заблаговременно (до даты очередного платежа) сообщить банку о проблемной ситуации.

2) Если была оформлена услуга страхования, проверить условия договора страхования — причина, по которой сложилась ситуация невозможности выплат по кредиту, может являться страховым случаем.

3) Предоставить в банк необходимые документы, обсудить возможность реструктуризации долга с банком.

4) Проанализировать предложения других банков или иных финансовых организаций по реструктуризации долга, чтобы выбрать наиболее выгодное.

Документы, которые могут потребоваться для реструктуризации кредита:

- больничный лист (заемщика или его родных);
- трудовая книжка (с отметкой об увольнении/сокращении);
- справка о доходах НДФЛ-2;
- справка о постановке на учёт как безработного, если заемщик безработный;
- документы о нетрудоспособности (справки);
- свидетельство о смерти близкого человека;
- рецепты на дорогостоящие лекарства, необходимые заёмщику или его родным;
- заявление на проведение реструктуризации задолженности (два экземпляра: один для банка, другой — для заемщика, на нем сотрудник банка поставит отметку о принятии заявления к рассмотрению (экземпляр с отметкой о принятии заявления может потребоваться, чтобы при отказе заемщик мог обратиться в суд).

Если речь идет об ипотеке, то у должника имеется гарантированное право реструктурировать кредит. В случае отказа банка реструктурировать ипотечный кредит, должник может направить жалобу в Центральный банк Российской Федерации и (или) обратиться в суд. А вот в рефинансировании кредитная организация может отказать.

Если реструктуризация или рефинансирование не снизили долговую нагрузку до приемлемого для должника уровня, и, соответственно, у должника нет финансовых возможностей выполнять свои обязательства перед кредитными организациями, ему целесообразно инициировать в собственном отношении процедуру банкротства. Необходимо помнить, что имуществом, не изымаемым при банкротстве граждан, является: единственное жилье, если оно

не в ипотеке; личные вещи, предметы повседневного обихода, кроме особо ценных; необходимые инструменты и вещи для профессиональной деятельности (не дороже 100 МРОТ); имущество, необходимое в связи со спецификой образа жизни (в сельской местности, для лиц с инвалидностью и нек. др.), а также государственные награды и призы<sup>167</sup>.

В случае отказа банка в рефинансировании и реструктурировании долга, у заемщика может возникнуть желание обратиться за юридической помощью к фирмам, которые обещают помочь решить возникшую проблему и, среди прочего, добиться списания непогашенной задолженности в полном объеме. В этом случае есть риск попасть в ловушку мошенников, которых обычно называют антиколлекторами или раздолжниками. Раздолжники — это компании или частные лица, предлагающие решить проблемы с просроченным долгом. Они обещают взять на себя переговоры с кредиторами или взыскателями, оказать юридическую поддержку или даже выкупить долг у банка. В результате, оплата их услуг может обойтись в сумму большую, чем проценты по задолженности, а проблема, которую они пообещают решить, не только не решится, но и может усугубиться.

## **§ 12.6 Лица, освободившиеся из мест лишения свободы**

Многие лица, освободившиеся из мест лишения свободы, сталкиваются с проблемами трудоустройства. Кроме прочего, проблемы бывших заключенных зачастую вызваны низкой финансовой грамотностью, расточительным обращением с доступными денежными средствами. Как результат, опрометчиво взятые кредиты или участие в финансовых пирамидах усугубляет и так нестабильное финансовое положение бывшего заключенного.

---

167 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем за кредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.2.04/Broshyura%201.%20Dolgi.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.2.04/Broshyura%201.%20Dolgi.pdf)

## § 12.7 Безработные граждане

Безработица в Российской Федерации по состоянию на конец 2019 года составляет 4,6%.<sup>168</sup> Безработные граждане, зарегистрированные на бирже труда, имеют право на получение пособия, однако для повышения качества жизни они вынуждены искать подработки или сезонные заработки. В качестве вынужденной меры представители этой группы часто оформляют кредиты и займы, что дополнительно может усугубить их положение.

Возможные направления помощи включают:

- содействие в создании качественного и адекватного резюме;
- рассылка резюме в организации, где есть вакансии, которые соответствуют квалификации соискателя;
- отслеживание интереса, проявленного к резюме;
- опрос знакомых на предмет возможного трудоустройства.

При этом безработному человеку желательно посвящать свое свободное время обучению новым профессиям или повышению квалификации. Бесплатные онлайн-курсы по различным специализациям, в том числе известных университетов, разнообразные лекции и семинары, которые можно найти в открытом доступе в Интернете — все это может помочь повысить потенциальную привлекательность соискателя на рынке труда.<sup>169</sup> Важно помнить: почти из любого навыка, даже не доведенного до совершенства, можно извлечь выгоду<sup>170</sup>.

## § 12.8 Женщины, находящиеся в декретном отпуске, родители, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком

---

168 По данным Федеральной службы государственной статистики: <https://fedstat.ru/indicator/57341>

169 Портал Ваши Финансы <https://vashifinancy.ru/finansy-na-kazhdyy-den/nepredvidennye-obstoyatelstva/poterya-raboty/>

170 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/course-series/course-series\\_8.html?&page=1875](https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1875)

Согласно статье 256 Трудового кодекса Российской Федерации (далее возможно «ТК РФ») правом использовать отпуск по уходу за ребенком до трех лет (как в полном объеме, так и его часть) наделены не только мать или отец, но и любые другие родственники (дедушка, бабушка и т.д.), которые фактически занимаются уходом за ребенком и его воспитанием.

Тем не менее, в большинстве случаев в отпуск по уходу за ребенком уходит один из родителей, как правило, мама, что, часто сокращает доходы семьи. При этом траты, в связи с появлением в семье нового члена, возрастают.

Для того чтобы поддержать уровень благосостояния семьи, родитель, пребывающий в отпуске по уходу за ребенком, может устроиться на работу на неполный рабочий день или на удаленную работу (работу на дому). В таком случае, согласно статье 256 ТК РФ, он сохраняет право на получение пособия по государственному социальному страхованию (первые полтора года жизни ребенка родитель, находящийся в декретном отпуске, получает 40% своего среднего заработка за последние 2 года, но не более суммы, установленной Фондом социального страхования Российской Федерации).

Отпуск по уходу за ребенком — это также время для составления планов на будущее ребенка и разработки финансовой стратегии для реализации этих планов (например, планирование будущего образования, приобретение недвижимости и т.д.)

Сегодня многие банки предлагают так называемый «детский» депозит: либо вклад в пользу третьего лица (выгодополучателем указывается ребенок), либо вклад на имя ребенка. В первом случае, родитель сможет распоряжаться деньгами с этого вклада, во втором, не сможет без согласия органов опеки и попечительства. С помощью подобного вклада можно будет накопить необходимую сумму к определенному сроку, например, к моменту поступления в учебное заведение, а проценты по вкладу могут компенсировать влияние инфляции.

Накопленные сбережения будут дополнительной финансовой страховкой даже при изменении ранее намеченных планов.

## § 12.9 Многодетные родители

Появление даже одного ребенка в семье сильно увеличивает ее расходы. Траты, возникающие в семейном бюджете в связи с рождением ребенка, не ограничиваются только бытовыми товарами: едой, одеждой, медикаментами, книгами, игрушками, обучением и развлечением. С появлением нового члена семьи может стать необходимым переезд в более просторную квартиру, покупка более вместительной машины и т.д.

Решение же завести трех и более детей должно быть максимально взвешенным и включать хотя бы приблизительный план бюджета семьи на несколько лет вперед. Знание о льготах и государственных субсидиях и их активное использование может существенно облегчить финансовое бремя многодетной семьи. Например, если родители решили приобрести квартиру в ипотеку, благодаря системе налоговых вычетов, они могут вернуть часть уплаченных по кредиту процентов за счет возврата уплаченного налога на доход, но не более 390 000 рублей по состоянию на 2020 год.

## § 12.10 Одинокое родители

В Российской Федерации неполные семьи как явление и сопутствующие проблемы можно назвать массовыми<sup>171</sup>. По закону для статуса матери-одиночки необходимо наличие следующих условий:

- ребенок родился вне брака или через 300 дней после его расторжения, при этом отец ребенка не установлен через суд;
- ребенок родился в браке или в один из 300 дней после его расторжения, при этом отец оспорил свое отцовство;
- ребенок был усыновлен одинокой женщиной;
- отец ребенка умер.

---

171 Данные Федеральной службы государственной статистики:  
[https://www.gks.ru/free\\_doc/doc\\_2018/wo-man18.pdf](https://www.gks.ru/free_doc/doc_2018/wo-man18.pdf)

Статус матери-одиночки оформляется в ЗАГС, где ей выдается справка № 25. Этот документ нужно предоставить в органы социальной защиты для оформления льгот. Еще одним доказательством может служить свидетельство о рождении ребенка, где в графе «отец» стоит прочерк. Если ребенок родился в браке, его отцом автоматически считается муж матери (если не доказано обратное). Таким образом, женщина, родившая ребенка в браке, не считается матерью-одиночкой и не может претендовать на положенные этой группе льготы. Более того, даже если отец лишен родительских прав, мать все равно не становится матерью-одиночкой. Она имеет право только на алименты со стороны отца, но не на льготы от государства.

В некоторых жизненных ситуациях у ребенка остается лишь отец. В отличие от статуса матери-одиночки, понятие «отец-одиночка» в законодательстве отсутствует. Однако отец, единолично воспитывающий ребенка, имеет право на точно такую же помощь со стороны государства, как и мать-одиночка. Правда, это возможно только в том случае, если мать умерла или он воспитывает приемного ребенка<sup>172</sup>.

Для получения льгот отец должен предоставить суду документы, подтверждающие, что у ребенка нет матери. Если мать есть, отец-одиночка может претендовать только на алименты. В целом права матерей-одиночек и отцов-одиночек похожи, но есть важное отличие, связанное с повторным вступлением в брак. Матери-одиночки даже при вступлении в брак сохраняют большинство льгот до того момента, пока новый муж не усыновит их ребенка (детей). Иначе у отцов-одиночек: если в свидетельстве о рождении ребенка прописана мать (а такое бывает почти всегда), то при заключении нового брака отец-одиночка лишается всех льгот.<sup>173</sup>

---

172 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закрежденности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.2.04/Roditel-odinochka.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.2.04/Roditel-odinochka.pdf)

173 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закрежденности и высоким риском

## § 12.11 Молодежь

Молодежь — это особая социальная группа среди потребителей финансовых услуг. Во-первых, большинство банков не выдают кредиты, если заемщик младше 21 года. Во-вторых, с появлением возможности получения займа многие молодые люди оформляют кредиты, рассчитывая на финансовую поддержку родителей для их погашения. В-третьих, среди финансово уязвимых социальных групп, молодежь является наиболее информированной, так как активно пользуется информационными технологиями и цифровыми финансовыми услугами.

В связи с этим финансовые риски, которым подвержена эта группа, весьма разнообразны и представляют собой набор от мошеннических ситуаций в сети Интернет до потери денег при обращении к нелегальному форекс-брокеру.

Одним из финансовых продуктов, характерных для этой группы, является кредит на платное образование. При этом многие заемщики в результате малой информированности оформляют нецелевой кредит с высокими процентными ставками. Однако существует специальный банковский продукт — образовательный кредит, позволяющий значительно сэкономить на уплате процентов.

### *Пример.*

*Как правило, заемные средства по образовательному кредиту перечисляются на счет учебного заведения траншами по семестрам или ежегодно. При этом по данному виду кредита может быть предусмотрен льготный период, равный сроку обучения. Он предполагает сниженную финансовую нагрузку для заемщика, так как производится только оплата процентов. Если кредит выдается родителям обучающегося, то льготный период отсутствует. После окончания учебного заведения льготный период прекращается, и должник начинает выплачивать платежи по полной ставке кредита. Выплата кредита занимает 5–10 лет.*

---

личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/4.2.04/Roditel-odinochka.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/4.2.04/Roditel-odinochka.pdf)



Далеко не все банки могут предложить подобного рода услугу. Государство простимулировало данный вид кредитования, приняв в 2009 году решение о субсидировании части процентной ставки по кредиту. Кредит по указанной программе можно получить на обучение только в аккредитованных вузах страны.<sup>174</sup>

## § 12.12 Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей

В интернатах для детей-сирот так называемые «опекаемые» живут в относительной изоляции от внешнего мира. Многие из того, что прививается обычным детям в семье и школе, что они узнают посредством общения со сверстниками из семей с разным достатком, дети-сироты не знают и не понимают. Как следствие, они оказываются не готовы к принятию тех финансовых решений, с которыми сталкиваются при выходе из детдома. Например, оказавшись вне стен интерната, они могут оформить потребительский кредит, иногда не осознавая, что деньги придется отдавать с процентами. Незнание, как обращаться с кредитами, провоцируют «опекаемых» на неразумные траты. Это может быть опасно и с точки зрения попадания их в кредитное рабство, и с точки зрения испорченной кредитной истории. Иногда у «опекаемых» бытует мнение, что от кредита можно скрыться — выбросить телефон, уехать в другой город, что не помогает в решении проблемы, но только усугубляет положение вещей.

Простая процедура получения микрозаймов делает их очень привлекательными для многих «опекаемых», которые не имеют опыта обращения с деньгами и практики принятия финансовых решений. В поисках денег на текущие нужды «опекаемые» могут расстаться с самым важным для

---

174 Контракт № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения». Образовательный модуль Покупка медицинских и образовательных услуг в кредит. Москва, 2015 —

[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/c3\\_oplata%20med%20i%20uslug%20obrazovaniya%20v%20kredit.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/c3_oplata%20med%20i%20uslug%20obrazovaniya%20v%20kredit.doc)


них активом — квартирой или комнатой: продают, сдают на невыгодных условиях или закладывают, не имея финансовых возможностей выкупить свое жилье впоследствии.

Множества проблем можно избежать путем повышения финансовой грамотности, в том числе, посредством самообразования и постепенного расширения спектра используемых финансовых услуг, например, начать сберегать часть дохода, даже небольшого, используя наиболее надёжные инструменты (в первую очередь, банковский вклад)<sup>175</sup>.

---

175 № FEFLP/FGI-4-2-04 «Жизнь после финансового шока: разработка просветительских материалов, направленных на формирование осознанного поведения и защиту прав потребителей финансовых услуг с высоким уровнем закредитованности и высоким риском личного банкротства, возникшими в результате неблагоприятных внешних обстоятельств» — [https://www.educenter.ru/course-series/course-series\\_8.html?&page=1875](https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1875)

## ЕСЛИ НЕТ ДЕНЕГ НА ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА, НЕОБХОДИМО:

-  **1** Заблаговременно (до даты очередного платежа) сообщить банку о проблемной ситуации.
-  **2** Если была оформлена услуга страхования, проверить условия договора страхования: сложившаяся ситуация может являться страховым случаем.
-  **3** Предоставить в банк необходимые документы, обсудить возможность реструктуризации долга с банком.



### Документы, которые могут потребоваться для реструктуризации кредита:



Больничный лист



Трудовая книжка



Справка НДФЛ-2  
о доходах



Справка о постановке на  
учёт как безработного



Документы о  
нетрудоспособности





Свидетельство о смерти  
близкого человека



Рецепты на  
дорогостоящие лекарства



Заявление на проведение  
реструктуризации  
задолженности

-  **4** Проанализировать предложения других банков или финансовых организаций по рефинансированию долга, чтобы выбрать наиболее выгодное.
-  **5** Если реструктуризация и рефинансирование не снизили долговую нагрузку до приемлемого для должника уровня, ему целесообразно начать процедуру личного банкротства

Рефинансированием называется оформление нового кредита для погашения действующего.



## ЛЮБОЕ ЛИ ИМУЩЕСТВО – АКТИВ?

**ПАССИВ**



**?**

или

**АКТИВ**



**Финансовые результаты котов в прошлом году:**



**Расходы**

Питание: **10 000 р**  
Лечение: **3 000 р**  
Другие расходы  
(сгрыз зарядку от телефона):  
**1 000 р**

**Доходы**



**14 000 р**

**0 р**

**Итого: - 14 000 рублей**

В прошлом году хозяева Мурзика тратили деньги на содержание кота, но не получали доход

**Мурзик - ПАССИВ**



**Расходы**

Питание: **20 000 р**  
Лечение: **5 000 р**  
Другие расходы  
(посещал кошачье парикмахера):  
**3 000 р**

**Доходы**

Получил первый приз на выставке: **10 000 р**  
Стал отцом породистых котят, которых удалось продать: **15 000 р**  
Снялся в рекламе зоомагазина: **30 000 р**

**28 000 р**

**55 000 р**

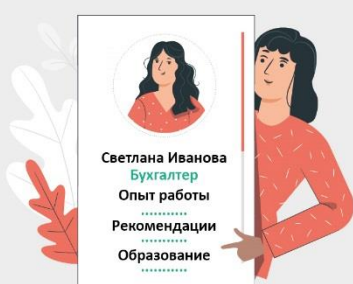
**Итого: 27 000 рублей**

В прошлом году хозяева Барсика тратили больше денег на содержание кота, чем хозяева Мурзика. Однако доход, который принес кот, превысил расходы на его содержание.

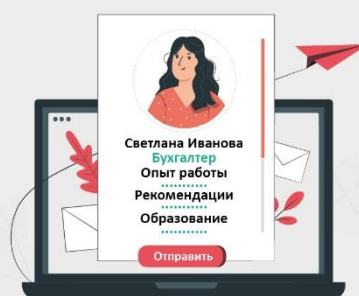
**Барсик - АКТИВ**

**ЛЮБОЕ ИМУЩЕСТВО МОЖЕТ БЫТЬ АКТИВОМ ИЛИ ПАССИВОМ. ЭТО ЗАВИСИТ ОТ СПОСОБОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭТОГО ИМУЩЕСТВА.**

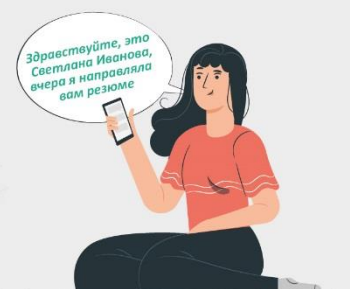
## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ УВОЛИЛИ С РАБОТЫ?



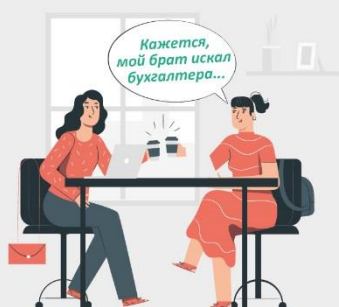
**1** Составить грамотное резюме



**2** Разослать его в организации, где есть вакансии, которые соответствуют квалификации соискателя



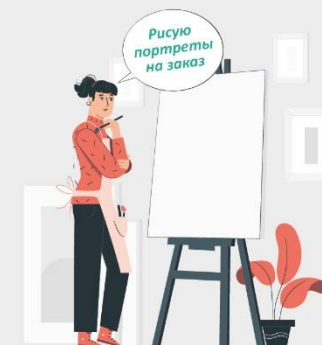
**3** Отслеживать интерес, проявленный к резюме



**4** Опросить знакомых на предмет возможного трудоустройства



**5** Посвятить свободное время обучению новым профессиям или повышению квалификации



**6** Монетизировать хобби

## **Основные выводы**

1. *Основная задача человека, вышедшего на пенсию, заключается в поддержании привычного качества жизни. В связи с этим, многие пожилые люди продолжают работать, сдают в аренду жилье, экономят за счет продуктов, произведенных своими силами на даче, в подсобном хозяйстве.*
2. *Предпенсионеры чаще всего уже имеют какое-то имущество, оптимизировав которое, можно добиться того, чтобы оно приносило прибыль, а не являлось источником трат.*
3. *Многие люди с ограниченными возможностями здоровья воспринимают Интернет, как окно в реальность, активно пользуются возможностями удаленного получения большинства финансовых услуг, если финансовая организация предоставляет специальные адаптированные мобильные приложения, программное обеспечение и т.д.*
4. *Раздолжники предлагают людям с неподъемными кредитами решить проблемы с просроченными долгами. Оплата их услуг может обойтись в крупную сумму, а проблема, которую они пообещают решить, не только не решится, но и может усугубиться. Таких людей или организации стоит избегать.*
5. *Родитель, пребывающий в отпуске по уходу за ребенком, может устроиться на работу на неполный рабочий день или на удаленную работу. В таком случае он сохраняет также и право на получение пособия по государственному социальному страхованию.*
6. *В некоторых жизненных ситуациях у ребенка остается лишь отец. В отличие от статуса матери-одиночки, понятие «отец-одиночка» в законодательстве отсутствует. При этом отец, единолично воспитывающий ребенка, имеет право на точно такую же помощь со стороны государства, как и мать-одиночка.*

7. Одним из финансовых продуктов, характерных для молодежи, является кредит на платное образование. При этом многие заемщики по незнанию оформляют нецелевой кредит с высокими процентными ставками. Однако существует специальный банковский продукт, образовательный кредит, предлагающий лояльные условия.
8. Многие из того, что прививается обычным детям в семье и школе посредством общения со сверстниками из семей с разным достатком, дети-сироты не знают и не понимают. Как следствие, они не подготовлены к принятию тех финансовых решений, с которыми сталкиваются при выходе из детдома, что делает их чрезвычайно уязвимыми.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Опишите, какое поведение будет финансово грамотным для лиц пенсионного и предпенсионного возраста? Какие финансовые продукты будут интересны этим категориям граждан?
2. Какие семьи могут считаться малоимущими? Какое поведение может помочь улучшить уровень благосостояния семьи?
3. Какие существуют меры, способные облегчить долговое бремя излишне закредитованным группам граждан?
4. Расскажите, какую поддержку имеют такие уязвимые группы населения как родители-одиночки, многодетные семьи, семьи с детьми.
5. Какое финансовое поведение свойственно молодежи? Какие банковские продукты особенно интересны этой категории граждан?

## **Глава 13. Мошеннические действия, нарушения прав потребителей финансовых услуг в отношении представителей финансово уязвимых групп населения**

*В данной главе описаны особенности мошеннических действий и нарушений со стороны финансовых организаций в отношении финансово уязвимых групп — пенсионеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья.*

*Первый параграф посвящен причинам финансовой уязвимости ряда категорий граждан.*

*Во втором параграфе перечислены виды мошеннических действий, с которыми чаще всего сталкиваются финансово уязвимые граждане, а также разобраны причины их подверженности таким видам мошенничества.*

*В третьем параграфе даны характеристики основным видам нарушений прав финансово уязвимых граждан финансовыми организациями, коротко описаны права получателей финансовых услуг, а также текущие и планируемые законодательные изменения, призванные усилить защиту прав финансово уязвимые категории граждан.*

### **§ 13.1 Мошенничества в отношении различных финансово уязвимых групп населения**

Финансово уязвимые группы населения — это, в первую очередь, лица с ограниченными возможностями здоровья и лица пенсионного возраста. Начиная с 2015 года, Банк России проводит масштабную работу по формированию в нашей стране здоровой экосистемы предоставления финансовых услуг, в которой не существует барьеров для получения качественных финансовых услуг людьми с ограничениями по здоровью и лицами преклонного возраста.

Финансовая уязвимость этих категорий обусловлена многими факторами, важнейшими из которых являются:



- низкий уровень жизни (основные источники доходов — пенсии и пособия);
- социальная и финансовая изолированность;
- недостаток актуальных знаний в области финансов в целом;
- неумение пользоваться современными финансовыми инструментами и услугами, в том числе электронными способами их получения;
- специфический образ жизни и мышления (излишняя доверчивость, невозможность долго концентрироваться на одной задаче или вопросе и др.);
- страх перед новым и непривычным;
- зачастую отсутствие рядом представителей более молодых поколений (дети, внуки), которые могут обучить или помочь разобраться в вопросах, вызывающих затруднение.

«Среди многообразия проблем, с которыми сталкиваются инвалиды при использовании финансовых услуг, целесообразно особо подчеркнуть две большие группы проблем — технические и поведенческие. Первые связаны с технической возможностью и удобством получения финансовых услуг, с качеством проработанности процессов предоставления финансовых услуг инвалидам, а вторые — с поведением инвалида, обусловленным как объективными особенностями его здоровья, так и субъективными факторами его поведения, связанными с рядом моментов, от морально-психологического состояния до наличия знаний в области финансовой грамотности»<sup>176</sup>.

Обозначенные факторы и делают пенсионеров и лиц с ограничениями по здоровью лакомой целью аферистов и недобросовестных организаций. Любое мошенничество направлено на то, чтобы под видом легальных действий

---

<sup>176</sup>Контракт № FEFLP/FGI-4-1-5 «Повышение финансовой грамотности финансового исключенных категорий населения через механизмы информирования, консультирования и разъяснительной работы отделений Пенсионного фонда Российской Федерации, региональных органов социальной защиты, а также их территориальных органов и подведомственных организаций». Учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы финансового просвещения лиц пенсионного возраста, инвалидов» (вторая редакция) 2018, стр. 237 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx)

отобрать у не осознающей до конца всего происходящего жертвы имущество или денежные средства путем злоупотребления доверием или откровенным обманом.

Финансовое мошенничество иногда сложно распознать, особенно людям, обладающим невысоким уровнем финансовой грамотности, а когда приходит понимание случившегося, что-то исправить бывает очень сложно. Именно поэтому стоит отдельно выделить наиболее типичные мошеннические схемы, которые используют преступники в отношении маломобильных категорий населения.

### **§ 13.2 Мошеннические действия, характерные по отношению к пожилым людям, лицам с ограниченными физическими возможностями**

Одна из важнейших компетенций финансово грамотного человека — умение распознавать мошеннические намерения и действия. Банк России совместно с психологами и представителями служб информационной безопасности банков составил список из пяти основных типов жертв финансовых мошенников:

- индивидуалисты (благополучные в финансовом плане, легко тратят деньги на себя и удовольствия, излишне доверяют новым технологиям);
- школьники, студенты, лица с особенностями социальной адаптации и ментальными расстройствами (доверчивые, расточительные, импульсивные, склонные к риску, с противоречивой самоидентификацией);
- распорядители семейного бюджета с невысоким уровнем дохода и высокой финансовой нагрузкой;
- домохозяйки (уступчивые, доверчивые);
- пенсионеры.

Основываясь на специфике образа жизни и мышления, далее будут указаны виды мошеннических действий, с которыми чаще всего сталкиваются финансово уязвимые категории граждан.

### **Мошенничества с банковскими картами**

Безусловно, любой гражданин может стать жертвой этого весьма распространенного вида мошенничества. Однако, люди пожилого возраста и люди с ограничениями по здоровью находятся в группе повышенного риска. Это связано с несколькими очевидными причинами:

- ограничения по физическим возможностям и неадаптированность банковского оборудования;
- часто неумение пользоваться банкоматом;
- рассеянность внимания и памяти;
- недостаточность или недоступность понятной информации о правильном пользовании банковской карты;
- отсутствие или недостаточность навыков пользования электронными услугами;
- отсутствие компетенций безопасного пользования сетью Интернет.

Виды мошенничества с банковскими картами:

*1. Установка специального оборудования, собирающего информацию о картах, на банкоматы.* После получения нужных сведений мошенники делают копию карты и снимают с нее деньги. В силу возраста и особенностей здоровья часто жертвы преступников могут не заметить изменения во внешнем виде банкомата или не придать им значения, и потерять свои сбережения. Специалисты рекомендуют пользоваться преимущественно банкоматами, которые находятся в отделениях банков, а также досконально осматривать терминалы перед началом работы с ними.

*2. Снятие денег с карты после покупки.* Распространенный вид мошенничества, в результате которого человек теряет свои денежные средства, совершив оплату покупки в кафе или магазине. Это значит, что в торговой точке произвели копирование данных карты через терминал, после чего деньги

с карты исчезли. Как и в случае с банкоматами, рекомендуется использовать безналичную оплату только в знакомых и проверенных местах, крупных магазинах.

**3. Махинации в Интернете.** Совершая покупки в Интернете, мы подвергаем опасности данные своих карт. Но если опытный пользователь способен распознать сайты и магазины, несущие потенциальную угрозу, то люди с ограниченными возможностями здоровья и пенсионеры могут не заметить подвоха. Именно поэтому стоит настаивать на том, чтобы эти группы граждан обучались пользованию Интернетом, приобретали навыки безопасного поведения в пространстве всемирной сети.

**4. Мошенничество через СМС и по телефону.** Часто используется простая схема: мошенник звонит по телефону, представляясь сотрудником банка, и сообщает ее владельцу о том, что якобы было зафиксировано снятие крупной суммы с карты (или попытка взлома), и есть подозрение, что это мошенничество. Испуганный доверчивый человек сразу же сделает то, что его просят. Задача злоумышленников — выудить всю информацию о карте. И затем, после разговора, совершить преступные действия.

Примерно такая же схема работает и при СМС мошенничестве. Рассылка осуществляется с незнакомого номера, но мошенники подписываются известной компанией. Распространённый пример подобных сообщений: «Ваша карта заблокирована. Перезвоните по номеру +7XXXXXXXXXXXX. Ваш Сбербанк». Естественно, ни в коем случае нельзя реагировать на подобные сообщения.

### **Кредитные махинации**

**1. Утаивание реальных условий договора и давление на клиента.** Подобными неправомерными действиями грешат даже крупные финансовые организации, пользуясь физической и эмоциональной уязвимостью клиента. По закону, если за кредитной услугой обращается, например, человек с инвалидностью по зрению, сотрудник банка или иной финансовой организации обязан полностью зачитать договор. Но вот то, что будет

произнесено, остается на совести сотрудника. Именно поэтому при оформлении дорогостоящей финансовой услуги таким гражданам стоит производить аудиозапись и заранее уведомлять об этом консультанта.

2. *Оформление кредита на большую сумму.* В силу рассеянности или физических ограничений клиента кредитная организация может без его ведома оформить кредит на большую сумму, чем запросил клиент. При этом на руки он получит столько, сколько просил, а процент будет платить совершенно другой.

3. *Махинации микрофинансовых организаций* (далее МФО). В данном случае проблема в основном заключается в неумении отличить легальную, состоящую в реестре Банка России микрофинансовую организацию от фирмы-однодневки. В случае обращения к недобросовестному кредитору можно получить вместе с деньгами еще и массу неприятностей. Со стороны кредиторов возможны такие нарушения, как завышение процентной ставки (процентная ставка больше установленной Банком России предельной ставки по данному виду займа), взимание платы за оформление или за погашение займа, навязывание дополнительных услуг (например, страховок). Некоторые недобросовестные кредиторы также могут предоставить некорректный график погашения займа или иным образом нарушить права потребителя. Подобные действия несут финансовую угрозу особенно для финансово уязвимых групп граждан.

## **Вклад под большой процент**

Старшее поколение часто имеет сбережения, возможно, не слишком большие, но весьма значимые для него. Эти люди с советских времен умеют копить и вести скромный образ жизни, и иногда отложенные в серванте или на сберегательной книжке суммы оказываются внушительными. Именно эти, так непросто доставшиеся деньги, становятся объектом охоты финансовых мошенников. А желание сохранить и преумножить свои сбережения играет аферистам на руку.

Мошенники предлагают разместить денежные средства под большой процент, обещая высокую доходность, которую не сможет предложить ни один банк на рынке. Это изначально и должно служить тревожным звоночком — перед нами классическая финансовая пирамида. Даже процентная ставка, в два раза превышающая доходность по банковскому депозиту, чаще всего сопряжена с риском потери части средств и не является гарантированной. Банк России регулярно осуществляет мониторинг ставок по банковским депозитам и публикует среднюю ставку в крупнейших российских банках<sup>177</sup>. На этот показатель стоит ориентироваться при оценке надежности вложений. Все компании, которые предлагают удвоение вложенных средств в короткие сроки, должны вызывать недоверие.

### **Лжесотрудники социальных служб и медицинских организаций**

Один из самых распространенных способов обмана пенсионеров и людей с инвалидностью — звонки или даже личные визиты якобы сотрудников социальных служб или медицинских организаций. Задача проста — либо выудить информацию о банковской карте, либо склонить человека к тому, чтобы он собственноручно отдал свои сбережения. Люди, которые представляются социальными или медицинскими работниками, вызывают большое доверие, и поэтому, часто не задумываясь, жертвы делятся своей персональной информацией или приобретают «лекарства от всех болезней» (в

---

<sup>177</sup>Динамика максимальной процентной ставки (по вкладам в российских рублях) десяти кредитных организаций, привлекающих наибольший объем депозитов физических лиц, опубликована на сайте Банка России: <http://www.cbr.ru/statistics/avgproctav>

лучшем случае это будут просто биологически активные добавки, в худшем опасные для здоровья и жизни препараты) за баснословные деньги.

Лжесоциальные работники могут использовать такие схемы: якобы пенсионеру или человеку, имеющему инвалидность, начислена какая-то выплата, подарок от мэра, президента и прочее. Но для того, чтобы их получить, необходимо заплатить какую-то сумму. Часто жертва мошенничества оказывается застигнутой врасплох, и злоумышленники легко склоняют её к принятию нужного мошенникам решения, не давая времени на то, чтобы все обдумать и, возможно, посоветоваться с кем-то из близких.

### **§ 13.3 Нарушения прав потребителей финансовых услуг в различных финансовых сферах, с которыми сталкиваются представители финансово уязвимых групп населения**

Финансовые услуги могут быть разными, с ними мы сталкиваемся постоянно: это вклады, денежные переводы, страховки, кредиты и многое другое. В любом случае это услуги, а значит, права их потребителя защищены законодательством о защите прав потребителей. При этом добросовестный поставщик финансовых услуг обязан в полной мере предоставить своему клиенту информацию о финансовой услуге:

- содержание услуги;
- сумма и сроки всех необходимых платежей (учитывается также оплата дополнительных услуг по договору);
- обязательства сторон по договору;
- штрафы и пени, начисляемые при невыполнении обязательств либо просрочке платежей;
- риски, сопряженные с оказываемой услугой;
- условия досрочного прекращения договора;
- сама процедура оказания услуги — от заявки до прекращения действия договора.

Если сотрудники финансовой организации пренебрегают одним или несколькими пунктами этого списка, возможно, это делается в корыстных целях или предваряет некие неправомерные действия в отношении клиента.

Рассмотрим основные ситуации, в которых возможно нарушение прав потребителей финансовых услуг — пенсионеров и лиц с инвалидностью.

### *1. Физическая недоступность финансовых услуг*

Финансово уязвимые группы населения больше других подвержены ущемлению прав при использовании финансовых услуг. Начать можно с элементарной недоступности многих видов финансовых услуг людям с нарушениями здоровья. Банк России давно начал работу над созданием безбарьерной среды, в которой каждый гражданин может рассчитывать на одинаково высокое качество оказания финансовых услуг. Однако, в реальности, несмотря на проделанную работу, многие моменты до сих пор остаются нерешенными. Например:

- в офисах банков и других финансовых организаций нет сурдопереводчиков для клиентов с нарушениями слуха;
- отсутствие специально обученных сотрудников для работы с маломобильными категориями граждан;
- отсутствие специализированного оборудования, удобного для использования людьми с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;
- не все офисы имеют удобные подъезды, пандусы для инвалидных колясок, лифты;
- не все сайты и мобильные приложения адаптированы для пользователей с нарушениями зрения.

Примеров можно привести много. В любом случае, при невозможности получения финансовой услуги из-за её физической недоступности, стоит сразу сообщить о ситуации в головной офис компании, оставить жалобу на сайте или



горячей линии. Также можно обратиться в Роспотребнадзор или в Банк России<sup>178</sup>.

## *2. Пользование услугами кредита или займа*

По статистике Банка России финансово уязвимые категории граждан более осмотрительно относятся к кредитованию, чем население страны в целом. С другой стороны, кредитные организации весьма неохотно выдают кредиты людям с инвалидностью или людям преклонного возраста, рассматривая такие кредиты как более рискованные. Естественно, это приводит к значительному увеличению процентной ставки для таких заёмщиков и к ужесточению условий кредитования в целом.

В силу особенностей здоровья маломобильным гражданам может потребоваться больше времени на изучение и подписание договора, а люди с инвалидностью по зрению и вовсе не могут самостоятельно изучить условия договора и поставить подпись. Поэтому иногда банковские сотрудники могут оказывать давление и требовать поставить подпись здесь и сейчас, тем самым ущемляя права потребителя. При этом, по закону человек может рассматривать условия договора в течение пяти дней, в том числе с помощью консультанта. Любое психологическое давление, особенно на людей с ограничениями по здоровью, является нарушением как служебной этики, так и прав потребителя услуг.

Сложность оформления кредита или займа в серьезных кредитных организациях часто подталкивает нуждающихся в финансовой помощи в руки к мошенникам.

## *3. Навязывание ненужных услуг*

Из-за невнимательности, рассеянного восприятия и недостаточного уровня финансовой грамотности гражданам пенсионного возраста и людям с инвалидностью финансовая организация может навязать дополнительные дорогостоящие услуги, в которых нет никакой необходимости. В лучшем

---

178 Обращения потребителей принимает Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

случае клиент просто неправильно поймёт консультанта, предлагающего дополнительную услугу, и согласится её оформить. В худшем — его даже не уведомят об этом, а впишут в договор дополнительные пункты. В качестве примера можно привести оформление страхования жизни при заключении кредитного договора или договора автострахования (ОСАГО). Важно помнить, что потребитель финансовой услуги вправе получить ровно ту услугу, в которой он нуждается вне зависимости возраста и состояния здоровья.

Пенсионеры и люди с ограниченными возможностями здоровья — одни из самых уязвимых категорий населения нашей страны. В 2020 году принят закон о введении штрафов за отказ потребителю в предоставлении товаров, выполнении работ, оказании услуг или в доступе к товарам, работам и услугам по причинам, связанным с состоянием его здоровья или возрастом<sup>179</sup>. Согласно поправкам, штраф за подобные нарушения для должностных лиц составит от 30 000 до 50 000 рублей, для юридических лиц — от 300 000 до 500 000 рублей. При этом в случае отказа нескольким потребителям одновременно и в случае неоднократного отказа административная ответственность будет наступать за каждый случай отказа в отдельности.

---

179 Федеральный закон от 18 марта 2020 г. N 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях».

## СТАНОВЯТСЯ ЖЕРТВАМИ ФИНАНСОВЫХ МОШЕННИКОВ:



### ИНДИВИДУАЛИСТЫ

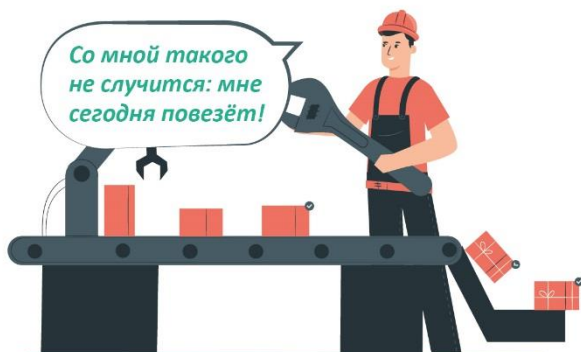
- высокий доход
- траты на удовольствия
- доверие к новым технологиям



### ШКОЛЬНИКИ, СТУДЕНТЫ

(лица с особенностями социальной адаптации и ментальными расстройствами)

- импульсивность
- склонность к риску
- доверчивость



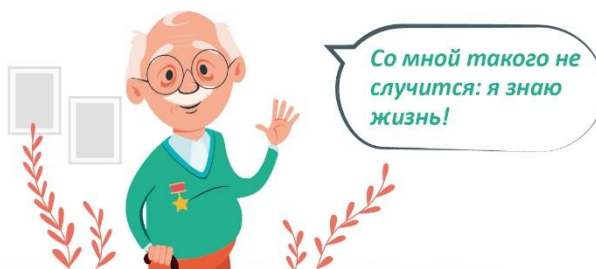
### ГЛАВЫ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

- распорядители семейного бюджета
- невысокий уровень дохода
- высокая финансовая нагрузка



### ДОМОХОЗЯЙКИ

- уступчивость
- доверчивость



### ПЕНСИОНЕРЫ

- консервативны
- незнание новых технологий

## МОШЕННИКИ ЧАСТО ПРИТВОРЯЮТСЯ СОТРУДНИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ ИЛИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

*Кремлевский центр  
медицины разработал  
лекарство от ревматизма,  
артроза и ... мнэ ... склероза!*

*Вам положено социальное  
пособие. Дайте свою  
банковскую карточку, я  
вам его начислю*





## ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НЕ ВПРАВЕ ОТКАЗЫВАТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПЕНСИОНЕРАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ



### Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

предусматривает

# ШТРАФЫ

## ЗА ОТКАЗ

потребителю в предоставлении товаров, выполнении работ, оказании услуг или в доступе к товарам, работам и услугам по причинам, связанным с состоянием его здоровья или возрастом



от  
**30 000** т.р.  
до  
**50 000** т.р.

Для должностных лиц



от  
**300 000** т.р.  
до  
**500 000** т.р.

Для юридических лиц

в случае отказа нескольким потребителям одновременно и в случае неоднократного отказа административная ответственность будет наступать за каждый случай отказа в отдельности.

**500** т.р. + **500** т.р. + **500** т.р.

ШТРАФЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## **Основные выводы**

- 1. Финансово уязвимые группы населения — это, в первую очередь, лица с ограниченными возможностями здоровья и лица пенсионного возраста.*
- 2. Финансовая уязвимость этих категорий обусловлена такими факторами, как низкий уровень жизни, социальная и финансовая изолированность, недостаток актуальных знаний в области финансов в целом, неумение пользоваться современными финансовыми инструментами и услугами, в том числе электронными, специфический образ жизни и мышления, страх перед новым, непривычным и отсутствие рядом представителей более молодых поколений, которые могут обучить или помочь разобраться в вопросах, вызывающих затруднение.*
- 3. Одна из важнейших компетенций финансово грамотного человека — умение распознавать мошеннические намерения и действия.*
- 4. Банк России совместно с психологами и представителями служб информационной безопасности банков составил список из пяти основных типов жертв финансовых мошенников. В него включены лица с особенностями социальной адаптации и ментальными расстройствами и пенсионеры.*
- 5. В силу специфики образа жизни и мышления финансово уязвимые категории граждан чаще всего сталкиваются с мошенническими действиями с банковскими картами, кредитными махинациями, предложениями рискованных инвестиций и мошенничеством под видом помощи социальных служб и медицинских организаций.*
- 6. Добросовестный поставщик финансовых услуг обязан в полной мере предоставить своему клиенту информацию о финансовом продукте: содержание услуги; сумма и сроки всех необходимых платежей; обязательства сторон по договору; штрафы и пени, начисляемые при невыполнении обязательств либо просрочке платежей; риски,*

*сопряженные с оказываемой услугой; условия досрочного прекращения договора; сама процедура оказания услуги — от заявки до прекращения действия договора.*

- 7. Основные ситуации, в которых возможно нарушение прав потребителей финансовых услуг — пенсионеров и лиц с инвалидностью: физическая недоступность финансовых услуг, затруднения при пользовании услугами кредита или займа, навязывание ненужных услуг.*
- 8. В 2020 году введены штрафы за отказ потребителю в предоставлении товаров, выполнении работ, оказании услуг или в доступе к товарам, работам и услугам по причинам, связанным с состоянием его здоровья или возрастом.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие категории граждан являются финансово уязвимыми? Чем обусловлена их финансовая уязвимость?
2. Опишите основные виды мошенничества с банковскими картами.
3. Дайте характеристики мошенническим действиям, с которыми могут сталкиваться уязвимые слои населения при оформлении кредитов (займов) и вкладов.
4. Как действуют мошенники при личном посещении лиц с ограничениями по здоровью и пенсионеров?
5. Опишите основные ситуации нарушения прав потребителей финансовых услуг — лиц с инвалидностью и пенсионеров. Какие законодательные документы защищают эти категории граждан при потреблении товаров и услуг?

## **Глава 14. Обеспечение финансовой доступности и особенности финансового обслуживания лиц старшего возраста, инвалидов, маломобильных людей**

*Глава посвящена особенностям обеспечения финансовой доступности и финансовому обслуживанию маломобильных и финансово уязвимых категорий граждан.*

*Первый параграф раскрывает причины, по которым выделенные категории граждан нуждаются в эксклюзивном подходе при проведении просветительских занятий или частных консультаций.*

*Параграф разделен на шесть частей, в которых поочередно рассматриваются особенности методики донесения информации до лиц с ограниченными возможностями и нарушениями опорно-двигательного аппарата, речи, людей с гиперкинезами и ментальными расстройствами, полной или частичной потерей зрения, слуха.*

*Во втором параграфе раскрывается суть требований и рекомендаций по личному и дистанционному обслуживанию в финансовых организациях лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.*

### **§ 14.1 Обеспечение доступности финансовых услуг, особенности информирования пожилых, инвалидов и маломобильных граждан**

Сегодня в нашей стране все больше внимания уделяется людям с инвалидностью, в том числе их взаимодействию с финансовыми организациями, получению ими различных финансовых услуг. В первую очередь финансовые организации должны стремиться создать для таких клиентов доступную и безопасную среду. «Так появляются заказы на производство особых, адаптированных для этих людей банкоматов, запросы на



специально подготовленных сотрудников финансовых организаций, владеющими навыками сурдоперевода и т.п.»<sup>180</sup>

Согласно Федеральному закону от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» под термином «инвалид» понимается лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Понятие «человека с ограниченными возможностями здоровья» (далее — «ОВЗ») не тождественно понятию «инвалид». Человек с ограниченными возможностями — это гражданин, который по ряду врожденных причин или в силу внешних обстоятельств имеет особенности в физическом и (или) психологическом развитии. Эти особенности должны быть подтверждены специальной комиссией. Однако комиссия не всегда признает его инвалидом. Поэтому, с одной стороны, такой гражданин не имеет льгот, может работать, жить обычной жизнью, но с другой, требует специальных условий для обеспечения своей жизни, например, особых условий для обучения или работы.

Государство помогает инвалидам и некоторым категориям лиц с ОВЗ. Помощь инвалидам, детям-инвалидам, их родителям и законным опекунам осуществляется в виде пособий, доплат, пенсий, льгот и надбавок. Большинство льгот — это ежемесячные денежные перечисления на сберкнижку или банковскую карточку. В зависимости от законодательства региона, в котором проживает такой человек, ему может быть предоставлен широкий спектр льгот: пенсионные льготы, льготы по трудовому законодательству, жилищные и транспортные льготы, льготы по медицинскому, санаторно-курортному и протезно-ортопедическому обслуживанию, льготы по налогообложению, а также социальные пенсии по государственному

---

<sup>180</sup> Информационно-просветительский ресурс Центрального банка Российской Федерации, брошюра Банка России «Особенности обучения финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями»: [https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye\\_luidey\\_s\\_OVZ\\_internet.pdf](https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye_luidey_s_OVZ_internet.pdf)

пенсионному обеспечению и ежемесячные денежные выплаты (ЕДВ) для детей-инвалидов.<sup>181</sup>

Следует признать, что не все финансовые организации лояльны к данной группе потребителей, а люди с ограничениями не всегда знают о своих правах и о возможностях комфортного получения услуг. Хотя право на получение финансовых услуг является неотъемлемым правом всех категорий российских граждан. Но люди с ОВЗ представляют особо уязвимую группу с точки зрения мошеннических рисков. Это определяет цель данных методических рекомендаций – показать отличия данной группы, их возможные ограничения, которые необходимо учитывать, при подготовке и проведении консультаций. Особенно хочется обратить внимание лектора, что люди с ОВЗ после проведения консультаций с сотрудниками социальных служб должны четко различать платные и бесплатные услуги банков, а также понимать разницу между своими личными и кредитными средствами.

#### **Методика донесения информации для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

Если социальному работнику предстоит общение с человеком, ограничения которого в трудоспособности и образе жизни касаются только нарушений опорно-двигательного аппарата, то и каналы донесения информации о финансовых услугах и возможностях, да и обо всем окружающем мире, для такого человека не имеют особой специфики, отличной от той, которая применяются при контакте со всем населением. «Главное, что необходимо всегда помнить и не пренебрегать этим правилом, — разговаривать с человеком с нарушениями опорно-двигательного аппарата необходимо так, чтобы такой клиент, социальный работник и сотрудники банка

---

181 № FEFLP/FGI-2-2-04 «Разработка информационных материалов о возможностях получения финансовой поддержки и существующих финансовых угрозах для людей, чьи родственники или они сами страдают тяжелыми и редкими заболеваниями», брошюра «Получение финансовой помощи и существующие финансовые угрозы (для людей с тяжёлыми и редкими заболеваниями)»: [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/files/opornie\\_kontrakty/2.2.04/07\\_Broshure\\_health\\_small.pdf](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/files/opornie_kontrakty/2.2.04/07_Broshure_health_small.pdf)

имели контакт на уровне глаз, то есть, чтобы специалисты, которые доносят информацию до клиента, не смотрели и не разговаривали с ним «сверху».<sup>182</sup>

Если же социальные служащие или работники банка проводят выступление перед группой, то они могут стоять, либо свободно передвигаться по аудитории.

### **Методика донесения информации до людей с нарушениями речи**

Если у человека с нарушениями речи отсутствуют какие-либо иные нарушения (например, нарушения слуха), каналы донесения информации для него не имеют особой специфики. В этом случае подойдёт любой формат ведения лекций — с презентациями, раздаточным материалом, практическими играми и кейсами. Главное, что должен помнить лектор – необходимо быть внимательным к потребителям такой информации. Рекомендуется не прерывать вопросы и ответы человека с нарушениями речи, не торопить его, когда он говорит, и задавать вопросы в таком формате, для ответа на которые достаточно будет сказать «да» или «нет». Например, «Нужно ли мне дополнительно рассказать о...» или «Поднимите руку те, кто не понял или хочет задать дополнительные вопросы». Также предпочтительно сразу, перед началом беседы разъяснить процесс взаимодействия, например, «Я сейчас вам все расскажу, а вы по ходу нашей беседы задавайте мне вопросы». Или же: «Пожалуйста, задавайте мне вопросы после выступления». Для удобства можно выдать таким слушателям листочки для записи вопросов, а если собеседников несколько и процесс общения проходит в формате лекции, то в конце беседы надо будет эти листочки собрать и ответить на все возникшие вопросы комплексно, разделив на тематические блоки. При необходимости можно вернуться к тем слайдам презентации, к которым относятся вопросы для лучшей наглядности (если выступление сопровождалось презентацией).

---

<sup>182</sup> Информационно-просветительский ресурс Центрального банка Российской Федерации, брошюра Банка России «Особенности обучения финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями»: [https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye\\_luidey\\_s\\_OVZ\\_internet.pdf](https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye_luidey_s_OVZ_internet.pdf)

## **Методика донесения информации для людей с гиперкинезами<sup>183</sup> (спастикой)**

Если у человека с гиперкинезами отсутствуют какие-либо иные нарушения (например, нарушения слуха и речи), то и каналы донесения информации для него тоже не имеют особо выраженной специфики. Подойдёт любой формат общения — с презентациями, брошюрами, практическими играми и кейсами. Но при этом надо учитывать, что у людей с гиперкинезами случаются произвольные движения и нередко бывают речевые затруднения. В связи с этим беседа должна быть четко построена, а у собеседника должна быть возможность отключиться от речи спикера. Лекции, проводимые для таких слушателей, должны быть максимально короткими.

## **Методика донесения информации для людей с полной и частичной потерей зрения**

При общении с людьми с нарушениями зрения применяется аудиоформат ведения бесед и лекций. Приводите примеры ситуаций, по возможности, вербально обыгрывайте их вместе со слушателями по ходу разбора практических кейсов. Если же без визуальных примеров нельзя обойтись, можно попытаться объяснить ситуацию с применением предметов для тактильного ознакомления. Например, в ходе беседы об инструментах платежа можно выдать слушателю платёжную карту и рассказать о ее функциональных деталях — месте нахождения эмбоссированного имени владельца карты, срока действия и номера карты и т.д. Эмбоссированная надпись — это данные владельца карты, нанесенные на пластик методом выдавливания, их можно прощупать. Необходимо объяснить, как на карте на ощупь искать ту сторону платежного средства, которым пластик вставляется в банкомат.

Если же в ходе раскрытия сути продукта или услуги необходимо использовать видеоматериалы (например, при обучении пользования

---

<sup>183</sup> Гиперкинезы — патологические, произвольные движения, внезапно возникающие в одной мышце или группе мышц, по ошибочной команде головного мозга. Включают разнообразные тики, тремор, хорею и т.д.

банкоматом), то нужно по максимуму использовать речь для объяснения каждого шага и действия. И на этом же принципе должны строиться все практические примеры в ходе лекции.

Также предпочтительно сразу, перед началом лекции разъяснить регламент взаимодействия и обозначить формат блока вопросов и ответов: во время презентации или после. Необходимо сделать лекцию интерактивной, как можно чаще взаимодействуя с вопросами аудитории. Для лучшего запоминания и углубления в тему можно разослать слушателям на электронную почту аудиOVERсию своей лекции или её текстовую версию в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа.

### **Методика донесения информации для людей с полной и частичной потерей слуха**

При общении с людьми с нарушениями слуха обязательно уточните, как им комфортнее будет воспринимать информацию.

Наличие нарушений слуха совсем не значит, что во время лекции нужно будет молчать, потому что собеседники вас не услышат. Необходимо говорить с чёткой артикуляцией, старайтесь всегда быть на свету, чтобы собеседники или аудитория хорошо видели ваше лицо.

Если ваши слушатели имеют частичную потерю слуха, постарайтесь находиться с той стороны, с которой они услышат вас лучше. Для этого целесообразно заранее подумать над планом рассадки слушателей.

Если лектор знает базовые слова и фразы на русском жестовом языке, это будет плюсом, но не все люди с нарушениями слуха умеют говорить на русском жестовом языке, особенно те, для кого потеря слуха произошла с возрастом, а не с момента рождения.

Самый большой упор при проведении занятий со слабослышащей аудиторией нужно сделать на информацию из презентаций и табличную информацию, а также на видео-контент, если он имеется в наличии.

Но при общении с людьми, которые не слышат от рождения, важно помнить, что для большинства таких граждан русский язык является вторым

языком, почти иностранным, после русского жестового языка. Поэтому информацию в презентациях и в раздаточных материалах лучше излагать чётко, просто и понятно, а также снабжать большим количеством иллюстративных примеров, дублирующих и дополняющих письменные тезисы.

Также предпочтительно сразу, перед началом лекции разъяснить слушателям регламент взаимодействия и обозначить формат блока вопросов-ответов: во время презентации или после. Полная или частичная потеря слуха зачастую не мешает участникам мероприятия задавать вопросы устно – многие люди с нарушениями слуха хорошо говорят.

Тем не менее, лучше уточнить удобный формат взаимодействия у самой аудитории. «Можно раздать слушателям листочки и предложить записать все свои вопросы в процессе лекции, а в конце лекции собрать их и ответить на них комплексно, разделив по смыслу и возвращаясь к тем слайдам, к которым относятся вопросы для лучшей наглядности».<sup>184</sup>

Максимально снабдите слушателей необходимыми сопроводительными материалами к лекции.

Для лучшего запоминания и углубления в тему отправьте слушателям на электронную почту брошюру, презентацию и сопроводительный текст к ней, также написанный простым и ёмким языком. На всякий случай принесите с собой несколько копий всей необходимой слушателям информации на компактных носителях и (или) предложите аудитории оставить адреса электронной почты, чтобы направить лекцию всем желающим.

### **Методика донесения информации для людей с ментальными нарушениями**

Прежде всего, необходимо понимать, что существует несколько категорий ментальных нарушений:

- нарушения интеллектуального развития (восприятие, память, мышление, речь, интеллектуальное отставание) могут быть разной

---

<sup>184</sup>Информационно-просветительский ресурс Центрального банка Российской Федерации, брошюра Банка России «Особенности обучения финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями»: [https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye\\_luidey\\_s\\_OVZ\\_internet.pdf](https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye_luidey_s_OVZ_internet.pdf)

степени тяжести;

- расстройства аутистического спектра<sup>185</sup>, психические расстройства, поврежденное психическое развитие при органических поражениях центральной нервной системы (ЦНС). У таких людей при практически полностью сохранном интеллекте временами критически затруднено общение, даже с самыми близкими людьми, также могут быть и проблемы при взаимодействии с другими людьми, сложности с речью, и особенно – с поведением;
- деменция (утрата с возрастом ранее имевшихся знаний и навыков, нарушение внимания, памяти, речи).

Важно понимать, что человек с интеллектуальными нарушениями или психическими расстройствами в любом случае является личностью.

Лучше всего строить взаимодействие с людьми с подобными нарушениями через опекунов и самых близких родственников. Это те люди, которым человек с ментальными нарушениями доверяет и к чьим рекомендациям склонен прислушиваться, при этом родственники лучше всего знают, каким именно способом донести до близкого человека с инвалидностью ту или иную информацию.

Однако, это не исключает и непосредственной работы с людьми с ментальными нарушениями. Занятия лучше проводить индивидуально или в маленьких группах, чтобы уделить достаточно внимания проработке темы с каждым слушателем в отдельности и достичь максимальной результативности занятий.

Постарайтесь стать не просто учителем, но и другом – доверительные отношения в процессе лекций для людей с ментальными нарушениями являются одним из критериев успешности.

При этом в ходе занятия необходимо говорить просто и понятно, чтобы

---

<sup>185</sup>Расстройства аутистического спектра — расстройства психического развития с наступлением в младенчестве или в детстве, характеризующиеся стойким дефицитом начинать и поддерживать социальное взаимодействие и общественные связи, а также ограниченными интересами и часто повторяющимися поведенческими действиями.

полученную информацию человеку было легко осознать и запомнить. Скорее всего, именно эта группа людей с нарушениями нуждается в наибольшем количестве повторов информации.

Основная проблема в донесении материала -- суметь рассказывать просто о сложном. Излагайте информацию последовательно, четко разграничивая её по логическим параграфам, по возможности дополняя рассказ простыми для восприятия крупными сопроводительными картинками, иллюстрациями, фотографиями, схемами и диаграммами. Говорить стоит мягко и без принуждения. Рекомендуется использование формата Easy Read <sup>186</sup>, с помощью которого можно облегчить восприятие информации для людей с когнитивными, или иначе — познавательными дисфункциями мозга (снижение памяти, умственной работоспособности) и ментальными нарушениями разной степени. Также можно раздать слушателям брошюры по теме, отвечающие стандартам EasyRead.

Для иллюстрации и закрепления какой-либо темы придумайте простые игровые упражнения для группы или собеседника, позволяющие пережить определенный опыт на практике, и по возможности смоделировать несколько вариантов развития событий в каждой из рассматриваемых ситуаций.

В ходе занятий с людьми с расстройствами аутистического спектра и психическими расстройствами необходимо учитывать, что наличие расстройств не говорит о задержках интеллектуального развития или о сниженном интеллекте. Не стоит забывать и о том, что такие слушатели наиболее непоследовательны в своих действиях и реакциях на собеседника.

Подойдёт любой формат ведения лекций — с презентациями, печатными материалами, практическими играми и кейсами или любой иной на выбор. Тем не менее, лучше заранее уточните у слушателей или кураторов группы, какие темы в общении не рекомендуется затрагивать, и какое взаимодействие может

---

<sup>186</sup> EasyRead — формат, упрощающий восприятие письменного текста, соответствующий требованиям: одно предложение = одна мысль, один глагол. В предложении должно быть 10–15 слов, используется 14 размер шрифта без засечек. Документ не должен содержать более 24 страниц с текстом и максимально понятными изображениями.



вызвать негативную реакцию со стороны слушателей, например, некоторые жесты или физические контакты, которые могут иметь место в процессе практических игр или кейсов. Следует понимать, что в случаях общения с людьми с расстройством аутического спектра особенно важно не нарушать их границ личного пространства.

Главное — говорите спокойно и дружелюбно, даже отстаивая свою точку зрения. Важно избегать факторов выведения слушателя из равновесия и мягко подталкивать его к принятию тех или иных фактов, если у человека имеются барьеры в их восприятии. Если у человека с психическими нарушениями отсутствуют какие-либо иные нарушения, каналы донесения информации для него не имеют особой специфики. При необходимости можно дополнить общение большим количеством сопроводительных иллюстраций.

#### **§ 14.2 Требования и рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию в финансовых организациях для лиц с инвалидностью, маломобильного и пожилого населения**

Для облегчения получения гражданами с инвалидностью и людьми с ОВЗ финансовых услуг, необходимо уделять внимание как вопросам повышения доступности таких услуг для этих людей, так и формированию специализированных, адаптированных услуг (продуктов) с применением специальных технологий доведения информации, обслуживания.

## **Первичное обращение человека с инвалидностью в финансовую организацию**

При первичном обращении в финансовую организацию человеку, имеющему инвалидность, необходимо сообщить сотруднику организации о наличии проблем со здоровьем. Это поможет сотрудникам банка подобрать удобный вариант для общения. Например, если человеку тяжело стоять или даже сидеть в очереди, ему можно предложить обслуживание без очереди. Также без очереди надо обслужить человека с инвалидностью по зрению с собакой-поводырем.

Целесообразно заранее сообщить работникам банка о том, что в отделение банка придет человек с инвалидностью. Это может помочь сотрудникам отделения заказать документ, выполненный шрифтом Брайля (если это возможно) для клиента, имеющего инвалидность по зрению, или пригласить в отделение сурдопереводчика для клиента с нарушением слуха.

Кроме этого, сотрудникам банка и лицам, сопровождающим инвалида по зрению обязательно нужно помнить, что есть необходимость дополнительно защитить такого клиента, поскольку люди с инвалидностью довольно часто становятся жертвами мошенников. Во многом это происходит от того, что в сложных ситуациях, например, на улице или в транспорте они привыкли пользоваться помощью других людей и могут не усмотреть злого умысла в действиях человека, который предлагает помочь снять деньги в банкомате или сделать перевод средств (или оплату ЖКХ) через терминал.

### **Трудности в получении услуг в финансовой организации**

В случае если потребителю с ОВЗ и (или) инвалидностью требуется специальное устройство для получения услуги в банке (лупа, электронный видеоувеличитель и т.д.), ему следует обратиться к сотрудникам банка. Необходимое оборудование, возможно, есть в отделении.

## **Посещение финансовой организации в компании сопровождающего**

При наличии у человека физических особенностей, из-за которых он не может собственноручно подписывать документы, у него есть право воспользоваться помощью своего представителя при условии, что его подпись засвидетельствована у нотариуса (п. 3 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Кроме этого в присутствии клиента банка с инвалидностью и его доверенного лица можно оформить доверенность по форме банка на совершение доверенным лицом операций со счетом клиента в дальнейшем.

Если слабовидящему или слепому человеку необходима помощь собаки-проводника, то для ее доступа на территорию финансовой организации при себе необходимо иметь документы, подтверждающие, что данная собака прошла специальное обучение.

Как правило, вход в отделения банка с домашними животными запрещен. Но собаки-поводыри отбираются тщательно из числа своих соплеменников, обладают устойчивой психикой и, как правило, не реагируют на толпу, громкие звуки, шум и резкие запахи. Такая собака спокойно ведет себя в отделении банка (как и в любом другом общественном месте), сидя или лежа рядом с хозяином.

Нельзя предлагать оставить собаку вне отделения, просто привязав ее к перилам, где ее могут отвязать и увести. Надо помнить, что собака-поводырь для многих инвалидов по зрению — проводник в мире видящих, и, оказавшись без собаки, такой человек просто не сможет выйти из дома. Кроме того, сотрудники финансовой организации должны помнить, что на обучение собаки затрачивается много средств, и на получение собаки-поводыря многие люди, имеющие на нее право, стоят в очереди годами. Если есть веская причина для того, чтобы собака оставалась вне отделения (например, у кого-то из сотрудников или посетителей аллергия на собак, и присутствие собаки может спровоцировать приступ удушья), то сотрудники отделения должны

обеспечить безопасность собаки. Для этого кто-то из сотрудников должен выйти из отделения и постоять с собакой, пока ее хозяина обслуживают в банке.

В целях обеспечения безопасности сотрудники банка имеют право запросить персональные данные сопровождающего лица с ОВЗ и/или человека с инвалидностью. Желательно сразу же внести данные сопровождающего лица в CRM-систему кредитной организации, так как, скорее всего, многие услуги клиент с ОВЗ будет получать через доверенное лицо.

Если у сурдопереводчика нет доверенности на представление интересов клиента или официального согласия лица с инвалидностью, сотрудники банка откажут в предоставлении сведений, содержащих банковскую тайну (п. 2 статьи 857 ГК РФ). И перед посещением финансовой организации необходимо предупредить сопровождающего об этом заранее.

### **Специальные финансовые продукты для людей с инвалидностью**

При посещении финансовой организации можно поинтересоваться наличием специальных продуктов для людей с инвалидностью. Так, некоторые банки предлагают льготные условия оформления кредита, другие — более высокие ставки по вкладам. Практически у любого банка в линейке вкладов есть депозиты с повышенной доходностью для пенсионеров.

### **Сбор биометрических данных**

Сегодня по желанию клиента банки проводят *процедуру сбора биометрических данных*, которая включает в себя запись голоса и изображения клиента. Людям с ограниченными возможностями необходимо объяснять, что прохождение данной процедуры обеспечивает повышение доступности финансовых услуг и оказывает дополнительную защиту их средств на счетах в банке от мошеннических действий. Мошенники, даже похитив данные карт и пароли входа в систему Интернет-банка, не смогут получить доступ к деньгам клиента банка, так как их биометрические данные не совпадут с данными владельца счета. Кроме того, сбор биометрии поможет реже посещать отделение банка и получать большинство услуг удаленно.

### **Дистанционные каналы получения услуг**

У многих банков есть удобные онлайн-приложения и сайты, адаптированные для людей с инвалидностью. Они позволяют управлять счетом, оплачивать покупки, пользоваться банковскими продуктами, не выходя из дома. Правда, не всегда онлайн приложения адаптированы для лиц с ОВЗ, поэтому сопровождающему лицу лучше заранее узнать, может ли опекаемый им человек воспользоваться онлайн-каналом доступа в банк. Например, есть ли голосовая поддержка для слабовидящих.

### **Технология NFC**

Многие банки выпускают не только карты для бесконтактных платежей, но и кольца, браслеты и другие аксессуары. На них можно переводить деньги через мобильное приложение или личный кабинет на сайте банка и оплачивать покупки в одно касание. Это безопасно: на аксессуарах вообще не указываются никакие реквизиты и персональные данные, а технология позволяет установить лимит для совершения покупок. Главное при использовании таких аксессуаров — объяснить лицу с ОВЗ правила обращения: например, кольцо и браслет должны избегать контакта с водой.

### **Адаптированный (доступный) банкомат**

Сейчас многие банки заменяют старое оборудование на новое. Новые банкоматы могут иметь удобные размеры для людей, передвигающихся с помощью инвалидной коляски, или могут быть оснащены разъемом для наушников для слабослышащих людей, системой управления для людей с нарушениями зрения. Информацию о расположении таких банкоматов можно найти на сайте конкретного банка или в его мобильном приложении. Инструкции по использованию банкоматов также можно найти на сайте или попросить у сотрудника банка. При возникновении вопросов или сомнений в наличии доступного банкомата в конкретном отделении банка, клиент может позвонить в контакт-центр. Помощь в обращении с банкоматом обязаны оказывать сотрудники отделения банка.

### **Базовые принципы безопасности**

Для инвалидов базовые принципы безопасности при обращении с финансовыми продуктами ничем не отличаются от принципов, которых придерживаются остальные клиенты банка. Нельзя никогда и никому сообщать свои персональные данные (номер карты, CVC-код, ПИН код, кодовое слово), даже своим близким, друзьям, сотрудникам финансовых организаций ни устно, ни письменно, ни лично, ни по телефону.

Нужно помнить, что даже среди близких могут оказаться недобросовестные люди. Никогда нельзя оформлять кредиты для родственников и друзей на свое имя, ведь если родственник или друг откажется по нему платить, то выплачивать придется тому, чье имя стоит в договоре. То же самое касается и поручительства по кредитам. Поручитель — человек, который берет на себя все обязательства перед банком в случае неуплаты взносов должником по кредиту.

«В процессе занятия с людьми с инвалидностью и ограниченными возможностями необходимо ориентироваться на состав конкретной аудитории и освещать только те вопросы, которые действительно представляют для них практическую ценность»<sup>187</sup>.

Если в аудитории присутствуют люди только с нарушениями по зрению, значит им не нужно рассказывать про особенности получения финансовых услуг слабослышащими и наоборот. В смешанной группе используйте информацию, которая будет актуальна даже для одного слушателя.

Если у слушателей есть те или иные нарушения зрения, важно рассказать им о том, что:

- ✓ На сегодняшний день большинство банков стараются делать свои сайты и мобильные приложения более удобными: используют контрастные элементы, крупный шрифт, а также адаптируют для чтения с помощью экранного диктора. Если какой-то элемент

---

<sup>187</sup> Информационно-просветительский ресурс Центрального банка Российской Федерации, брошюра Банка России «Особенности обучения финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями»: [https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye\\_luidey\\_s\\_OVZ\\_internet.pdf](https://fincult.info/upload/iblock/6e2/Obuchenye_luidey_s_OVZ_internet.pdf)

недоступен или неудобен для использования, необходимо обратиться в службу поддержки клиентов этого банка.

- ✓ Если лицо, имеющее инвалидность, или человек с ОВЗ не умеет пользоваться смартфоном или компьютером, и поэтому не может дистанционно пользоваться финансовыми услугами, он может обратиться в Культурно-спортивный реабилитационный комплекс Всероссийского общества слепых («КСРК ВОС»), где сможет пройти обучение.
- ✓ В случаях, если клиент с инвалидностью или человек с ОВЗ не может пользоваться банкоматом, ему необходимо обратиться за помощью к сотруднику банка — он имеет право помочь такому человеку по его личной просьбе. В этом случае, нужно зафиксировать ФИО сотрудника, а в процессе вашего взаимодействия не сообщать ему ПИН-код от карты и прочие идентификаторы. Сотрудник финансовой организации может лишь указать на расположение функциональных деталей устройств. Кроме того, в большинстве случаев, когда сотрудники банка помогают в отделениях пользоваться устройствами самообслуживания клиентам, в момент ввода ПИН-кода они отходят от клиента и банкомата. Если сотрудник помогает клиенту заводить личный кабинет на сайте банка или скачивать мобильное приложение, он обязан после демонстрации возможностей кабинета и приложения выйти из них, а клиенту банка необходимо поменять пароль доступа.
- ✓ При наличии трудностей, возникающих при ознакомлении с документом, можно попросить распечатать его увеличенным шрифтом или прислать на электронную почту, это позволит ознакомиться с договором самостоятельно через программу экранного доступа.
- ✓ Если возникла необходимость ограничить область для проставления подписи на документе с помощью трафарета, попросите его у персонала.

- ✓ Согласно Федерального закона от 24.11.2005 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», лица, имеющие инвалидность, вправе использовать факсимильное воспроизведение собственноручной подписи при операциях по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Также, в соответствии с п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, использование факсимильного воспроизведения собственноручной подписи возможно по соглашению сторон в письменной форме.



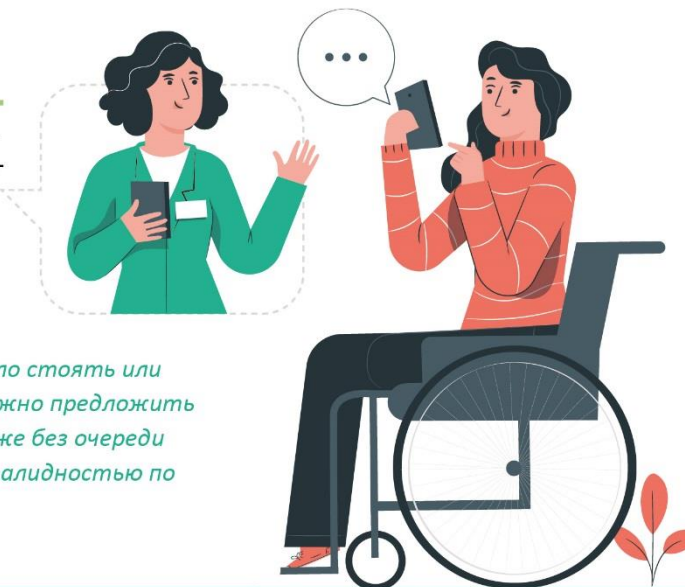
## ПЕРВИЧНОЕ ОБРАЩЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

### Сообщите о наличии проблем

Человеку, имеющему инвалидность, необходимо сообщить сотруднику финансовой организации о наличии проблем со здоровьем. Это поможет сотрудникам банка подобрать удобный вариант для общения.



*Например, если человеку тяжело стоять или даже сидеть в очереди, ему можно предложить обслуживание без очереди. Также без очереди надо обслужить человека с инвалидностью по зрению с собакой-поводырем.*



### Сообщите работникам банка

о том, что в отделение банка придет человек с инвалидностью. Это может помочь сотрудникам отделения заказать документ, выполненный шрифтом Брайля (если это возможно) для клиента, имеющего инвалидность по зрению, или пригласить в отделение сурдопереводчика для клиента с нарушением слуха.

## ВАЖНО!

Сотрудникам банка и лицам, сопровождающим инвалида по зрению обязательно нужно помнить, что есть необходимость дополнительно защитить такого клиента, поскольку люди с инвалидностью довольно часто становятся жертвами мошенников. Во многом это происходит от того, что в сложных ситуациях, например, на улице или в транспорте они привыкли пользоваться помощью других людей и могут не усмотреть злого умысла в действиях человека, который предлагает помочь снять деньги в банкомате или сделать перевод средств (или оплату ЖКХ) через терминал.

Если потребителю с ОВЗ и/или инвалидностью требуется специальное устройство для получения услуги в банке (лупа, электронный видеоувеличитель и т.д.), ему следует обратиться к сотрудникам банка. Необходимое оборудование, возможно, есть в отделении.



## АДАптиРОВАННЫЙ БАНКОМАТ:



Новые банкоматы могут иметь удобные размеры для людей, передвигающихся с помощью инвалидной коляски



Могут быть оснащены разъемом для наушников для слабослышащих людей



Системой управления для людей с нарушениями зрения



Информацию о расположении таких банкоматов можно найти на сайте конкретного банка или в его мобильном приложении.



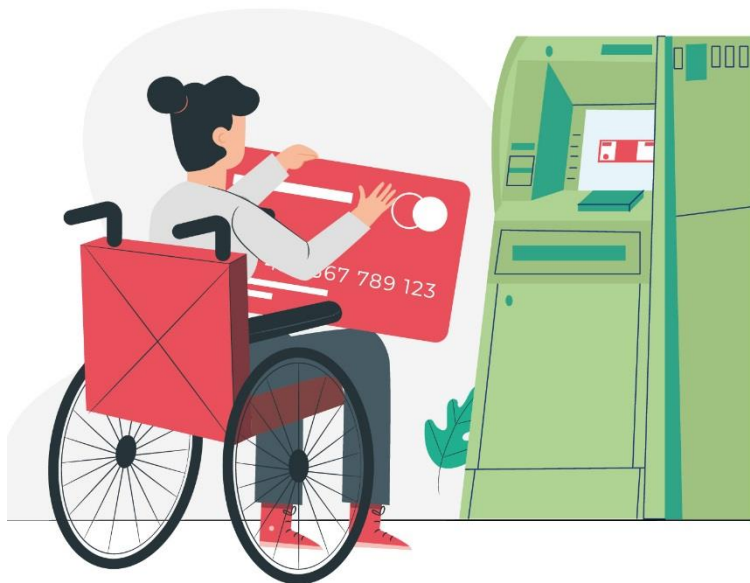
Инструкции по использованию банкоматов также можно найти на сайте или попросить у сотрудника банка.



При возникновении вопросов о наличии доступного банкомата в конкретном отделении банка, клиент может позвонить в контакт-центр.

## БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Для инвалидов базовые принципы безопасности при обращении с финансовыми продуктами ничем не отличаются от принципов, которых придерживаются остальные клиенты банка.



### НЕЛЬЗЯ НИКОГДА И НИКОМУ

сообщать свои персональные данные

- номер карты,
- CVC-код,
- ПИН код,
- кодовое слово

даже своим близким, друзьям, сотрудникам финансовых организаций ни устно, ни письменно, ни лично, ни по телефону.

### НИКОГДА НЕЛЬЗЯ

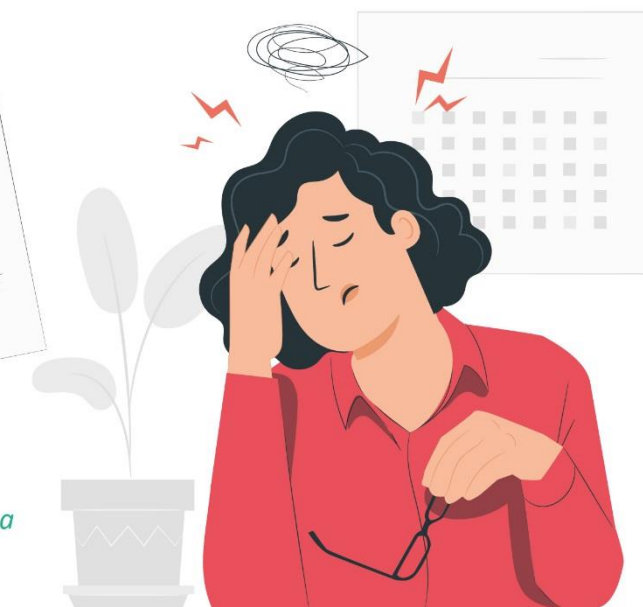
оформлять кредиты для

- родственников
- друзей

на свое имя, ведь если родственник или друг откажется по нему платить, то выплачивать придется тому, чье имя стоит в договоре.

То же самое касается и поручительства по кредитам.

*Поручитель – человек, который берет на себя все обязательства перед банком в случае неуплаты взносов должником по кредиту.*



## УДОБНЫЙ ОФИС



1. Офис, расположенный на 1 этаже для лучшей доступности
2. Широкий пандус
3. Автоматически открывающиеся двери
4. Офис адаптирован для посещения людей с ограниченными возможностями
4. Навигация, помогающая плохо видящим



ДОСТУПНАЯ СРЕДА

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## **Основные выводы**

1. Понятие «человека с ограниченными возможностями здоровья» не тождественно понятию «инвалид». Человек с ограниченными возможностями имеет особенности в физическом и (или) психологическом развитии, которые должны быть подтверждены комиссией. Однако комиссия не всегда признает его инвалидом.
2. При работе с лицами с нарушениями речи подойдёт любой формат ведения лекций. Главное, не прерывать вопросы и ответы человека, не торопить его, когда он говорит, и задавать вопросы в таком формате, для ответа на которые достаточно будет сказать «да» или «нет».
3. При работе с людьми с гиперкинезами надо учитывать, что у них случаются произвольные движения и нередко бывают речевые затруднения, в связи с чем беседа должна быть четко построена, а у собеседника должна быть возможность отключиться от речи спикера. Общение не должно быть затянутым.
4. При общении с людьми с нарушениями зрения применяется аудио-формат ведения бесед и лекций, то есть вся визуальная информация должна быть максимально раскрыта в речи. При этом хорошо использовать предметы для тактильного ознакомления (например, платежные карты).
5. При выборе формата ведения лекции для лиц с нарушениями слуха нужно руководствоваться составом конкретной аудитории – наличие нарушений слуха совсем не значит, что во время лекции нужно будет молчать. Необходимо говорить с чёткой артикуляцией и быть на свету, чтобы хорошо было видно лицо.
6. При работе с людьми с ментальными нарушениями необходимо помнить, что самый лучший канал донесения информации — это родственники и близкие люди, к которым у человека есть безусловное доверие.

7. *В целях обеспечения безопасности сотрудники банка имеют право запросить персональные данные сопровождающего лица с ОВЗ и (или) человека с инвалидностью. При этом в присутствии клиента банка с инвалидностью и его доверенного лица можно оформить доверенность по форме банка на совершение доверенным лицом операций со счетом клиента в дальнейшем.*
8. *Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями базовые принципы безопасности при обращении с финансовыми продуктами ничем не отличаются от принципов, которых придерживаются остальные клиенты банка.*
9. *Лица, имеющие инвалидность, вправе использовать факсимильное воспроизведение собственноручной подписи при операциях по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Также использование факсимильного воспроизведения собственноручной подписи возможно просто по соглашению сторон в письменной форме.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем причина возникновения необходимости особенного подхода для людей с ограниченными возможностями и лиц старшего возраста?
2. Опишите методику донесения информации до лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями зрения и слуха?
3. Каким образом стоит взаимодействовать с лицами с ментальными нарушениями?
4. Опишите специфику посещения финансовых учреждений человеком с нарушениями здоровья в сопровождении представителя или собаки-поводыря.
5. Каким образом персонал финансовых организаций должен взаимодействовать с клиентами с ограниченными возможностями здоровья? Какие дополнительные инструменты должны быть предложены таким клиентам?

## **Глава 15. Основные направления и формы консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы**

*Данная глава посвящена основным направлениям и форма просвещения и информирования различных категорий граждан в сфере финансового поведения.*

*В первом параграфе освещается вопрос информирования посредством размещения наглядных материалов.*

*Во втором параграфе рассматриваются два основных вида консультирования и информирования граждан: контактное и дистанционное консультирование.*

*Третий параграф раскрывает вопросы особенностей дистанционного информирования и консультирования с использованием электронных сервисов. Так, подробно рассматриваются требования к подготовке консультантов к процессу дистанционного информирования и консультирования граждан по вопросам финансовой грамотности.*

*В четвертом параграфе рассматривается проведение очных, электронных просветительских мероприятий (семинаров, тематических встреч, бесед, консультаций). Рассматриваются основные этапы подготовки просветительского мероприятия в сфере финансовой грамотности (очного либо дистанционного формата).*

*Пятый параграф посвящен вопросам проведения кампаний для широкой аудитории с привлечением средств массовой информации, общественных организаций, органов государственного, муниципального управления. Разобраны вопросы стратегии информационной кампании по продвижению в СМИ.*

*В шестом и седьмом параграфах приведены примеры и практика организации информационных кампаний в сфере финансовой грамотности с привлечением общественных организаций, а также органов государственного*

и муниципального управления, выделены факторы, обеспечивающие их успех и эффективность.

В восьмом параграфе рассматриваются особенности повышения финансовой грамотности при работе с пенсионерами, а также лицами с ограничениями по здоровью.

## **§ 15.1 Формы и способы консультирования, информирования, проведения разъяснительной и просветительской работы**

### **Информирование посредством размещения наглядных материалов**

Листовки, плакаты, методички и другие виды наглядных материалов являются незаменимым подспорьем в информационной и просветительской работе. Очень часто именно, краткая и емкая информация, изложенная в наглядных материалах, становится тем первичным импульсом, который побуждает к повышению своего уровня финансовой грамотности. Либо удерживает от поспешных поступков в сфере финансов. Поэтому важность использования наглядных материалов сложно переоценить.

При их разработке следует учитывать, что наглядные материалы должны быть доступны для ознакомления всем категориям граждан, в том числе пожилым людям, людям с инвалидностью и ограничениями по здоровью. При изготовлении наглядных материалов следует помнить о том, что:

- тексты должны быть простыми для понимания, без ненужных деталей;
- наглядные материалы (листовки, буклеты, брошюры и пр.) должны содержать краткие, емкие и достоверные сведения о программах финансовой грамотности или о каком-либо вопросе финансовой сферы.

Также они должны ссылаться на действующие нормативные правовые акты и сайты регулирующих органов (Минфина России, Банка России, ФНС России, Роспотребнадзора и др.)



Все наглядные пособия должны отвечать требованиям универсального дизайна. Такой термин был введен архитектором Рональдом Л. Мейсом<sup>188</sup>. Он означает проектирование любых продуктов и окружающей людей среды с позиций эстетики и доступности для использования.

Универсальный дизайн подразумевает равенство в использовании товаров, услуг, наглядных пособий. Применять их должно быть удобно, безопасно для любого клиента, без выделения его в особую категорию. Вещи (в том числе и наглядные пособия) должны иметь интуитивно понятный дизайн. Изложенная информация должна быть максимально понятна. Причем разными способами: визуально, тактильно, вербально. Информация должна быть удобна для доступа к ней разными средствами и технологиями.

Наглядные пособия должны быть расположены в удобном месте, для их просмотра должно употребляться минимум приложения усилий и повторяющихся действий. Они должны быть удобны для потребителя и его помощника, независимо от их роста, фигур, подвижности, размеров руки, силы воздействия, нахождения в коляске или на костылях.

При создании листовок и другого раздаточного материала для граждан, в которых содержится информация о продуктах и услугах, о новых сервисах должна сочетаться простота и доступность. Сложные моменты в новых услугах (например, как пользоваться чат-ботом, как правильно сформулировать свою проблему при общении с роботом, как отличить по манере общения робота от человека) должны занимать центральное место в объяснении (экспозиции) и быть описаны доступно и живым языком. Желательно до внедрения в работу нового помощника, особенно роботизированного, протестировать его функции на соответствующей фокус-группе.

### **Очное и дистанционное информирование, консультирование**

---

<sup>188</sup> Американский архитектор, автор принципов универсального дизайна для создания безбарьерной среды. Об универсальном дизайне на сайте медиа-проекта UX PUB: <https://ux.pub/principy-universalnogo-dizajna-v-povsednevno-ispolzuemyx-produktax>

В социальной работе с гражданами информирование и консультирование выполняет ряд функций: информирующую, развивающую, проблемно-ориентирующую, коммуникативную, адаптирующую.

Практика социальной работы освоила и адаптировала к современной ситуации разнообразные виды консультативно-информационной помощи гражданам. Сегодня основными можно назвать два: контактное и дистанционное консультирование.

Контактное (прямое, очное) консультирование и информирование предполагает непосредственный контакт специалиста по социальной работе с гражданином с целью совместной работы над решением проблем последнего. Контактное консультирование проводится как в социальных учреждениях – комплексных центрах социального обслуживания населения, консультативных организациях, общественных объединениях, коммерческих, в том числе, финансовых организациях. Также оно может проходить в форме выездных мероприятий (консультации на дому, выездная приемная и т.п.). Дистанционное осуществляется с использованием различных средств удаленной коммуникаций и более подробно рассмотрено далее.

### **Особенности дистанционного информирования и консультирования с использованием электронных сервисов**

Основной особенностью дистанционного информирования и консультирования является то, что оно производится на расстоянии, и в связи с этим имеет ряд особенностей, на которые нужно обратить особое внимание. Для оказания дистанционных консультаций в основном используются электронные почтовые сервисы сети Интернет, а также различные чат-боты и мессенджеры. Кроме этого, активно используется телекоммуникационная связь (мобильные и стационарные телефоны). Дистанционное общение, оказание помощи в решении сложных финансовых вопросов и оказания поддержки гражданам объективно предъявляет очень высокие требования к лицу, его осуществляющему, чем очное. В первую очередь высокий уровень

доверия к консультанту выстраивается в личном общении, а не в заочной форме.

Поэтому рассмотрим основные требования к подготовке оператора-консультанта к процессу дистанционного информирования и консультирования граждан по вопросам финансовой грамотности:

- надлежащий уровень владения инструментами дистанционной коммуникации, умение помочь и решить, в случае необходимости технические вопросы, связанные с используемой системой дистанционного консультирования;
- знание и навыки владения методическими материалами по финансовой грамотности;
- высокий уровень психологической подготовки, для поддержания коммуникации в удаленном формате, умение владеть беседой;
- готовность оператора к дистанционному консультированию и информированию, с учётом особенностей работы с отдельными категориями граждан (лицами с ограниченными возможностями, а также различными нарушениями здоровья, пенсионерами).

Так, в беседе с данными категориями граждан возможны паузы: если человек вдруг пропал в разговоре, возможно, он выронил телефон и ему нужно время, чтобы поднять его. Если разговор не возобновился, рекомендуется перезвонить ему еще раз. Поэтому необходимо особое внимание уделить вопросу подготовки операторов колл-центров социальных служб и финансовых организаций к тонкостям работы с указанными категориями граждан.

## **Проведение очных, электронных просветительских мероприятий (семинаров, тематических встреч, бесед, консультаций)**

Просветительские мероприятия — это совокупность организованных действий, направленных на распространение научных знаний и иных социально значимых сведений. Они могут проводиться как в очном формате, так и дистанционно (с использованием электронных средств коммуникаций). Правильно организованные системы обучающих мероприятий являются надежным и эффективным инструментом повышения финансовой грамотности граждан. Обратная связь и актуальные вопросы в сфере финансов от участников мероприятий крайне важны для профильных регулирующих органов. Именно открытый диалог, который создается при проведении данного вида активности позволяет формировать представителям регулирующих органов понимание насущных проблем граждан в сфере финансов. Более того, регулярное и системное проведение просветительских мероприятий в сфере финансовой грамотности помогает созданию региональных и локальных сообществ в сфере финансов. Это формирует высокий уровень финансовой грамотности граждан России. Подготовка и очных, и дистанционных просветительских мероприятий в сфере финансовой грамотности базируется на общих элементах.

Для примера, рассмотрим три основных этапа подготовки просветительского мероприятия в сфере финансовой грамотности (очного либо дистанционного формата).

*Подготовительный этап:*

- определение темы, постановка целей, уточнение аудитории;
- составление плана работы и установление сроков его выполнения;
- определение хода и содержания мероприятия;
- разработка сценария;
- подготовка и определение места проведения, оборудования;
- изготовления наглядных материалов по финансовой грамотности;
- выбор ведущих, выступающих и экспертов;

- составление и оформление сценария;
- подготовка и распределение заданий, объяснение условий, правил или распределение ролей;
- составление сметы проведения мероприятия.

*Корректировочный этап:*

- проверка оборудования и технических средств;
- репетиция, корректировка сценария, генеральная репетиция, утверждение всех докладов, выступлений, итоговая сверка материалов спикеров;
- проведение публичной кампании в СМИ по привлечению участников с активным использованием всех доступных инструментов продвижения (SMM<sup>189</sup>, PR<sup>190</sup>, партнерские общественные организации и органы государственной власти и муниципальные учреждения).

*Конечный этап (собственно, непосредственно проведение мероприятия):*

- - проведение мероприятия;
- - анализ итогов проведенного мероприятия;
- - описание опыта или разработка методических рекомендаций в сфере финансовой грамотности по итогам обратной связи полученной в ходе проведения мероприятия;
- обобщение опыта работы в СМИ и итоговое информационное освещение.

При этом, ключевое отличие заключается только в форматах взаимодействия с участниками. Основным отличием и преимуществом очных мероприятий перед дистанционными является глубина погружения и вовлеченности граждан в процесс обучения. Для обучения основам

---

<sup>189</sup> Комплекс мероприятий по использованию социальных медиа в качестве каналов для продвижения в социальных сетях.

<sup>190</sup> Управление общественным мнением, выстраивание взаимоотношений общества и государственных органов, в том числе для объективного осмысления социальных, политических или экономических процессов.

финансовой грамотности можно осуществлять в очном формате конференции, семинары, тематические встречи, интеллектуальные игры, открытые уроки, фестивали, лектории. При этом добавление в обучающий процесс игрового формата позволяет заинтересовать и активно вовлекать участников очного мероприятия в процесс обучения. Возможно проведение квестов<sup>191</sup>, цель которых познакомить участников с финансовой инфраструктурой региона, дать представление о том, какие вопросы решаются в таких типичных объектах инфраструктуры, как, например, многофункциональные центры, центры занятости, банки страховые компании, центры социального обслуживания и т.п.

Дистанционные обучающие мероприятия позволяют осуществлять удаленное взаимодействие с помощью сети Интернет и современных телекоммуникационных систем. Они требуют от организаторов и ведущих более высокого уровня слаженности и подготовки методологического материала, высокого уровня владения техникой публичного видеовыступления, умения работать с аудиторией в онлайн-формате а также понимания базовых навыков работы с системами онлайн-вещания. В настоящее время происходит широкое распространение использования данного формата, а также активно используется сочетание офлайн и онлайн-мероприятий, что позволяет достичь эффекта интерактивности при проведении просветительских мероприятий по финансовой грамотности.

Осуществляется разработка материала, в виде видеозаписей, исходя из озвученных финансовых вопросов в ходе дистанционного опроса и анкетирования аудитории.

Для примера — возможные тематики онлайн-модулей по обучению в сфере финансовой грамотности, на основе вопросов от аудитории:

---

<sup>191</sup> Поиск, предмет поисков, поиск приключений — один из способов построения сюжета, путешествие к определенной цели через преодоление трудностей и решение задач.

- ✓ «Управление бюджетом домохозяйства». Как взять свои финансы под контроль? Цель: сформировать набор знаний и умений в области управления бюджетом домохозяйства.
- ✓ «Личный финансовый план». Как начать двигаться к своим целям? Цель: сформировать у потребителей набор знаний и умений для самостоятельного расчета личного финансового плана.
- ✓ «Оптимизация структуры активов и пассивов». Как определить, что мне нужно, а что нет? Цель: сформировать набор знаний и умений для наработки навыка оптимизации своих активов и обязательств.
- ✓ «Бережное потребление». Как можно экономить? Цель: рассказать потребителям об основных способах экономии средств.
- ✓ «Целевые накопительные планы». Как и где копить деньги? Цель: научить планировать и достигать целей (свадьба, рождение детей, путешествия) через накопление.
- ✓ «Инвестиции и риски». Как и куда разумно инвестировать? Цель: научить основным правилам осознанного инвестирования.
- ✓ «Кредитная карта и потребительские кредиты». Как правильно выбрать и оформить кредит на автомобиль, бытовую технику, обучение и др.? Цель: научить потребителей эффективному финансированию событий и товаров длительного пользования с использованием потребительских кредитов и кредитных карт.

## **§ 15.2 Проведение кампаний для широкой аудитории с привлечением средств массовой информации, общественных организаций, органов государственного, муниципального управления**

## **Проведение кампаний в сфере финансовой грамотности для широкой аудитории с привлечением СМИ**

Кампания в сфере финансовой грамотности (информационная кампания) — это спланированный с определенными целями и задачами поток информации, который распространяется с помощью различных СМИ и характеризуется протяженностью во времени и интенсивностью. Для широкого информирования населения в области повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг могут активно использоваться средства массовой информации. При этом, рекомендуется широко использовать возможности интернет-СМИ и социальных сетей для увеличения охвата аудитории.

Действует всероссийский ресурс финансовой грамотности «Финсовет»<sup>192</sup>, также доступный в формате мобильного приложения.

Активно проводятся информационные кампании по освещению Всероссийской недели финансовой грамотности населения.<sup>193</sup>

Для молодых и активных граждан проводятся деловые и интерактивные игры, квесты, мастер-классы, брейн-ринги. Для лиц пенсионного возраста акцент делается на повышении собственной финансовой безопасности.

В роли ведущих Всероссийской недели финансовой грамотности выступают консультанты по финансовой грамотности, специалисты и эксперты преподаватели учебных заведений, эксперты финансовой сферы (сотрудники банков, страховых компаний, негосударственных пенсионных фондов и др.). Также проводятся онлайн-программы по финансовой грамотности с целью более глубокого освещения основных ее направлений, базовых принципов формирования личного бюджета и грамотного

---

<sup>192</sup> Ресурс «Финсовет» разработан в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Официальный сайт: <https://finsovet.me>

<sup>193</sup> Проводится в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Сайт: <http://неделя.вашифинансы.рф>



планирования своих расходов, формирования сбережений, использования основных инструментов инвестирования, ознакомлений с основами финансовой безопасности.

Такие программы адресованы в первую очередь молодежной и взрослой аудитории (22–60 лет) — активных и потенциальных пользователей финансовых услуг с низким и средним уровнем дохода. Фокус на эту целевую аудиторию информационной кампании позволяет захватить и смежные аудитории: молодежь до 22 лет, более старшее поколение, руководство и преподавателей учебных заведений, представителей бизнес-сообщества.

Проведение в Ленинградской области недели финансовой грамотности регулярно сопровождается активной информационной кампанией в СМИ<sup>194</sup>, с участием представителей региональной администрации, а также региональных общественных организаций.

В регионах регулярно проводятся информационные кампании по освещению мероприятий, проводимых в рамках Всероссийской недели финансовой грамотности, направленные на повышение осведомленности учащихся образовательных организаций о финансовых рынках, бюджетном секторе, а также об основах личного финансового планирования и финансовой безопасности.

Так, в Республике Коми создан координационный совет по повышению финансовой грамотности населения, с участием представителей образования, бизнеса и органов власти.<sup>195</sup> Активно действует региональный центр повышения финансовой грамотности и портал финансовой грамотности.<sup>196</sup> В рамках реализации региональных программ по финансовой грамотности проведено более двух тысяч мероприятий, с освещением в СМИ.

---

<sup>194</sup> Итоги V Всероссийской недели сбережений на портале Работа в Ленинградской области [www.joblenobl.ru/news/1520-region-finansovoj-gramotnosti](http://www.joblenobl.ru/news/1520-region-finansovoj-gramotnosti) и на сайте регионального управления Роспотребнадзора: <http://47.rosпотребнадзор.ru/content/итоги-v-всероссийской-недели-сбережений>

<sup>195</sup> Сайт Координационного совета по повышению финансовой грамотности населения Республики Коми: [https://fingram.rkomi.ru/pages/o\\_proekte/koordinacionny\\_совет](https://fingram.rkomi.ru/pages/o_proekte/koordinacionny_совет)

<sup>196</sup> Информация о Школе финансовой грамотности: [https://fingram.rkomi.ru/pages/shkola\\_finansovoy\\_gramotnosti](https://fingram.rkomi.ru/pages/shkola_finansovoy_gramotnosti)

На уровне региона Правительством Москвы осуществляется поддержка и регулярная организация информационных кампаний по финансовой грамотности и информированию населения через создание и распространение социальных роликов, в первую очередь для граждан старшего возраста, а также постоянные публикации на тему финансовой грамотности в СМИ региона.

В Волгоградской области регулярно в рамках реализации долгосрочной областной целевой программы повышение финансовой грамотности (реализуемой в рамках постановления Администрации Волгоградской области) осуществляется популяризация в СМИ региона программы финансовой грамотности и обучения основам финансового планирования.<sup>197</sup>

Чукотский автономный округ регулярно лидирует в проведении и популяризации среди населения региона проекта Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности».<sup>198</sup>

Более детальное и правильное использование, медиапланирование, подготовка контента информационной кампании в средствах массовой информации позволяет обеспечить высокий уровень охвата аудитории граждан по вопросам финансовой грамотности.

Вместе с тем, проведение такого рода информационной кампании является эффективным только при соблюдении целого ряда условий, которые будут рассмотрены далее.

При планировании кампании необходимо максимально четко понимать свою целевую аудиторию и те финансовые вопросы, которые перед ней стоят. Необходимо детально расписать план кампании и использовать только проверенную информацию, имеющую общественно-полезный характер.

Стратегия информационной кампании по продвижению в СМИ состоит из следующих этапов:

---

<sup>197</sup> Статья на сайте Сетевого издания «RIAC34.RU»: <https://riac34.ru/news/111793/>

<sup>198</sup> Статья на сайте Информационно-аналитического агентства «Восток России» <https://www.eastrussia.ru/news/tsb-vnov-priznal-chukotku-liderom-po-povysheniyu-finansovoy-gramotnosti-onlayn>

- 1) внутренний и внешний аудит (анализ целевой аудитории и анализ СМИ, привлекаемых к сотрудничеству);
- 2) определение критериев для продвижения информационной компании (локальность, важность проблем, новизна информации, её полезность, общественная значимость, наличие общественно-известных спикеров, итоговые критерии);
- 3) контент-стратегия (формирование плана размещения материалов, подготовка текстов, фото и видео, их согласование и утверждение);
- 4) публикация и продвижение в СМИ;
- 5) подведение итогов.

### **Проведение кампаний в сфере финансовой грамотности для широкой аудитории с привлечением общественных организаций**

Участие в кампаниях по информированию населения в области повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг могут принимать как профильные общественные организации (например, общественные объединения бизнеса — Торгово-промышленная палата Российской Федерации, Деловая Россия, Опора России), так и некоммерческие объединения, оказывающие разноплановую поддержку и защиту прав отдельных категорий граждан: многодетных семей, лиц с ограниченными физическими возможностями, пожилых, матерей-одиночек, сирот, потребителей услуг и пр.

В эти и другие непрофильные организации (с точки зрения защиты прав потребителей), имеющие высокий авторитет в деловой среде, в финансовом секторе экономики, граждане зачастую обращаются за правовой и иной поддержкой. И, в этой связи, важно обеспечить участие таких организаций в кампаниях по финансовой грамотности.

С учётом наличия разветвленной сети региональных отделений и большой членской базой активных предпринимателей общественные объединения бизнеса являются крайне эффективными при оказании информационной поддержки.

Так, регулярно проводятся мероприятия в сфере финансовой грамотности представителями Союза потребителей финансовых услуг,<sup>199</sup> Ассоциацией развития финансовой грамотности.<sup>200</sup>

Данные объединения принимали активное участие в проведении Олимпиады по финансовой грамотности.<sup>201</sup>

При привлечении к информационной кампании общественных организаций также следует максимально четко осуществлять планирование в соответствии с изложенными выше рекомендациями. Активное использование в информационных кампаниях локальных бизнес-сообществ значительно ускоряет и повышает эффективность популяризации вопросов финансовой грамотности в регионах. И, в ряде случаев, это позволяет значительно облегчить проведение информационной кампании с четким достижением поставленных целей.

### **Проведение информационных кампаний в сфере финансовой грамотности для широкой аудитории с привлечением органов государственного, муниципального управления**

Основными направлениями по проведению информационных кампаний с привлечением органов государственного, муниципального управления являются:

- реализация совместных мероприятий в рамках продвижения информационной кампании (например, лекций, семинаров для сотрудников и посетителей);
- привлечение экспертов органов государственного, муниципального управления для участия в продвижении информационной кампании;
- разъяснение финансовых вопросов и особенностей законодательства в форме комментариев к материалам информационной кампании;

---

<sup>199</sup> Сайт Союза потребителей финансовых услуг: [www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru)

<sup>200</sup> Сайт Ассоциации развития финансовой грамотности <https://fincubator.ru>

<sup>201</sup> Сайт Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг <https://www.fin-olimp.ru>

- публикации интервью от специалистов органов государственного, муниципального управления.

Так, Роспотребнадзор и его региональные подразделения с 2011 года являются активными участниками проектов по повышению развития уровня финансовой грамотности.

Роспотребнадзор и эксперты Минфина России регулярно осуществляют разработку и популяризацию методических материалов по вопросам финансовой грамотности.

В рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Роспотребнадзор с привлечением экспертов, тьюторов, работников науки и образования регулярно участвует в проведении консультаций для потребителей, конкурсов, школьных олимпиад, демонстрации видеороликов, подготовке и распространение наглядных материалов по вопросам потребления финансовых услуг.

### **§ 15.3 Взаимодействие, сочетание активностей с государственными, региональными программами (по поддержке отдельных категорий граждан, по финансовой грамотности), реализуемыми на территории субъекта федерации**

В 2017 году в Российской Федерации утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности на 2017–2023 годы.<sup>202</sup> В рамках Стратегии реализуются как проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», охватывающий практически все субъекты Российской Федерации, так и региональные программы по развитию финансовой грамотности. Цель таких программ — содействие формированию у населения

---

<sup>202</sup> Подробнее о Стратегии см. в Предисловии и Главе 1 Учебного пособия.

ответственного отношения к личным финансам, навыков управления личным и семейным бюджетом, разумного финансового поведения.

В регионах — участниках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»<sup>203</sup> утверждены планы мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения.

В ряде других регионов приняты и реализуются собственные (региональные) программы (проекты, планы). Параллельно такие регионы могут принимать участие и в мероприятиях, организуемых в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Так, в Республике Бурятия действует план мероприятий на 2019–2023 годы по повышению финансовой грамотности населения, в Алтайском крае действует государственная программа повышения финансовой грамотности населения. Основная цель подобных проектов на региональном уровне — это повышение финансовой грамотности населения и защита прав потребителей финансовых услуг, проживающих в регионе. Активное использование в просветительской деятельности уже действующих программ в сфере финансовой грамотности со стороны администраций регионов позволяет достичь высокой эффективности при проведении образовательных и просветительских мероприятий. Наличие таких программ следует обязательно учитывать при планировании тех или иных активностей в сфере финансовой грамотности. Так, активная работа по повышению финансовой грамотности ведется в Республике Адыгея, Республике Бурятия, Кемеровской области, Новгородской области.

Региональные программы повышения уровня финансовой грамотности населения выступают ориентиром при организации просветительской, информационной, консультационной, разъяснительной работы с населением

---

<sup>203</sup> Перечень девяти регионов — участников Проекта представлен в инфографическом материале Главы 1 Учебного пособия.

региона.

Примеры региональных программ:

- в Республике Адыгея — государственная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Республике Адыгея на 2019–2023 годы» (постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 19.09.2018 № 192);
- в Республике Бурятия — региональная программа по повышению финансовой грамотности жителей Республики Бурятия на 2019–2023 годы (распоряжение Правительства Республики Бурятия от 8.02.2019 № 65-р);
- в Алтайском крае — государственная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае» (постановление Администрации Алтайского края от 3.10.2014 № 450 в редакции постановления Правительства Алтайского края от 29.01.2020 № 28);
- в Ставропольском крае — краевая программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Ставропольского края и развитие финансового образования в Ставропольском крае на 2019–2023 годы» (постановление Правительства Ставропольского края от 1.02.2019 № 42-п);
- в Калининградской области — подпрограмма «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области» государственной программы «Эффективные финансы» (постановление Правительства Калининградской области от 31 декабря 2013 года № 1022 с изменениями на 30.12.2019);
- в Кемеровской области — Программа повышения финансовой грамотности и снижения уровня закредитованности населения Кузбасса (распоряжение Правительства Кемеровской области — Кузбасса от 8.07.2019 № 413-р).

По информации портала «Ваши финансы», активное участие во Всероссийской неделе сбережений в 2019 году принимали такие регионы, как Республика Адыгея, Республика Тыва, Удмуртская Республика, Чукотский автономный округ, Алтайский край, Ставропольский край, Волгоградская область, Вологодская область, Ивановская область, Иркутская область,

Калининградская область, Кемеровская область, Мурманская область, Новгородская область, Самарская область и Тверская области.

При этом происходит активное взаимодействие региональных программ по развитию финансовой грамотности и государственных программ в сфере образования и развития экономики страны.

Так, в рамках действует соглашения, заключенные между Минфином России, Банком России и Минобрнауки России об активном введении в образовательный процесс программ повышения финансовой грамотности в образовательных организациях практически всех уровней образования.

В рамках реализации проектов Фонда президентских грантов, направленных на развитие гражданского общества в России, проводятся программы повышения финансовой грамотности для некоммерческих организаций (НКО): управление бюджетом НКО, организация документооборота и финансового планирования.

Реализация инициатив АСИ,<sup>204</sup> направленных на модернизацию системы общего и дополнительного образования России, предусматривает развитие проекта «Новая грамотность», где одним из ключевых блоков является развитие финансовой и предпринимательской грамотности населения.

## **§ 15.4 Особенности применения отдельных форм повышения финансовой грамотности при работе с пожилыми людьми, лицами с ограниченными возможностями здоровья**

### **Особенности применения отдельных форм повышения финансовой грамотности при работе с пожилыми людьми**

При работе с пожилыми людьми главной целью социального работника является их продуктивная социализация в современных финансовых условиях. К основным задачам повышения финансовой грамотности данной категории населения следует отнести:

---

<sup>204</sup> Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов — российская автономная некоммерческая организация, созданная по решению Правительства Российской Федерации для реализации комплекса мер в экономической и социальной сферах.



- -расширение финансовых ресурсов пожилого человека;
- -помощь в выборе финансовых целей и инструментов их достижения;
- -основы безопасного инвестирования и управления инвестициями;
- информирование по вопросам получения льгот, субсидий;
- реинтеграция, связанная с помощью пожилому человеку в возвращении в экономическую жизнь общества.

В работе с пожилыми людьми следует чаще использовать механизмы очных, просветительских мероприятий (семинаров, тематических встреч, бесед, консультаций). При этом, необходимо активное использование формата групповых занятий по повышению финансовой грамотности пожилых людей. Это значительно облегчает учебный процесс и обеспечивает большую степень доверия аудитории.

### **Особенности применения отдельных форм повышения финансовой грамотности при работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья**

При планировании обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья следует подбирать инструментарий обучения исходя из функциональной информационной доступности для данной категории граждан. Так, граждане с нарушениями зрения успешно используют смартфоны со специальными программами экранного доступа, которые позволяют читать почту, сообщения, мессенджеры, информацию в интернете, в том числе документы. На компьютеры незрячие также устанавливают необходимые программы. Поэтому возможно использование дистанционного формата в сочетании с визитами социального работника, в случае необходимости решения острых финансовых вопросов.

Для граждан с нарушениями слуха коммуникация по телефону является затруднительной. Рекомендуется использовать дополнительные каналы коммуникации: через чат, мессенджер, по электронной почте, посредством СМС-сообщений. Нужно сообщить заявителю, что они доступны; объяснить,

какие вопросы возможно решить и уточнить с их использованием. Речь слабослышащего человека может быть не очень понятна: может присутствовать акцент, как у иностранцев.

Рекомендуется говорить громко и внятно проговаривать слова, со средней скоростью. Возможно, от сотрудника потребуется повторять информацию несколько раз, необходимо терпение и внимательность, рекомендуется избегать раздраженного тона. Необходимо использовать простые слова и описания, не использовать сложные слова и предложения. Не рекомендуется нагружать речь лишними деталями, редкими словами и жаргонизмами. Должна использоваться максимально простая речь, доступная для понимания.

При работе с маломобильными гражданами следует учитывать, что для совершения звонка такому гражданину необходимо больше времени на дозвон: человек с обозначенными видами ограничений может долго добираться до телефона.

В первую очередь следует использовать механизмы дистанционного консультирования и доступные онлайн-сервисы, которые позволят получить требуемую информацию в удаленном формате.

Если по телефону решить проблему невозможно, социальному работнику желательно иметь возможность заранее запланировать визит: возможно, гражданину с инвалидностью потребуется дополнительная помощь.

При проведении беседы рекомендуется уточнить, может ли гражданин записать телефон, адрес, сайт, другую информацию. Если гражданин не сможет это сделать самостоятельно, необходимо отправить ему информацию посредством СМС-сообщения, в мессенджер или на электронную почту.

## **§ 15.5 Сочетание различных форм при комплексной работе по повышению уровня финансовой грамотности**

Реализуя программы и проекты в сфере финансовой грамотности следует максимально полно использовать весь перечисленный спектр инструментов популяризации финансовых знаний (проведение информационных кампаний,

создание методических и наглядных материалов, проведение очных и дистанционных семинаров, встреч, консультаций). Но основой успеха является глубокое понимание насущных проблем целевой аудитории, с подбором тех форм работы, которые наиболее актуально отвечают её потребностям и привычкам. Так, при повышении уровня финансовой грамотности в среде молодежи следует активно использовать интерактивные формы работы. При работе с лицами пожилого возраста и лицами с ограниченными возможностями упор предпочтительнее делать на очное общение. При работе с работающими необходимо активно использовать возможности программ для работодателей, включающих в себя организации набора активностей по повышению финансовой грамотности своих сотрудников, посредством организации информирования и распространения полезных материалов, организации мероприятий и консультирования на рабочих местах без отрыва от работы.

Следует также активно использовать на практике сочетание различных форм просветительской работы при проведении разного рода активностей.

При использовании дистанционных форм просветительской работы, (проведении вебинаров, онлайн-конференций, консультаций, семинаров) крайне важно использовать такой канал связи с аудиторией как распространение итогов данных мероприятий в виде записей, презентаций, итоговых методических материалов, размещенных в сети Интернет. Это позволит значительно расширить перечень возможных участников и увеличить охват аудитории. Кроме того, это позволит создать активную медиасреду с помощью проведения регулярных информационных рассылок, с информацией об итогах проведенных мероприятий.

При проведении очных мероприятий рекомендуется активно использовать наглядные материалы (листочки, презентации в бумажном виде).

Любая активность (онлайн или оффлайн) должна состоять из двух элементов:

- 1) собственно само действие (мероприятие, конференция, вебинар, неделя финансовой грамотности);
- 2) закрепляющие и сопровождающие материалы (размещение итоговых видеозаписей, листовок, буклетов, иного наглядного материала, публикация презентаций).

## ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ ОЧНЫХ КОНФЕРЕНЦИЙ - СЕМИНАРОВ ПО ВОПРОСАМ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Три основных этапа подготовки просветительского мероприятия в сфере финансовой грамотности (очного либо дистанционного формата)

1



### ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП:

- определение темы, постановка целей, уточнение аудитории;
- составление плана работы и установление сроков его выполнения;
- определение хода и содержания мероприятия;
- разработка сценария;
- подготовка и определение места проведения, оборудования;
- изготовления наглядных материалов по финансовой грамотности;
- определение спикеров и экспертов;
- составление и оформление сценария;
- подготовка и распределение заданий, объяснение условий, правил или распределение ролей;
- составление сметы проведения мероприятия.

### КОРРЕКТИРОВОЧНЫЙ ЭТАП:

- проверка оборудования и технических средств.
- репетиция, корректировка сценария, генеральная репетиция, утверждение всех докладов, выступлений, итоговая сверка материалов спикеров;
- проведение публичной кампании в СМИ по привлечению участников с активным использованием всех доступных инструментов продвижения (SMM, PR, партнерские общественные организации и органы государственной власти и муниципальные учреждения).

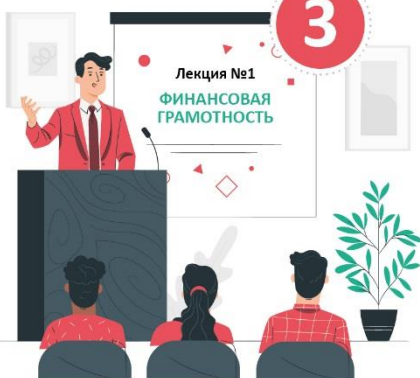


2

### КОНЕЧНЫЙ ЭТАП

(собственно само проведение мероприятия):

- проведение мероприятия;
- анализ итогов проведенного мероприятия;
- описание опыта или разработка методических рекомендаций в сфере финансовой грамотности по итогам обратной связи полученной в ходе проведения мероприятия;
- обобщение опыта работы в СМИ и итоговое информационное освещение.



ФИНАНСОВОЕ ОБУЧЕНИЕ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## СТРАТЕГИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ПО ПРОДВИЖЕНИЮ В СМИ (ЭТАПЫ)

1

Внутренний и внешний аудит (анализ целевой аудитории и анализ СМИ, привлекаемых к сотрудничеству)



2

Определение критериев для продвижения информационной кампании (локальность, важность проблем, новизна информации, её полезность, общественная значимость, наличие общественно – известных спикеров, итоговые критерии)



3

Публикация и продвижение в СМИ



4

Контент – стратегия (формирование плана размещения, подготовка текстов, фото и видео, их согласование и утверждение)



5

Подведение итогов



## ТЕМАТИКИ ОНЛАЙН – МОДУЛЕЙ ПО ОБУЧЕНИЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



### «УПРАВЛЕНИЕ БЮДЖЕТОМ ДОМОХОЗЯЙСТВА»

Как взять свои финансы под контроль?

**Цель модуля** - сформировать набор знаний и умений в области управления бюджетом домохозяйства;



### «ЛИЧНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН»

Как начать двигаться к своим целям?

**Цель модуля** - сформировать у потребителей набор знаний и умений для самостоятельного расчета личного финансового плана;



### «ОПТИМИЗАЦИЯ СТРУКТУРЫ АКТИВОВ И ПАССИВОВ».

Как определить, что нужно, а что нет?

**Цель модуля** - сформировать набор знаний и умений для наработки навыка оптимизации своих активов и обязательств;



### «БЕРЕЖНОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ»

Как можно экономить?

**Цель модуля** - рассказать потребителям об основных способах экономии средств;



### «ЦЕЛЕВЫЕ НАКОПИТЕЛЬНЫЕ ПЛАНЫ»

Как и где копить деньги?

**Цель модуля** - научить планировать и достигать целей (свадьба, рождение детей, путешествия) через накопление;



### «ИНВЕСТИЦИИ И РИСКИ»

Как и куда разумно инвестировать?

**Цель модуля** - научить основным правилам осознанного инвестирования;



### «КРЕДИТНАЯ КАРТА И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ»

Как правильно купить в кредит (телевизор, отпуск, и др.)?

**Цель модуля** - научить потребителей эффективному финансированию событий и товаров длительного пользования с использованием потребительских кредитов и кредитных карт.

## ФОРМИРОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ

Взаимодействие лектора с различными категориями особенных клиентов





## **Основные выводы**

- 1. Практика социальной работы освоила и адаптировала к современной ситуации разнообразные виды консультативно-информационной помощи гражданам. Сегодня основными можно назвать два: контактное и дистанционное консультирование.*
- 2. Просветительские мероприятия — это совокупность организованных действий, направленных на распространение научных знаний и иных социально значимых сведений. Они могут проводиться как в очном формате, так и дистанционно (с использованием электронных средств коммуникаций). Правильно организованные просветительские мероприятия являются надежным и эффективным инструментом повышения финансовой грамотности граждан.*
- 3. Дистанционные обучающие мероприятия позволяют осуществлять удаленное взаимодействие с помощью сети Интернет и современных телекоммуникационных систем. Они требуют от организаторов и ведущих более высокого уровня слаженности и подготовки методологического материала, высокого уровня владения техникой публичного видео-выступления, умения работать с аудиторией в онлайн-формате, а также понимания базовых навыков работы с системами онлайн-вещания. В настоящее время происходит широкое распространение использования данного формата, а также активно используется сочетание оффлайн и онлайн-мероприятий.*
- 4. Кампания в сфере финансовой грамотности (информационная кампания) — это спланированный с определенными целями и задачами поток информации, который распространяется с помощью различных СМИ и характеризуется протяженностью во времени и интенсивностью. Для широкого информирования населения в области повышения финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг могут активно использоваться средства массовой информации.*

5. В 2017 году в Российской Федерации утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности на 2017–2023 годы. В рамках Стратегии реализуется основная федеральная программа с широким региональным проникновением — проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» и ряд региональных программы по развитию финансовой грамотности населения регионов. Главная цель таких программ — содействие формированию у населения ответственного отношения к личным финансам, навыков управления личным и семейным бюджетом, разумного финансового поведения. В рамках реализации данных проектов на региональном и федеральном уровне принимают участие представители всех заинтересованных ведомств: Минфина России, Банка России, Минпросвещения России, Роспотребнадзора и др.
6. При работе с пожилыми людьми главной целью социального работника является их продуктивная социализация в современных финансовых условиях. В работе с пожилыми людьми следует чаще использовать механизмы очных, просветительских мероприятий (семинаров, тематических встреч, бесед, консультаций).
7. При планировании обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья следует подбирать инструментарий обучения исходя из функциональной информационной доступности для данной категории граждан. Так, при планировании просветительских мероприятий для маломобильных категорий граждан необходимо учитывать их специфику и обеспечивать комфортные условия для каждого: комфортное помещение с удобным подъездом, достаточное освещение, оборудованные уборные комнаты, подходящий аудио и видеоряд и т.д.
8. Любая активность (онлайн или оффлайн) должна состоять из двух элементов: собственно, само действие (мероприятие, конференция, вебинар, консультация и др.) и закрепляющие и сопровождающие её

*материалы (размещение итоговых видеозаписей, листовок, буклетов, иного наглядного материала, публикация презентаций).*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Для чего необходимо социальное консультирование в области финансов?
2. В чем, на ваш взгляд, заключаются основные особенности консультирования людей с инвалидностью с целью получения финансовых услуг?
3. Каковы цели и задачи взаимодействия государственных и муниципальных органов при реализации государственных программ в сфере финансовой грамотности?
4. Перечислите основные принципы, правила очного и дистанционного консультирования.
5. Перечислите основные этапы подготовки и проведения информационной кампании в СМИ.
6. Реализуется ли в вашем регионе мероприятия в рамках проекта Минфина России? Если да, то какие?
7. Известна ли вам региональная программа по финансовой грамотности, реализуемая на территории вашего региона?
8. Приведите примеры или пример участия общественных или иных некоммерческих организаций в реализации программ повышения уровня финансовой грамотности.

## **Глава 16. Содержание и методы ведения консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы**

*В данной главе дано общее представление о знаниях и навыках, необходимых финансово грамотному человеку, а также методах ведения работы по финансовому просвещению.*

*В первом параграфе описаны знания и умения, необходимые человеку для того, чтобы считаться финансово грамотным.*

*Во втором параграфе раскрывает понятие «финансовая уязвимость» и дает представления о том, какие социальные категории можно отнести к финансово уязвимым, а также о том, какие знания и умения являются приоритетными для таких категорий граждан.*

*Третий параграф описывает особенности личностных компетенций пожилого населения с учетом из образа жизни и особенностей мышления.*

*В четвертом параграфе описаны знания и навыки в сфере финансовой грамотности, актуальные для лиц с ограниченными возможностями здоровья, с учетом их возраста и уровня трудоспособности.*

*В пятом параграфе описаны основные методы работы по финансовому просвещению от индивидуальных консультаций до массовых мероприятий.*

*Шестой параграф описывает успешные приемы сочетания различных видов занятий по финансовому просвещению.*

*В седьмом параграфе описаны примеры проведения интерактивных мероприятий различных форматов.*

### **§ 16.1 Содержание личностных компетенций финансово грамотного человека**

«Финансовая грамотность — это способность человека получать, понимать и оценивать информацию, которая необходима ему для принятия финансовых решений и прогнозирования возможных последствий своих

действий»<sup>205</sup>. Это неотъемлемая часть общекультурных знаний, сродни «языковой грамотности», «компьютерной грамотности», «элементарной математической грамотности».

Финансово грамотный человек обладает важнейшими компетенциями:

1. *Ведение письменного учета всех своих (семейных) доходов и расходов*, беря в расчёт абсолютно все источники дохода (заработная плата, пособия, подарки, премии и т.д.) и все, даже самые незначительные, расходы.

2. *Составление финансового плана на год или более длительный период времени*. Личное финансовое планирование базируется на текущих доходах и расходах, а также учитывает финансовые цели разного масштаба: отпуск, оплата обучения, улучшение жилищных условий, затраты на здоровье и т.д.

3. *Владение информацией о различных финансовых инструментах*. Это вовсе не значит, что финансово грамотный человек обязан досконально знать абсолютно все существующие на рынке финансовые услуги, но он должен отказываться от использования тех, которые ему непонятны.

4. *Жизнь по средствам как основной принцип финансовой стабильности*. Это значит, что финансово грамотный человек не берёт кредиты на текущие расходы и нужды, такие как продукты питания, бытовая техника, отдых и т.д. Вместо этого при дефиците в семейном (личном) бюджете он пересматривает статьи расходов, урезая или вовсе отказываясь от некоторых из них.

5. *Формирование резерва или финансовой подушки безопасности*. На случай непредвиденных крупных расходов или в ситуации лишения основного источника дохода у человека должен быть резерв, равный минимум трем месячным доходам.

6. *Анализ предложений перед покупкой*. Финансово грамотный человек постарается выбрать и приобрести тот товар или услугу, которая окажется для

---

<sup>205</sup> Материалы из Контракта № FEFLP/FGI-4-1-5 «Просветительские и информационные материалы по финансовой грамотности (для работы с лицами пенсионного возраста, инвалидами)», вторая редакция от 12 марта 2018 года, стр. 3 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Korotkaya%20versiya%20uchebnogo%20posobiya%20dlya%20pensionerov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Korotkaya%20versiya%20uchebnogo%20posobiya%20dlya%20pensionerov.docx)

него наиболее выгодной. Также речь идет об отказе от приобретения дорогостоящих товаров в пользу аренды (например, техники).

*7. Налоговая грамотность* — исполнение обязанностей налогоплательщика, знание своих прав, владение актуальной информацией о налогах, налоговых льготах, вычетах. Финансово грамотный человек не допускает сокрытия источников дохода, несвоевременную уплату налогов и иные неправомерные действия.

*8. Знание своих прав потребителя финансовых услуг* и умение их отстаивать в случае ущемления.

Очевидно, что осознанное финансово грамотное поведение — это ключ к росту уровня благосостояния и качества жизни даже в отсутствии постоянного роста дохода. Умение грамотно распределять свои ресурсы и здраво оценивать свои возможности – вот что делает финансово грамотных людей менее уязвимыми.

## **§ 16.2 Приоритетные знания, умения и установки для финансово уязвимых категорий граждан**

В контексте разговора о росте финансовой грамотности граждан нашей страны отдельное и весьма пристальное внимание уделяется теме повышения финансовой грамотности маломобильных, финансово уязвимых категорий населения, таких как лица пенсионного возраста и лица с ограниченными возможностями.

Финансовая уязвимость связана с несколькими аспектами:

- ✓ В первую очередь, это невысокий уровень дохода, который часто формируется только за счет пенсий и (или) социальных пособий.
- ✓ В связи с психологическими особенностями данных групп населения, недостаточной информированностью и социальной активностью, уровень их финансовой грамотности весьма низок.

- ✓ Низкая вовлеченность в финансовый сектор экономики за счет отсутствия навыка или возможности использования финансовых услуг.
- ✓ Частая недоступность самих финансовых услуг.

Банк России сформировал перечень из пяти факторов, определяющих понятие «доступность финансовых услуг»:<sup>206</sup>

- 1) физическая доступность для физически ограниченных граждан (формирование безбарьерной среды);
- 2) доступность интерфейса и наличие доступа к цифровой информации;
- 3) адекватное отношение сотрудников финансовых учреждений к потребителям с ограниченными возможностями;
- 4) понимание потребителями сути финансовых услуг и рисков;
- 5) оптимальная стоимость финансовых услуг.

Активная просветительская деятельность должна помочь сформировать важнейшие знания, умения и навыки у финансово уязвимых граждан:

- понимание устройства системы финансовых услуг, структуры и инфраструктуры финансового рынка в целом;
- осознание как возможностей, так и рисков финансовых услуг и продуктов;
- овладение навыками самостоятельного принятия взвешенных финансовых решений;
- умение распознавать недобросовестные намерения и действия со стороны поставщиков финансовых услуг;
- знание основных видов финансового мошенничества;
- владение конкретными навыками защиты прав потребителя финансовых услуг;
- умение оценивать и выбирать различные финансовые услуги;

---

206 «План мероприятий» («дорожная карта») повышения доступности услуг финансовых организаций для людей инвалидной, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017-2019 годы», утвержденный Банком России 05.07.2017 №ПМ-01-59/31.

- освоение навыков безопасного пользования картой, банкоматом, платежными онлайн сервисами;
- стремление к саморазвитию и самообучению в экономической, правовой и финансовой областях;
- использование информационных и электронных ресурсов не только с целью получения информации, но и для получения финансовых услуг;
- знание максимально объективных и достоверных ресурсов и источников финансовой информации;
- критическое отношение к рекламным материалам.

Таким образом, мы видим, что основные навыки и знания, необходимые для формирования финансово грамотного поведения у лиц с ограниченными возможностями и пенсионеров будут находиться в сфере финансовой безопасности, защиты прав потребителей и общих в сфере экономики и финансового рынка.

### **§ 16.3 Особенности состава личностных компетенций, повышающих уровень финансовой грамотности лиц пожилого возраста**

Выше были указаны основные компетенции финансово грамотного человека. Во многом они относятся к активным, трудоспособным гражданам, которые могут контролировать и повышать уровень своего благосостояния, быстро реагировать на меняющиеся экономические условия, относительно легко приспосабливаться к ним. Когда же речь идет о пожилом населении, необходимо сначала сформировать понимание образа жизни и особенностей мышления этой категории граждан.

1. *Финансовая уязвимость, связанная с прекращением трудовой деятельности.* Безусловно, нередки случаи, когда пенсионеры продолжают активно трудиться, сохраняя высокий уровень финансовой вовлеченности. Однако согласно статистике, денежный доход лиц пенсионного возраста в



России, как правило, один из самых низких в сравнении с представителями других возрастных групп в том же регионе.

2. *Социальные и психологические особенности, связанные с процессом старения*, обуславливают ощущение дискомфорта от пользования даже привычными услугами, такими как оплата ЖКХ, телефона, получение пенсии.

3. *Специфические поведенческие реакции, связанные с накопленным жизненным опытом*, который, с одной стороны, должен способствовать решению сложных проблем, а, с другой, формирует жесткий каркас привычек, стереотипов, отчужденности и неготовности воспринимать новое.

4. Часто пенсионеры старшего возраста испытывают *недостаток общения и внимания*, поэтому походы в банк и иные учреждения воспринимаются как важный источник социального контакта.

5. «Важной особенностью пожилого возраста является уменьшение внимания к важным деталям, неспособность сконцентрировать внимание на ключевых моментах какого-либо многоэтапного процесса. Также характерно нежелание уделять время анализу ситуации, особенно, если это требует необходимости погружения в детали процесса. Появляется желание скорее завершить какое-либо непонятное действие с непонятными, непредсказуемыми пожилому человеку последствиями».<sup>207</sup>

6. *Изменение характера, проявление таких черт как обидчивость, консерватизм*. При этом растет внушаемость и доверчивость, что приводит к тому, что именно пенсионеры становятся частой мишенью мошенников.

7. Часто *ограниченность физических возможностей*.

Исходя из всего выше перечисленного, возможно выделить следующие базовые компетенции, навыки, знания, которые повысят уровень финансовой грамотности и вовлеченности лиц пожилого возраста.

---

<sup>207</sup> Материалы из контракта № FEFLP/FGI-4-1-5, Учебное пособие «Основы финансовой грамотности и методы финансового просвещения лиц пенсионного возраста, инвалидов» (вторая редакция) 2018, стр. 230 — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Uchebnoe%20posobie%20dlya%20pensionerov.docx)

### **Компетенции в области финансовой безопасности:<sup>208</sup>**

- понимание и умение оценивать степень финансовых рисков финансовых продуктов и услуг;
- знание основных видов мошеннических действий;
- понимание того, что деньги необходимо хранить в надежном месте, а не дома;
- овладение навыками безопасности, в том числе при пользовании банкоматом, совершении покупок в интернете и т.д.;
- нацеленность на развитие критического мышления по отношению к рекламным материалам.

### **Компетенции в области защиты прав потребителей:**

- знать, что потребитель должен рассчитывать на качественное оказание услуг;
- знать права и обязанности потребителя финансовых услуг;
- знать, куда обратиться за консультацией или разъяснением;
- знать куда и в каких ситуациях жаловаться, уметь составлять жалобы;
- уметь читать договоры с финансовыми организациями, быть внимательными с любыми документами, требующими подписи;
- уметь разбираться в квитанциях, чеках и платежных документах;
- уметь находить финансовую информацию и понимать ее назначение;
- проявлять активность в отстаивании своих прав.

### **Компетенции в области общих знаний финансов и экономики:**

- знать экономическую обстановку в стране;
- иметь общее представление о финансовых институтах;
- знать, какое влияние на личные финансы оказывает инфляция;

---

208 Рамка финансовой компетентности взрослого населения на сайте Минфина России: [https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/06/main/Ramka\\_kompetentsii\\_vzroslogo\\_naseleniya.pdf](https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/06/main/Ramka_kompetentsii_vzroslogo_naseleniya.pdf)

- понимать, что наличные деньги — далеко не единственная форма оплаты товаров и услуг, различать формы денег;
- понимать, что валютные курсы и процентные ставки не постоянны и меняются во времени, уметь переводить стоимость валюты;
- знать о некоторых финансовых документах (выписка с банковского счета), услугах банкомата, кредитных картах, уметь обращаться с основными из них;
- осознавать ответственность за принятие финансовых решений;
- обладать мотивацией для повышения собственного уровня финансовой грамотности.

#### **§ 16.4 Значимые компетенции для повышения уровня финансовой грамотности лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Лица с ограниченными возможностями здоровья часто оказываются в ситуации социальной и финансовой изоляции. Именно поэтому повышение уровня их финансовой грамотности и развитие соответствующих компетенций позволит многим из них стать наиболее финансово вовлеченными. Безусловно, развитие информационных технологий в финансовом секторе, создание специальных и адаптированных мобильных приложений, и в целом автоматизация большинства финансовых услуг для многих людей с инвалидностью становится существенной поддержкой. В отличие от пенсионеров, которые испытывают затруднения в работе с цифровыми форматами, многие из людей с ограничениями по здоровью воспринимают глобальную сеть и ее возможности, как окно в реальность.

Сначала рассмотрим особенности образа жизни разных групп лиц с инвалидностью и сложности, с которыми они сталкиваются при использовании финансовых услуг. Исходя из этого, будет понятно, какие компетенции будут способствовать росту их финансовой грамотности.

1. Для лиц с нарушением зрения характерны такие социально-психологические особенности как потребность в сопровождении в силу

недостаточной адаптации к самостоятельной жизни, неравное распределение возможностей и активности между разными сферами жизни, работа на специализированных предприятиях, как следствие, стабильный доход, получение информации из специализированных медиа.

При использовании финансовых услуг инвалиды по зрению часто сталкиваются с такими трудностями как невозможность прочтения и подписания договоров на предоставление услуг, не всегда достаточный уровень адаптации сайтов финансовых компаний, трудности при идентификации и пользовании банковской картой.

2. *Люди с нарушением слуха* испытывают постоянную необходимость преодолевать коммуникационные барьеры, в общении используют визуальный канал, активно пользуются цифровыми возможностями, часто чрезмерно доверчивы, а люди, которые стараются разобраться в речи глухого, автоматически вызывают симпатию.

Проблемы, которые возникают у слабослышащих людей при обращении за финансовыми услугами можно свести к нескольким основным: отсутствие сурдопереводчиков в отделениях банков и иных финансовых организациях, а рядовой персонал часто не умеет пользоваться специализированным оборудованием, недоступность телефонного канала связи в случае необходимости подтверждения банковских операций через колл-центр.

3. *Лица с нарушением опорно-двигательного аппарата* чаще всего сталкиваются со сложностями физического характера при использовании транспорта, входе в здание, заполнении бумаг; образу жизни таких групп населения соответствует низкая включенность в стандартные потребительские модели и социальные институты, а визуальные отличия часто привлекают излишнее внимание и вызывают сочувствие у окружающих.

При обращении за финансовыми услугами люди с опорно-двигательными нарушениями сталкиваются с отсутствием актуальной информации об отделениях банков, приспособленных для людей с ограниченными возможностями; часто возникают сложности при взаимодействии с

банкоматами, сейфовыми ячейками, расположенными в подвалах и тому подобные.

4. *Лица с ментальными нарушениями*<sup>209</sup> — отдельно стоящая и очень значимая категория, которая испытывает не только физический дискомфорт при необходимости пользования финансовыми услугами. Большинство из них – люди пожилого возраста с деменцией,<sup>210</sup> нуждающиеся в сопровождении и постоянной помощи доверенных лиц, слишком часто становятся объектами мошеннических действий.

К сожалению, люди данной категории часто испытывают стресс от открытых пространств и скопления людей, что превращает рядовой поход в финансовую организацию в настоящее испытание. Новые финансовые сервисы и услуги также оказываются непонятыми из-за отсутствия простых пошаговых инструкций, а времени, отведенного на обслуживание одного клиента, недостаточно для обслуживания лица с ограниченными возможностями здоровья.

Как и для пенсионеров, основные компетенции, повышающие уровень финансовой грамотности лиц с ограниченными возможностями, будут лежать в областях финансовой безопасности, защиты прав потребителей и общих знаний экономики и финансов. Однако стоит добавить еще несколько пунктов, актуальных для молодых, работающих и/или активных представителей маломобильных групп населения.

#### **Компетенции в области личных сбережений:<sup>211</sup>**

- понимать необходимость аккумулировать сбережения;
- осознавать, что сбережения могут приносить доход;

---

<sup>209</sup> Ментальные нарушения — тяжелые нарушения психического развития, при которых, прежде всего, страдает способность к социальному взаимодействию.

<sup>210</sup> Деменция (лат. dementia, «безумие») — приобретенное слабоумие, прогрессирующее снижение познавательной деятельности с полной или частичной утратой ранее полученных знаний и навыков, затруднением или невозможностью приобретения новых.

<sup>211</sup> Рамка финансовой компетентности взрослого населения на сайте Минфина России: [https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/06/main/Ramka\\_kompetentsii\\_vzroslogo\\_naseleniya.pdf](https://www.minfin.ru/common/upload/library/2015/06/main/Ramka_kompetentsii_vzroslogo_naseleniya.pdf)

- осознавать риски хранения сбережений в наличной форме дома, понимать принцип хранения денег на счету в банке;
- знать о государственной системе страхования вкладов;
- иметь представление о различных способах сбережения и сберегательных продуктах;
- знать, куда обратиться за консультацией по вопросам сбережений;
- уметь пользоваться сберегательной книжкой;
- уметь читать договор банковского обслуживания по вкладу, банковские выписки, чеки и иные документы.

#### **Компетенции в области финансового планирования:**

- понимать необходимость планирования собственных доходов и расходов, осознавать различия регулярных и нерегулярных источников дохода;
- уметь различать краткосрочные и долгосрочные потребности и выявлять приоритеты;
- иметь общее представление о налогах, налоговых льготах и вычетах;
- уметь подавать декларации по льготам в налоговые органы;
- критически относиться к рекламным материалам финансовых услуг.

#### **Компетенции в области кредитования:**

- знать, что такое кредит и почему он выдается под проценты;
- понимать условия кредитования;
- знать выгоды и риски, связанные с разными способами кредитования;
- знать, что такое полная стоимость кредита, уметь оценивать материальные возможности возврата кредита;
- знать, что такое кредитная история и почему за ней надо следить;
- понимать, к чему может привести несоблюдение кредитных обязательств, осознавать ответственность за обслуживание своих долгов;
- осознавать мотивы и цели получения кредита.

## **§ 16.5 Методы ведения консультационной, информационной и разъяснительной работы**

Начиная с 2011 года, наша страна системно реализует государственную политику в сфере повышения финансовой компетентности населения.<sup>212</sup> За эти годы произошло немало позитивных сдвигов, как в работе финансовых учреждений, так и в самом сознании потребителей финансовых услуг.

Тем не менее, наличие дефицита соответствующих финансово-экономических знаний и навыков у граждан все еще остро ощущается. Благодаря большим возможностям государственных систем образования, пенсионного обеспечения и социальной защиты повышение уровня финансовой грамотности возможно за счет ведения активной разъяснительной, консультационной и информационной работы.

**1. Проведение личных консультаций** на местах пользования финансовыми услугами, а также в органах социальной защиты: банках, многофункциональных центрах (МФЦ), территориальных органах Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР) и других организациях. Грамотное разъяснение сути услуг, текущего состояния дел клиента, эмпатичное отношение к маломобильным категориям граждан, умение спокойно и подробно разъяснить суть интересующего вопроса однозначно способствует усвоению и эффективному использованию новой информации.

**2. Создание программ обучения и педагогических материалов.** На текущий момент в рамках стратегии повышения финансовой грамотности.<sup>213</sup> Подготовлены и внедрены учебные пособия и материалы для учащихся 2-4, 5-7, 8-9, 10-11 классов, причем для старшеклассников созданы учебники не только для базового профиля, но и для специализированного. Учебник для

---

212Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ»

213Стратегия повышения финансовой грамотности  
<https://www.minfin.ru/ru/om/fingram/directions/strategy/>

студентов вузов неэкономических специальностей создан и находится в общем доступе в сети Интернет<sup>214</sup>.

### **3. Снабжение печатными просветительскими материалами на местах.**

Речь идет о распространении наглядных информационных материалов (брошюры, листовки, посвященные финансовым услугам и инструментам, методам их получения) в местах оказания финансовых услуг. Наиболее эффективным способом усвоения информации считается визуальный. Иллюстрации и инфографика должны быть информативными, тексты и фразы — содержательными, но не перегруженными, с описанием конкретных жизненных ситуаций.

**4. Регулярные рассылки по почте** являются также серьезным каналом информирования граждан о текущих состояниях их дел, а также об изменениях законодательства, порядке предоставления отчетности и т.д. Уместно упомянуть успешный опыт информирования ПФР посредством почтовой рассылки.

Начиная с 2003 года, ПФР регулярно, в течение нескольких лет уведомлял население о состоянии индивидуальных лицевых счетов, страховых взносах, размере будущей пенсии, что, по мнению специалистов, должно было мотивировать работающих граждан более внимательно следить за текущим финансовым поведением. Востребованность извещений ПФР обусловлена их актуальностью и доступной формой, экономией времени.

**5. Организация и проведение групповых обучающих занятий и семинаров в местах скопления целевой аудитории.** Для проведения подобных занятий возможно задействовать:

- учреждения стационарного социального обслуживания (дома престарелых, интернаты для лиц с ограниченными возможностями здоровья и тому подобное);
- пансионаты или реабилитационные центры временного пребывания;

---

214 Учебное пособие по финансовой грамотности <https://finuch.ru>



- МФЦ;
- клубные учреждения, предоставляющие возможность досуга;
- общественные организации (советы ветеранов, общества лиц с инвалидностью);
- отделения банков и почтовые отделения.

**6. Проведение открытых просветительских мероприятий.** Начиная с 2014 года каждую весну во всех регионах страны, проходят недели финансовой грамотности для детей и молодежи, а осенью – недели сбережений для взрослого населения<sup>215</sup>. В рамках этих масштабных мероприятий проводятся просветительские активности, в том числе финансовые игры-квесты для детей и молодежи, большие семейные фестивали с лекциями, викторинами, индивидуальными консультациями и командными соревнованиями.

**7. Онлайн обучение:** вебинары, видеоуроки, онлайн конференции, онлайн консультации. Например, в рамках ежегодных Всероссийских недель финансовой грамотности создана открытая онлайн программа повышения финансовой грамотности.<sup>216</sup>

**8. Создание, развитие, популяризация информационных ресурсов и электронных библиотек,** где можно найти исчерпывающую информацию. В онлайн-библиотеке ресурса «Ваши финансы» содержится большое количество материалов разного объема и для разных групп населения, посвященных вопросам повышения финансовой грамотности.<sup>217</sup>

**9. Создание обучающих, игровых мобильных приложений.** На данный момент в магазинах приложений размещены бесплатные приложения: социальная игра для начальной и средней школы «Финзнайка», электронный справочник по финансовой грамотности «Финсовет», онлайн сервис для управления личными финансами для детей и подростков «Монеткины».

---

215Региональные финансовые семейные фестивали: <http://finfest.tilda.ws/>

216Всероссийская неделя сбережений: <http://course.ncfg.ru/enter.asp>

217Архив материалов на сайте «Ваши финансы»: <https://vashifinancy.ru/library>

## **10. Работа с федеральными, региональными и местными СМИ:**

публикации в прессе, выступление финансовых специалистов на ТВ и радио, проведение пресс-конференций для СМИ, популяризация темы финансовой грамотности в авторитетных печатных и Интернет-источниках.

### **§ 16.6 Сочетание теоретических (лекционных) и практических занятий при проведении просветительских мероприятий**

Лекционные занятия традиционно считаются одним из самых эффективных способов донесения теоретической информации до аудитории.

Основные требования к лекционным занятиям и материалу:

- научность и информативность;
- доказательность и аргументированность;
- присутствие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, историй из жизни;
- эмоциональная форма подачи материала;
- взаимодействие с аудиторией, активизация мышления слушателей, постановка вопросов на размышление;
- четкая структурированность и логика изложения;
- изложение ясным и понятным языком;
- разъяснение и повторение основных терминов;
- использование дидактических материалов (презентации, видео и т.д.).

Безусловно, для достижения наилучшего результата теоретические занятия должны быть подкреплены практикой. Здесь идет речь о таких сугубо практических занятиях, как решение финансовых задач и практика работы с финансовыми инструментами (составление семейного бюджета, учет расходов и доходов, накоплений, сбережений, открытие банковских счетов и т.д.), решение тестов и олимпиад. Еще одним важным моментом является обучение пользованию, например, банкоматом. Такие занятия особенно актуальны для пенсионеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## **§ 16.7 Использование интерактивных подходов при проведении просветительских мероприятий**

Интерактивные методики предполагают совместную деятельность по заданным правилам, в ходе которой обучающиеся в игровой, диалоговой, дискуссионной и других формах активного взаимодействия осваивают и закрепляют новый материал. Интерактивный формат предполагает тесный контакт обучающихся друг с другом и с педагогом (как в реальности, так и онлайн): каждый участник вносит свой вклад, ощущает атмосферу сотрудничества. Такой подход к просветительской деятельности очень подходит современным детям и молодому населению, позволяя активно вовлекаться в процесс освоения новых знаний, который становится азартным.

В качестве примеров можно привести следующие интерактивные формы: работа в парах (обсуждение, анализ работы партнера) и в малых группах (когда включается коллективный разум для решения сложной проблемы), сменные тройки (состав из трех человек, который меняется от задания к заданию), мозговой штурм, деловая игра и другие.

Для успешной реализации интерактивных методов важно соблюдение следующих условий:

- создание дружелюбной атмосферы диалога и открытости;
- организация пространства взаимодействия, важно обеспечить контакт глаз, мимики и жестов;
- применение информационно-коммуникационных средств для повышения наглядности;
- наличие совместной деятельности, общая задача.

Среди проектов, реализуемых в рамках Стратегии по повышению финансовой грамотности, отдельно хочется выделить всероссийский онлайн-квест «Финансовый детектив», который проводится дважды в год. Квест проходит в формате детективного расследования, где главная задача участника — разгадать загадки квеста. Например, провести расследование и узнать, куда

делись накопления семьи, или разоблачить мошенников. Коммуникации участников происходят на специальной Интернет-платформе. В ходе игры участники анализируют реальные сайты организаций и игровые документы, переписываются с игровыми персонажами, сопоставляют факты и выполняют расчеты.

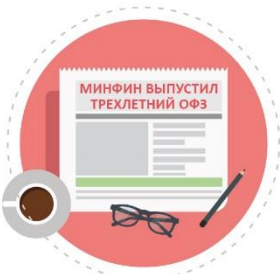
## ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЙ ЧЕЛОВЕК



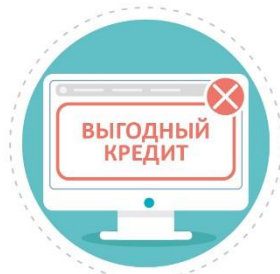
**1** Ведёт письменный учет всех своих (семейных) доходов и расходов.



**2** Составляет финансовый план на год или больше.



**3** Разбирается в различных финансовых инструментах



**4** Живет по средствам и не берет кредиты на текущие расходы.

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТА



**5** Имеет финансовую подушку безопасности.



**6** Сравнивает разные предложения перед покупкой.



**7** Разбирается в налогообложении.



**8** Знает своих права и умеет их отстаивать.

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЙ ПЕНСИОНЕР

### ОБЕСПЕЧИВАЕТ СВОЮ ФИНАНСОВУЮ БЕЗОПАСНОСТЬ

- ✓ - оценивает риски финансовых услуг
- ✓ - знает о видах мошенничества
- ✓ - хранит деньги в надёжном месте
- ✓ - уверенно пользуется картой как в банкомате, так и в Интернете
- ✓ - подвергает рекламу сомнению

### ЗАЩИЩАЕТ СВОИ ПРАВА

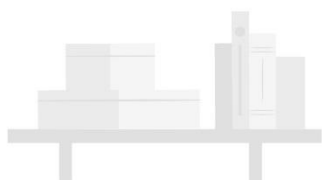
- ✓ - знает свои права как потребителя
- ✓ - умеет читать договоры
- ✓ - умеет проверять информацию в надёжных источниках
- ✓ - знает, с кем проконсультироваться и куда пожаловаться
- ✓ - готов активно отстаивать свои права



### РАЗБИРАЕТСЯ В ЭКОНОМИКЕ И ФИНАНСАХ

- ✓ - знает об экономической обстановке в стране и мире
- ✓ - знает, как устроены финансовые организации и услуги
- ✓ - умеет пользоваться современными платежными средствами
- ✓ - готов отвечать за свои финансовые решения
- ✓ - повышает свою финансовую грамотность

## ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫЙ ЧЕЛОВЕК С ОВЗ

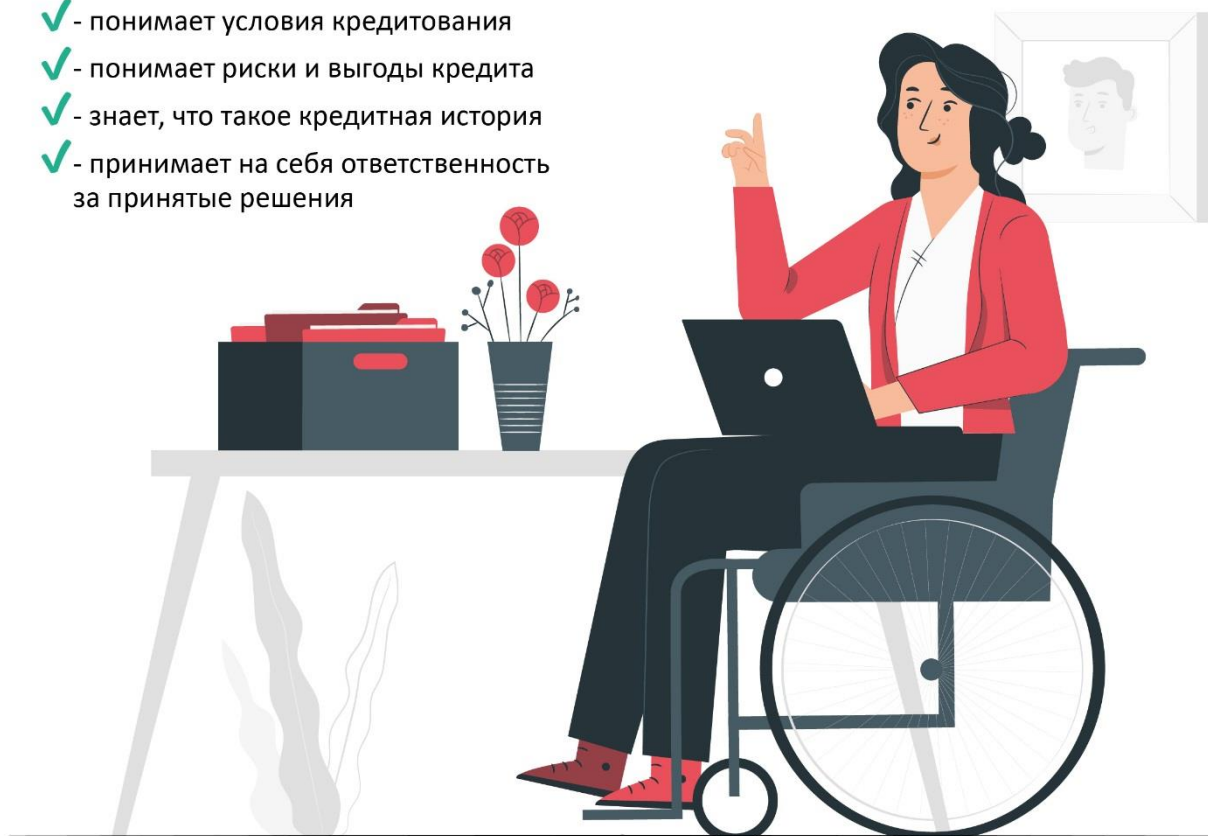


### РАЗБИРАЕТСЯ В КРЕДИТОВАНИИ

- ✓ - знает, что такое кредит
- ✓ - понимает условия кредитования
- ✓ - понимает риски и выгоды кредита
- ✓ - знает, что такое кредитная история
- ✓ - принимает на себя ответственность за принятые решения

### УМЕЕТ СБЕРЕГАТЬ

- ✓ - понимает, что нужно делать сбережения
- ✓ - знает, что хранить деньги дома рискованно
- ✓ - умеет получать доход от накоплений
- ✓ - знает, что такое вклад и как он защищен
- ✓ - знает, куда обратиться за консультацией



### ПЛАНИРУЕТ СВОИ ДОХОДЫ И РАСХОДЫ

- ✓ - понимает, зачем нужен финансовый план
- ✓ - умеет расставлять приоритеты
- ✓ - разбирается в налогах и льготах
- ✓ - подвергает рекламу сомнению

## **Основные выводы**

1. *Компетенции, характерные для финансово грамотного человека:*
  - *ведение письменного учета всех своих (семейных) доходов и расходов;*
  - *составление финансового плана на год или более длительный период времени;*
  - *владение информацией о различных финансовых инструментах;*
  - *жизнь по средствам как основной принцип финансовой стабильности;*
  - *формирование резерва или финансовой подушки безопасности;*
  - *анализ предложений перед покупкой;*
  - *налоговая грамотность;*
  - *знание своих прав потребителя финансовых услуг и умение их отстаивать.*
2. *Отдельное и весьма пристальное внимание уделяется теме повышения финансовой грамотности маломобильных, финансово уязвимых категорий населения, таких как лица пенсионного возраста и лица с ограниченными возможностями. Финансовая уязвимость связана с такими аспектами, как невысокий уровень дохода, недостаточной информированностью и социальной активностью, отсутствие навыка или возможности использования финансовых услуг и недоступность самих финансовых услуг.*
3. *Основные компетенции финансово грамотного человека во многом относятся к активному, трудоспособному населению, способному контролировать и повышать уровень своего благосостояния, быстро реагировать на меняющиеся экономические условия, относительно легко приспосабливаться к ним.*
4. *Основные навыки и знания, необходимые для формирования финансово грамотного поведения у лиц с ограниченными*



возможностями и пенсионеров находятся в сфере финансовой безопасности, защиты прав потребителей и общих знаний экономики и функционирования финансового рынка.

5. Лица с ограниченными возможностями здоровья часто оказываются в ситуации социальной и финансовой изоляции. Именно поэтому повышение уровня их финансовой грамотности и развитие соответствующих компетенций позволит многим из них стать наиболее финансово вовлеченными. Развитие информационных технологий в финансовом секторе, создание специальных и адаптированных мобильных приложений и автоматизация большинства финансовых услуг для многих людей с инвалидностью становится существенной поддержкой.
6. Благодаря большим возможностям государственных систем образования, пенсионного обеспечения и социальной защиты, повышение уровня финансовой грамотности возможно за счет ведения активной разъяснительной, консультационной и информационной работы.
7. Лекционные занятия традиционно считаются одним из самых эффективных способов донесения теоретической информации до аудитории. Для достижения наилучшего результата теоретические занятия должны быть подкреплены практикой, а именно решением финансовых задач, составлением семейного бюджета, учетом расходов и доходов, решением тестов и олимпиад, обучением пользованию банкоматом.
8. Интерактивные методики предполагают совместную деятельность по заданным правилам, в ходе которой обучающиеся в игровой, диалоговой, дискуссионной и других формах активного взаимодействия осваивают и закрепляют новый материал. Интерактивный формат предполагает тесный контакт обучающихся друг с другом и с педагогом (как в реальности, так и

онлайн): каждый участник вносит свой вклад, ощущает атмосферу сотрудничества.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какими основными компетенциями обладает финансово грамотный человек? Какое, на ваш взгляд, поведение не будет соответствовать критериям финансовой грамотности.
2. Формированию каких важнейших знаний, умений и навыков у финансово уязвимых граждан должна способствовать активная просветительская работа в сфере повышения уровня финансовой грамотности?
3. Сформируйте перечень компетенций, необходимых для повышения уровня финансовой грамотности лиц пожилого возраста
4. Какие личностные компетенции необходимы людям с ограниченными возможностями здоровья для повышения уровня финансовой грамотности?
5. Перечислите основные методы ведения консультационной, информационной и разъяснительной работы.

## **Глава 17. Основные принципы, правовые и этические аспекты консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы по вопросам финансовой грамотности, защите прав потребителей финансовых услуг**

*В данной главе даны рекомендации по ведению просветительской работы в сфере финансового просвещения, которые помогают доносить информацию качественно, этично и с соблюдением норм законодательства.*

*Первый параграф содержит перечень ключевых принципов финансового просвещения населения и требования, предъявляемые к информационному наполнению мероприятий по повышению финансовой грамотности.*

*Во втором параграфе раскрыты законодательные ограничения, наложенные на распространение информации о финансовых услугах и продуктах. Их знание и соблюдение позволяет вести просветительскую работу с соблюдением норм российского законодательства.*

*В третьем параграфе описаны требования, предъявляемые к личным и профессиональным компетенциям лица, проводящего мероприятия в сфере финансового просвещения.*

*Четвертый параграф посвящен этическим основам работы с населением в сфере финансовой грамотности. Параграф вводит такое понятие как «кодекс этики» и раскрывает основные положения кодексов этики различных учреждений, работающих в сфере социальной защиты населения.*

### **§ 17.1 Принципы ведения работы с населением по вопросам финансовой грамотности, защиты прав потребителей финансовых услуг**

Информационная и консультационная работа с населением по вопросам финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг должна быть регламентированной и соответствовать жестким критериям.

Однако прежде чем перечислять эти критерии, сформулируем общее понимание того, какую миссию несет лицо, осуществляющее просветительскую работу в области финансовой грамотности.

Сотрудники органов социальной защиты и организаций пенсионного обеспечения, сотрудники МФЦ и иных учреждений не должны выполнять функции финансовых советников, консультантов в области инвестиций и личных финансов. Они должны воздерживаться от прямых рекомендаций по выбору тех или иных услуг, не склонять к приобретению услуг определенных поставщиков и так далее. Задача консультационной, информационной, просветительской деятельности в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей сводится к тому, чтобы в процессе коммуникации с гражданами дать им правильные ориентиры в отношении основных финансовых вопросов, научить работать с финансовой информацией.

В первую очередь, речь идет о формировании систематических знаний в области финансовых услуг, финансовых инструментов и способов их применения, о нормативно-правовых актах и законодательстве, конкретных способах защиты нарушенных прав потребителей финансовых услуг и т.д. Необходимо доходчиво разъяснять возникающие вопросы, осознанно относиться к подбору и предоставлению гражданам методических, разъяснительных, информационных материалов, не влиять на их выбор и не склонять к тем или иным решениям.

Таким образом, просветительская работа с населением по вопросам финансовой грамотности должна соответствовать следующим критериям:

✓ *Достоверность информации* и любых сведений, которые озвучивает консультант (лектор, специалист, сотрудник МФЦ, службы социальной защиты, ПФР). Только достоверная информация помогает составить адекватную финансовую картину и принять взвешенные и рациональные решения.

✓ *Актуальность*. Вся информация, транслируемая населению, должна быть значимой и актуальной на данный момент, ни в коем случае не

устаревшей. Принимая во внимание, насколько динамично в России меняется, расширяется и дополняется законодательство, эта задача становится особенно важной.

✓ *Доступность.* Просветительская деятельность в целом должна быть доступна всем категориям граждан нашей страны, а, значит, точек доступа к ней должно становиться все больше. Критерий доступности также может применяться и к распространяемой информации, ведь она должна быть понятной, простой, разбитой на смысловые блоки, подготовленной для дальнейшего использования.

✓ *Полезность, ценность информации.* Информация должна строго соответствовать конкретному запросу или контексту, ее полезность будет оценена, в конечном итоге, по тому, какие практические задачи она способна решить.

✓ *Полнота.* Информацию можно считать полной, если ее достаточно для понимания и принятия решения. Неполная информация может привести к неправильному пониманию ситуации и серьезным ошибкам.

✓ *Практико-ориентированность.* Практико-ориентированные технологии в целом помогают лучше осознавать ценность получаемых знаний и хорошо понимать контекст их применения в жизни. Подобный подход дает слушателям возможность убедиться в том, что новая информация позволит решать актуальные проблемы и задачи, а, значит, делать жизнь каждого более безопасной и удобной.

✓ *Отсутствие индивидуальных финансовых (инвестиционных) советов и рекламы финансовых услуг.* Беспристрастность – это важнейший критерий просветительской работы. Консультант не должен влиять на принимаемые человеком решения, склонять к приобретению тех или иных услуг у тех или иных организаций. Его задача формировать информационное поле и помогать ориентироваться в нем.

## **§ 17.2 Законодательные ограничения по оказанию услуг в области финансового консультирования (деятельность инвестиционного советника)**

Стоит сразу разделить понятия «проведение просветительской, разъяснительной, информационной, консультационной работы» и «финансовое консультирование». Деятельность финансовых советников, финансовых консультантов и инвестиционных советников заключается в содействии физическим и юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, семьям в выработке финансовых планов и инвестиционных стратегий, выборе конкретных финансовых инструментов для реализации стоящих перед ними задач. Просветительская же работа направлена на формирование знаний, умений, навыков в области финансовых услуг, личных финансов.

21 декабря 2018 года в силу вступили поправки в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг», определяющие новый вид профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг — инвестиционное консультирование.

Закон выделяет следующие критерии в отношении деятельности по финансовому консультированию:

1. Деятельностью по инвестиционному консультированию считается оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг и сделок с ними посредством предоставления индивидуальных консультаций.

2. Инвестиционное консультирование осуществляется строго на основании договора.

3. Услуги по инвестиционному консультированию может оказывать инвестиционный советник.

4. Инвестиционным советником может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.

5. Инвестиционные советники должны входить в Единый реестр инвестиционных советников, который ведёт Банк России, и обязаны вступить

в саморегулируемую организацию (СРО) инвестиционных советников в течение 6 месяцев после регистрации.

6. Банк России формирует правила ведения единого реестра инвестиционных советников, ведет его, предоставляет по запросу информацию заинтересованным лицам, размещает сведения из реестра в сети Интернет.

7. Для включения в реестр юридическое лицо или предприниматель должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом.

8. Банк России принимает решение о включении организации или индивидуального предпринимателя в реестр или об отказе во внесении сведений в него. Отказ обязательно должен быть мотивирован.

9. Основаниями для исключения сведений об инвестиционном советнике из единого реестра являются:

- заявление инвестиционного советника, поданное в Банк России;
- прекращение членства инвестиционного советника в соответствующей СРО;
- неоднократное нарушение инвестиционным советником при осуществлении профессиональной деятельности требований Федерального закона.

В конце 2019 года Банк России утвердил Базовый стандарт <sup>218</sup> деятельности инвестиционных советников. <sup>219</sup> Базовый стандарт устанавливает правила, которыми должны руководствоваться инвестиционные советники при осуществлении своей деятельности. Применение базового стандарта позволяет расширить и уточнить многие положения действующего законодательства, разъясняет аспекты деятельности инвестиционных советников и обеспечивает защиту интересов инвесторов. Контроль за

---

<sup>218</sup> Разработан на основании части 1 ст. 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

<sup>219</sup> Полный текст Базового стандарта на сайте НАУФОР: <https://naufor.ru/tree.asp?n=16044>

соблюдением стандарта будет обеспечиваться СРО в области инвестиционного консультирования.

На данный момент инвестиционных советников объединяют две саморегулируемые организации — Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) и Национальная финансовая ассоциация (СРО НФА).

Наиболее дискуссионным был вопрос о том, что именно нужно считать индивидуальной инвестиционной рекомендацией, а что информацией общего характера. Поэтому Базовый стандарт вводит следующие признаки индивидуальной инвестиционной рекомендации:

- информация в явном виде содержит сформулированную рекомендацию о совершении или не совершении клиентом сделок по приобретению, отчуждению или погашению определенных ценных бумаг или заключении договоров;
- информация сопровождается комментариями и оценками, указывающими на прямое соответствие сделок интересам клиента;
- информация содержит определенную или определяемую цену сделки с ценными бумагами или цену договоров.

Также в рамках Базового стандарта существует список, определяющий, какие данные не являются инвестиционной рекомендацией. Перечислять все пункты мы не будем, но основные отметим:

- информация, предоставляемая лицами, действующими сугубо в своих интересах или интересах третьих лиц, при предложении услуг/ценных бумаг/заключении договоров;
- общая информация о финансовом инструменте или комбинации финансовых инструментов, в том числе о его/их сути и характеристиках, а также результаты фундаментального или технического анализа;



- информация, содержащая результаты исследований, прогнозы, оценки в отношении финансовых инструментов, распространяемая путем публикации или рассылки;
- информация, предоставляемая клиенту в процессе обучения;
- информация о возможности или необходимости в силу закона или договора осуществлении выкупа ранее размещенных ценных бумаг;
- информация, предоставляемая в связи с оказанием услуг по созданию, реорганизации юридического лица, связанная с анализом деятельности этого лица.

Далеко не каждый разговор о деньгах подпадает под закон об оказании услуг по финансовому консультированию. Мы привели основные положения закона и Базового стандарта для формирования правильного понимания того, что есть профессиональная инвестиционная рекомендация, а что — информирование по финансовым вопросам. Лицам, ведущим просветительскую работу в области финансовой грамотности, необходимо владеть общим правовым контекстом, чтобы понимать, что можно говорить, а что нельзя, чтобы не нарушить закон.

### **§ 17.3 Профессиональные и личностные установки лица, осуществляющего консультационную, разъяснительную, информационную, просветительскую деятельность**

Лица, проводящие просветительскую работу, должны обладать определенными профессиональными и личностными компетенциями для того, чтобы оказывать услуги на высочайшем уровне и реализовывать миссию своей деятельности – повышать уровень финансовой грамотности населения. Для социально ограниченных, финансово исключенных категорий граждан профессиональные консультанты от государственных и иных структур могут стать настоящими проводниками в мир финансов и финансовых технологий. Именно поэтому к кадровому составу, работающему с населением в органах

социального обеспечения, ПФР, МФЦ предъявляются очень высокие требования.

Личностные установки и компетенции консультанта по финансовой грамотности:

- ✓ Способность понимать людей и работать с ними, проявлять уважительное отношение и терпимость, легкость в установлении и поддержке контакта, способность предвосхищать и здраво оценивать реакции собеседника.
- ✓ Интеллектуальная и эмоциональная зрелость, стабильность и уверенность в своих действиях, способность справляться с внешним давлением.
- ✓ Стрессоустойчивость, гибкость и адаптируемость к различным ситуациям.
- ✓ Этичность, честность, беспристрастность, объективность.
- ✓ Эмпатичность, искреннее желание помочь другому.
- ✓ Толерантность и уважительное отношение к представителям разных религиозных конфессий и культур.
- ✓ Физическое и умственное здоровье, способность переносить физические и психологические нагрузки.

Ниже перечислены профессиональные стремления и установки лиц, осуществляющих консультационную, разъяснительную, информационную деятельность:

- ✓ Глубокие профессиональные знания, способность быстро и компетентно давать информативные оценки, легко ориентироваться в своей области.
- ✓ Нацеленность на профессиональное развитие: постоянная актуализация знаний, навыков, повышение квалификации; саморазвитие и самообучение.
- ✓ Владение социальным контекстом, понимание того, с кем и как необходимо работать, выстраивать конструктивный диалог.

- ✓ Осознание границ своей компетентности, умение извлекать опыт из неудач.
- ✓ Грамотное изложение своих мыслей, как в письменной, так и в устной форме, умение правильно донести мысль, изложить сухую теорию наглядно и понятно, дать исчерпывающий ответ.
- ✓ Стремление к востребованности своего труда, совершенствованию своей профессии.
- ✓ Высокий уровень профессиональной идентичности – степень, до которой человек разделяет и глубоко усваивает нормы и ценности своей профессии.
- ✓ Строгое соответствие профессиональной деятельности законодательству, осознание приоритета прав и интересов граждан.

#### **§ 17.4 Учет при осуществлении деятельности норм Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, Кодекса этики и служебного поведения работника системы ПФР, кодексов этики и служебного поведения работников МФЦ**

Каждое государственное учреждение, работающее с населением (в том числе с самыми уязвимыми его слоями), имеет свой Кодекс этики и служебного поведения работников, который является основным документом, регулирующим действия персонала всех уровней ответственности.

Кодексы этики и служебного поведения есть у ПФР<sup>220</sup>, МФЦ<sup>221</sup>, органов социальной защиты<sup>222</sup>, каждый из которых представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и норм служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться всем сотрудникам всех подразделений.

Цель подобных документов состоит в установлении этических норм и правил служебного поведения для повышения эффективности выполнения профессиональной деятельности, обеспечения слаженности в работе сотрудников, развитии корпоративной культуры, повышении авторитета учреждения и его подразделений в глазах населения.

Каждый кодекс имеет свои особенности, но этическая часть у них очень близка.

Общие принципы и правила поведения во время исполнения своих обязанностей сотрудников органов социальной защиты, МФЦ, ПФР:

- ✓ Добросовестно и на высоком уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- ✓ Исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод гражданина определяют содержание и смысл деятельности сотрудников организации.
- ✓ Осуществлять свою деятельность строго в пределах полномочий учреждения.

---

<sup>220</sup> Постановление Правления ПФР от 20.08.2013 № 189п «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работника системы Пенсионного фонда Российской Федерации»: [http://www.pfrf.ru/branches/krim/info~anti\\_corruption/4208](http://www.pfrf.ru/branches/krim/info~anti_corruption/4208)

<sup>221</sup> В качестве примера приводится кодекс профессиональной этики работников ГКУ КО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный приказом директора ГКУ Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 23.12.2014 № 46 <https://mfc39.ru/about/Кодекс%20Этики.pdf>

<sup>222</sup> Приказ Минтруда России от 31.12.2013 № 792 "Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания" <https://www.aksp.ru/upload/iblock/ef0/kodeks.pdf>

- ✓ Не оказывать предпочтение каким-либо профессиональным или социальным группам, не поддаваться влиянию со стороны должностных лиц и административному давлению.
- ✓ Соблюдать принципы социальной справедливости.
- ✓ Соблюдать беспристрастность и нейтральность.
- ✓ Избегать резких и некорректных высказываний либо действий, способных очернить репутацию организации.
- ✓ Исключать действия, связанные с любым личным интересом, препятствующим добросовестному исполнению должностных обязанностей.
- ✓ Проявлять корректность и внимательность при общении с гражданами.
- ✓ Проявлять терпимость и уважение к традициям и обычаям разных национальностей и народностей, их вероисповеданию, культуре и т.д.
- ✓ Уважать права клиентов, уважать и защищать честь и достоинство граждан Российской Федерации.
- ✓ Соблюдать конфиденциальность информации.
- ✓ Нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

Стоит отметить, что сотрудники органов социальной защиты, МФЦ, ПФР несут ответственность за несоблюдение установленных правил: от дисциплинарных взысканий (понижение в должности, штрафы, выговор и т.д.) и вплоть до административной, уголовной, гражданско-правовой ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, Кодексы этики и служебного поведения сотрудников органов социальной защиты, ПФР и МФЦ служат основой для формирования должной морали внутри обозначенных государственных организаций, а также выступают инструментом регулирования и формирования общественного сознания.

# КОДЕКС ЭТИКИ



## ОБЯЗЫВАЕТ



Добросовестно исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования законодательства



## ЗАПРЕЩАЕТ



Поддаваться влиянию со стороны должностных лиц и административному давлению



Осуществлять свою деятельность строго в пределах полномочий учреждения



Оказывать предпочтение каким-либо профессиональным или социальным группам



Проявлять корректность и внимательность при общении с гражданами



Допускать резкие и некорректные высказывания либо действия, способные очернить репутацию организации



Соблюдать беспристрастность и нейтральность



Совершать действия, связанные с любым личным интересом, препятствующим добросовестному исполнению должностных обязанностей



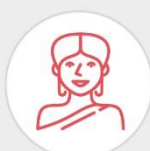
Уважать права клиентов



Разглашать конфиденциальную информацию



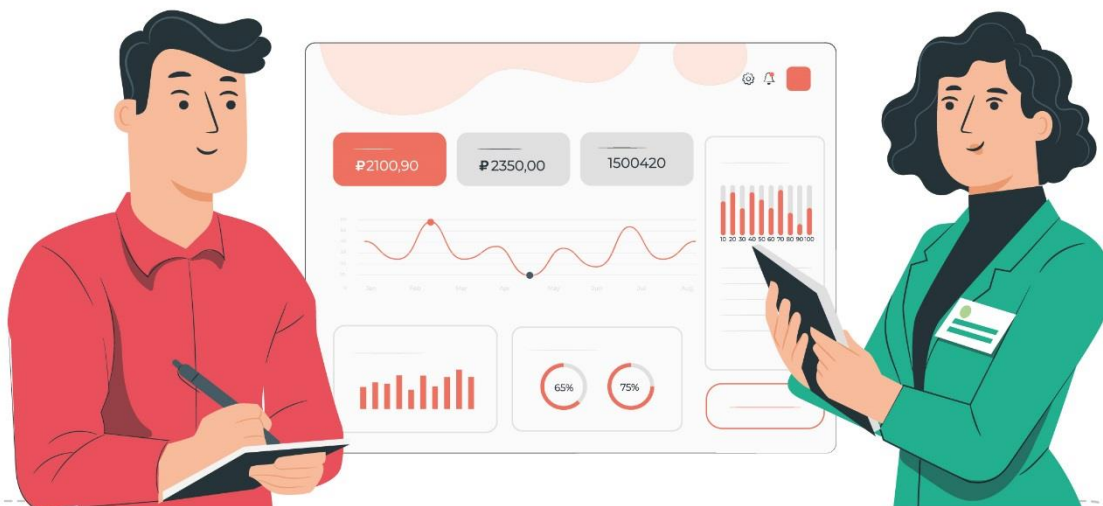
Соблюдать принципы социальной справедливости



Проявлять нетерпимость или неуважение к традициям и обычаям разных национальностей и народностей, их вероисповеданию и культуре

Сотрудник органов социальной защиты, ПФР и МФЦ несёт личную ответственность за результаты своей деятельности!

## ФИНАНСОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ И ИНВЕСТИЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ



**Сотрудники органов социальной защиты и организаций пенсионного обеспечения, сотрудники МФЦ и иных учреждений НЕ ИМЕЮТ ПРАВО давать индивидуальные инвестиционные рекомендации!**

### Признаки индивидуальной инвестиционной рекомендации:



Информация в явном виде содержит рекомендацию о совершении или не совершении клиентом сделок по приобретению, отчуждению или погашению определенных ценных бумаг или заключению договоров;



Информация сопровождается комментариями и оценками, указывающими на прямое соответствие сделок интересам клиента;



Информация содержит определенную или определяемую цену сделки с ценными бумагами или цену договоров.

*Задача просветительской деятельности в области финансовой грамотности – дать клиенту правильные ориентиры в отношении основных финансовых вопросов и научить работать с финансовой информацией.*



## ЛИЧНОСТНЫЕ УСТАНОВКИ И КОМПЕТЕНЦИИ КОНСУЛЬТАНТА ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)



## **Основные выводы**

- 1. Информационная и консультационная работа с населением по вопросам финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг должна быть регламентированной и соответствовать жестким критериям.*
- 2. Цель информационной и консультационной работы в формировании систематических знаний в области финансовых услуг, финансовых инструментов и способов их применения, о нормативно-правовых актах и законодательстве, конкретных способах защиты нарушенных прав потребителей финансовых услуг.*
- 3. Сотрудники органов социальной защиты и организаций пенсионного обеспечения, сотрудники МФЦ и иных учреждений не должны выполнять функции финансовых советников, консультантов в области инвестиций и личных финансов. Они должны воздерживаться от прямых рекомендаций по выбору тех или иных услуг, не склонять к приобретению услуг определенных поставщиков.*
- 4. Просветительская работа с населением по вопросам финансовой грамотности должна соответствовать следующим критериям: достоверность, актуальность, доступность, полезность, ценность, полнота, практико-ориентированность информации и любых сведений, которые озвучивает консультант, а также отсутствие индивидуальных финансовых (инвестиционных) советов и рекламы финансовых услуг.*
- 5. Стоит разделить понятия «проведение просветительской, разъяснительной, информационной, консультационной работы» и «финансовое консультирование».*
- 6. Деятельность финансовых советников, финансовых консультантов и инвестиционных советников заключается в содействии физическим и юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, семьям в выработке финансовых планов и*

*инвестиционных стратегий, выборе конкретных финансовых инструментов для реализации стоящих перед ними задач.*

- 7. В России существует особый вид профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг — инвестиционное консультирование. Банк России утвердил Базовый стандарт деятельности инвестиционных советников. Базовый стандарт вводит следующие признаки индивидуальной инвестиционной рекомендации:*

  - информация в явном виде содержит сформулированную рекомендацию о совершении или не совершении клиентом сделок по приобретению, отчуждению или погашению определенных ценных бумаг или заключению договоров;*
  - информация сопровождается комментариями и оценками, указывающими на прямое соответствие сделок интересам клиента;*
  - информация содержит определенную или определяемую цену сделки с ценными бумагами или цену договоров.*
- 8. Далеко не каждый разговор о деньгах подпадает под закон об оказании услуг по финансовому консультированию. Лицам, ведущим просветительскую работу в области финансовой грамотности, необходимо владеть общим правовым контекстом, чтобы понимать, что можно говорить, а что нельзя, чтобы не нарушить закон.*
- 9. Каждое государственное учреждение, работающее с населением (в том числе с самыми уязвимыми его слоями), имеет свой Кодекс этики и служебного поведения работников, который является основным документом, регулирующим действия персонала всех уровней ответственности.*
- 10. Цель подобных документов состоит в установлении этических норм и правил служебного поведения для повышения эффективности выполнения профессиональной деятельности, обеспечения слаженности в работе сотрудников, развитии корпоративной*

*культуры, повышении авторитета учреждения и его подразделений в глазах населения.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Каким критериям должна соответствовать просветительская работа с населением по вопросам финансовой грамотности?
2. Что такое финансовое консультирование? Опишите порядок работы финансового консультанта.
3. Какая информация является индивидуальной инвестиционной рекомендацией? Какие данные таковой не являются?
4. Перечислите профессиональные и личностные установки лица, осуществляющего консультационную, разъяснительную, информационную, просветительскую деятельность.
5. Перечислите общие принципы и правила поведения во время исполнения своих обязанностей сотрудников МФЦ, ПФР и органов социальной защиты согласно кодексам этики этих организаций.

## **Глава 18. Психологические аспекты работы с целевой группой населения**

*В данной главе рассмотрены основные психологические принципы, применимые при работе по повышению финансовой грамотности. Описаны принципы, приемы и способы донесения сложной и новой информации, работы в группах и микрогруппах. Отдельное внимание уделяется работе с лицами пожилого возраста, людьми с ограниченными возможностями здоровья.*

*В первом параграфе раскрываются особенности аудитории в зависимости от её социально-демографических и психологических характеристик, содержатся отдельные практические советы по взаимодействию с аудиторией.*

*Во втором параграфе дано определение понятию «конфликт», описаны стадии его протекания и приемы преодоления конфликтной ситуации в условиях проведения групповых занятий.*

*В третьем параграфе раскрыты психологические аспекты восприятия информации различными целевыми аудиториями.*

*Четвертый параграф описывает приемы и методы просветительской работы по основам финансовой грамотности аудитории, а также трудности, с которыми может столкнуться лектор (ведущий) в процессе донесения материала.*

*В пятом параграфе раскрыты психологические особенности лиц старшего возраста и описаны методы проведения групповых занятий, учитывающие эти особенности.*

*В шестом параграфе описаны основные психологические особенности, характерные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, выявлены их сильные и слабые стороны. Также параграф содержит перечень психологических и педагогических приемов, облегчающих работу с целевой аудиторией.*

## § 18.1 Учет специфики целевой группы (аудитории)

Для продуктивного взаимодействия с аудиторией необходимо учитывать ее специфику. Это поможет определить уровень сложности просветительского процесса, найти комфортный способ обучающего взаимодействия с группой, объем необходимой и достаточной информации на каждом этапе проведения занятий.

### Характеристику и типы аудитории

Выделяют *количественные* и *качественные* характеристики аудитории.

*Количественные характеристики* описывают формальные признаки аудитории, определяющие её ожидания и отношение к мероприятию. К ним относятся: возраст, образование, социальное положение, возможности здоровья.

*Качественные характеристики* определяют потенциала аудитории:

- **обучаемость:** продуктивность учебной (просветительской) деятельности и адаптационные возможности аудитории;
- **работоспособность:** удержание внимания и комфортный объем, время занятий;
- **способ понимания нового:** через конкретные примеры, решения, правила, связи, варианты, сравнения, рассуждения, формулы, абстрактные модели;
- **отношение к теме и ведущему:** пассивное, критическое или активное, заинтересованное.

Сочетание данных характеристик задает три условных типа аудитории:

- ✓ **Простая аудитория.** Обладает поверхностным восприятием, минимальным объемом усваиваемой информации и быстрой утомляемостью. Фокусируется на привычных частных примерах, ждет простых инструкций. Такой аудитории подходят короткие по времени занятия в малых группах.

- ✓ **Обычная аудитория.** Ресурсы внимания и мышления позволяют воспринимать новую частную информацию, сравнивать варианты, находить частичные решения. Такая аудитория в режиме средней группы может работать несколько занятий с перерывами.
- ✓ **Продвинутая аудитория.** Обладает ресурсами внимания, достаточными для восприятия общений и частной информации; интерактивного взаимодействия на уровне диалога, рассуждений, формул, сравнений, вариантов, примеров и пр. Готова погружаться в тему на длительное время.

### **Практика взаимодействия с аудиторией**

Определение специфики аудитории как сочетания приведенных выше характеристик помогает настроить уровень сложности обучения (просвещения) для разных типов аудитории.

Например, для возрастной аудитории материал желательно разделить на простые блоки, используя принцип наглядности, закрытые вопросы («да/нет») и определяя конкретные решения.

С аудиторией среднего возраста возможно использование формул, сопоставление вариантов, несложные открытые вопросы («Как вы думаете?»).

Для молодой аудитории будет полезен интерактивный режим взаимодействия: обсуждение кейсов, работа в микрогруппах.

## **§ 18.2 Конструктивное общение и антиконфликтное поведение**

### **Конструктивное общение**

Конструктивное общение — тактический коммуникативный инструмент, помогающий найти позитивный выход из кризисной ситуации. Работает этот инструмент за счет перевода проблемы в решаемую задачу.

Конструктивное общение эффективно при условии:

- соблюдения достоинства и тактичности сторон по отношению к друг другу;
- заинтересованности сторон в нахождении позитивного решения;

- уточнений и конкретизации негативных вопросов;
- реалистичности решения задач в данной ситуации;
- разделения «решаемых» и «нерешаемых» задач;
- использования при общении понятного языка;
- наличие «обратной связи», желания слушать.

Противоположность конструктивному общению — общение деструктивное. Оно возникает в кризисной ситуации, когда одна из сторон вместо поиска решения ищет «виновного» и «обиженного». Деструкция выражается в негативных оценках, эмоциональных ярлыках, намеках, обвинениях, манипулятивном давлении на «виновных». Опасность деструктивного общения — в его способности демотивировать не только одного человека, но и всю группу. Демотивированный человек замыкается в себе. Ему трудно быстро вылезти из своей «раковины» и включится во взаимодействие с другими членами группы.

Конструктивное общение признает существование кризисной ситуации и помогает найти выход из нее. Вместо демотивирующей установки «не получилось, это плохо, кто виноват», конструктивное общение фокусируется на установке «нужно решить задачу так, чтобы всем было полезно — как это сделать здесь и теперь, в реальности?», что само по себе является хорошим мотиватором.

Внимание фокусируется на определении позитивных ресурсов, которыми обладает каждый человек и ситуации в целом. Нахождение позитивного выхода из кризисной ситуации мотивирует на конструктивное взаимодействие. В большинстве случаев это оказывается более ценным, нежели выяснение отношений.

«В процессе коммуникации сотрудник должен вести беседу с потребителем, результатом которой будет являться предоставление потребителю интересующей его информации таким образом, чтобы

потребитель смог увидеть проблему с правовой точки зрения, оценить свои шансы исходя из требований закона и определиться с позицией по делу.»<sup>223</sup>

В контексте проведения разъяснительной и просветительской работы навыки конструктивного общения востребованы в широком спектре ситуаций.

Далее приведены примеры.

#### *Непонимание*

Использование учебного (информационного) материала, который не совсем понятен или противоречит уже существующим представлениям аудитории, может вызвать разочарование, неуверенность, напряжение. Участники группы могут высказывать это в виде претензий. В ответ ведущий может предложить им уточнить, какие именно фрагменты материала или темы лекции нуждаются в пояснении с его стороны. И далее представить более развернутое, пошаговое и простое пояснение материала.

#### *Дилетантизм*

Большой объем непонятной информации вызывает сначала напряжение, затем утомление и равнодушие. Материал забывается, остаются лишь простые фрагменты, доступные для понимания, которые искажают исходный материал. На основе искаженного понимания аудитория может задавать «дилетантские» вопросы, к которым не стоит относиться критически. Вместо этого лучше обратиться к исходному материалу, уточнить его понимание по шагам. В процессе согласования будут выявлены моменты, которые «прошли мимо» аудитории, и на них стоит сфокусировать ее внимание.

«Эффект правильной формулировки вопроса заключается в правильной подаче информации другой стороне. При разной подаче информации, несмотря на одинаковую смысловую нагрузку, индивид может по-разному

---

<sup>223</sup> Материалы контракта №FEFLP/QCBS-4.7 «Реализация плана совершенствования функций Роспотребнадзора, касающихся защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, в части повышения квалификации сотрудников Роспотребнадзора» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx)



отреагировать на информацию, следствием чего может быть наступление различных последствий».<sup>224</sup>

### *Ошибки*

Вопросы, которые задает ведущий, могут вызывать «критические», «ошибочные» ответы аудитории. Небрежная, критическая реакция ведущего способна пробудить школьный страх «плохой оценки», вызвать у аудитории растерянность, раздражение. Здесь лучше разделить мотив аудитории (желание ответить, решить задачу) и результат (ошибочный ответ), и подтвердив мотив, предложить варианты, поясняя их смысл.

### *Критика*

Как правило, критика аудитории касается более широкого масштаба заявленной темы, но проецируется на ведущего. Чтобы конструктивно ответить на подобную критику, необходимо тактично декомпозировать, разложить по пунктам критический запрос. Желательно это делать по шагам, согласовывая с автором реплики. Затем выявить пункт, на который ведущий может дать конструктивный и корректный ответ, и пункты, на которые ответа не существует или же он зависит от других факторов.

### *Раздражение*

Раздражение чаще всего носит беспредметный характер, это эмоция, которая может быть «сгружена» на подходящий повод. Раздражение лучше подтвердить и предложить человеку выбор. Что-то вроде: «Да, понимаю ваше состояние. Но что мы сейчас, на лекции, можем с этим сделать? У нас два часа времени и две темы». В большинстве случаев раздраженный человек делает выбор в пользу «давайте продолжим» или конкретизирует свой запрос.

### *Обесценивание или эйфория*

---

<sup>224</sup> Материалы Контракта №FEFLP/QCBS-4.7 «Реализация плана совершенствования функций Роспотребнадзора, касающихся защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, в части повышения квалификации сотрудников Роспотребнадзора»  
[https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx)

Аудитория не обязана восторгаться тем, что ведущий предлагает ей. Отношение людей к предмету и теме вашей лекции может быть разным. Но если вы понимаете причины, которые побуждают аудиторию обесценивать или восторгаться вашими словами, вы можете сфокусироваться на более объективном и детальном освещении темы, которое подведет к более рациональному обсуждению ключевых моментов.

### *Сомнения*

Человек, который не имеет практического опыта, сомневается. Например, человек, который никогда не ездил на мотоцикле, с сомнением ответит на вопрос, какие диски он будет покупать для мотоцикла. Аудитория, которая высказывает подобные сомнения, не всегда понимает, что не все сомнения могут быть разрешены на лекции. Ведущему в такой ситуации следует подтвердить право человека на сомнение, затем предложить свой вариант действий или запросить аудиторию, что ей нужно в этом вопросе?

### **Антиконфликтное поведение**

Конфликт — это противодействие сторон с целью изменения ситуации в свою пользу. Антиконфликтное поведение — это стратегический инструмент, нацеленный на мягкое пресечение противостояния сторон и предотвращение неуправляемого конфликта. Это происходит за счет снижения напряжения и возвращения сторон из зоны соперничества в нейтральную зону, и затем — в зону сотрудничества.

Антиконфликтное поведение опирается на принципы:

- *объективности*: от субъективных искажений — к реальным данным;
- *деэскалации*: снижению эмоционального напряжения;
- *прагматичности*: понимания возможностей и ограничений;
- *экологичности*: безопасности для самооценки сторон;
- *структурированности*: четкости, ясности критериев и шагов;
- *нейтральности* к провокационным сигналам и манипуляциям;
- *локализации инцидента*: конструктивном обсуждении противоречий;

- *прогнозируемости*: правила, действия согласовываются вначале;
- *обратной связи*: понятном и нейтральном языке общения;
- *реальности*: разделять желаемое и действительное;
- *паритетности* сторон на основе соглашения;
- *конструктивности*: фокусировке на решениях, альтернативах.

Конфликт возникает, когда в общей ситуации одна из сторон производит действия, которые идентифицируются другой стороной как критические: неожиданные, несанкционированные и угрожающие. В этот момент одна из сторон переходит в категорию «жертвы», другая — в категорию «агрессора». Если в этот момент стороны не переходят к конструктивному урегулированию, ситуация развивается в позиционную стадию.

На фоне неопределенности происходит субъективное искажение восприятия оппонента. Растет эмоциональное напряжение. Конфликтующим собственная реакция и действия представляются очевидно правильными. Действия и реакция другой стороны воспринимаются как очевидно ошибочные. Изменений ждут от тех, кто «неправ»: «это их проблема». Позиция другого воспринимается как тупиковая и не содержащая ценных вариантов, но, в тоже время, первый шаг к миру должен сделать противник.

Если шагов к миру никто не делает, позиционная фаза сменяется эскалацией — разрядкой накопившегося напряжения. Конфликт становится *неуправляемым*: вспышки разрушительного гнева бьют по «врагу». Именно в этой фазе совершаются поступки, о которых сторонам впоследствии приходится сожалеть.

У конфликта два варианта завершения — паритетный и непаритетный. В первом случае стороны сохраняют свои позиции и получают одинаковый ущерб. Во втором — одна из сторон получает больше ущерба, а другая — больше выгоды. При паритетном завершении конфликта сторонам гораздо легче восстановить отношения («на равных»). При непаритетном финале стороны замыкаются в круге ролей «жертва» и «агрессор». Конфликт становится хроническим.

Антиконфликтное поведение эффективно работает на ранней стадии противодействия сторон, когда напряжение минимально, восприятие близко к объективному и стороны помнят об взаимных интересах. Это следует учитывать при реагировании на конфликтные ситуации в аудитории, сохраняя нейтралитет и используя конструктивную обратную связь. Самое хорошее антиконфликтное средство — сначала договориться с аудиторией о правилах конструктивного взаимодействия. И, получив согласие, двигаться дальше, избегая негативной оценки, давления и заигрывания с аудиторией.

Примеры антиконфликтных правил ведущего:

- четко определить компетенцию ведущего, аудитории;
- согласовать ожидания друг от друга и правила взаимодействия;
- договориться о бережном отношении к личности каждого;
- обратная связь: можно не понимать, спрашивать и уточнять;
- избранные правила конструктивного общения.

В работе с группой необходимо учитывать конфликтные маркеры:

*Эмоциональное напряжение.* Человек в состоянии эмоционального напряжения плохо воспринимает длинные интеллектуальные объяснения. Лучше помочь ему определить и локализовать проблему, в ней уточнить аспекты, с которыми возможно что-то продуктивное сделать во время лекции, не нарушая ее план.

*Переход на личности.* Если участники начинают спор, который переходит в выяснение отношений, — это начало неуправляемого конфликта. Остановить его можно, локализуя инцидент, апеллируя к правилам (о которых вы договорились вначале лекции) и предложив конструктивную альтернативу.

*Искажение.* Противоречия делают из мухи слона. Поэтому стоит обратить внимание на исходные данные и согласовать их понимание.

*Враждебность.* Эмоционально ранимый человек склонен обвинять другого в причине своих переживаний. Поэтому с аудиторией стоит обращаться тактично и мягко.

*Субъективность.* В споре человеку своя позиция представляется скорее правильной, позиция другого – скорее ошибочной. Для ведущего здесь полезен нейтралитет на основе объективной картины и подтвержденных данных. \

*Неуверенность.* Новый материал, представляемый экспертом-ведущим, провоцирует у слушателей комплекс неполноценности. Если ведущий проговорит «право на ошибку», «право не сразу все понимать» и «право сказать об этом», такие шаги снизят напряжение тех, кто стесняется сказать о том, что почти ничего не поняли.

*Напряжение ведущего.* Полезен самоанализ на предмет критических реплик аудитории, вовлекающих его в потенциально неуправляемый конфликт. Взгляд, интонация, мимика, жесты ведущего — это его инструмент, который влияет на эмоциональную атмосферу в аудитории. Он не должен нести угрозы, напряжения, быть резким, заигрывающим, надменным или вызывающим.

### **§ 18.3 Восприятие информации учебной группой**

Восприятие — системный процесс организма, объединяющий функции внимания, памяти, мышления, воли.

Каждая из этих функций по степени развития вносит свой вклад в качество восприятия и усвоения информации. Например, хорошая память и развитое мышление обуславливают умение анализировать большие объемы информации. Суженное внимание задает фрагментарность восприятия. Слабая воля делает восприятие пассивным, сильная — избирательным.

Восприятие обладает многими свойствами, некоторые из них стоит учитывать ведущему просветительских мероприятий:

- направленность: восприятие фокусируется на объекте и контексте;
- целостность: «видеть» объект помогает комплекс представлений;
- избирательность: человек видит то, что хочет или может увидеть;
- константность: восприятие опирается на привычные стереотипы.

Различают четыре функциональных типа информации:

- ✓ **Административную:** законы, оценки, обязанности, детали.
- ✓ **Технологическую:** задачи, решения, технологии, принципы.
- ✓ **Творческую:** альтернативы, идеи, смыслы.
- ✓ **Социальную:** истории, связи, впечатления, значения.

Информация о финансовой грамотности, сама по себе, больше относится к административно-технологическому типу, поскольку опирается на правила, законы, технологии, права, обязанности.

Трудность в длительном восприятии такой информации будет иметь социально-творческая аудитория. Для нее информация будет представляться монотонной, скучной и утомляющей. В этом случае нужно подбирать уровень сложности, объема материала и режим взаимодействия с аудиторией.

«При разъяснении потребителю норм законодательства (Закона о защите прав потребителей, Гражданского кодекса и других) сотрудник должен отдавать себе отчет в том, что потребитель может быть незнаком с юридическими терминами и не понимать смысла объяснений на привычном сотруднику юридическом языке. Таким образом, сотрудник должен без употребления профессиональных терминов внятно и отчетливо объяснить потребителю на разговорном языке, как та или иная норма закона будет влиять на его ситуацию и к чему приведет совершение потребителем тех или иных действий в будущем. Разъяснение алгоритма действий потребителя в будущем, разъяснение смысла норм законодательства, используемого при решении вопроса потребителя и предложение потребителю возможных вариантов развития событий должны являться первоочередными целями сотрудника на данной стадии консультирования.»<sup>225</sup>

---

<sup>225</sup> Материалы Контракта №FEFLP/QCBS-4.7 «Реализация плана совершенствования функций Роспотребнадзора, касающихся защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, в части повышения квалификации сотрудников Роспотребнадзора» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx)

Усвоение информации происходит через последовательность блоков, составляющих учебный цикл:

- *формирование представлений* (лекционный блок);
- перенос представлений в *тренировочное действие* (интерактивный блок, направленный на развитие *элементарных умений*, основанных на представлениях);
- соединение элементарных умений в комплексный навык *решения конкретных практических задач* (контрольно-практический блок, интегрирующий умения в общую компетенцию).

Для усвоения информации на уровне **представлений** могут использоваться приемы:

- прослушать лекцию и обсудить в группе понимание ключевых взаимосвязей и определений;
- записать информацию в виде тезисов, схем, рисунков и затем прокомментировать;
- рассказать тому, кто еще не знает, — так, чтобы было понятно;
- -создать список вопросов-ответов, раскрывающих тему;
- -придумать задание по теме для других участников;
- обсудить в группе непонятные «участки» темы и прояснить их;
- задать проблемный вопрос с последующей дискуссией;
- провести мозговой штурм и т.д.

Для наработки **тренировочного действия** (элементарных навыков и их соединения) будут полезны:

- разбор учебных случаев и задач в связке «преподаватель – аудитория»;
- самостоятельный разбор кейсов в микрогруппах и обсуждение;
- моделирование ситуаций, когда одни участники играют роли агента и контрагента, другие наблюдают, а затем происходит обсуждение получаемого опыта;

- коллективное обсуждение и дискуссии на актуальную тему;
- работа с документами, упрощенно имитирующими реальные;
- просмотр видеоматериалов и т.д.

**Для наработки комплексных практических навыков:**

- используются реальные документы и материалы для анализа и принятия решений;
- моделирование происходит приближено к реальным ситуациям и несколько раз, («...с позиции сотрудника наиболее целесообразно в данной ситуации проверить, насколько верно потребитель понял все возможные последствия принятого им решения. Проверить готовность потребителя следовать избранному им пути можно прямой постановкой вопроса. Например, следует уточнить, согласен ли потребитель в случае поражения в судебном споре оплатить судебные издержки? Сотрудник должен объяснить потребителю свою точку зрения и осведомиться о том, как сам потребитель видит развитие ситуации по избранному потребителем сценарию. Сотрудник не несёт ответственности за принятое потребителем решение и не может гарантировать положительный исход дела, тем более в том случае, когда его точка зрения расходится с точкой зрения потребителя»);<sup>226</sup>
- обсуждается получаемый участниками актуальный личный опыт, в том числе текущего взаимодействия с финансовыми учреждениями и т.п.;
- участники анализируют видео-, аудиоматериалы, иллюстрирующие наиболее актуальные темы с последующим обсуждением;

---

<sup>226</sup> Материалы Контракта №FEFLP/QCBS-4.7 «Реализация плана совершенствования функций Роспотребнадзора, касающихся защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, в части повышения квалификации сотрудников Роспотребнадзора» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/Tema%201.%20Praktika%20rassmotreniya%20zhalob%20potrebiteley%202017-03-06.docx)



- происходит обобщение, интеграция всех уровней полученного опыта: что сделано, что получилось, каким знаниям, умениям, навыкам следует уделить внимание.

### **Перевод сложной информации на простой язык аудитории и его способы**

Умение ведущего оперировать своим знанием и переводить его на язык аудитории решает проблему взаимодействия эксперта (обладающего знаниями) и аудитории (не обладающей знаниями). Перевод делает информацию доступной и позволяет быстро, хотя и с потерями некоторой части информации, донести до внимания слушателя ключевые моменты и важные взаимосвязи.

К способам перевода следует отнести: метод «индукция–дедукция», метафору (сравнение), наглядность (визуализацию), задачи и практические примеры.

*Индукция–дедукция.* Умение переходить от частного к общему и обратно. Обратить внимание на детали, как проявление целого. Кратко обобщить сказанное одним словом, формулой. Например, инфляцию можно определить, как абстрактный процесс, а можно как изменение стоимости конкретного товара в интервале времени (с последующим переходом на более абстрактное понятие «инфляция»).

*Метафора, сравнение.* Некоторые абстрактные связи понимаются быстро, если их выразить через знакомые и простые образы. Пример тому: «быки» и «медведи» на фондовом рынке.

*Наглядность, визуализация.* Один из базовых принципов обучения. Когда информация выражается через диаграмму, схему, рисунок на доске, она запоминается быстрее и легче.

*Задача, случай из практики.* Задать вопрос, ответ на который будет аналогом сложного понятия, о котором вы говорите. Например, через моделирование учебной задачи типа «представьте, что вы или у вас....». Или через приведение примеров из жизни типа «как-то раз я....» или «ко мне

обратились за помощью...». Такой вариант помогает слушателю взглянуть на ситуацию со стороны и в то же время удержать связь с учебным материалом.

## § 18.4 Работа с учебной аудиторией

Принципы эффективной работы с учебной группой:

- ✓ *Последовательность.* Каждый блок логически вытекает из предыдущего, темы связаны между собой «от простого к сложному».
- ✓ *Значимость.* Представляемые знания и навыки имеют значение (ценность) для аудитории, которая заинтересована в их освоении.
- ✓ *Вариабельность.* У ведущего есть возможность настройки учебного процесса с учетом реакции и запросов аудитории с сохранением тематических рамок.
- ✓ *Целостность.* Учебное занятие и его блоки соответствуют друг другу и образуют единую конструкцию, благодаря которой аудитория получает взаимосвязанные навыки и представления.

### Примерные варианты последовательного взаимодействия с группой

#### *Введение. Актуализация темы занятия*

Вначале занятия внимание аудитории фокусируется на *синхронизации* ее запросов и задач учебного мероприятия. Анонсируется план занятия, теоретические и практические блоки; цели и задачи. Что мы будем делать, как и для чего? Что будет в итоге? Полезно согласовать правила взаимодействия, определить актуальные вопросы, которые важны для слушателей и комфортный формат обучения (*специфика аудитории*).

#### *Связывание и проблематизация*

Материал становится более понятным, если он соотносится с личным опытом слушателя и актуальными ситуациями из его жизни. Соотнести можно через связывание и проблематизацию.

Связывание — это обозначение причинно-следственных связей, очевидных и неочевидных. Например, как финансовая грамотность позволяет определять недобросовестные предложения и пр.

Проблематизация помогает определить причину затруднений (проблему) в практике использования финансовых услуг, сфокусироваться на поиске решения. «Действительно это так. Что возможно сделать?». Проблематизация должна быть *конструктивной*, т.е. помогать находить ресурсы и варианты решений. Это хорошо получается, когда слушатели работают в группах, моделируют ситуации, совместно анализируют варианты и пр.

Связывание и проблематизация актуализируют вопросы, которые могут быть раскрыты ведущим в последующей лекции, групповых обсуждениях и пр.

#### *Представление решений*

Обучение решению практических задач в сфере финансовых услуг — центральный момент процесса обучения. Ведущий на примере простых открытых вопросов и ситуаций помогает слушателю решать конкретные задачи. Здесь полезен принцип «от простого к сложному». Учебный (просветительский) формат предполагает постепенное приближение к реальным ситуациям, его цель — вырастить навык. Навыки развиваются постепенно, от простых к сложным. Умение определить порог сложности обучения (просвещения) — базовая компетенция ведущего.

#### *Обратная связь*

Обсуждение полученных участниками навыков и знаний необходимо для закрепления материала и проговаривания вопросов, которые остались у слушателей. Конструктивная (безоценочная) обратная связь создает возможность настроить процесс под индивидуальный запрос, поддержать слушателя и в то же время помочь ему определить «зоны непонимания», которые требуют дополнительных занятий. Для лектора обратная связь от аудитории — источник ценной информации, которая помогает совершенствовать профессиональный стиль.

#### *Финальный обзор*

Обобщение по завершению занятия, которое закрепляет взаимосвязи и структурирует полученный опыт. Определяет существенное. Как связаны процессы и показатели, риски? Что получили в результате решения задач и

обсуждения в группах? Система взаимосвязей позволяет слушателям составить общую картину, определить варианты и последствия действий. Если конструктивный результат, который в итоге получают слушатели (знания, решенные задачи и прочее), будет зафиксирован в виде резюме, финальной схемы, совместно с участниками — это будет хорошим мотиватором для продолжения занятий.

### **Правила и экология публичного выступления**

Работа с группой качественно отличается от индивидуального общения. В разговоре с собеседником внимание сфокусировано на одном человеке и его вопросах. В работе с группой ведущий распределяет внимание на системе факторов: самой группе, ее реакциях как целого, действиях отдельных слушателей и своем выступлении.

Группа имеет свою динамику и при взаимодействии с ней следует учитывать следующие моменты:

- ✓ *Контакт.* У группы, как и у индивидуума, работают субъективные фильтры, и одним из ведущих является социальный фильтр. От того, как вы представитесь, расскажите о себе и анонсируете свое выступление, зададите первые вопросы участникам, согласуете с ними вопросы и ценные детали, зависит характер ваших отношений на протяжении всего мероприятия.
- ✓ *Управление вниманием аудитории.* Внимание слушателей не всегда стабильно и предсказуемо. Поэтому ведущий должен чувствовать состояние группы и адекватно реагировать на него, изменяя стиль взаимодействия и тематический ритм. Однообразие утомляет, излишнее многообразие размывает внимание. Золотая середина — умение чередовать монологические и интерактивные блоки. Обращение к аудитории за вопросом, ответом или просто эмоцией — хороший способ предотвратить усталое торможение. Кроме того, при работе с серьезной темой можно вести внимание аудитории шаг за

шагом, постепенно собирая тематическую конструкцию. Приемы перевода, о которых мы говорили выше, здесь очень помогают.

- ✓ *Сложность занятия и материала.* Помните об экологии: не стоит загружать все 100% ресурсов внимания, памяти и мышления группы, иначе вы получите быстрое утомление. В то же время, если вы не догрузите группу, есть риск, что она уйдет в разнос (молодые) или в торможение (пожилые). Необходимо бережно работать с ресурсами слушателей и сохранять их работоспособность большую часть учебного времени. Для этого стоит подумать о разумном соотношении трудных, средних, легких вопросов и задач, которые вы планируете рассмотреть на занятии (опираясь на диагностику исходного уровня группы).
- ✓ *Совместимость.* Не все участники группы совместимы между собой. Иногда встречаются антагонисты, которых лучше держать порознь и не собирать в пары или микрогруппы. Кроме того, длительная работа в группах затруднена у негативистов-одиночек, у которых «все плохо». Им подойдет отдельное индивидуальное задание, легализующее их негативизм, например, сделать критический обзор. В отличие от них, конструктивисты продуктивно работают в парах и микрогрупповом формате.
- ✓ *Эмоциональная атмосфера.* Ведущий и группа поровну ответственны за атмосферу, к эмоциям нельзя принудить, например, приказав «радуйтесь». В то же время ведущий имеет возможности для создания конструктивной атмосферы: это и голос, и манера речи, стиль отношения к аудитории и главное — обратная связь, умение спокойно, интересно отвечать на вопросы.

## **§ 18.5 Особенности работы с возрастной аудиторией (пожилые люди)**

С возрастом замедляется скорость мыслительных процессов, внимание сужается и становится неустойчивым, повышается утомляемость и

чувствительность, увеличивается время, необходимое для восстановления сил. Круг жизненных интересов и социальных контактов, как правило, сужается. Пожилому человеку труднее усваивать новую информацию и вырабатывать новые сложные навыки. Ситуация обучения может представлять для него дискомфорт по причине молодости ведущего, который читает ему лекции и неизбежного совершения ошибок в освоении нового материала. Поэтому при работе с возрастной аудиторией следует учитывать *адаптационные* и *личностные* ресурсы, их возможности и ограничения.

### **Адаптационные качества**

Определяют способность воспринимать новую информацию, учиться у более молодых по возрасту ведущих и развивать новые навыки. Опираются на функции *внимания, памяти, воображения, мышления*. В зависимости от качества жизни и состояния здоровья адаптационные качества могут быть высокими, средними и низкими.

*Высокие адаптационные качества* принадлежат людям, которые продолжают жить полноценной творческой, интеллектуальной и физической жизнью. Их функционал объединяет *несколько активных функций* и распространяются на широкий спектр учебных ситуаций. Такие люди умеют учиться, спокойно реагируют на ошибки и критику в свой адрес. Они мотивированы на развитие и освоение нового, часто в индивидуальном формате. Представление материала — «от общего к частному» — для них, как правило, комфортно.

*Средние адаптационные качества* обычны для обычного пожилого человека, жизнь которого, по сравнению с молодостью, стала более простой в профессиональном и социальном плане. Человеку требуется дополнительное время и условия, чтобы «включить» несколько функций в совместную работу. Он быстрее устает, ему трудно удерживать внимание на новых представлениях, медленнее учится, совершает больше ошибок, необходимы более простые задания и знакомый учебный материал. Такой аудитории необходимо равное сочетание поддержки и обучения. Новые навыки они

вырабатывают медленно, постепенно. Их хорошо мотивируют успешные задания и работа в группах. Учебный материал комфортнее представлять «от частного к общему».

*Низкие адаптационные качества* присущи группе, которая, к сожалению, и сочувствию, обладает нарушенным функционалом. Сужение памяти, неустойчивость внимания, шаблонированность восприятия ограничивают возможности освоения нового. Представители этой группы консервативны, ценят привычное, знакомое и понятное. Им сложно выработать новый навык, комфортнее дополнить уже существующий. Такой аудитории в первую очередь необходима поддержка в сочетании с элементарными короткими учебными заданиями («от частного к небольшому общему»).

### **Личностные качества**

Специфика возраста выражается в неустойчивом балансе сильных (интуиция, юмор, наставничество, наблюдательность и прочее) и специфических (вспыльчивость, замкнутость, суровость, критиканство, тревожность) качеств. С пожилыми людьми необходимо быть тактичным, уважительным, паритетным. Использовать понятный язык, бережно относиться к их ресурсам.

## **§ 18.6 Особенности работы ОВЗ-аудиторией (людьми с ограниченными возможностями здоровья)**

### **Специфика ограничений**

Особенность лиц с ОВЗ состоит в физиологическом ограничении определенной функции организма (зрение, слух, речь и другие функции) и компенсирующего изменения связанных с ней функций. Например, ограничение зрения существенно изменяет пространственную ориентацию, нарушение слуха влияет на скорость восприятия, способ переработки и предоставления информации и тому подобное. Компенсирующая функция потребляет больше энергии, это сказывается на адаптации к новой ситуации, мотивации, внимании и отношении к происходящему.

## **Практические вопросы работы с ОВЗ-аудиторией**

Ряд особенностей работы с ОВЗ-аудиторией в разрезе различных типов нарушений (ограничений) рассматривались в параграфе 14.1 «Обеспечение доступности финансовых услуг, особенности информирования пожилых, инвалидов и маломобильных граждан».

Следует учитывать, что работа с ОВЗ-аудиторией (в зависимости от типа ОВЗ) требует дополнительной подготовки для учета существенных моментов. Например, для лиц с ограничениями зрения не будут работать визуальные схемы, инфографика и видеоролики. Для лиц с ограничениями слуха инфографика может быть полезной, но при условии учета характера понимания визуальной информации (ограничение аудиального, вербального канала, по которому в обычной ситуации идет много дополняющих схему пояснений от ведущего).

В работе с ОВЗ-аудиторией следует учитывать, что действия, которые для лиц без ОВЗ могут быть легкими и быстрыми, для лиц с ОВЗ могут быть сопряжены с нагрузками и требовать больше усилий. И наоборот, ситуации, которые каждый день преодолевает человек с ОВЗ, могут быть трудными для человека без ОВЗ. Многие лица с ОВЗ обладают сильным характером и интересным мировосприятием. Тем не менее, им нужна поддержка и тактичность со стороны ведущего, знание специфики ограничений и опора на ресурсы, возможности их организма.

Для продуктивной настройки плана и материала мероприятия на специфику конкретной группы ОВЗ будет полезна консультация специалиста по ОВЗ.

### **Принципы работы с ОВЗ-аудиторией**

*Этические:*

- тактичность, ценность личности человека независимо от степени ограничения;
- социализация, коррекция и обучение работают в комплексе;
- приоритет: качество процесса в целом, а не только результаты;



- педагогический оптимизм, готовность к естественным затруднениям у аудитории;
- конструктивное реагирование: спокойное разрешение непредвиденных ситуаций.

*Средовые:*

- комфортная и доступная для ОВЗ-аудитории среда (минимум шума в помещении для проведения занятия и на пути к нему), четкая навигация и пути перемещения, понятная структура мероприятия;
- адаптация комнат гигиены и приема пищи под пользователей с ОВЗ;
- полезной будет тактичная и четкая помощь сопровождающих в навигации по новому помещению;
- дифференциация мероприятия по группе ОВЗ (нельзя смешивать группы с нарушением зрения и слуха в одну аудиторию).

*Коммуникативные:*

- общение в комфортной и понятной модальности, необходимо настроить свою речь на комфортную для них скорость, ритм и пр., понимая при этом, что может вызвать протестную реакцию и дискомфорт и минимизировать эти факторы;
- необходимо определить оптимальное соотношение «содержания» и паузы в общении с аудиторией на занятии;
- ведущему стоит заранее согласовать комфортный для конкретной группы ОВЗ способ взаимодействия в процессе обучения: как обращаться лично, спрашивать, пояснять непонятое, останавливать, обращать внимание аудитории, начинать и завершать и пр.;
- ведущему важно определить и согласовать с аудиторией сигналы, по которым он может судить о понимании материала, готовности двигаться дальше, смущении, тревоге, дискомфорте, одобрении, ошибке, просьбе повторить фрагмент материала или задание и т. п.
- Учебно-просветительские:
- способы взаимодействия с аудиторией, интерфейсы представления материала должны учитывать конкретную группу ОВЗ (нарушение

слуха, зрения и т.п.), в распоряжении ведущего должны быть технические средства перевода информации на доступный аудитории канал восприятия (например, шрифт Брайля для слепых) или переводчик;

- сложность материала должна учитывать возможности и специфику восприятия аудитории;
- наличие резерва времени, необходимого для восприятия и переработки информации, выполнения заданий и т.п. — если необходимый резерв времени большой, следует предусмотреть вариант знакомства аудитории с материалом за некоторое время до начала занятия;
- уровень требований к аудитории должен учитывать неустранимые ошибки и сбои, вызванные ОВЗ (возникающие в процессе взаимодействия), и отделять их от учебных ошибок, с которыми можно поработать.

# РАБОТА С УЧЕБНОЙ АУДИТОРИЕЙ

## Принципы эффективного обучения:



**Последовательность:** каждый блок логически вытекает из предыдущего, темы связаны между собой «от простого к сложному».



**Значимость:** представляемые знания и навыки имеют значение (ценность) для аудитории, которая заинтересована в их освоении.



**Вариабельность:** возможность настройки учебного процесса с учетом реакции и запросов аудитории с сохранением тематических рамок.



**Целостность:** учебное занятие и его блоки соответствуют друг другу и образуют единую конструкцию, благодаря которой аудитория получает взаимосвязанные навыки и представления.



**Интерактивность:** активное взаимодействие со слушателями, диалог, дискуссии, моделирование, работа в мини-группах и обратная связь.



### ПРАВИЛА И ЭКОЛОГИЯ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

В работе с группой ведущий распределяет внимание на системе факторов: самой группе, учебном процессе, действиях учебной аудитории и своем выступлении.



### КОНТАКТ

Для продуктивного взаимодействия с аудиторией необходимо учитывать ее специфику. Это поможет найти комфортный способ взаимодействия и настроить обратную связь с группой.



### УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ

Внимание слушателей не всегда стабильно и предсказуемо. Однообразие занятия утомляет, излишнее многообразие размывает внимание. Золотая середина – умение чередовать лекционные и интерактивные блоки.



### СЛОЖНОСТЬ ЗАНЯТИЯ

Необходимо бережно работать с ресурсами слушателей, чтобы сохранять их работоспособность. Помните о разумном соотношении трудных, средних, легких вопросов и задач, которые вы планируете рассмотреть на занятии.



### СОВМЕСТИМОСТЬ

Не все участники группы совместимы между собой. Одни могут работать медленно, но качественно. Другие быстрее, но поверхностно. Слушатели с разным опытом не всегда находят общий язык. Подобный антагонизм следует учитывать и при формировании мини-групп.



### АТМСОФЕРА

Арсенал ведущего :

- стиль речи;
- отношения к ситуациям, возникающим на занятии;
- умение спокойно, интересно отвечать на вопросы.

## ЦИКЛ УСВОЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Усвоение информации происходит через последовательность блоков, составляющих учебный цикл:

### 1 Формирование представлений (лекционный блок)



### 2 Перенос представлений в тренировочное действие



### 3 Соединение элементарных умений в комплексный навык решения конкретных практических задач



#### Способы формирования представлений

- прослушать лекцию и обсудить в группе понимание ключевых взаимосвязей и определений;
- записать информацию в виде тезисов, схем, рисунков и затем прокомментировать;
- рассказать тому, кто еще не знает – так, чтобы было понятно;
- создать список вопросов-ответов, раскрывающих тему;
- придумать задание по теме для других участников;
- обсудить в группе непонятные «участки» темы и прояснить их;
- задать проблемный вопрос с последующей дискуссией;
- провести мозговой штурм;

#### Формы тренировки умений

- разбор учебных случаев и задач в связке «преподаватель – аудитория»;
- самостоятельный разбор кейсов в микрогруппах и обсуждение;
- моделирование ситуаций, когда одни участники играют роли агента и контрагента, другие наблюдают. Затем происходит обсуждение получаемого опыта;
- коллективное обсуждение и дискуссии на актуальную тему;
- работа с документами, упрощенно имитирующими реальные;
- просмотр видеоматериалов;

#### Методы наработки комплексных навыков

- используются реальные документы и материалы для анализа и принятия решений;
- моделирование приближенных к реальности ситуаций происходит несколько раз;
- обсуждается получаемый участниками актуальный личный опыт, в т.ч. текущего взаимодействия с финансовыми учреждениями и т.п.;
- участники анализируют видео-, аудио-материалы, иллюстрирующие актуальные темы с последующим обсуждением;
- обобщение, интеграция полученного опыта: что сделано, что получилось, каким знаниям, умениям, навыкам следует уделить внимание;

#### Способы перевода сложной информации на простой язык аудитории



Связь с опытом



Метафора, сравнение



Наглядность, визуализация

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

# КОНСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ И АНТИКОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

**ЦЕЛЬ** конструктивного общения – найти альтернативные варианты решения возникшей проблемы или противоречия. Сохранить позитивные намерения и интересы сторон.

## УСЛОВИЯ:

- ✓ тактичность сторон по отношению к друг другу;
- ✓ стороны заинтересованы в нахождении позитивного решения;
- ✓ известны возможности и ограничения сторон;
- ✓ задача действительно решаемая в данной ситуации;
- ✓ в общении используется объективный и понятный язык;
- ✓ обратная связь помогает согласовать план действий.



## ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ



Возникает в кризисной ситуации, когда одна из сторон вместо поиска решения ищет «виновного» и «обиженного». Деструкция выражается:

- в негативных оценках;
- эмоциональных ярлычках;
- намеках;
- обвинениях;
- манипулятивном давлении на «виновных».

Опасность деструктивного общения - в его способности демотивировать аудиторию, разрушить контакт и породить конфликт. Демотивированный человек замыкается в себе. Ему трудно быстро вылезти из своей «ракушки» и включится во взаимодействие с другими.

## АНТИКОНФЛИКТНЫЕ ПРИНЦИПЫ

**ОБЪЕКТИВНОСТЬ:** от субъективных искажений – к реальным данным.

**ДЕЭСКАЛАЦИЯ:** снижение эмоционального напряжения.

**ЛОКАЛИЗАЦИЯ ИНЦИДЕНТА:** конструктивное обсуждение противоречий.

**ЭКОЛОГИЧНОСТЬ:** безопасность для самооценки сторон.

**КОНСТРУКТИВНОСТЬ:** фокусировка на решениях, альтернативах.

**РЕАЛИСТИЧНОСТЬ:** понимание возможностей и ограничений.

**СТРУКТУРИРОВАННОСТЬ:** четкость, ясность критериев и шагов.

**НЕЙТРАЛЬНОСТЬ** к провокационным сигналам и манипуляциям.

**ПРОГНОЗИРУЕМОСТЬ:** правила, действия согласовываются вначале.

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:** контакт, понятный и нейтральный язык общения.

**ПАРИТЕТНОСТЬ** сторон на основе соглашения.

## **Основные выводы**

- 1. Для продуктивного взаимодействия с аудиторией необходимо учитывать ее специфику. Это поможет определить уровень сложности просветительского процесса, найти комфортный способ взаимодействия с группой, объем необходимой и достаточной информации на каждом этапе обучения (просветительского мероприятия).*
- 2. В контексте проведения разъяснительной и просветительской работы навыки конструктивного общения востребованы в широком спектре ситуаций, таких как непонимание, дилетантизм, ошибки, критика, раздражение, сомнения, обесценивание или эйфория.*
- 3. Конфликт — это противодействие сторон с целью изменения ситуации в свою пользу. Конфликт возникает, когда в общей ситуации одна из сторон производит действия, которые идентифицируются другой стороной как критические: неожиданные, несанкционированные, угрожающие. В этот момент одна из сторон переходит в категорию «жертвы», другая — в категорию «агрессора». Если в этот момент стороны не переходят к конструктивному урегулированию, ситуация развивается в позиционную стадию.*
- 4. Антиконфликтное поведение — это стратегический инструмент, нацеленный на мягкое пресечение противостояния сторон и предотвращение неуправляемого конфликта. Это происходит за счет снижения напряжения и возвращения сторон из зоны соперничества в нейтральную зону, затем — в зону сотрудничества.*
- 5. Усвоение информации происходит через последовательность блоков, составляющих учебный цикл: формирование представлений (лекционный блок), перенос представлений в тренировочное действие (интерактивный блок, направленный на развитие элементарных умений, основанных на представлениях), соединение*

- элементарных умений в комплексный навык решения конкретных практических задач (контрольно-практический блок, интегрирующий умения в общую компетенцию).
6. *Последовательное взаимодействие с группой включает в себя введение, актуализацию темы занятия, связывание материала с жизненной ситуацией слушателей, постановка проблемы, представление решений, обсуждение полученных участниками навыков и знаний и обобщение по завершению занятия, которое закрепляет взаимосвязи и структурирует полученный опыт.*
  7. *Работа с группой качественно отличается от индивидуального общения. В разговоре с собеседником внимание сфокусировано на одном человеке и его вопросах. В работе с группой ведущий распределяет внимание на системе факторов: самой группе, ее реакциях как целого, действиях отдельных слушателей и своем выступлении.*
  8. *При работе с возрастной аудиторией важно учитывать, что с возрастом замедляется скорость мыслительных процессов, внимание сужается и становится неустойчивым, повышается утомляемость и чувствительность, увеличивается время, необходимое для восстановления сил. Круг жизненных интересов и социальных контактов, как правило, сужается. Пожилую человеку труднее усваивать новую информацию и вырабатывать новые сложные навыки.*
  9. *Работа с ОВЗ-аудиторией (в зависимости от типа ОВЗ) требует дополнительной подготовки для учета существенных моментов. В работе с ОВЗ-аудиторией следует учитывать, что действия, которые для лиц без ОВЗ могут быть легкими и быстрыми, для лиц с ОВЗ могут быть сопряжены с нагрузками и требовать больше усилий. И, наоборот, ситуации, которые каждый день преодолевает*

*человек с ОВЗ, могут оказаться затруднительными для человека без ОВЗ.*

- 10. Для продуктивной настройки плана и материала мероприятия на специфику конкретной группы ОВЗ будет полезна консультация специалиста по ОВЗ.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие субъективные и объективные факторы обуславливают работоспособность группы?
2. С какой группой возможно использовать открытые вопросы для обсуждения (не имеющие готовых ответов), для какой лучше закрытые (с выбором из готовых ответов)?
3. Почему конструктивное общение работает при использовании понятного, объективного языка?
4. Что определяет избирательность восприятия?
5. Почему без тренировочного действия трудно перейти от знания к практическому действию?
6. Какие принципы помогут вам эффективно работать с возрастной аудиторией?
7. Почему нельзя смешивать группы с качественно разными ограничениями здоровья в одну аудиторию?



## **Глава 19. Практика, перспективы и особенности повышения уровня финансовой грамотности населения на базе ПФР, органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, многофункциональных центров**

*Данная глава посвящена вопросам, связанным с практикой и особенностями деятельности органов ПФР, организаций социальной защиты, МФЦ и организаций социального обслуживания, по формированию у граждан ответственного финансового поведения.*

*В первом параграфе раскрывается практика консультационной, информационной, просветительской деятельности ПФР, направленной на повышение пенсионной грамотности населения. Выделены основные перспективные направления взаимодействия ПФР с другими органами и организациями по вопросам продвижения пенсионной грамотности.*

*Во втором параграфе рассматриваются особенности повышения уровня финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями здоровья.*

*Третий параграф раскрывает потенциал и основные направления многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для повышения уровня финансовой грамотности населения.*

*В четвертом параграфе рассматривается вопрос особенностей проведения разъяснительной работы в центрах социального обслуживания, социально-реабилитационных центрах, содержится информация о практике и потенциальных формах организации информационной, разъяснительной, просветительской работы по повышению уровня финансовой грамотности на базе органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения.*

*В пятом параграфе раскрыты вопросы повышения финансовой грамотности пожилых людей, в рамках мероприятий «университетов третьего возраста».*

## **§ 19.1. Развитие консультационной, информационной, просветительской деятельности ПФР, направленной на повышение пенсионной грамотности населения.**

Повышение пенсионной грамотности населения – это залог успешного экономического развития Российской Федерации.

Пенсионная грамотность – это достаточный уровень знаний и навыков в области пенсионной системы, который позволяет правильно оценивать ситуацию с формированием пенсионных накоплений, принимать долгосрочные финансовые решения, связанные с планированием будущей пенсии.

Регулирование вопросов пенсионного обеспечения граждан осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации (ПФР) — федеральной организацией, имеющей региональные отделения, управления и клиентские службы.

ПФР представляет крупную федеральную организацию с 84 отделениями ПФР, территориальными управлениями и клиентскими службами, осуществляет организацию пенсионного и социального обеспечения во всех субъектах Российской Федерации. ПФР ведет большую информационно-просветительскую деятельность с населением по темам, относящимся к его функционалу: пенсионное обеспечение, материнский капитал, предоставляемые через систему ПФР социальные выплаты и так далее.

ПФР организован Центр консультирования, принимающий обращения по единому телефонному номеру либо через сайт. В рамках его деятельности есть возможность отслеживать интерес населения к тем или иным аспектам деятельности ПФР (например, в 2018 году самыми актуальными были вопросы относительно правил формирования пенсии, порядка получения или замены СНИЛС, оформления материнского капитала).

Также ПФР выпускает телевизионные и радиоролики, издает буклеты, брошюры, плакаты, в которых собрана подробная информация по все вопросам, с которыми обычно обращаются в ПФР. Размещается наружная

реклама. Ведется работа со средствами массовой информации (организуются записи программ, интервью, пресс-релизы).

Большое количество информации размещено на официальном сайте ПФР [www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru). Также информация распространяется через группы и страницы ПФР в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Фейсбук» и «Твиттер».

Ведется разъяснительная работа через профсоюзные организации. Проводится кампания повышения пенсионной и социальной грамотности молодежи «Будущая пенсия зависит от тебя!».

Также ПФР совместно с компанией «Ростелеком» продолжает реализацию проекта «Азбука интернета», направленного на повышение компьютерной грамотности российских пенсионеров<sup>227</sup>.

Информационная активность Пенсионного фонда Российской Федерации определяется как функционалом, так и актуальными вопросами, проблемами населения работодателей, которые могут быть урегулированы в том числе путем заблаговременного информирования граждан.

В качестве перспективных направлений взаимодействия ПФР с другими органами и организациями по вопросам пенсионной грамотности могут быть выделены следующие:

- предоставление региональным органам и организациям, с которыми осуществляют личное взаимодействие граждане, имеющие (в том числе потенциально) вопросы относительно пенсионного обеспечения, точную информацию о том, где именно граждане могут получить необходимую информацию и консультации по пенсионному обеспечению и иным оказываемым ПФР услугам;
- участие специалистов ПФР в обучении и консультировании граждан относительно ведения личного или семейного бюджета в части планирования будущей пенсии и грамотного финансового поведения

---

<sup>227</sup> Сайт «Азбуки интернета»: <https://азбукаинтернета.рф>

- гражданина для обеспечения максимально возможной его обеспеченности в пенсионном возрасте; участие может выражаться как в личном взаимодействии, так и в телефонном консультировании специалиста, который непосредственно ведет работу с гражданами;
- направление в ПФР информации о вопросах, касающихся пенсионного обеспечения, поступающей от других органов и организаций в регионе, взаимодействующих с населением и предпринимателями (например, органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, МФЦ, органов и общественных организаций по поддержке предпринимательства и так далее);
  - при необходимости — корректировка и детализация информационно-просветительских материалов с учетом поступающих сведений об актуальных вопросах в сфере пенсионного обеспечения от заявителей, взаимодействующих с другими организациями;
  - при необходимости — использование в качестве дополнительных каналов распространения информации других органов и организаций, действующих в регионе, посетители которых демонстрируют интерес к теме пенсионного обеспечения.

## **§ 19.2. Повышение уровня финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями здоровья как элемент современной социальной работы**

По данным ЕГИССО <sup>228</sup>, в декабре 2019 года количество лиц с ограниченными возможностями, получавшими меры социальной защиты (поддержки) составило более 12 млн человек или 8,2% от численности населения Российской Федерации.

Детей-инвалидов в общей численности инвалидов немногим более 1%.

В соответствии с федеральным законодательством лица с инвалидностью могут претендовать на следующую государственную поддержку:

- предоставление реабилитационных услуг и проведение реабилитационных мероприятий;
- обеспечение жильем;
- компенсация расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;
- помощь в обучении (в том числе на дому);
- квотирование и резервирование рабочих мест;
- предоставление пенсий, пособий, страховых выплат;
- предоставление ежемесячной денежной выплаты;
- социально-бытовое обслуживание;
- обеспечение оборудованием, бытовыми приборами для социальной адаптации;
- бесплатный или частично платный ремонт средств реабилитации.

Лица с инвалидностью относятся к одной из социально незащищенных групп населения. Получаемый доход от государства сравнительно низок, возможности для получения образования и самостоятельного заработка существенно ограничены либо отсутствуют вовсе, а потребность в

---

<sup>228</sup> Единая государственная информационная система социального обеспечения <http://egisso.ru/site>

медицинской и социальной помощи высока. При этом люди с инвалидностью часто не имеют семьи и не всегда могут позаботиться о себе без посторонней помощи.

По своему финансовому поведению и потребностям в его развитии (коррекции) лица с ограниченными возможностями отличаются от других категорий граждан. С одной стороны, они в большей степени зависимы от помощи государства, менее социально самостоятельны, более изолированы и ограничены в возможностях поиска и осмысления полезной информации и советов по управлению личным бюджетом.

Положение может ухудшаться в силу социальной изоляции лиц с ограниченными возможностями. Им может быть сложнее найти того, с кем можно посоветоваться, обсудить свою ситуацию.

Приоритеты в управлении личным бюджетом у них также могут быть смещены в сторону обеспечения первоочередных текущих расходов, а также расходов на лечение и поддержание организма.

Им важнее хорошо разобраться в базовых аспектах финансово грамотного поведения, научиться безопасно пользоваться основными финансовыми услугами и возможностями экономии (например, грамотно использовать налоговые вычеты).

В зависимости от нарушения, у лиц с ограниченными возможностями здоровья обычно имеются и особые потребности в процедурах и технологии получения финансовых услуг. Ограничения, связанные с передвижением, могут требовать ориентироваться на дистанционные формы получения услуг. Ограничения по зрению как затрудняют передвижение, так и требуют особых форм подачи информации, которые не всегда доступны в дистанционном режиме.

Лица с инвалидностью могут нуждаться в дорогостоящем лечении. Они могут обращаться за услугами платной медицины, в том числе оплачивая лечение за счет средств благотворительных фондов либо за счет получаемых

кредитов. В этот момент граждане сталкиваются с услугами финансовых организаций и не всегда имеют возможность вести себя финансово грамотно.

При этом лицам с ограниченными возможностями как никому другому важно избегать финансовых потерь, попадания в рискованные ситуации и финансовых мошенничеств, поскольку компенсировать финансовые потери из других источников (например, оперативно заработать) для них проблематично.

Более того, возможностей, времени и знаний для того, чтобы заниматься активной защитой своих прав у лиц с инвалидностью немного.

Финансово грамотное поведение и исключение финансовых потерь для лиц с ограниченными возможностями крайне важно.

Для лиц с ограниченными возможностями, сохранившими дееспособность, особый интерес могут представлять темы:

- общих подходов к управлению личным бюджетом, вариантов увеличения доходов;
- механизмов пользования базовыми финансовыми услугами (включая услуги кредитных организаций, страховых компаний и так далее);
- формирования накоплений;
- заимствований и управления задолженностью;
- возможности экономии, получения налоговых льгот;
- защиты от финансовых мошенничеств.

По результатам просветительских мероприятий с лицами с ограниченными возможностями желательно:

- повысить защищенность социально уязвимого слоя населения — инвалидов и людей с инвалидизирующими заболеваниями за счет повышения их финансовой грамотности и грамотности по административным и финансовым проблемам;
- вовлечь их в процесс рационального управления собственными финансами;

- сформировать юридически правильные и эффективные алгоритмы действий при решении собственных финансовых проблем и защите прав потребителей финансовых услуг;
- предоставить уязвимым гражданам психологическую поддержку благодаря повышению их уверенности в возможности самостоятельного решения ряда жизненно важных проблем.

Некоторые материалы относительно консультирования лиц с ограниченными возможностями здоровья можно найти на портале [www.vashifinancy.ru](http://www.vashifinancy.ru). В их числе целесообразно отметить следующие заслуживающие интерес разработки:

- просветительские и информационные материалы по административным и финансовым проблемам инвалидов и лиц с инвалидизирующими заболеваниями;
- материалы для детей — учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по опорно-двигательному аппарату;
- материалы для детей — учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по слуху;
- материалы для детей – учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по зрению;
- модульный образовательный курс по финансовой грамотности для молодежи с ограниченными возможностями по здоровью;
- учебно-методические материалы для учащихся, модуль 4 «Семейный бюджет» для людей с ограничениями по зрению, по слуху, по опорно-двигательному аппарату и другими ограничениями.



### **§19.3. Развитие потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для повышения уровня финансовой грамотности населения**

#### **Организация работы по повышению уровня ответственного финансового поведения граждан на базе МФЦ**

Деятельностью МФЦ в Российской Федерации охвачено абсолютное большинство населенных пунктов. А при отсутствии стационарно размещенного МФЦ доступно выездное обслуживание.

Однако, в настоящее время МФЦ сравнительно мало вовлечены в работу по повышению финансовой грамотности населения.

Это объясняется тем, что в регионах консультационные услуги по вопросам получения финансовых услуг, просветительские мероприятия в сфере финансовой грамотности и тому подобные, как правило, не относятся к государственным услугам и не передаются на основе соглашений в МФЦ.

Тем не менее, сложившаяся ситуация даже в текущий момент не препятствует распространению через инфраструктуру МФЦ полезной информации в сфере финансовой грамотности. В числе удачных примеров региональной работы в этом направлении можно отметить, по меньшей мере, следующие<sup>229</sup>:

- демонстрация видеороликов по тематике финансовой грамотности (Алтайский край, Самарская область), по уплате налогов и штрафов (Республика Хакасия);
- размещение на сайте информации со ссылками на полезные органы и организации (например, в Новгородской области на сайте ГОАУ «МФЦ» размещен баннер со ссылкой на сайт финансового уполномоченного и информация о подаче обращения);
- размещение на информационных стендах информации о центрах бесплатной юридической помощи (Иркутская область);

---

<sup>229</sup> Основано на результатах проведенного в рамках Проекта в ноябре-декабре 2019 года опросе руководителей и специалистов МФЦ.

- предоставление информации о контактах в других органах и организациях (Самарская область), переадресация в уполномоченные органы и организации согласно сути вопроса заявителя (Тверская область).

В большей степени МФЦ взаимодействуют с представителями предпринимательского сообщества (в том числе по вопросам предоставления поддержки малому и среднему бизнесу), а также предоставляют услуги, связанные с недвижимостью.

Кроме того, нередки случаи, когда заявители — физические лица, особенно пожилого возраста, демонстрируют низкий уровень знаний относительно способов управления объектами недвижимости. Такие граждане могут становиться жертвами мошенников, в числе которых оказываются не только «черные» риелторы, но даже близкие родственники.

Налицо — потребность в углубленном взаимодействии с «проблемными» получателями государственных услуг.

Дополнительные материалы относительно консультирования представителей предпринимательского сообщества можно посмотреть на сайте [www.vashifinancy.ru](http://www.vashifinancy.ru). В их числе можно отметить, в частности, такие разработки по близким темам, как:

- вебинар на тему «Управление налогами — получение вычетов и других налоговых льгот» (<https://vashifinancy.ru/materials/vebinar-na-temu-upravlenie-nalogami-poluchenie/>);
- вебинар и материалы дистанционного курса по финансовой грамотности для предпринимателей (<https://vashifinancy.ru/materials/distantcionnyi-kurs-po-finansovoi-gramotnosti-dlia/>).

В некоторых регионах (например, в Ставропольском крае, Ивановской, Иркутской, Ленинградской, Самарской областях), МФЦ переданы услуги социального блока, такие как оказание материальной помощи, предоставление льгот и субсидий, оказание бесплатной юридической помощи. За получением

подобной помощи и поддержки в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг могут обратиться заявители, пострадавшие вследствие неудачного пользования финансовыми услугами.

Кроме того, МФЦ располагают ресурсом для того, чтобы предоставлять свои помещения для размещения специалистов других органов и организаций.

В частности, территориальные органы Роспотребнадзора оказывают в помещениях МФЦ консультации населению по тематике защиты прав потребителей — такая работа ведется в Удмуртской Республике, Ростовской области и др. А в офисе МФЦ Великого Новгорода установлен инфомат Роспотребнадзора «Уголок потребителя» и ведется работа по приему жалоб и заявлений на предоставление консультаций, адресованных в Роспотребнадзор.

Данное направление — предоставление площадок для работы специалистов других органов и организаций — можно успешно развивать, чтобы охватить необходимыми консультациями большее количество граждан.

### **Перспективные направления и подходы к организации работы с гражданами на базе многофункциональных центров**

Как уже отмечалось, для проведения консультаций, просветительских занятий целесообразно периодическое присутствие в МФЦ специалистов из других организаций (например, организаций, осуществляющих в регионе работу по повышению финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг; органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания и других), которые будут иметь возможность осуществлять полноценное консультирование в сложных ситуациях.

МФЦ также могут:

- распространять информацию о финансовых услугах при оказании государственных услуг по смежным темам;
- организовывать обучающие и просветительские мероприятия;
- быть местом размещения (демонстрации) наглядных материалов.

## **Распространение информации по финансовым услугам при оказании государственных услуг по смежным темам**

Анализ показывает<sup>230</sup>, что в МФЦ заметную долю занимают услуги, предоставляемые бизнесу: организациям и предпринимателям. Это услуги, в первую очередь, оказывают Росреестр, ФНС России.

Также большую долю занимают услуги МФД России.

Услуги «социального блока» в регионах занимают, по оценкам, 10–15%.

В таком случае и сопутствующие услуги могут быть ориентированы на интересы предпринимателей и организации.

В частности, для предпринимателей могут представлять интерес темы, связанные с:

- налоговыми льготами (впрочем, для детального консультирования по данным вопросам оптимально обращаться к помощи налоговых органов, например, предоставляя сотрудникам ФНС России помещения для их проведения);
- банкротством физических лиц;
- операциями с недвижимостью.

### **Обучающие и просветительские мероприятия**

Проведение группового обучения, равно как проведение разовых просветительских мероприятий (например, в рамках недель повышения финансовой грамотности) на базе МФЦ возможно силами привлекаемых специалистов из других организаций, а также экспертов в сфере повышения финансовой грамотности, поскольку базовой квалификации универсальных специалистов МФЦ для решения данной задачи может оказаться недостаточно.

В задачи МФЦ может входить:

- участие в планировании мероприятий на территории МФЦ (с учетом других проводимых мероприятий, режима работы, специфичных для

---

<sup>230</sup> По результатам проведенного в рамках Проекта в ноябре-декабре 2019 года опросе руководителей и специалистов МФЦ.

- конкретной территории графиков посещения МФЦ заявителями, оптимального времени посещения МФЦ для конкретной целевой аудитории (например, в дневное время — пенсионеры и молодежь, в нерабочее время — работающие граждане и т.д.);
- распространение информации о планируемых мероприятиях (путем размещения объявлений в помещениях МФЦ, на прилегающей территории, на сайте МФЦ в сети Интернет, посредством работы «горячей линии» МФЦ, в рамках проведения выездного обслуживания, в распространяемых среди населения муниципальных печатных СМИ, где публикуется подобная информация и т.д.);
  - предварительная регистрация желающих принять участие в мероприятиях (особенно в случае, если мероприятие планируется с открытой датой, по мере набора группы);
  - обеспечение помещением и при необходимости техникой, информационно-организационная поддержка в ходе проведения мероприятий (размещение соответствующих указателей в помещениях МФЦ; помощь посетителям в том, чтобы сориентироваться на месте — в помещении МФЦ; запись, трансляция мероприятия и т.д.)

Наличие помещения для обучения не является обязательным требованием к МФЦ, поэтому по объективным причинам не все созданные в регионе МФЦ могут быть пригодны для реализации задач по проведению группового обучения или разовых просветительских мероприятий.

### **Размещение (демонстрация) информационных материалов**

МФЦ обладают материально-техническими возможностями — специальным сектором информирования и ожидания — для размещения буклетов, демонстрации тематических видеороликов. В силу сравнительно недавнего создания МФЦ зачастую располагают более удачным

оборудованием для размещения, демонстрации информационных материалов по сравнению с другими органами и организациями в регионе.

Задачи по подготовке роликов и буклетов желательно возложить на органы (организации), координирующие в субъекте федерации выполнение работы по повышению финансовой грамотности населения и защите прав потребителей финансовых услуг.

В свою очередь, МФЦ могли бы решать следующие задачи:

1. Применительно к распространению буклетов:

- формулировать предложения о тематике буклетов, которые в наибольшей степени могут быть востребованы заявителями, посещающими МФЦ, в том числе, с учетом состава услуг, предоставляемых в конкретном МФЦ, специфики заявителей (возраста, материального и социального положения), основных проблем, о которых удастся узнать от заявителей;
- определять желаемое количество буклетов по каждой из предлагаемых тематик и отслеживать скорость их распространения среди заявителей;
- обеспечивать оптимальное размещение буклетов на стойках, например, с учетом распределения окон, в которые обращаются за тематическими услугами;
- по возможности оценивать с участием органов, обращение в которые рекомендуется в буклетах, играет ли данный канал передачи информации роль в привлечении заявителей (через стандартный вопрос к заявителю, откуда он получил информацию, с вариантом ответа «буклет, полученный в МФЦ»).

2. Применительно к видеороликам:

- формулировать предложения по тематике видеороликов с учетом вопросов, которые могли бы представлять интерес для заявителей, и включать основные элементы повышения заинтересованности посетителя в их просмотре:

- вопрос, который может заинтересовать посетителя / тест, который посетителю предлагается пройти;
  - ответ на вопрос / тест;
  - поясняющая часть (в т.ч. нормативно-правовая или теоретическая);
  - ссылка на сайт, контактная информация для тех, кто заинтересовался вопросом и готов узнать подробности.
- оценивать периодичность посещения МФЦ различными категориями заявителей с тем, чтобы рассчитать оптимальную периодичность обновления роликов;
- по возможности оценивать с участием органов, обращение в которые стимулируют видеоролики, играет ли данный канал передачи информации роль в привлечении заявителей (через стандартный вопрос к заявителю, откуда он получил информацию, с вариантом ответа «видеоролик в МФЦ»).

Ограничение времени ожидания в очереди 15 минутами, а также наличие системы электронной очереди и необходимость следить за ее ходом объективно сокращает возможности ознакомления с дополнительными материалами. В этой связи видеоролики должны быть интересными и краткими. Буклеты должны быть рассчитаны на привлечение внимания человека в очереди, формирование его заинтересованности в момент посещения МФЦ и последующее внимательное изучение дома. Обязательно наличие контактной информации на случай, если гражданин захочет воспользоваться информацией из буклета.

## **§ 19.4. Отдельные особенности проведения разъяснительной работы в центрах социального обслуживания, социально-реабилитационных центрах**

В настоящее время организации социальной защиты и социального обслуживания вовлекаются в проведение разъяснительной работы с населением по тематике финансово грамотного поведения.

Региональные органы социальной защиты и центры (комплексные центры) социального обслуживания населения уже вовлечены в данную работу. Анализ показывает<sup>231</sup>, что имеются примеры их вовлечения в консультирование, обучение, мероприятия по повышению финансовой грамотности, а именно:

- сотрудники участвуют в мероприятиях по тематике финансовой грамотности (имеются примеры такой работы в Алтайском и Ставропольском краях, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Калининградской, Кемеровской, Мурманской, Ленинградской, Новгородской, Тверской областях, Республике Адыгея и Республике Бурятия);
- среди сотрудников есть специалисты, которые проводят индивидуальные консультации по вопросам финансовой грамотности (примеры такой работы встречаются в Алтайском и Ставропольском краях, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Мурманской, Ленинградской, Новгородской, Тверской областях и Республике Тыва);
- проводится групповое обучение по тематике финансовой грамотности (Алтайский, Ставропольский край, Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Иркутская, Кемеровская, Новгородская, Самарская, Тверская область, Республика Адыгея, Республика

---

<sup>231</sup> Используются результаты опроса представителей органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, проведенного в рамках Проекта в ноябре-декабре 2019 года. Вывод о наличии опыта делается, если соответствующий вариант ответа выбран не менее 10% опрошенных



Бурятия, Республика Тыва, Республика Хакасия, Удмуртская Республика).

Кроме того, в регионах имеется и другой интересный опыт.

Так, в Волгоградской области проводятся беседы с получателями социальных услуг по тематике финансовой грамотности.

В Ивановской области проводятся занятия «Школы безопасности», в рамках которой затрагиваются темы финансовой грамотности.

В Иркутской области на базе комплексного центра социального обслуживания действует «Школа правовой и финансовой грамотности», занятия в которой проводятся с привлечением юристов, нотариусов, специалистов Управления социальной защиты и других специалистов. Кроме того, в Иркутской области совместно с полицией ведется работа по распространению листовок о мошенничествах, с заявителями ведется разъяснительная работа о видах мошенничеств.

В Калининградской области, как и в ряде других регионов, проводится работа в рамках «Университета третьего возраста» (тема подробнее раскрыта в следующем параграфе).

В Кемеровской области для проведения группового обучения привлекаются специалисты финансовых организаций (включая Сбербанк России) и также открыта «Школа безопасности».

В Новгородской области все заведующие отделами прошли обучение финансовой грамотности.

Кроме того, среди населения распространяются информационные материалы в разных форматах, в том числе:

- распространяются брошюры, листовки (Алтайский, Ставропольский края, Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Иркутская, Калининградская, Кемеровская, Мурманская, Новгородская, Самарская, Тверская области, Республика Адыгея, Республика Бурятия, Республика Тыва и Республика Хакасия);

- размещены постеры (Алтайский и Ставропольский края, Вологодская, Ивановская, Кемеровская, Новгородская, Тверская области и Республика Тыва);
- демонстрируются видеоролики (Ставропольский край, Волгоградская, Ивановская, Кемеровская область, Республика Адыгея, Республика Тыва).

При интеграции финансового просвещения в деятельность реабилитационных центров в зависимости от их профиля (помощь несовершеннолетним в трудной жизненной ситуации; женщинам, в том числе пострадавшим от домашнего насилия; реабилитация инвалидов или детей-инвалидов, реабилитация участников войн и вооруженных конфликтов и так далее) дифференцируются и потребности находящихся в центре граждан в информации по финансовым услугам, формы и содержание просветительской работы.

Оптимальным представляется проведение обучения в малых группах в виде разовых мероприятий или непродолжительных курсов по темам, интерес к которым потенциальные слушатели выскажут в рамках предварительных бесед.

Среди контингента реабилитационных центров есть и взрослые, и дети с разным состоянием здоровья.

Дополнительные материалы относительно консультирования населения можно посмотреть на портале [www.vashifinancy.ru](http://www.vashifinancy.ru). В их числе, в частности, такие разработки по близким темам, как:

- учебно-методический комплекс «Особенности проведения мероприятий по финансовому просвещению для различных категорий населения» (<https://vashifinancy.ru/materials/uchebnaya-programma-po-teme-osobnosti-provedeniya-meropriyatij-po-finansovomu-prosveshcheniyu-dlya-razlichnyh-kategorij-naseleniya-dlya-povysheniya-kvalifikacii-tyutorov-po-finansovoj-gramotnosti/>);

- видеозапись вебинара «Финансовая жизнь с учетом значительных перерывов в трудовом стаже по разным причинам» (<https://vashifinancy.ru/materials/videozapis-vebinara-finansovaia-zhizn-s-uchetom/>);
- видеозапись вебинара «Управление кредитной задолженностью и профилактика задолженности» (<https://vashifinancy.ru/materials/videozapis-vebinara-upravlenie-kreditnoi-zadolzhennosti-i/>);
- видеозапись вебинара и комплект методических материалов модуля «Накопление на цели, в том числе на обучение и будущее детей, планирование пенсии и крупные покупки» (<https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-metodicheskikh-materialov-modulia-nakoplenie-na/>).

Помимо этого, на портале находится большое количество материалов по управлению личными финансами, кредитованию, защите прав потребителей финансовых услуг, мошенничествам на финансовых рынках и т.д., которые также могут быть приняты во внимание.

### **Правовые, организационные возможности и формы ведения работы по повышению уровня финансовой грамотности в сфере социальной защиты и обслуживания**

Рассматривая возможности осуществления деятельности по повышению финансовой грамотности организациями социальной защиты и социального обслуживания населения, необходимо, в первую очередь, уделить внимание тому, какие организации могут действовать в данном направлении и какой функционал они могут выполнять с точки зрения правового регулирования.

Примерная номенклатура организаций социального обслуживания утверждена приказом Минтруда России от 14.04.2014 № 258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания».

В реализацию работы по повышению финансовой грамотности в сфере социальной защиты и социального обслуживания, в первую очередь, могут быть вовлечены предусмотренные Примерной номенклатурой центры (комплексные центры) социального обслуживания населения либо аналогичные организации, действующие в регионе. Их количество в субъектах Российской Федерации достаточно велико — по несколько десятков в регионе, практически в каждом муниципальном образовании. Центры социального обслуживания приближены к населению, оказывают гражданам в самых различных жизненных обстоятельствах большой перечень услуг. Их сотрудники, как правило, имеют большой опыт социальной работы и ориентированы на всестороннюю помощь гражданам. Это позволяет охватить большое количество жителей определенной территории и оказывать услуги, наилучшим образом отвечающие реальным потребностям населения.

Кроме того, в случае наличия заинтересованности со стороны граждан и, безусловно, при условии приемлемости морального и физического состояния получателей услуг, возможно проведение разовых мероприятий по повышению финансовой грамотности в организациях, осуществляющих стационарное социальное обслуживание населения (например, в домах-интернатах и пансионатах для престарелых и инвалидов, социально-оздоровительных центрах) и полустационарное социальное обслуживание (реабилитационные центры, кризисные центры, центры социальной адаптации и т.д.). Также возможно привлечение к подобным мероприятиям родственников получателей услуг в указанных организациях социального обслуживания населения.

В Примерный перечень социальных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг», включены, в частности:

- социально-правовые услуги, в т. ч. оказание помощи в получении юридических услуг;

- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- социально-психологические услуги;
- срочные социальные услуги;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

В явном виде услуги по консультированию в связи с финансовыми услугами в Примерном перечне не предусмотрены, но косвенно они могут быть связаны с уже оказываемыми социальными услугами, допускаемыми Примерным перечнем. Кроме того, в соответствии с п. 9 ст. 8 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в регионе, утверждается законом субъекта Российской Федерации, что позволяет вводить в регионах специфические услуги, еще более близкие к тематике консультирования по финансовым услугам.

Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» предусмотрено использование социального контракта, в соответствии с которым орган социальной защиты населения обязуется оказать гражданину государственную социальную помощь, а гражданин — реализовать мероприятия, предусмотренные программой социальной адаптации. В каждом из регионов создано свое специфическое регулирование применения социальных контрактов, определено допустимое целевое назначение средств и меры, включаемые в программу социальной адаптации. Тематика выхода из кризисных ситуаций, связанных с недостаточно грамотным пользованием финансовыми услугами, в рамках социальных контрактов в явном виде, как правило, пока не рассматривается. Впрочем, иногда в региональном правовом регулировании закрепляются гибкие механизмы (не закрытые перечни мер, возможности иных целей и т.д.),

благодаря чему даже в рамках текущего правового регулирования механизмы социального контракта приемлемы для использования.

С учетом изложенного деятельность по повышению финансовой грамотности населения на базе органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания может приобретать формы:

- консультирования в сфере финансовых отношений;
- информирования по вопросам финансовых услуг при оказании смежных государственных услуг;
- проведения краткосрочного группового обучения;
- проведения просветительских мероприятий;
- размещения просветительской информации.

### **Консультирование в сфере финансовых отношений**

Консультирование в сфере финансовых отношений может осуществляться в рамках поддержки граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию (например, в связи с высокой закредитованностью).

Специалисты, консультирующие по этим вопросам, должны обладать базовыми знаниями относительно:

- управления личным бюджетом;
- действий при высокой закредитованности граждан (включая реструктуризацию, банкротство, работу с коллекторами);
- основ защиты прав потребителей финансовых услуг;
- полномочий различных органов и организаций, к которым граждане могут обращаться (Роспотребнадзор, Банк России, органы прокуратуры, полиция, финансовый уполномоченный).

Данные темы находятся на стыке юриспруденции и финансов и требуют довольно глубоких знаний по широкому кругу вопросов.

Желательно, чтобы специалисты, взаимодействующие с населением по вопросам финансовой грамотности, прошли специальное обучение. Кроме того, для упрощения и унификации работы специалистов организаций социального обслуживания представляется важным разработать типовые

варианты решения проблем заявителей с учетом региональной специфики, наиболее часто встречающихся проблем, вовлечения в их решение различных органов и организаций.

Например, в случае обращения гражданина, столкнувшегося с финансовыми проблемами, может быть предложена следующая последовательность действий:

- комплексная оценка финансового положения его семьи (с учетом всех доходов и необходимых расходов);
- определение оптимального плана по выходу из проблемной ситуации с учетом всех доступных возможностей по увеличению доходов и сокращению расходов семьи: реструктуризации задолженности перед кредиторами, трудоустройства лиц трудоспособного возраста, развития личного подсобного хозяйства, банкротства, помощи в устройстве детей в учебные заведения, получения всех доступных вариантов помощи из бюджета, в том числе по линии поддержки предпринимательства, сельского хозяйства и т.д.;
- заключение при наличии правовых оснований социального контракта;
- оказание бесплатной юридической помощи при работе с кредиторами, по осуществлению банкротства гражданина и т.п. (если эти меры предусмотрены разработанным планом);
- обучение семьи основам финансово грамотного поведения;
- мониторинг реализации составленного плана / социального контракта, регулярная морально-психологическая поддержка семьи.

### **Информирование по вопросам финансовых услуг при оказании смежных государственных услуг**

Для организации информирования по вопросам финансовых услуг при оказании смежных государственных услуг требуется выявление государственных услуг, при оказании которых может возникать потребность в дополнительном информировании, например:

- по всем государственным услугам, предполагающим осуществление выплат на банковские карты, возможно предоставлять информацию о видах и правилах безопасного пользования банковскими картами, банкоматами, мобильным банком;
- при предоставлении социальных выплат возможно обсуждение вопросов обращения взыскания кредиторами и существующих ограничений на взыскание поступающих гражданам социальных выплат;
- при работе с малообеспеченными гражданами целесообразным может быть информирование их о рисках закредитованности, в том числе рисках получения кредитов в белых и «черных» МФО, получения заемных средств в ломбардах и т.д.

Кроме того, в сфере социального обслуживания можно ориентироваться не только на смежность услуг, но и на частые проблемы, имеющие место у конкретных групп населения. Например, граждане пожилого возраста нередко:

- становятся жертвами телефонных мошенничеств;
- неудачно вкладывают свои накопления (в том числе теряют их в «финансовых пирамидах», понадеявшись на получение обещанного повышенного дохода);
- на крайне невыгодных для себя условиях приобретают в кредит ненужные в реальности товары и услуги и т.д.

С другой стороны, эти граждане могут проявлять и нерационально высокий уровень недоверия к любым новым технологиям, что тоже желательно преодолевать, разъясняя преимущества и безопасные варианты использования новых технологий.

### **Проведение краткосрочного группового обучения**

Проведение краткосрочного группового обучения возможно организовать как силами работников соответствующих организаций социального обслуживания (при условии прохождения ими предварительного обучения в качестве тьюторов), так и приглашенными специалистами.



Состав тем такого обучения предлагается ориентировать на наиболее часто встречающиеся у населения вопросы, в том числе характерные для определенных социальных групп населения, а также для конкретных территорий.

В числе возможных тем обучения, например, следующие:

- обучение граждан пенсионного и предпенсионного возраста пользованию банковскими картами;
- обучение граждан пенсионного и предпенсионного возраста пользованию интернет-технологиями;
- обучение граждан пенсионного и предпенсионного возраста безопасному вложению средств, то есть грамотному сбережению и приумножению, а также следованию принципам разумной осторожности в том числе в целях избегания вложения в «финансовые пирамиды»);
- защита от финансовых мошенничеств;
- меры предосторожности при кредитовании;
- основы управления семейным бюджетом и т.д.

Для молодежи из неблагополучных семей полезным может оказаться получение знаний о легальных и безопасных способах заработка и накопления.

В организации социального обслуживания населения целесообразно отслеживать потребности населения, при необходимости организовывать сбор с посетителей пожеланий и предложений.

Помещения для проведения группового обучения предусмотрены не во всех центрах (комплексных центрах) социального обслуживания населения, но при этом такие помещения с большой долей вероятности имеются в стационарных учреждениях социального обслуживания, а также школах, библиотеках, домах культуры. При необходимости можно ориентироваться на возможности этих групп учреждений.

### **Проведение просветительских мероприятий**

Проведение подобных мероприятий целесообразно встраивать в общую систему мероприятий по повышению финансовой грамотности, проводимых в субъекте Российской Федерации, приурочивать к дням / неделям финансовой грамотности и т.д.

Для организации подобных мероприятий представляется более целесообразным пользоваться услугами внешних экспертов, специализирующихся на тематике финансовой грамотности, а также специалистов организаций, предоставляющих финансовые услуги (безусловно, не допуская рекламы их продуктов). Другим вариантом может быть проведение мероприятия силами специалистов организации социального обслуживания, но с опорой на сценарии, разработанные в рамках Проекта и размещенные на портале <https://vashifinancy.ru/>.

### **Размещение просветительской информации**

С учетом уровня материально-технической обеспеченности организаций социального обслуживания, в первую очередь, речь можно вести о распространении буклетов (памяток).

Если буклеты (памятки) подготавливаются для распространения при оказании смежных государственных услуг, тематику буклетов желательно ориентировать на реальные вопросы и проблемы заявителей. В этой связи данные буклеты (памятки) представляется более правильным разрабатывать либо, по меньшей мере, конкретизировать задачи по их разработке специалистам из системы социального обслуживания с привлечением при необходимости специалистов других организаций, координирующих в субъекте Российской Федерации деятельность по повышению финансовой грамотности населения.

Оптимально, если организация подготовки окончательного оформления подобных буклетов будет закреплена за органом, координирующим в субъекте Российской Федерации деятельность по повышению финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг.

Помимо этого, при выявлении оперативных потребностей в распространении информации и/или наличии финансовых ограничений возможно часть информации предоставлять населению в виде черно-белых памяток, в том числе изготавливаемых силами самих органов и организаций, без привлечения художников, типографий и т.д. Такой вариант позволяет заметно сократить время между возникновением потребности в предоставлении информации и ее реализацией на бумаге.

Также через организации социальной защиты и социального обслуживания возможно распространять буклеты по темам, потенциально представляющим интерес для граждан, посещающих соответствующие организации, например:

- по тематике актуальных способов финансового мошенничества (на основе материалов Банка России, данных полиции и т.д.);
- по вопросам получения пенсий, пенсионной грамотности (на основе материалов регионального отделения ПФР);
- по основам управления семейным бюджетом.

### **§ 19.5. Включение мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности пожилых людей, в состав мероприятий «университетов третьего возраста».**

Университет третьего возраста (от англ. university of third age, U3A) — международное движение, предполагающее обучение и стимулирование людей пенсионного возраста, направленное на адаптацию пожилых людей к современным условиям жизни путем овладения современными знаниями.

Первоначальная концепция университетов третьего возраста зародилась во Франции и предусматривала заочный курс для людей старшего возраста. В Великобритании программа с аналогичным названием была заметно изменена по сути — с целью предоставления возможности населению пенсионного возраста внести свой вклад в экономику страны. В дальнейшем «университеты третьего возраста» стали появляться и в других странах.

В Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.02.2016 № 164-р, мировая практика распространения клубных и неформальных видов образования для граждан старшего поколения, таких, как университеты «третьего возраста» и клубы по интересам, упомянута в контексте описания подходов к обучению и обеспечению информационной доступности для граждан старшего поколения.

Увеличение доли граждан старшего поколения, участвующих в различных формах и видах образовательной деятельности, приводит к минимизации издержек, связанных с наступлением «третьего возраста» человека, обеспечивает ему здоровую и активную жизнь в период старения. В связи с развитием информационно-телекоммуникационных технологий возникла насущная необходимость обучения граждан старшего поколения использованию современных информационных ресурсов, компьютерной грамотности, в том числе для получения оперативного доступа к получению услуг.

В большинстве российских регионов уделяется большое внимание работе с лицами пожилого возраста, в том числе нередко реализуется модель «университетов третьего возраста», «школ активного долголетия», «школ безопасности» и тому подобное. Довольно часто такая работа организуется на базе центров (комплексных центров) социального обслуживания населения, геронтологических центров, в том числе во взаимодействии с вузами, общественными организациями (например, «Союз пенсионеров России»), ПФР.

Нередко её позиционируют, как образовательный, просветительский проект «Университет третьего возраста».

В Республике Башкортостан действует региональная общественная организация «Социальный центр «Народный университет третьего возраста». «Народный университет для граждан пожилого возраста» действует в

Республике Коми. Подобные примеры есть почти в каждом субъекте Российской Федерации.

Программы «университетов третьего возраста» в принципе необходимо наполнять интересным содержанием. Расширение состава реализуемых программ будет способствовать поддержанию интереса к ней со стороны постоянных слушателей и привлечению новых участников из числа пожилых граждан.

Для развития в регионе данной работы можно порекомендовать воспользоваться следующими материалами:

- ✓ Материалы информационных тематических бесед с пенсионерами о банковских и платежных услуг (<https://vashifinancy.ru/materials/materialy-informatcionnykh-tematicheskikh-besed-s-pensionerami/>). Целью бесед являлось донесение до пенсионеров информации о грамотном потребительском поведении при получении банковских или платежных услуг. Комплект методических материалов для проведения бесед включает в себя сценарии бесед по темам «Банковский вклад и счет», «Платежные услуги», «Потребительский кредит», «Кредитная карта», комплект презентаций и видеороликов к каждой тематике, анкеты обратной связи.
- ✓ Образовательный модуль «Услуги коммерческих банков» для «школ третьего поколения», модуль затрагивает следующие темы: депозиты, кредитование и защита прав потребителей финансовых услуг. Методические материалы включают учебно-методический план, методические рекомендации по проведению занятий, квалификационные требования к преподавателям, глоссарий терминов (<https://vashifinancy.ru/materials/obrazovatelnyi-modul-uslugi-kommercheskikh-bankov-dlia/>).
- ✓ Образовательный модуль «Личное финансовое планирование» для «школ третьего возраста». Модуль затрагивает следующие вопросы:

управление личными финансовыми активами, риски финансовых инструментов, оценка доходности финансовых операций с учётом инфляции, дополнительные источники для увеличения дохода. Методические материалы включают учебно-методический план и методические рекомендации преподавателям <https://vashifinancy.ru/materials/obrazovatelnyi-modul-lichnoe-finansovoe-planirovanie-dlia>

- ✓ Образовательный модуль «Общественные финансы» для «школ третьего возраста». Модуль затрагивает следующие темы: страхование, пенсионное планирование, налоги. Методические материалы включают учебно-методический план, методические рекомендации по проведению занятий, квалификационные требования к преподавателям, глоссарий (<https://vashifinancy.ru/materials/obrazovatelnyi-modul-obshchestvennye-finansy-dlia-shkol/>).

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПФР С ДРУГИМИ ОРГАНАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПО ВОПРОСАМ ПЕНСИОННОЙ ГРАМОТНОСТИ:

1



### Предоставление точных данных

предоставление региональным органам и организациям, с которыми осуществляют личное взаимодействие граждане, имеющие (в том числе потенциально) вопросы относительно пенсионного обеспечения, точную информацию о том, где именно граждане могут получить необходимую информацию и консультации по пенсионному обеспечению и иным оказываемым ПФР услугам;

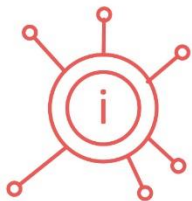
2



### Обучение

участие специалистов ПФР в обучении / консультировании граждан относительно ведения личного или семейного бюджета в части планирования будущей пенсии и грамотного финансового поведения гражданина для обеспечения максимально возможной его обеспеченности в пенсионном возрасте; участие может выражаться как в личном взаимодействии, так и в телефонном консультировании специалиста, который непосредственно ведет работу с гражданами;

3



### Агрегирование информации

агрегирование в ПФР информации о вопросах, касающихся пенсионного обеспечения, поступающей от других органов и организаций в регионе, взаимодействующих с населением и предпринимателями (например, органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания населения, МФЦ, органов поддержки предпринимательства и т.д.);

4



### Детализация данных

при необходимости - корректировка и детализация информационно-просветительских материалов с учетом поступающих сведений об актуальных вопросах в сфере пенсионного обеспечения от заявителей, взаимодействующих с другими организациями;

5



### Распространение информации

при необходимости – использование в качестве дополнительных каналов распространения информации других органов и организаций, действующих в регионе, посетители которых демонстрируют интерес к теме пенсионного обеспечения.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ:

### 1 ПОВЫСИТЬ ЗАЩИЩЕННОСТЬ

Повысить защищенность социально уязвимого слоя населения – инвалидов и людей с инвалидизирующими заболеваниями за счет повышения их финансовой грамотности и грамотности по административным и финансовым проблемам;



### 2 ВОВЛЕЧЬ В ПРОЦЕСС

Вовлечь их в процесс рационального управления собственными финансами;

### 3 СФОРМИРОВАТЬ АЛГОРИТМЫ

Сформировать юридически правильные и эффективные алгоритмы действий при решении собственных финансовых проблем и защите прав потребителей финансовых услуг;



### 4 ПРЕДОСТАВИТЬ ПОДДЕРЖКУ

Предоставить уязвимым гражданам психологическую поддержку благодаря повышению их уверенности в возможности самостоятельного решения ряда жизненно важных проблем.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ОТНОСИТЕЛЬНО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ НА САЙТЕ

**WWW.VASHIFINANCY.RU**



### Учебно-методический комплекс

«Особенности проведения мероприятий по финансовому просвещению для различных категорий населения»

<https://vashifinancy.ru/materials/uchebnaya-programma-po-teme-osobennosti-provedeniya-meropriyatij-po-finansovomu-prosveshcheniyu-dlya-razlichnyh-kategorij-naseleniya-dlya-povysheniya-kvalifikacii-utorov-po-finansovoj-gramotnosti/>



### Видеозапись вебинара

«Финансовая жизнь с учетом значительных перерывов в трудовом стаже по разным причинам»

<https://vashifinancy.ru/materials/videozapis-vebinara-finansovaya-zhizn-s-uchetom/>



### Видеозапись вебинара

«Управление кредитной задолженностью и профилактика задолженности»

<https://vashifinancy.ru/materials/videozapis-vebinara-upravlenie-kreditnoi-zadolzhennosti-i/>



### Видеозапись вебинара и комплект методических материалов модуля

«Накопление на цели, в том числе на обучение и будущее детей, планирование пенсии и крупные покупки»

<https://vashifinancy.ru/materials/komplekt-metodicheskikh-materialov-modulia-nakoplenie-na/>

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## **Основные выводы**

1. *Повышение пенсионной грамотности населения — это залог успешного экономического развития Российской Федерации. Пенсионная грамотность — это достаточный уровень знаний и навыков в области пенсионной системы, который позволяет правильно оценивать ситуацию с формированием пенсионных накоплений, принимать долгосрочные финансовые решения, связанные с планированием будущей пенсии.*
2. *По результатам просветительских мероприятий с лицами с ограниченными возможностями, а также лицами пенсионного возраста необходимо:*
  - *повысить защищенность социально уязвимого слоя населения — инвалидов и людей с инвалидизирующими заболеваниями, пенсионеров за счет повышения их финансовой грамотности и грамотности по административным и финансовым проблемам;*
  - *вовлечь их в процесс рационального управления собственными финансами;*
  - *сформировать юридически правильные и эффективные алгоритмы действий при решении собственных финансовых проблем и защите прав потребителей финансовых услуг;*
  - *предоставить уязвимым гражданам психологическую поддержку благодаря повышению их уверенности в возможности самостоятельного решения ряда жизненно важных проблем.*
3. *Необходимо широкое вовлечение многофункциональных центров, центров социального обслуживания, социально-реабилитационных центров в работу по повышению финансовой грамотности населения.*

4. К основным формам участия МФЦ в повышении уровня финансовой грамотности и ответственного финансового поведения населения относятся: распространение информации о финансовых услугах при оказании государственных услуг по смежным направлениям, организация обучающих и просветительских мероприятий, размещение (демонстрация)наглядных материалов.
5. Деятельность по повышению финансовой грамотности населения на базе органов и организаций социальной защиты и социального обслуживания может приобретать формы:
  - консультирования в сфере финансовых отношений;
  - информирования по вопросам финансовых услуг при оказании смежных государственных услуг;
  - проведения краткосрочного группового обучения;
  - проведения просветительских мероприятий;
  - размещения просветительской информации.
6. Увеличение доли граждан старшего поколения, участвующих в различных формах и видах образовательной деятельности в сфере финансовой грамотности, приводит к минимизации издержек, связанных с наступлением «третьего возраста» человека, обеспечивает ему здоровую и активную жизнь в период старения.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие органы и организации, действующие в вашем регионе, могут быть привлечены к просветительской работе по тематике финансовой грамотности?
2. Охарактеризуйте, какую работу по повышению пенсионной грамотности осуществляет Пенсионный фонд Российской Федерации? Каковы возможные направления ее дальнейшего развития?

3. Как МФЦ могут повысить свою вовлеченность в мероприятия по финансовому просвещению?
4. Как можно выстроить просветительскую работу по повышению финансовой грамотности с лицами с ограниченными возможностями здоровья?
5. Какую работу по повышению финансовой грамотности населения могли бы проводить органы и организации социальной защиты и социального обслуживания населения?

## **Раздел 3. Практические вопросы организации и проведения информирования, консультирования, просветительской, разъяснительной работы по вопросам ответственного финансового поведения**

### **Глава 20. Организация и проведение мероприятий, «линий консультаций» по вопросам ответственного финансового поведения**

*Глава посвящена вопросам, связанным с организацией и проведением мероприятий разного формата с целью формирования у граждан ответственного финансового поведения.*

*В первом параграфе раскрывается смысл комплексного подхода к планированию, организации и проведению мероприятий, способствующих росту финансовой грамотности населения, повышению уровня ответственного финансового поведения. Выделены такие ключевые факторы, влияющие на эффективность мероприятий, как заранее определенные цели и задачи проекта (мероприятия), целевая аудитория, бюджет, методы будущей оценки результата.*

*Во втором параграфе содержится подробная информация о проведении просветительских мероприятий с использованием наглядных материалов, определены критерии, которым они должны соответствовать, даны рекомендации по оценке актуальности и доступности (понятности) материалов при их подготовке.*

*Третий параграф освещает особенности проведения очного консультирования, для чего важно заранее определить такие параметры как: круг вопросов, специфика целевой аудитории, периодичность, место*

*проведения консультаций, порядок обработки персональных данных и защита информации.*

*В четвертом параграфе речь идет о консультировании по телефону, его преимуществах и недостатках по сравнению с другими каналами консультирования.*

*Пятый параграф посвящен вопросам информирования и консультирования с использованием электронных сервисов, таких как сайт организации, сервисы мгновенных сообщений, рассылки по электронной почте, группы или страницы в социальных сетях и т.д.*

*В шестом параграфе приведены особенности организации очных и дистанционных просветительских мероприятий, подробно рассмотрены ключевые параметры, обеспечивающие их успех и эффективность.*

*В седьмом параграфе емко перечислены принципы планирования и проведения мероприятий для различных финансово уязвимых социальных групп населения.*

## **§ 20.1 Комплексный подход в планировании и реализации мероприятий по вопросам ответственного финансового поведения**

Формирование ответственного финансового поведения возможно только при системном подходе, то есть детальном планировании и регулярной реализации эффективных мероприятий различных типов, взаимно дополняющих друг друга.

При планировании таких мероприятий необходимо учитывать:

- ✓ **Общий план мероприятий организации.** Это позволяет, с одной стороны, рационально распределить человеческие и материальные ресурсы организации, с другой, усилить полезный эффект для представителей целевой аудитории за счет совмещения мероприятий различной тематики.
- ✓ **Общий план мероприятий и активностей по финансовой грамотности в населенном пункте и регионе.** Мероприятия и

проекты, способствующие формированию ответственного финансового поведения, проводятся как в рамках всероссийских программ повышения финансовой грамотности, так и по инициативе региона. Учет таких инициатив и контакт с их организаторами в регионе позволит привлечь квалифицированных специалистов к проведению мероприятий организации, предоставить целевой аудитории возможность принять участие в большем числе качественных мероприятий и рационально распределить нагрузку среди собственных сотрудников.

- ✓ Онлайн-сервисы и общедоступные материалы по повышению финансовой грамотности. Прежде чем приступить к созданию собственного сервиса или к разработке материалов, необходимо убедиться, что подобный сервис еще не доступен жителям города/региона, а материалов по данной тематике действительно нет.

К планированию каждого конкретного мероприятия необходимо подойти как к реализации полноценного проекта — обозначить цель и задачи, выделить целевую аудиторию, определить бюджет, составить план и разработать методику оценки результата.

*Цель* проекта должна быть конкретной и четко сформулированной. Она должна вкратце описывать полезный результат, который будет получен после завершения проекта, то есть отвечает на вопрос «зачем это делается?». Неверно будет обозначить в качестве цели «формирование ответственного финансового поведения населения» — это слишком общая цель. В то же время, не следует путать цели и способы их достижения. Например, «создать консультационный центр для оказания помощи населению» — это не цель, так как консультационный центр сам по себе не нужен, а нужен полезный продукт (результат), который он создает. Более правильно будет обозначить цель проекта как, например, «сформировать навык самостоятельного ведения личного бюджета у воспитанников детских домов» или «оказать

консультационную помощь гражданам с высокой кредитной нагрузкой». У проекта может быть не одна, а несколько целей.

*Задачи* проекта всегда логически вытекают из цели проекта и отвечают на вопрос «что нужно сделать, чтобы достичь цели?». Задачами могут быть «разработка учебных материалов», «проведение лекций» и т.д.

*Целевая аудитория* – те люди, для которых реализуется проект, потребители конечного продукта. Необходимо четко понимать целевую аудиторию (возраст, пол, уровень дохода, род занятий, особенности здоровья и другие значимые для целей проекта социально-демографические характеристики) и предлагать содержание мероприятия или иного сервиса, отвечающее потребностям аудитории в доступном для этой аудитории формате. К целевой аудитории могут относиться сразу несколько категорий граждан, связанные между собой или испытывающие схожие трудности, например, «инвалиды с нарушениями зрения и родственники инвалидов с нарушениями зрения» или «матери-одиночки и многодетные родители».

После того, как цели и задачи определены, необходимо определить средства, необходимые для реализации цели. Воплощение в жизнь любого проекта требует затрат. Успешная реализация проекта невозможна без четкого бюджета и расчета времени, необходимого на реализацию поставленных задач.

*Бюджет* помогает вести учет всех материальных средств, необходимых для реализации проекта. Важно понимать, что любая задача может быть реализована различными способами и, соответственно, с разным объемом затрат. Снижение затрат не всегда приводит к снижению качества конечного продукта, однако экономия денег без потери в качестве, как правило, лишь мнимая. Скорее всего, потрачен другой ресурс, например, время сотрудников. Все затраты важно учитывать максимально подробно и рассматривать в комплексе.

*Оценка результата* — неотъемлемая часть любого проекта. Для такой оценки необходимо установить измеримые критерии оценки (ключевые



показатели эффективности) до начала реализации проекта. Такими показателями могут стать: количество распространенных материалов, количество представителей целевой аудитории, вовлеченных в проект, успешное прохождение итогового тестирования определенной долей участников проекта и другие подобные показатели. Для измерения эффективности проекта также можно использовать выборочный опрос участников или представителей целевой аудитории.

## **§ 20.2 Информирование с использованием наглядных материалов**

В рамках Учебного пособия под наглядными материалами понимаются печатные материалы различного формата (плакаты, листовки, брошюры и т.д.), а также аудио и визуальные материалы, демонстрирующиеся с помощью различных технических средств (презентации, фильмы, аудиозаписи, видеоролики и т.п.). Информирование с использованием наглядных материалов позволяет донести информацию до целевой аудитории, затрачивая минимум временных ресурсов работников. Финансовые затраты на изготовление и обновление наглядных материалов варьируются в зависимости от вида материалов и уже существующей материально-технической базы.

Эффективность применения наглядных материалов напрямую зависит от двух факторов — качества самого материала и условий его демонстрации или распространения.

Качественный наглядный материал должен удовлетворять ряду критериев.

*Достоверность изложенной информации.* Некоторые аспекты финансовой грамотности не теряют актуальность десятилетиями (например, финансовое планирование), другие же требуют регулярного пересмотра (например, правила выдачи и возврата потребительских займов могут меняться несколько раз в течение года). Поэтому проверять факты, изложенные в наглядном материале, важно не только перед началом его использования, но и по прошествии времени.

*Актуальность для целевой аудитории.* Материал должен отвечать реальным запросам и потребностям целевой аудитории, рассказывать о ситуациях, с которыми могут столкнуться представители целевой аудитории или о финансовых продуктах, которые они могут использовать.

*Понятность для целевой аудитории.* Восприятие информации зависит не только от особенностей психического и физического здоровья, но и от возраста, образования и культурного фундамента человека. Визуальные материалы могут вызывать неожиданную реакцию у представителей различных социальных групп. Например, дети могут не ассоциировать с собой плакат, на котором изображены взрослые люди, представителей некоторых религиозных конфессий может оскорбить изображение людей в открытой одежде и т.п.

Для оценки актуальности и понятности наглядного материала рекомендуется заранее провести исследование с привлечением представителей целевой аудитории. Например, продемонстрировать наглядный материал представителям аудитории и попросить их описать впечатления от него в свободной форме или с использованием наводящих вопросов («что изображено на этом плакате?», «какой вывод вы сделали из этого фильма?»). Также исследование поможет оценить, вызывает ли материал интерес у аудитории.

Не менее важную роль играют условия демонстрации или распространения материала. При размещении плакатов или мониторов для демонстрации видеоматериалов рекомендуется выбирать места, где люди проводят время в ожидании, а не просто проходят. Также стоит при выборе места учесть, не будет ли человек, изучающий наглядный материал, мешать свободному перемещению окружающих. При изготовлении листовок или буклетов необходимо выбрать формат в зависимости от условий распространения. Например, если большинство представителей целевой аудитории приходят получать документы, листовка формата А4 (стандартный лист бумаги) будет удобна для них. Если же материалы предназначены для

людей, которые могут не иметь удобной сумки для документов, стоит предпочесть брошюру меньшего формата, отпечатанную на плотной бумаге.

### § 20.3 Очное индивидуальное консультирование посетителей

При организации очного индивидуального консультирования важно определить:

- ✓ *Круг вопросов*, по которым даются консультации. Материалы по темам должны быть подготовлены заранее и хорошо усвоены всеми консультантами.
- ✓ *Целевую аудиторию*, то есть кто имеет право обратиться за консультацией и на решение чьих задач ориентирован подготовленный материал.
- ✓ *Периодичность*. Консультирование может проводиться как на постоянной основе, так и периодически (в определенные дни и часы). Расписание консультаций должно быть известно представителям целевой аудитории.
- ✓ *Место проведения консультаций* должно быть определено с учетом доступности для консультируемых граждан (в том числе мобильности и других особенностей здоровья и образа жизни).
- ✓ *Порядок обработки персональных данных консультируемых и защиты информации*. Если в ходе консультации специалист получает персональные данные консультируемого, информацию о его финансовом положении, а также знакомится с условиями договоров консультируемого, необходимо обеспечить корректную обработку персональных данных и конфиденциальность полученной информации.

Проведение индивидуальных очных консультаций можно осуществлять как силами сотрудников организации, так и с привлечением представителей территориальных подразделений Банка России, Роспотребнадзора, ПФР, ФНС России, МВД России, органов прокуратуры, Федеральной службы судебных

приставов (и других ведомств для наиболее полного раскрытия специфической финансовой тематики. Для привлечения упомянутых выше специалистов необходимо направить официальное письмо в соответствующее ведомство с описанием целей проекта, задач представителя ведомства, места и времени проведения консультаций и другой информации.

Привлекать к консультированию сотрудников финансовых организаций следует с осторожностью. С одной стороны, профессиональные знания и практический опыт таких консультантов может быть полезен при разъяснении специфической информации или решении сложной жизненной ситуации, с другой стороны, финансовая заинтересованность консультанта может превратить консультацию в продажу услуг. При привлечении сотрудника финансового учреждения к консультированию рекомендуется обеспечить контроль за ходом консультации.

## **§ 20.4 Консультирование по телефону**

Для организации консультирования по телефону необходимо учитывать многие особенности, характерные для очного консультирования: определить круг вопросов, целевую аудиторию, периодичность, обеспечить корректную обработку персональных данных и конфиденциальной информации. Вместе с тем организация телефонного консультирования имеет и свои особенности.

Так, необходимо уделить внимание распространению информации о возможностях телефонного консультирования. Номер телефона, по которому производятся консультации, необходимо донести до целевой аудитории доступным этой аудитории способом: указать на сайте организации, повесить объявление в помещении организации, опубликовать в социальных сетях или в газете.

Особенностью телефонной консультации по сравнению с очной является ограниченность каналов коммуникации (например, консультируемый не может продемонстрировать документы, вызывающие у него вопросы). Для снятия этой проблемы можно либо ограничить круг вопросов в рамках

телефонной консультации или предусмотреть дополнительные каналы обмена информацией (например, адрес электронной почты, на которую консультируемый может переслать дополнительную информацию).

## **§ 20.5 Информирование и консультирование с использованием электронных сервисов**

*Информирование с использованием электронных сервисов* позволяет донести важную и полезную информацию об ответственном финансовом поведении до большого количества представителей целевой аудитории одновременно. В качестве каналов распространения информации может быть использован сайт организации, рассылки по электронной почте, сообщества, группы или страницы в социальных сетях.

Информирование об основных принципах грамотного финансового поведения и свойствах финансовых услуг возможно осуществить одномоментно. Например, создав специальный раздел, посвященный финансовой грамотности, на сайте организации. В дальнейшем необходимо будет следить за актуальностью размещенной в разделе информации.

Также возможно регулярное информирование целевой аудитории, то есть создание новых материалов на периодической основе. Тематикой таких материалов могут стать: ответы на вопросы, регулярно задаваемые на консультациях, информирование о новых возможностях и рисках на финансовом рынке, советы и рекомендации от экспертов. Такой подход к информированию требует больших затрат времени, но, как правило, привлекает больше внимания аудитории.

*Консультирование с использованием электронных сервисов* может осуществляться как сотрудниками организации через электронную почту, форму обратной связи на сайте, сервисы мгновенных сообщений. Принципы консультирования с использованием электронных сервисов ничем принципиально не отличаются от принципов личного и телефонного консультирования. Однако электронные сервисы можно использовать не

только для облегчения коммуникации, но и для автоматизации процесса консультирования. Использование даже простейшего чат-бота<sup>232</sup> позволяет предоставить консультируемому общую информацию (о той или иной финансовой услуге, о порядке подачи жалобы и т.п.) без привлечения специалистов организации.

## **§ 20.6 Проведение очных и дистанционных просветительских мероприятий**

Очные и дистанционные мероприятия позволяют привлечь внимание целевой аудитории к необходимости повышения финансовой грамотности и способствуют формированию ответственного финансового поведения. К очным мероприятиям по финансовому просвещению относятся лекции, семинары, беседы, мастер-классы, фестивали, праздники, игры, квесты и другие мероприятия. К дистанционным — вебинары, онлайн-семинары, онлайн-игры и другие виды активностей с использованием сети Интернет.

*Очные мероприятия* позволяют добиться наибольшей эмоциональной вовлеченности в изучение материала, они особенно актуальны для групп населения, испытывающих недостаток общения и пребывающих по тем или иным причинам в социальной изоляции. При хорошей организации очное мероприятие становится не только эффективным инструментом распространения информации, но и источником положительных эмоций на долгое время.

При организации очного мероприятия необходимо уделить внимание следующим факторам:

- ✓ *Место проведения мероприятия.* Проведение мероприятия возможно в помещении организации, в месте проживания/нахождения участников мероприятия или на нейтральной территории. Вне зависимости от места проведения,

---

232 Чат-бот — это виртуальный собеседник, программа, которая создана для имитации поведения человека при общении с одним или несколькими собеседниками.

организатор должен хорошо ориентироваться на территории и при необходимости помогать ориентироваться участникам мероприятия. Помещение к моменту проведения мероприятия должно быть оборудовано всеми необходимыми техническими средствами (мебель, экран, проектор, микрофоны), всю технику необходимо проверить заранее.

- ✓ *Количество участников.* Необходимо заранее определить количество участников мероприятия. Помещение для проведения мероприятия должно вмещать предполагаемое количество участников с запасом.
- ✓ *Тематика мероприятия.* План мероприятия необходимо составлять с учетом потребностей и интересов целевой аудитории. В рамках очных мероприятий даже один скептически настроенный или активно скучающий участник мероприятия способен изменить отношение аудитории к докладчику с нейтрального на негативное.
- ✓ *Подбор ведущих и выступающих.* Помимо сотрудников организации к проведению мероприятий можно привлечь представителей Банка России, Роспотребнадзора, Росреестра, ФНС России, МВД России, органов прокуратуры, ФССП, Службы финансового уполномоченного, других ведомств, организаций, включая представителей общественных организаций, в том числе в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Это позволит сделать мероприятие интереснее и привлечь внимание целевой аудитории.

При выборе потенциальных ведущих и выступающих стоит учитывать следующие факторы:

- навыки и опыт проведения публичных мероприятий и (или) преподавания;
- опыт ведения деятельности по защите прав получателей финансовых услуг, по повышению финансовой грамотности;
- умение применять активные методы обучения;

- умение работать с группой;
  - умение наладить работу в малых группах;
  - умение давать и принимать обратную связь.<sup>233</sup>
- ✓ *Продолжительность мероприятия.* При организации длительных мероприятий необходимо позаботиться о комфорте участников: при проведении мероприятия длительностью более часа – обеспечить доступ к питьевой воде и уборной, при проведении мероприятий длительностью более трех часов — организовать централизованное питание или обеспечить участникам перерыв, достаточный для самостоятельной организации обеда.
- ✓ *Наглядные материалы* позволяют как продемонстрировать мысль в процессе выступления, так и закрепить материал после мероприятия. Необходимо обеспечить всем желающим участникам доступ к наглядным материалам в печатном или электронном виде.
- ✓ *Обеспечение безопасности* — обязанность организатора мероприятия. Необходимо избегать ситуаций, которые могут угрожать здоровью участников (например, узкие двери, шаткие конструкции) или их имуществу (например, свободный доступ в помещение посторонних лиц).

Организация дистанционного мероприятия также включает в себя разработку тематического плана и подбор выступающих. Помимо этого, она требует технической подготовки. Необходимо заранее проверить работоспособность площадки для онлайн-трансляции, изучить все технические нюансы и быть готовым к решению технических проблем, возникающих у участника мероприятия.

---

233 Материалы Контракта № FEFLP/FGI-3-2-13 «Содействие развитию потенциала и навыков семей в защите своих прав потребителей финансовых услуг: выставки, мастерские и другие мероприятия, в том числе в рамках фестивалей «Гражданские выходные финансовой грамотности» в городах Пермского края». Методика проведения фестивалей «Гражданские выходные финансовой грамотности» — [https://www.educenter.ru/netcat\\_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/2.6.1%20Metodika%20provedeniya%20festivaly.doc](https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/Opornye%20kontrakty/3.4/2.6.1%20Metodika%20provedeniya%20festivaly.doc)



## **§ 20.7 Особенности планирования и проведения мероприятий для различных финансово уязвимых социальных групп населения**

Планирование и проведение мероприятий для финансово уязвимых групп населения может потребовать особого внимания к выбору места и времени проведения мероприятия, привлечения дополнительных специалистов и технического оборудования, а также корректировки расписания мероприятия.

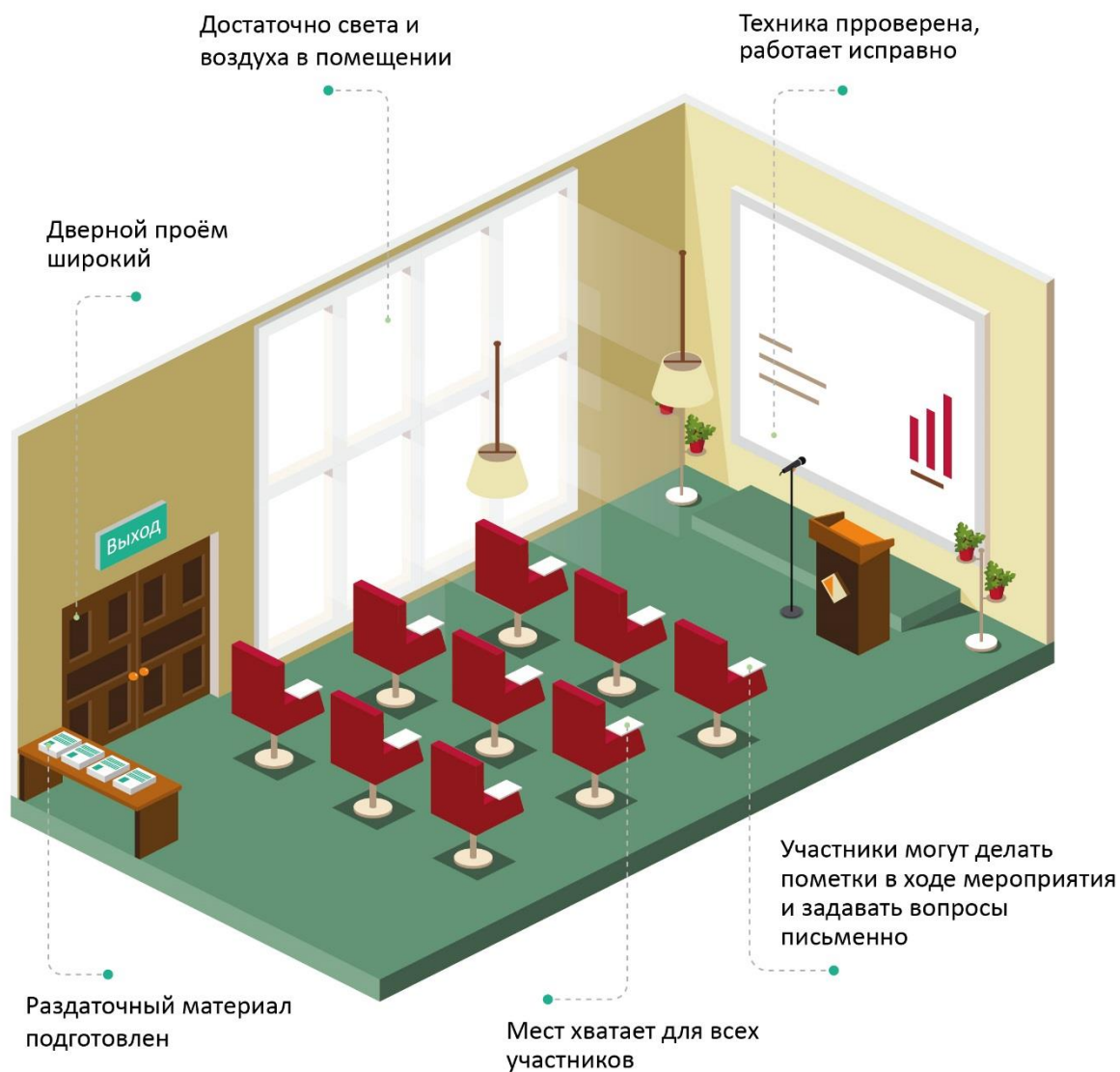
При организации мероприятий для маломобильных граждан необходимо уделить особое внимание удобству расположения и специальному оснащению помещения (пандус на входе, специальный лифт, широкие проходы и т.п.).

Для лиц пожилого возраста также важен легкий доступ в помещение, где проводится мероприятие.

На мероприятиях для лиц с нарушениями слуха и речи особенно важно обеспечить максимальное дублирование информации по визуальному каналу, подготовить средства для письменной коммуникации (например, раздать блокноты и ручки), по возможности обеспечить присутствие сурдопереводчика.

В то же время организация мероприятий для социально активных граждан (например, матерей-одиночек, многодетных родителей и т.п.) также имеет особенности. Такие мероприятия желательно организовать вечером или в выходные дни, чтобы у участников была возможность посетить их в свободное от работы время. Также для этих категорий граждан целесообразно организовать возможность посещения мероприятий с детьми.

## ПОДГОТОВКА ПОМЕЩЕНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЯ

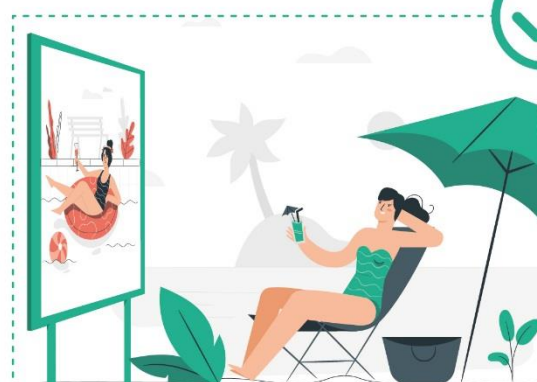
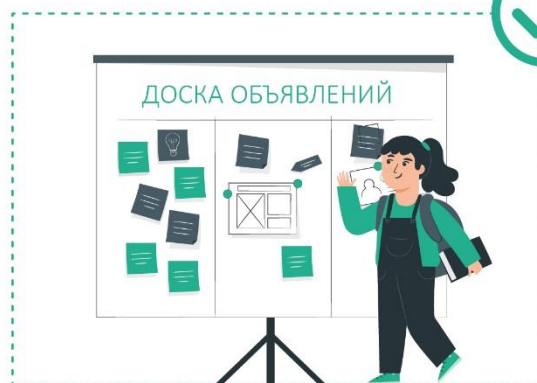
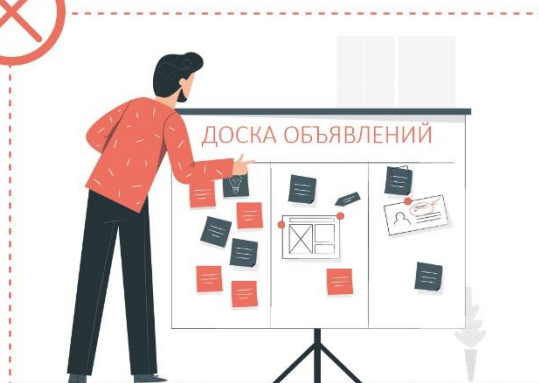


**Успех проведения мероприятия целиком зависит от подготовительной работы, которая проводится накануне события.**

## ФОРМАТ И МЕСТО РАЗМЕЩЕНИЯ НАГЛЯДНЫХ МАТЕРИАЛОВ ЗАВИСИТ ОТ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

**НЕ**правильно:

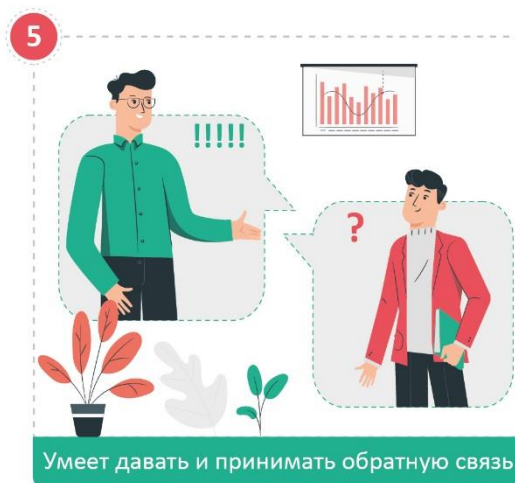
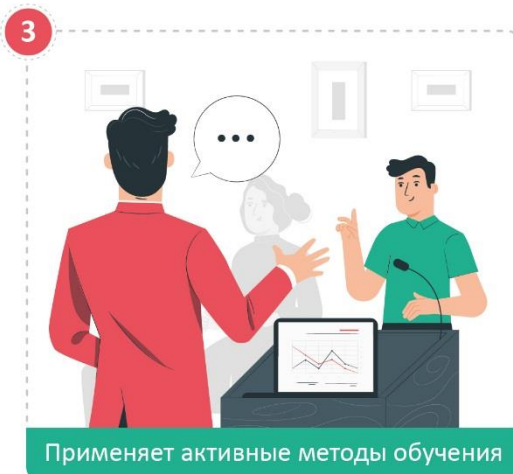
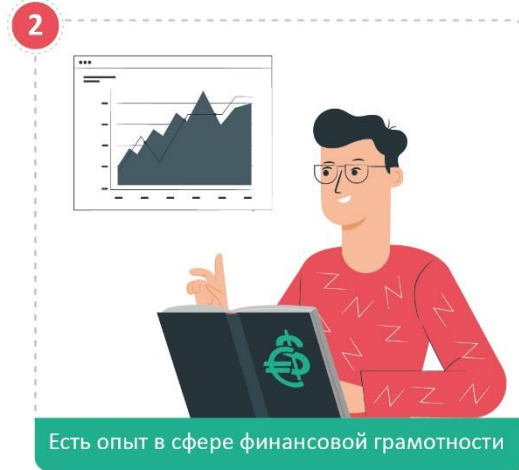
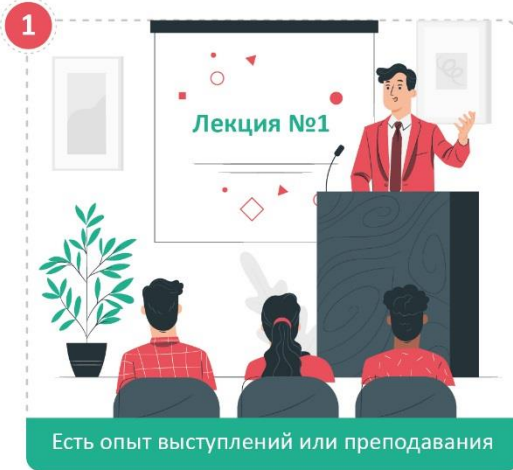
Правильно:



НАГЛЯДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

[www.educenter.ru](http://www.educenter.ru)

## НАВЫКИ ВЕДУЩЕГО И ВЫСТУПАЮЩЕГО



## **Основные выводы**

1. *Формирование ответственного финансового поведения возможно только при системном подходе — детальном планировании и регулярной реализации эффективных мероприятий различных типов.*
2. *Планирование каждого мероприятия тождественно реализации полноценного проекта. Необходимо заранее обозначить его цели и задачи, выделить целевую аудиторию, определить бюджет, составить план и разработать методику оценки результата.*
3. *Эффективность использования наглядных материалов напрямую зависит от качества материала и уместности демонстрации или распространения. Критерии качественного наглядного материала — достоверность изложенной информации, актуальность и понятность для целевой аудитории.*
4. *При организации очного индивидуального консультирования посетителей необходимо заранее выделить круг вопросов, определить периодичность, место проведения консультаций, порядок обработки персональных данных консультируемых.*
5. *Привлекать к консультированию сотрудников финансовых и иных организаций следует с осторожностью. С одной стороны, профессиональные знания могут быть полезны при разъяснении специфической информации, с другой стороны, финансовая заинтересованность консультанта может превратить консультацию в продажу услуг.*
6. *Особенностью телефонной консультации является ограниченность каналов коммуникации. Для снятия этой проблемы можно ограничить круг вопросов в рамках телефонной консультации или предусмотреть дополнительные каналы обмена информацией (электронная почта, например).*
7. *Информирование с использованием электронных сервисов (сайт организации, рассылки по электронной почте, сообщества, группы*

*или страницы в социальных сетях) позволяет донести важную информацию об ответственном финансовом поведении до большого количества представителей целевой аудитории одновременно.*

8. *К очным мероприятиям по финансовому просвещению относятся уроки, семинары, беседы, мастер-классы, фестивали, праздники, игры, квесты; к дистанционным — вебинары, онлайн-семинары, онлайн-игры и другие виды активностей с использованием сети Интернет.*
9. *При планировании просветительских мероприятий для маломобильных категорий граждан необходимо учитывать их специфику и обеспечивать комфортные условия для каждого: комфортное помещение с удобным подъездом, широкие дверные проемы, достаточное освещение, оборудованные уборные комнаты, подходящий аудио и видеоряд и т.д.*

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что важно учитывать при планировании мероприятий по вопросам ответственного финансового поведения?
2. Почему необходимо формулировать цель проведения мероприятия и как это правильно сделать?
3. Как правильно оценить результаты проведения мероприятия по финансовой грамотности?
4. Какие виды консультирования вы знаете? В чем их сходство и различия?
5. Какие виды очных и дистанционных мероприятий по финансовой грамотности возможно провести силами вашей организации?

## **Глава 21. Примеры методических разработок просветительских мероприятий**

В помощь сотрудникам органов и организаций социального обслуживания и социальной защиты населения, территориальных органов ПФР, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг сформированы методические разработки просветительских мероприятий для некоторых целевых групп населения по актуальным вопросам, связанным со сферой финансовых отношений.

На основе представленных примеров методических разработок возможно планировать проведение просветительских мероприятий, разрабатывать сценарии конкретных семинаров, консультаций (как в очной, так и в дистанционной формах) для проведения их на базе отделений ПФР и (или) многофункциональных центров и (или) органов и организация социальной защиты, социального обслуживания населения.

Кроме того, изучение примеров методических разработок будет способствовать в подготовке к итоговой аттестационной работе обучающимся по программе «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан».

Методические разработки содержат общее описание мероприятий, их цели и задачи, этапы подготовки и проведения. Отдельное внимание уделено вопросам технического оснащения аудитории (помещения) в зависимости от формы проведения мероприятия (очной или дистанционной). Указаны понятия, навыки, которые должны быть усвоены (приобретены) участниками, методы и приемы, которые целесообразно применять ведущим (консультантам).

План мероприятий, содержащийся в методических разработках, в ряде случаев с рекомендуемым таймингом и комментариями экспертов, позволит грамотно и эффективно выстроить работу с аудиторией, а приведенная методическая база (списки интернет-ресурсов, статей, нормативных правовых

актов) поможет качественно подготовить тематическое содержание каждого мероприятия.

Методические разработки размещены в курсе дистанционного обучения и на сайте образовательной организации — АНО «ИДПО МФЦ»<sup>234</sup> согласно приведенного перечня:

- 1) Сценарии просветительских мероприятий (учебно-практических семинаров) для собственников и арендаторов жилья по темам: *«Моя недвижимость: покупка, продажа, наследование»*, *«Финансовая осмотрительность при распоряжении жилой недвижимостью: аренда, жилищно-коммунальные услуги, управление многоквартирным домом»* (методическая разработка просветительских мероприятий для пожилых людей, для реализации на базе МФЦ).
- 2) Сценарий просветительского мероприятия (семинара, консультации) по теме: *«Государственная поддержка материнства и детства»* (методическая разработка для реализации на базе МФЦ для женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам, отпуске по уходу за ребенком до 3 лет).
- 3) Сценарий просветительского мероприятия (семинара, консультации) по теме: *«Способы формирования будущей пенсии для работающего населения. Статус предпенсионера, его права»* (методическая разработка для реализации на базе МФЦ или отделения ПФР для работающего населения, предпенсионеров).
- 4) Сценарий просветительского мероприятия (семинара) по теме: *«Противодействие мошенничествам в отношении пожилых людей»* (методическая разработка для реализации на базе органов, организаций социальной защиты, социального обслуживания населения, МФЦ для пожилых людей).

---

<sup>234</sup> Методические разработки к учебному пособию «Оказание консультационной и информационной поддержки, проведение разъяснительной и просветительской работы для формирования ответственного финансового поведения граждан» [https://www.educenter.ru/course-series/course-series\\_8.html?&page=1885](https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1885)



- 5) Сценарий просветительского мероприятия (семинара) по теме: *«Дистанционное оказание финансовых услуг. Электронные сервисы предоставления государственных и муниципальных услуг»* (методическая разработка для реализации на базе МФЦ для лиц пожилого возраста).
- 6) Сценарий просветительского мероприятия (учебно-практического семинара) *«Индивидуальные предприниматели и самозанятые»* (методическая разработка для реализации на базе МФЦ для молодежи, взрослого населения, в том числе граждан, признанных безработными).

## Список приложений

*Приложения прилагаются в электронном виде к печатному Учебному пособию, а также содержатся в системе дистанционного обучения, а также доступны на сайте образовательной организации — АНО «ИДПО МФЦ».*

*Приложение № 1. Перечень федеральных и региональных органов, организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения уровня финансовой грамотности, пенсионного обеспечения, социальной защиты и обслуживания, предоставления государственных и муниципальных услуг.*

*Приложение № 2. Просветительские и информационные материалы для повышения уровня финансовой грамотности населения «Будь финансово грамотным».*

*Приложение № 3. Информационные материалы по финансовой грамотности для работников органов и организаций социальной защиты, социального обслуживания, пенсионного обеспечения, многофункциональных центров «В мире финансов: жизненные ситуации, варианты действий».*