

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Высшая школа экономики и управления  
Кафедра «Финансовые технологии»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
И.о. заведующий кафедрой, д.э.н., проф.  
\_\_\_\_\_ И.А. Соловьева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Влияние уровня образования на финансовую грамотность населения и пути ее  
повышения на примере ПАО «ВТБ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 38.03.01.2021.(301/584).ВКР

Руководитель работы, к.э.н., доц.  
В. Жданова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Автор  
студент группы ВШЭУ – 405  
В.П. Макогоненко

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Нормоконтролёр, ст. преподаватель  
Е.Ю. Куркина

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Челябинск 2021

## АННОТАЦИЯ

Макогоненко В.П. Влияние уровня образования на финансовую грамотность населения и пути ее повышения на примере ПАО ВТБ. – Челябинск: ЮУрГУ, ВШЭУ- 405, 93 с., 50 ил., 8 табл., библиограф. список – 29 наим., 8 прил.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью выявления влияния уровня образования на финансовую грамотность населения и разработки рекомендаций по ее повышению на примере ПАО ВТБ. В работе рассмотрены теоретические основы финансовой грамотности, определены факторы, оказывающие влияние на финансовую грамотность, дан обзор проблематики финансового просвещения, рассмотрена общая характеристика деятельности Банка ВТБ, проанализирована деятельность банка по повышению финансовой грамотности, раскрыто влияние уровня образования на финансовую грамотность клиентов Банка ВТБ. В завершение предложены рекомендации по улучшению качества банковских продуктов на основе учета уровня образования клиентов банка ВТБ.

## ABSTRACT

Makogonenko V. P. The influence of the level of education on the financial literacy of the population and ways to improve it on the example of PJSC VTB. - Chelyabinsk: SUSU, HSE-405, 93 p., 50 ill., 8 tab., bibliographer. list – 29 naim. , 8 adj.

The final qualification work was carried out in order to identify the impact of the level of education on the financial literacy of the population and to develop recommendations for its improvement on the example of PJSC VTB. The paper considers the theoretical foundations of financial literacy, identifies the factors that influence financial literacy, provides an overview of the problems of financial education, considers the general characteristics of VTB Bank's activities, analyzes the bank's activities to improve financial literacy, and reveals the impact of the level of education on the financial literacy of VTB Bank's clients. In conclusion, recommendations for improving the quality of banking products based on the level of education of VTB Bank customers are proposed.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
1 УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ, КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ФИНАНСОВУЮ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ	
1.1 Финансовая грамотность: понятие, сущность, значение .....	10
1.2 Факторы, оказывающие влияние на финансовую грамотность .....	16
1.3 Обзор проблематики финансового просвещения и пути его повышения.....	22
2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА ВТБ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ	
2.1 Общая характеристика Банка ВТБ и основные показатели его деятельности .....	31
2.2 Анализ деятельности Банка ВТБ по повышению финансовой грамотности .....	38
2.3 Раскрытие влияния уровня образования клиентов Банка ВТБ на их знания в области финансов .....	45
2.4 Рекомендации по улучшению качества банковских продуктов на основе учета уровня образования клиентов банка ВТБ .....	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	78
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	81
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А Факторы, определяющие финансовое поведение человека..	84
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Организационная структура «Банка ВТБ» (ПАО) .....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ В Схема группы ВТБ .....	86
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Организации, которые находятся под контролем Банка ВТБ	87
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Основные показатели деятельности «ВТБ Банк» (ПАО).....	88
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Мероприятия, проводимые банком ВТБ в области финансового просвещения различных групп населения ....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Мероприятия по финансовой грамотности ПАО Сбербанк, АО Газпромбанк, АО Россельхозбанк .....	91
ПРИЛОЖЕНИЕ З Раздаточные материал Банка ВТБ.....	93

## ВВЕДЕНИЕ

Одной из главных проблем, с которой столкнулось современное общество, является отсутствие финансовой грамотности. Сегодня на фоне финансовой безграмотности и непонимания гражданами своих обязанностей в финансовых продуктах и услугах, а особенно в потребительском кредитовании, вызывает волнение не только у банковского сектора, но и у государства в целом. На данный момент большая часть общества не доверяет банковским услугам и финансовым рынкам. Это выражается в отсутствии умения граждан создавать эффективные сбережения, в способности принимать ответственность за собственное финансовое благополучие, а главное строить долгосрочные финансовые планы.

Актуальной потребностью современного общества является воспитание личности с развитым экономическим мышлением, высоким уровнем интеллекта, знающим назначение денег и понимающим принципы формирования бюджета.

В настоящее время значимость финансового образования гораздо возросла по двум основным аспектам:

- ответственность в принятии финансовых вопросов;
- многообразие финансовых услуг, затрудняющих потребителей в выборе экономически выгодного варианта.

В связи с этим, уровень образования оказывает существенное влияние на финансовую грамотность населения. Необразованный человек более уязвим в принятии взвешенного и осознанного решения, что определяет актуальность выбранного направления исследования.

Объектом исследования выпускной квалификационной (дипломной) работы является ПАО «ВТБ».

Предметом исследования выпускной квалификационной (дипломной) работы является финансовая грамотность населения и пути ее повышения.

Цель выпускной квалификационной (дипломной) работы заключается в выявлении влияния уровня образования на финансовую грамотность населения и разработки рекомендаций по ее повышению на примере ПАО ВТБ.

Для достижения поставленной цели выпускной квалификационной (дипломной) работы необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие, сущность и значение финансовой грамотности;
- выявить факторы, влияющие на финансовую грамотность, а также отразить проблематику финансового просвещения;
- дать общую характеристику деятельности Банка ВТБ и изучить основные показатели его деятельности;
- проанализировать деятельность Банка ВТБ по повышению финансовой грамотности;
- раскрыть влияние уровня образования клиентов Банка ВТБ на их знания в области финансов;
- дать рекомендации по улучшению качества банковских продуктов на основе учета уровня образования клиентов Банка ВТБ.

Теоретической основой послужили работы отечественных и зарубежных авторов, посвященные как оценке влияния образования на финансовый сектор экономики, так и вопросам финансовой грамотности.

Информационной базой для выполнения выпускной квалификационной работы послужили данные, полученные во время прохождения преддипломной практики в ПАО «Банк ВТБ», нормативная информация, специальная литература, теоретические и практические материалы, опубликованные в научных периодических изданиях, Интернет-ресурсы.

# 1 УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ, КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ФИНАНСОВУЮ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

## 1.1 Финансовая грамотность: понятие, сущность, значение

В нынешних социально-экономических условиях существенным фактором, влияющим на стабильность финансовой системы России, является проблема повышения финансовой дееспособности населения.

Повышение финансовой грамотности населения является важным фактором развития финансового рынка в России, роста конкурентоспособности российской экономики, повышения стабильности финансовой системы в целом.

Финансовые отношения складываются как между государством, так и между юридическими и физическими лицами. Финансовая система государства представлена различными видами финансовых рынков, что представлено на рисунке 1.

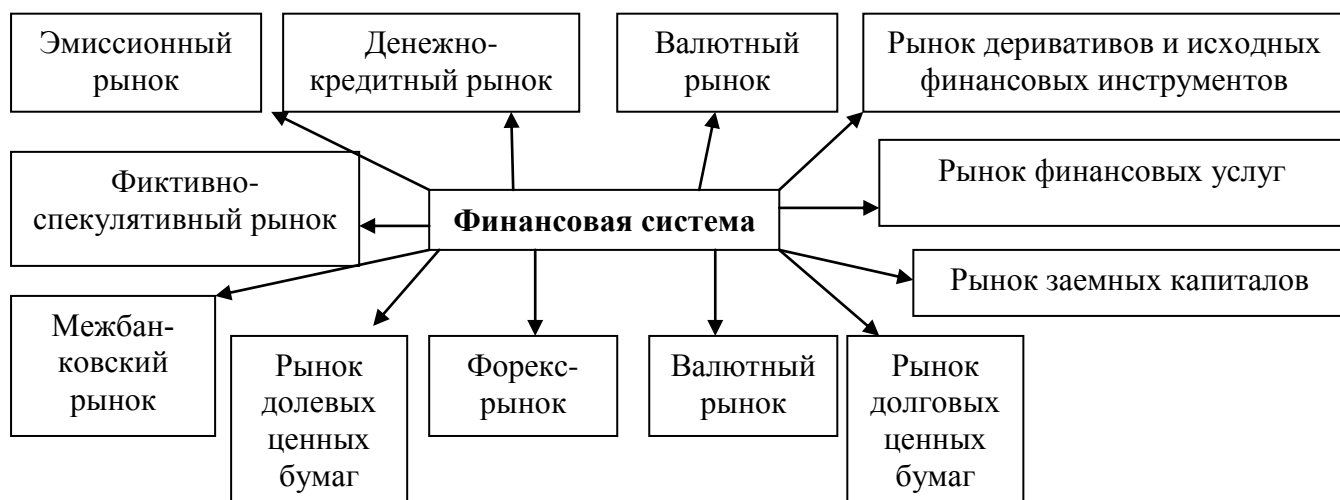


Рисунок 1 – Виды финансовых рынков в финансовой системе

В зависимости от того, собственные это ресурсы или заемные, они по-разному влияют на социально-экономическое развитие государства, а также на состояние и развитие финансовой системы в целом.

Принятие новой Конституции обеспечивает усиление социальной функции государства. При этом у граждан России появляются новые возможности для обеспечения своей финансовой независимости и стабильности.

Финансовая независимость и стабильность предполагают возможность активного инвестирования денежных средств. Для развития отечественной экономики необходимо обеспечить широкое участие граждан в накопительных, ипотечных, страховых и пенсионных программах. Способность населения России эффективно использовать новые производственные и финансовые технологии зависит от личного желания и собственной инициативы, от предприимчивости каждого человека, от финансовой независимости граждан, а также от их самостоятельности и ответственности.

На сегодняшний день стремительно развивается рынок финансовых услуг, происходят постоянные демографические, экономические и политические изменения, в связи с этим финансовая грамотность стала жизненно важным навыком.

Системы общего, профессионального и высшего образования реализуют программы повышения финансовой, юридической и информационной грамотности обучающихся.

Необходимость обучения разных по возрасту групп населения публикуется особенностями современных социально-экономической и финансовой систем России.

Каждому гражданину России необходимы базовые знания о финансовой системе страны, о правилах планирования и использования личного (семейного) бюджета, он должен быть способным ориентироваться в финансовых услугах и продуктах.

Понятие «грамотность» в финансовой сфере расширяется до понятия «компетентность». Чтобы стать компетентным в финансовых вопросах, необходимо не только знать имеющиеся финансовые инструменты и понимать их назначение, важно научиться правильно соотносить свои финансовые возможности и потребности, находить и использовать финансовые ресурсы по назначению.



Как отмечают В.Г. Онушкин и Е.И. Огарев, грамотность – это «результат обучения, выраженный в способности человека действовать в соответствии с объективной логикой предметного мира» [7,с.11].

В Концепции Национальной программы повышения уровня финансовой грамотности населения РФ отмечается: «В силу особенностей исторического развития страны большинство населения России не только имеет слабое представление о принципах функционирования финансовых рынков и возможностях инвестирования на них, но и испытывает колоссальное недоверие к институтам финансовых рынков» [3,с.16].

Наличие комплексных финансовых знаний, которые связаны с увеличением сложности различных решений в вопросах личного благосостояния, необходимы на всех стадиях жизненного цикла: при создании семьи и рождении детей, при смене сферы деятельности и окончании трудовой деятельности, при получении образования и прочих условиях.

Различные трактовки определения финансовой грамотности представлены в работах отечественных и зарубежных ученых (таблица 1).

Таблица 1 – Термин «финансовая грамотность» (отечественные авторы)

Финансовая грамотность – это...	Источник
«Способность физических лиц управлять своими финансами и принимать эффективные финансовые решения»	А.В. Зеленцова [8, с. 7]
«Способность принимать осознанные решения в отношении использования личных финансовых ресурсов и управления такими ресурсами»	Л.Ю. Рыжановская [36, с. 9]
«Финансовую грамотность принято определять как знание о финансовых институтах и предлагаемых ими продуктах, а также умение их использовать при возникновении потребности и понимание последствий своих действий»	О.Е. Кузина [16, с. 157]
«Способность использовать знания и навыки управления личными финансовыми ресурсами для обеспечения собственного благосостояния и финансовой безопасности»	М.Ю. Шевяков [45, с. 30]
«Финансовая грамотность как компетентность представляет собой интегральную характеристику личности, определяющую уровень финансовых взаимоотношений учащегося с социумом и является составной частью его социальной компетентности»	М.И. Подболотова Н.В. Демина [32, с. 10]

## Окончание таблицы 1

Финансовая грамотность – это ...	Источник
«Финансовая грамотность – это совокупность знаний, навыков, умений и установок в финансовой сфере и личностных социально-психологических характеристик, сформированность которых определяет способность и готовность человека продуктивно выполнять различные социально-экономические роли»	М.Э. Паатова М.Ш. Даурова [29, с. 173]
«Финансовая грамотность рассматривается как составная часть финансовой культуры и представляет собой уровень финансовых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств человека, позволяющих ему сознательно принимать финансовые решения»	Т.А. Аймалетдинов [2]

В зарубежных публикациях встречаются аналогичные определения понятия «финансовая грамотность», но более конкретизированные, имеющие отношение к определенным финансовым сферам и институтам (таблица 2).

Таблица 2 – Термин «финансовая грамотность» (зарубежные авторы)

Финансовая грамотность – это ...	Источник
«Способность оценивать новые, комплексные финансовые инструменты и принимать обоснованные решения как в выборе инструментов, так и в степени их использования, обеспечивающей оптимальную реализацию наилучших долгосрочных прибылей»	(L.Mandell, 2007) [23,с.15-16]
«Знание основных финансовых понятий, таких как работа со сложными процентами, разница между номинальными и реальными значениями, а также основы диверсификации рисков»	(A.Lusardi, 2008)
«Совокупность финансовой осведомленности, знаний, навыков, установок и моделей поведения, необходимых для принятия обоснованных финансовых решений и, в конечном счете, способность достичь индивидуального финансового благополучия»	(A.Atkinson, F.A.Messy, 2012) [7,с.25]
«Это показатель степени, в которой человек понимает ключевые финансовые понятия и процессы, обладает способностью и уверенностью в управлении личными финансами посредством соответствующих краткосрочных решений и надежного долгосрочного финансового планирования, с учетом жизненных реалий и экономических условий»	(D. Remund 2010) [7,с.25-26]

В соответствии с различными определениями рассматриваемого понятия, «финансовая грамотность» – это определенная форма знаний, умений и навыков человека применять эти знания, которые переходят в правильное финансовое поведение, а также определенный финансовый опыт.

Наиболее точное и емкое определение рассматриваемого понятия дает, на наш взгляд, Д.В. Моисеева: «Под финансовой грамотностью понимается способность человека достигать финансового благосостояния и принимать участие в экономической жизни, основанная на наличии одного или нескольких (в разных сочетаниях) элементов: финансовых знаний, финансовых навыков, финансовых установок» [23, с. 19].

В современном обществе будущее государства напрямую зависит от уровня финансовой образованности населения. Зачастую, если уровень финансовой грамотности достаточно низкий, это отрицательно отражается на обществе в целом. Для того, чтобы повысить уровень финансовой грамотности населения, государство внедряет различные программы. Данная стратегия играет важную роль в политике государства.

В 2020 году по заказу Банка России Институт фонда «Общественное мнение» (ФОМ) провел третий этап замера уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации. Методика исследований была разработана в 2017 году, тогда же проводился первый этап замеров. Второй этап прошел в 2018 году [24].

В процессе исследования выявился уровень финансовых знаний, финансового поведения и финансовых установок россиян. Значение итогового российского индекса финансовой грамотности представлен на рисунке 2.

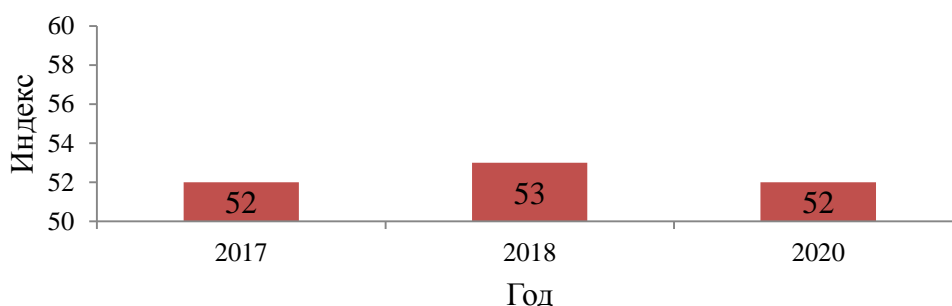


Рисунок 2 – Итоговый российский индекс финансовой грамотности

Российский индекс финансовой грамотности (РИФГ) рассчитан как среднее между значением показателя Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и показателя российской специфики [24].

Показатель ОЭСР рассчитывается как простая сумма значений по трем компонентам и затем нормируется, чтобы учесть его в расчете российского индекса.

Показатель российской специфики рассчитывается как сумма взвешенных компонентов и также нормируется на 100. Итоговый Российский индекс финансовой грамотности находится в диапазоне от 0 до 100 баллов. Индекс включает в себя три субиндекса – финансовых знаний, финансового поведения и финансовых установок, – рассчитанных по тем же принципам, что и итоговый индекс.

Рассмотрим значения субиндексов (рисунок 3,4,5):

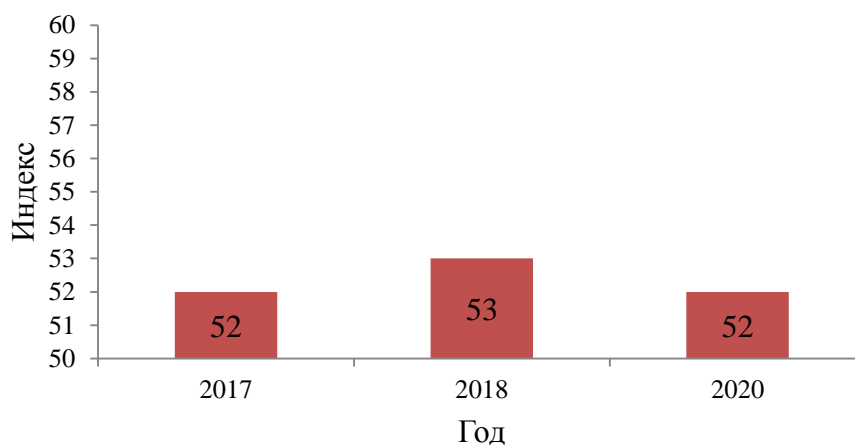


Рисунок 3 – Значения субиндекса «Финансовые знания»

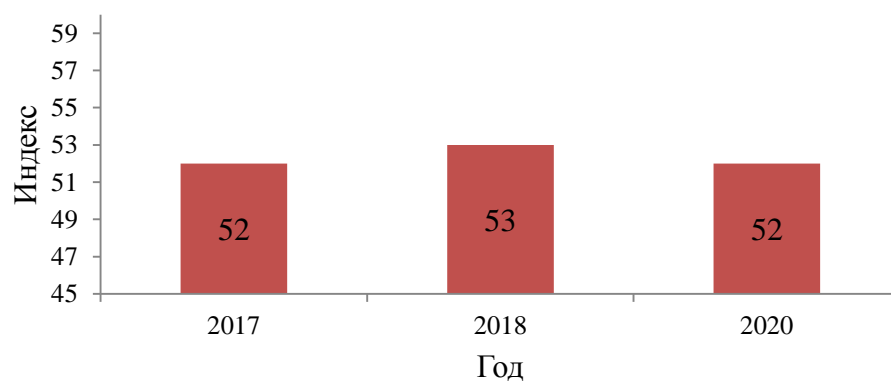


Рисунок 3 – Значения субиндекса «Финансовые поведение»

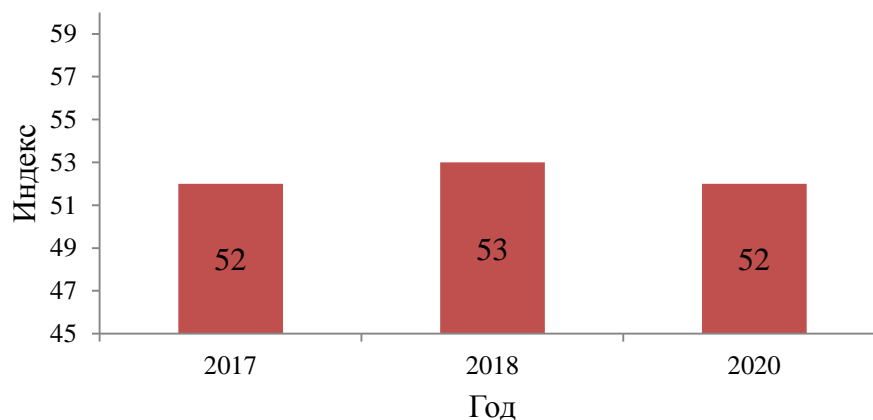


Рисунок 4 – Значения субиндекса «Финансовые установки»

В ходе измерений, проведенных в три этапа, исследователи выявили три значимых стратегических изменения:

- рост доли граждан, которые знают, какие организации занимаются защитой прав потребителей на финансовом рынке;
- рост доли граждан, которые имеют запас средств на черный день, то есть финансовый резерв;
- снижение доли граждан, которые знают о государственной системе страхования вкладов в банках.

Так можно отметить, что финансовая грамотность россиян по сей день находится на низком уровне. Повышение финансовой грамотности остается одной из актуальных проблем для российской экономики. Это сказывается на повышении уровня материального благосостояния, человеческих возможностей, увеличении инвестиционного спроса на долгосрочную перспективу и укреплении стабильности финансовой системы.

## 1.2 Факторы, оказывающие влияние на финансовую грамотность

Население является важнейшим участником и потребителем финансового рынка. Научными исследованиями доказано, что финансовая грамотность населения является одним из важных компонентов устойчивости экономики страны

[1,23,3]. Это обусловлено тем, что уровень финансовой грамотности населения является значимым фактором, характеризующим поведение населения на финансовом рынке [1,с.8].

Исследования показали, что финансовая грамотность в России имеет низкий уровень. Здесь необходимо обратить внимание и на то, что за последние годы поведенческие стратегии граждан не меняются.

Для детального изучения факторов, которые оказывают влияние на эффективность мероприятий в области финансовой грамотности, необходимо снизить риск, который вызван недостаточным уровнем финансовой грамотности.

Поведение населения на финансовом рынке определяют факторы, которые можно классифицировать на 2 группы:

- внутренние – особенности личности;
- внешние факторы – особенности внешней среды.

Наглядно полная схема факторов, оказывающих влияние на финансовую грамотность людей, представлена в приложении А.

К внешним факторам, относится следующее: культура, доступ к финансовым консультациям (советам), политика, экономическая среда и развитие финансовой системы.

В исследованиях Брюера и Зальцмана, которые ввели термин «культурные финансы», рассматривается вопрос культуры применительно к финансовым решениям. Авторами утверждается, что «национальная культура определяет структуру портфеля домохозяйств, так как она предсказывает использование определенных классов активов» [10].

Доступ к финансовым консультациям (советам) как внешний фактор влияния связан с уровнем финансовой грамотности. Несомненно, потребность в консультациях – это внутренний фактор, но возможность получения такого совета – характеристика окружающей среды. Положительное влияние рекомендаций на финансовое поведение человека доказано многими исследованиями [11].

Экономическая среда и развитие финансовой системы являются важными факторами, которые оказывают влияние на финансовые решения. Большую роль в финансовом поведении человека играют различные этапы экономического цикла. Даже если другие элементы, относящиеся к финансовым решениям, остаются неизменными, финансовое поведение существенно отличается в периоды экономического роста по сравнению с периодами спада. Уровень благосостояния населения, безработицы и инфляции, развитие национальной экономики в целом оказывают очень большое влияние на принятие решений индивидуальными инвесторами [12].

Политическая стабильность, государственная политика в отношении бизнеса, доверие населения к власти сильно влияют на финансовое поведение населения. Чем стабильней ситуация в стране, тем более уверенно чувствуют себя инвесторы, выбирая более рискованные финансовые инструменты.

Внутренние факторы, определяющие финансовое поведение, делятся на интеллектуальные, социально-демографические и личностно-психологические.

Рассмотрим каждый фактор подробнее.

Социально-демографические факторы представлены такими характеристиками, как возраст, пол, семья, религия и здоровье.

Возраст является одним из важных параметров финансового поведения. Предпочтения инвесторов в различных рискованных финансовых ситуациях уменьшается по мере увеличения возраста и опыта. Также опираясь на исследования зарубежных и отечественных авторов, очевидно, что у групп старшего возраста финансовая грамотность ниже [13].

Следующим социально-демографическим фактором является половое распределение. В супружеских парах, в принятии финансовых решений участие принимают женщины. Этот факт является фокусом исследований многих ученых. В результате исследований Бернашека уровень дохода, получаемого женщиной, оказывает значительное влияние на ее участие в принятии финансовых решений в семье [14]. А исследования, проведенные Лусарди показали, что, в то время как

низкий уровень финансовой грамотности – широко распространенная проблема для обоих полов, женщины в среднем менее финансово грамотны, чем мужчины. Они также менее защищены от финансовых потрясений [15].

Фактором, влияющим на финансовое поведение является семья. Взаимодействие супружеской пары наиболее значима для принятия финансовых решений. В своих исследованиях Броунин указал, что обычно жены моложе мужей и живут дольше мужчин, поэтому члены семьи априори находятся в различных стадиях жизненного цикла [16]. Такие различия в перспективе влияют и на принимаемые финансовые решения. Также стоит отметить, что когда финальное решение оставляет за собой старший из супругов, такое решение чаще всего является корректным. Грамотное управление финансами со стороны родителей находит отражение и их в детях: они не испытывают недостатка в карманных деньгах и с большей вероятностью не имеют долгов. И, наоборот, дети, родители которых не умеют управлять своими финансами, просят дополнительные карманные деньги и часто остаются должны [15].

Религия. Влияние религии на финансовую грамотность остается до конца не изученным, но имеет место быть. В исследовании Обамуйи было выявлено, что при принятии финансовых решений неэкономические факторы, такие как религия, слухи, лояльность к финансовым продуктам и услугам были незначительными среди инвесторов [17]. Но есть и другие мнения. Например, исследование Карры и Стила показали, что если рассматривать длительный горизонт планирования, то религиозные убеждения влияют на финансовые решения человека, в результате повышенной неясности в отношении будущих доходов, которые в свою очередь влияют на текущее потребление [18].

Также необходимо обратить внимание на существенный фактор – здоровье. В работе Роузена и Ву указывается на существование сильной корреляции между индивидуальным здоровьем и финансовым решением. Для людей со слабым здоровьем, присущи более безопасные финансовые стратегии и ликвидные финансовые инструменты.



Результаты многих исследований свидетельствуют о том, что существует существенная взаимосвязь личностно-психологических факторов с финансовой грамотностью.

Можно отметить, что по результатам регрессионного анализа видно, что психологические факторы по сравнению с экономическими оказывают большее влияние на поведение при принятии решений [19]. Психологические предупреждения оказывают влияние на принимаемые инвесторами финансовые решения, которые влияют на толерантность инвесторов к финансовым рискам [20]. Осознавая свои психологические предупреждения, инвесторы могут принимать свои финансовые решения более осознанно. Такой образ мышления повышает качество принимаемых ими решений и снижает ошибки восприятия.

Одна из самых значимых, по нашему мнению, групп факторов – интеллектуальные факторы. К ним относятся внимание к финансовым вопросам и интерес к финансовой деятельности, финансовый опыт, когнитивные характеристики и уровень образования человека.

Внимание к финансовым вопросам и интерес к финансовой деятельности учитывается в моделях финансового поведения. Большинство людей не внимательны и не контролируют свои расходы. В свою очередь интерес к финансам является стимулом для повышения уровня своей финансовой грамотности. Поэтому интерес обычно важнее наличия определенного финансового образования [21].

Финансовый опыт человека, его прошлые финансовые решения и их результаты также можно отнести к факторам в данной группе. Снизить инвестиционную активность и повысить осторожность может наличие отрицательного финансового опыта в долгосрочном периоде. В краткосрочном – может сработать модель «неприятие убытков». Ее суть состоит в том, что человека так сильно огорчает потеря определенной суммы денег, что он стремится «отыгаться» и терпит все новые и новые убытки.

Совместно с финансовой грамотностью и возрастом зачастую изучаются когнитивные характеристики. Заметна четкая взаимосвязь между познавательными

способностями человека и его экономическим выбором. К принятию неадекватных финансовых решений иногда приводят отсутствие внимания или информации, отсутствие возможности правильно обработать имеющуюся информацию, а также неопределенность [22].

Особое внимание следует уделить такому интеллектуальному фактору, определяющему финансовое поведение, как уровень образования человека. По мнению М. В. Германа, «...образование начинает сопровождать человека в течение всей жизни, переставая быть только подготовительным этапом для профессиональной деятельности, выполняя качественно новую роль в обществе, становясь одним из ведущих факторов его воспроизводства и динамичного развития» [23].

Роль образования в финансовом поведении человека велика. От устойчивого финансового развития общества будет зависеть экономическая культура страны, будут меняться стереотипы экономического поведения, устанавливаться ответственность за финансовые поступки. Внедряя изучение финансовых основ еще с раннего возраста, человек более адаптирован к условиям рыночной экономики, а вся наша жизнь неизбежно пронизана финансовыми отношениями.

Учреждения высшего образования, которые представляют собой мультикомплексную модель, состоящую из множества функций, комбинация которых может меняться в зависимости от нужд региона, социально-экономической среды и совокупности внешних условий, играют важную роль в данном процессе.

Опыт обучения основам финансовой грамотности школьников и студентов, а также специалистов, обучающихся по программам профессиональной переподготовки показывает, что в процессе обучения основам финансовой грамотности необходимо использовать различные организационные формы и методы, применять разнообразные дидактические материалы, стимулировать инициативу обучаемых и развивать их творческие способности.

При этом целесообразно как можно активнее привлекать к практическим занятиям специалистов практиков из финансовой, банковской и страховой сфер. Это

повышает эффективность обучения, способствует формированию у обучающихся необходимых компетенций в области финансов.

Финансовая грамотность представляет собой совокупность двух элементов:

- владение информацией о имеющихся финансовых продуктах и их производителях (продавцах), а также действующих источниках получения информации и консультационных услуг;
- способность потребителя финансовых услуг использовать существующую информацию при проведении специальных расчетов, оценки рисков, выявление преимуществ и недостатков той или иной финансовой услуги.

То есть, наличие у человека финансового образования, дает ему возможность расширить свои финансовые возможности, повышает самостоятельность индивида в решении финансовых проблем, формирует знания, навыки в области финансов, а также повышает ответственность при принятии финансовых решений.

Положительное влияние оказывает на снижение рисков населения наличие финансового образования, которое укрепляет финансовую стабильность и обеспечивает поддержку финансовых реформ населением.

Отсутствие у человека образования характеризуется отрицательными последствиями не только для самого человека, но и в целом для государства, который является главным регулятором всех хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги.

### 1.3 Обзор проблематики финансового просвещения и пути его повышения

Начиная с 2017 года, в Российской Федерации большое внимание стало уделяться проблеме повышения финансовой грамотности населения.

Интерес к этому вопросу вызван, прежде всего, теми негативными эффектами, которые отражаются в случае ее низкого уровня. Отсутствие у граждан финансовых знаний, навыков планирования бюджета домохозяйств и принятия взвешенных решений по использованию финансовых продуктов и услуг, на фоне агрессивного предложения и рекламы таких продуктов и услуг со стороны коммерче-

ских структур в обществе способны перерасти в проблемы национального масштаба.

Значительная часть проблем финансовой грамотности обусловлена характеристиками финансовых услуг, усложняющимися с развитием финансовой системы в результате процесса глобализации. Появление множества новых сложных финансовых продуктов и услуг все чаще ставит перед россиянами весьма сложные задачи, к решению которых большинство граждан оказалось не готово.

В условиях резкого обесценивания национальной денежной единицы, нестабильности курса рубля, экономического спада и роста цен, наблюдаемых в настоящее время, значительно возрастает актуальность проблемы недостаточной финансовой грамотности населения.

Низкий уровень финансовой грамотности негативно сказывается на всех субъектах финансовых отношений:

- потребителей финансовых услуг;
- хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги;
- государства как регулятора финансовых рынков.

Если рассматривать с точки зрения потребителей финансовых услуг, то низкая финансовая грамотность приводит к росту уровня долговых обязательств, возможному банкротству физических лиц, к росту мошенничества и недобросовестного поведения продавцов финансовых услуг, неспособности предпринять рациональные действия по защите своих сбережений и неэффективному управлению пенсионными накоплениями. В результате, финансовые ошибки приводят граждан к плачевным последствиям, например, потери жилья, денежных сбережений, здоровья и самой жизни.

Для финансовых институтов, низкая финансовая грамотность потребителей данных продуктов и услуг, как справедливо отмечает М.А. Овчинников, «с одной стороны, может ассоциироваться с низкой степенью вовлеченности населения в потребление финансовых услуг даже при наличии соответствующей выгоды, с другой стороны, способствовать росту отрицательных внешних эффектов, произ-

водимых недобросовестными поставщиками финансовых услуг, что приводит к снижению уровня доверия к сектору в целом».

Если рассматривать данную проблему с точки зрения государства, то низкий уровень финансовой грамотности снижает возможности инвестиционной деятельности, тормозит развитие экономики, усиливает конфликты между разными группами общества, ограничивает развитие новых институтов и эффективных инструментов на фондовом рынке, в банковском секторе, пенсионном обеспечении и страховании.

Также стоит обратить внимание на то, что данная проблема рассматривается не только в России, но и во многих странах мира. Национальные стратегии и программы повышения финансовой грамотности населения приняты в Австралии, Австрии, Бельгии, Канаде, Германии, США, Великобритании, Италии, Республике Корея, Малайзии, Новой Зеландии, Польше, Чехии, Эстонии, Румынии, Словакии, Венгрии, Исландии, Индонезии, Южной Африке, Японии, Финляндии, Испании.

В США, Канаде, Австралии, Великобритании, Франции, Сингапуре, Германии, Новой Зеландии проблема финансового образования и повышения финансовой грамотности населения поставлена давно и достаточно глубоко разработана.

Западные страны имеют огромный международный опыт по разработке и внедрению эффективных программ финансового образования и повышения финансовой грамотности. Этот опыт, безусловно, должен использоваться в российской практике, но не всегда это предоставляется возможным.

В связи с этим, можно выделить следующие основные проблемы, которые затрудняют применение зарубежного опыта по реализации программ повышения финансовой грамотности населения в российских условиях.

1) Проблемы социально-экономического характера:

- высокий уровень бедности большинства граждан в некоторых регионах России;
- отсутствие потребительских и сберегательных навыков;

- незаинтересованность граждан по обеспечению личного финансового благополучия на основе собственных финансовых решений
- низкий уровень базовых знаний и навыков финансового рынка.

2) Проблемы институционального характера:

- низкий уровень взаимодействия государства и граждан, как экономических субъектов;
- слабая защита прав потребителей финансовых продуктов и услуг;
- отсутствие мотивации работы государства с населением в области страхования, инвестирования денежных сбережений в ценные бумаги и иных финансовых сферах;
- низкий уровень доверия граждан к инструментам, институтам и механизмам финансового рынка, а также к государственным органам, осуществляющим регулирование и контроль в данной сфере.

3) Проблемы информационного характера:

- отсутствие общедоступной системы информирования и консультирования граждан;
- ограниченный доступ к Интернету и другим информационно-коммуникационным средствам значительной части населения;
- отсутствие продавцов финансовых услуг и их представителей на значительной части территории страны (особенно в сельской местности);
- сосредоточение организаций, занимающихся вопросами повышения финансовой грамотности населения в крупных городах (как правило, региональных центрах);
- низкое качество информационного материала, учебных пособий, буклетов, статей, обусловленное уровнем финансовой грамотности авторов, в том числе журналистов, пишущих на финансовые темы;
- отсутствие системы подготовки преподавателей.

4) Проблемы методологического характера:

- недостаточная координация деятельности финансовых, государственных, общественных, образовательных организаций, осуществляющих отдельные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности населения;
- случайность планирования и осуществления мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности;
- разный уровень разработки методов и методик практического изучения финансовой грамотности населения;
- сложность профессионального языка.

Но вопреки всем существующим проблемам Россия стремится повышать финансовую грамотность через предоставление комплекса информационных и образовательных услуг населению.

25 сентября 2017 года принята Стратегия повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации [26]. Документ рассчитан до 2023 года и нацелен на увеличение численности финансово образованных граждан. Это первый стратегический документ подобного масштаба в сфере финансовой грамотности в Российской Федерации, который обеспечит координацию и системное партнерство между всеми заинтересованными участниками – Минфином России, Банком России, региональными властями, бизнес-сообществом, педагогическим сообществом.

Цель стратегии – создание основ для формирования финансового грамотного населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан [25].

Основные направления:

- 1) Повышение качества финансового образования:
  - актуализация и внедрение элементов финансовой грамотности в образовательные программы;
  - оценка качества и эффективности образовательных программ;
  - подготовка, переподготовка и повышение квалификации преподавателей;

- повышение квалификации представителей СМИ.
- 2) Информирование населения в области финансового образования:
- разработка информационных материалов и коммуникационных продуктов;
  - создание и поддержка информационно-образовательных ресурсов в Интернете;
  - разработка программного обеспечения по финансовой грамотности;
  - организация публичных мероприятий.
- 3) Создание институциональной базы и методических ресурсов:
- подготовка учебно-методических материалов по финансовой грамотности;
  - актуализация учебно-методических материалов;
  - подготовка требований к деятельности финансовых институтов в области раскрытия информации о финансовых услугах.

Министерством финансов РФ разработаны образовательные программы и информационные кампании по финансовой грамотности. Результатом их реализации является создание современных учебных материалов, программ, инновационных технологий, включая различные интерактивные, дистанционные, онлайн-программы и инструменты.

Особенностью предлагаемых образовательных программ является то, что они направлены на формирование навыков финансового планирования и рационального поведения на протяжении всего жизненного цикла человека. Основной институциональной базой для реализации образовательных программ для школьников и молодежи являются действующие образовательные учреждения, заинтересованные в развитии таких программ.

В рамках компонента не только разрабатываются учебные материалы, но и проводятся различные обучающие мероприятия по финансовому просвещению для различных групп населения.

Включены в программу такие школьные предметы, как математика, информатика, география, история элементы финансовой грамотности, что подтверждает выпуск специальных комплектов учебников.



Для всеобщего доступа для студентов вузов неэкономических специальностей создан и используется электронный учебник, расположенный по адресу <https://finuch.ru/>.

Разработаны и размещены в магазинах приложений «App Store», «Google Play» для общего доступа социальная онлайн игра «Финзнайка» для основной и начальной школы, электронный справочник по финансовой грамотности «Финсовет», онлайн-сервис управления личными финансами для детей и подростков «Монеткины».

Начиная с 2014 года ежегодно проводятся недели финансовой грамотности для детей и молодежи, а для взрослого населения – недели сбережений. В рамках данной программы проводятся различные мероприятия, в том числе игры-квесты и сити-квесты по финансовой грамотности для детей и молодежи.

Проводится обучение студентов – будущих педагогов методике преподавания курса финансовой грамотности.

Проводятся чемпионаты, олимпиады по финансовой грамотности для школьников и студентов бакалавриата и специалитета.

Начиная с 2019 года выпускаются в бумажном и электронном виде журналы (сборники) «Друзи с финансами. Издание для журналистов, пишущих на тему личных денег» [26].

#### Выводы по разделу один

В первом параграфе первой главы были изучены понятие, сущность и значение финансовой грамотности. На сегодняшний день проблема повышения финансовой грамотности является одной из существенных факторов, влияющих на финансовую систему нашей страны. С принятием новой Конституции у граждан России появились новые возможности для обеспечения своей финансовой независимости и стабильности, которая предполагает возможность активно инвестиро-

вать свои денежные средства. Поэтому сегодня, финансовая грамотность стала жизненно важным навыком.

Термин «финансовая грамотность» находит свои трактовки, как у отечественных авторов, так и у зарубежных. Как правило, в зарубежных публикациях встречаются аналогичные определения, но более конкретизированные, имеют отношение к определенным финансовым сферам и институтам.

Так финансовая грамотность означает определенную форму знаний способность или навык человека применить это знание, усвоение знаний, переходящих в правильное финансовое поведение, а также определенный финансовый опыт.

Во втором параграфе первой главы были изучены факторы, которые влияют на финансовую грамотность. Они в свою очередь делятся на внешние и внутренние.

Одна из значимых групп факторов, по нашему мнению, – это интеллектуальные факторы. Особое внимание уделяется такому интеллектуальному фактору, как уровень образования человека. Роль образования в финансовом поведении человека велика. От устойчивого финансового развития общества будет зависеть экономическая культура страны, будут меняться стереотипы экономического поведения, устанавливаться ответственность за финансовые поступки.

Наличие у человека финансового образования, дает ему возможность расширить свои финансовые возможности, повышает самостоятельность индивида в решении финансовых проблем, формирует знания, навыки в области финансов, а также повышает ответственность при принятии финансовых решений.

Отсутствие у человека образования ассоциируется с отрицательными последствиями не только для самого человека, но и государства как регулятора, а также хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги.

В третьем параграфе работы был дан обзор проблематики финансового просвещения и пути его повышения. В последние годы в Российской Федерации уделяется все большее внимание данной проблеме.

Низкий уровень финансовой грамотности соотносится с отрицательными последствиями для всех субъектов финансовых отношений:

- потребителей финансовых услуг;
- хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги;
- государства как регулятора финансовых рынков.

Следует отметить, что низкая финансовая грамотность населения не является исключительно российской проблемой. Программы и инициативы повышения финансовой грамотности в настоящее время действуют во многих странах вне зависимости от степени их развития. На сегодняшний день Россия имеет ряд проблем, которые препятствуют применить зарубежный опыт о реализации программ повышения финансовой грамотности.

Но вопреки всем существующим проблемам Россия стремится повышать финансовую грамотность через предоставление комплекса информационных и образовательных услуг населению. 25 сентября 2017 года принята Стратегия повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации. Министерством финансов разрабатываются образовательные программы, учебные материалы, проводятся просветительские мероприятия и чемпионаты для различных групп населения, проводятся недели финансовой грамотности для детей и молодежи, организуются различные мастер-классы и семинары для изучения основ финансовой грамотности.

## 2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА ВТБ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### 2.1 Общая характеристика Банка ВТБ и основные показатели его деятельности

ПАО «Банк ВТБ» – это российский универсальный коммерческий банк с государственным участием. Был создан в 1960 году с наименованием Банк внешней торговли РСФСР. Банк входит в банковскую систему и занимает центральное звено среди других банков России. В своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом «О Центральном Банке (Банке России)», Федеральным законом «Об акционерных обществах» и другими федеральными законами, иными правовыми актами РФ, нормативными актами Банка России и Уставом Банка ВТБ (ПАО) [24].

Банк является юридическим лицом, имеет в собственности обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам, несет ответственность всем принадлежащим ему имуществом.

Основной целью деятельности Банка является получение прибыли при осуществлении банковских операций. Фирменное наименование банка: Банк ВТБ (публичное акционерное общество), на английском языке – VTB Bank (Public Joint-Stock Company).

В состав управления банка входят:

- 4) Общее собрание акционеров – высший орган управления банка ВТБ.
- 5) Наблюдательный совет Банка – избирается акционерами и им подотчетные.
- 6) Президент-Председатель Правления – обеспечивает стратегическое управление и контроль над деятельностью исполнительных органов.
- 7) Правление.

Организационная структура банка представлена в приложении Б.

Крупнейшие акционеры Банка, во владении которых находится более 5% уставного капитала, представлены в таблице 3 [24].

Таблица 3 – Крупнейшие акционеры Банка ВТБ

Акционер	Тип акций	Доля от общего количества акций, %	Доля в уставном капитале, %
Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом	Обыкновенные акции	60,93	12,13
Российская Федерация в лице Министерства финансов Российской Федерации	Привилегированные акции первого типа	100,00	32,88
Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов»	Привилегированные акции второго типа	100,00	47,22

Осуществление банковских операций производится на основании специально-го разрешения (лицензии №1000) Банка России в порядке, установленном Федеральным законом «О банках и банковской деятельности».

ПАО « Банк ВТБ» имеет лицензии, которые необходимы для осуществления торговых операций с ценными бумагами, а также проведение прочих операций с ценными бумагами, включая брокерскую, дилерскую и депозитарную деятельность.

Банк ВТБ (ПАО) включен в реестр банков – участников системы обязательного страхования 11.01.2005 под номером 408.

По состоянию на 01 января 2020 года Банк занимает 2 место среди крупнейших банков России по валюте баланса и по размеру чистых активов (17,4 трлн. рублей). За последние 6 месяцев уровень активности банка на рынке межбанковского кредитования оценивается как сверхвысокий. Доля банка в совокупном размещении межбанковских кредитов по банковской системе РФ составляет 8,51%. Доля банка в совокупном привлечении межбанковских кредитов по банковской системе РФ составляет 10,35%. Банк работает с пенсионным Фондом РФ, с негосударственными пенсионными фондами.

Банку ВТБ присвоены рейтинги следующими агентствами:

- Moody’s (с 1997 года);
- S&P Global (с 2004 года);

– Эксперт РА (с 2017 года).

Обзор текущих кредитных рейтингов представлен в таблице 4,5,6.

Таблица 4 – Рейтинг Moody`s Investors Service

Категория	Рейтинг	Прогноз
Рейтинг приоритетных необеспеченных долговых обязательств в иностранной валюте	Вaa3	Стабильный
Рейтинг приоритетных необеспеченных долговых обязательств в национальной валюте	Вaa3	Стабильный
Рейтинг долгосрочных банковских депозитов в иностранной валюте	Вaa3	Стабильный
Рейтинг долгосрочных банковских депозитов в национальной валюте	Вaa3	Стабильный
Рейтинг долгосрочного риска контрагента в иностранной валюте	Вaa3	–
Рейтинг долгосрочного риска контрагента в национальной валюте	Вaa3	–
Рейтинг долгосрочного риска контрагента в иностранной валюте	P-3	–
Рейтинг краткосрочного риска контрагента в национальной валюте	P-3	–

Таблица 5 – Рейтинг S&P Global Ratings

Категория	Рейтинг	Прогноз
Долгосрочный рейтинг эмитента по обязательствам в иностранной валюте	BBB-	Стабильный
Долгосрочный рейтинг эмитента по обязательствам в национальной валюте	BBB-	Стабильный
Краткосрочный рейтинг эмитента по обязательствам в иностранной валюте	A-3	–
Краткосрочный рейтинг эмитента по обязательствам в национальной валюте	A-3	–

Таблица 6 – Рейтинг Эксперт РА

Категория	Рейтинг	Прогноз
Долгосрочный рейтинг кредитоспособности банка по российской национальной шкале	ruAAA	Стабильный

Банк может открывать филиалы и представительства в соответствии с положениями Гражданского Кодекса РФ, ФЗ «Об акционерных обществах» и других федеральных законах. Банк ВТБ (ПАО) обладает уникальной для российских банков международной сетью, которая насчитывает более 30 банков и финансовых компаний более чем в 20 странах мира. Региональная сеть Банка насчитывает 20 фи-

лиалов, 68 региональных операционных офисов, 4 операционных кассы вне кассового узла, 565 дополнительных офисов и 819 операционных офисов [24].

Банк ВТБ (ПАО) на основании статьи 4 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» является Головной кредитной организацией банковской группы (далее – Группа ВТБ). В состав Группы ВТБ входят российские и иностранные кредитные организации и российские некредитные организации.

Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга, что предусматривает наличие единой стратегии развития компаний Группы, единого бренда, централизованного финансового менеджмента и управления рисками, унифицированных систем контроля.

Группа ВТБ обладает уникальной международной сетью, тем самым, содействует развитию международного сотрудничества и продвижению российских предприятий на мировые рынки. В странах СНГ Группа представлена в Армении, на Украине, в Беларуси, Казахстане, Азербайджане [24].

Схема группы ВТБ представлена в приложении В.

Основные дочерние кредитные и не кредитные организации (резиденты и нерезиденты), в том числе контроль над которыми Банк осуществляет косвенно, по состоянию на 01 января 2021 года и на 01 января 2020 года представлены в приложении Г.

Одной из ключевых инициатив 2020 года был старт миграции бизнеса интегрируемых банков (Банк «Возрождение» (ПАО), ПАО «Запсибкомбанк», АО «САРОВБИЗНЕСБАНК») в Банк ВТБ (ПАО), в рамках которой реализуется переход клиентов данных банков на платформу единого Банка ВТБ.

Банк ВТБ предоставляет большой спектр различных банковских услуг для юридических и физических лиц. Банк является системообразующим банком России. Банк успешно конкурирует с российскими и международными банками за обслуживание крупных объединений, а также обслуживанию среднего бизнеса.

В розничном бизнесе Банк является одним из ведущих игроков. Банк делает акцент на продвижение таких ценностей как инновационность, вовлеченность, нацеленность на результат и командная работа.

Основными направлениями деятельности Банка являются:

- корпоративно-инвестиционный бизнес – комплексное обслуживание групп компаний с выручкой свыше 25 млрд рублей в рыночных отраслях и крупных клиентов строительной отрасли и государственного сектора;

- работа со средним и малым бизнесом – в сегменте среднего бизнеса предоставление клиентам с годовой выручкой от 1 млрд рублей до 25 млрд рублей широкого спектра стандартных банковских продуктов и услуг, а также специализированное обслуживание компаний муниципального бизнеса; в сегменте малого бизнеса – предоставление банковских продуктов и услуг компаниям и индивидуальным предпринимателям с годовой выручкой до 1 млрд рублей;

- розничный бизнес – обслуживание физических лиц.

Важное направление деятельности Группы – международный бизнес. Группа ВТБ обладает широкой международной сетью и представлен на крупнейших глобальных 45 рынках в Европе и Азиатско-Тихоокеанском регионе. ВТБ первым из российских банков получил лицензии в Китае и Индии.

ВТБ Капитал, инвестиционно-банковское подразделение Группы, – лидер российского инвестиционно-банковского рынка.

Помимо банковских и инвестиционных услуг компании группы ВТБ успешно работают в сегменте небанковских финансовых услуг: лизинг, факторинг, пенсионное обеспечение на базе финансовых компаний группы ВТБ.

Для оценки текущего состояния Банка ВТБ рассмотрим основные показатели его деятельности.

В 2020 году на мировую экономику негативно повлияла пандемия коронавируса (COVID-19).

В период с марта по май 2020 года ужесточение изоляционных мероприятий, направленных на борьбу с распространением COVID-19 в различных странах, вы-



звало существенное снижение уровня потребительских расходов и деловой активности. Социальное дистанцирование и меры изоляции привели к прекращению деятельности компаний в сфере розничной торговли, транспорта, путешествий и туризма, общественного питания, развлечений и многих других направлений.

Правительство и Центральный банк РФ приняли ряд мер для поддержки экономики, пострадавшей из-за влияния COVID-19. Основные антикризисные меры Центрального банка РФ:

- по защите интересов граждан;
- по поддержке уязвимых отраслей экономики;
- по поддержке кредитования МСБ;
- по поддержке ипотечного кредитования;
- по поддержке потенциала финансового сектора по предоставлению ресурсов экономики.

Ожидается, что как сама пандемия, так и меры по минимизации ее последствий, могут повлиять на деятельность компаний различных отраслей, включая банковскую. Продолжающийся кризис привел к нестабильности на рынках капитала и существенному ухудшению ликвидности в банковском секторе. Несмотря на ряд стабилизационных мер российского правительства по предоставлению ликвидности и поддержанию деятельности российских банков и компаний, сохраняется неопределенность в отношении будущих условий деятельности для Банка и ее 47 контрагентов, что может сказаться на финансовом положении Банка, результатах и перспективах его деятельности.

Наибольшее влияние на изменение финансового результата Банка ВТБ (ПАО) за 2020 год оказали:

- кредитование юридических и физических лиц;
- привлечение средств юридических и физических лиц;
- операции с ценными бумагами, а также доходы от участия в капитале других юридических лиц;
- расчетно-кассовое обслуживание;

– операции с иностранной валютой и драгоценными металлами.

Основная цель коммерческого банка – получение прибыли. Прибыль предполагает разницу между доходами и расходами. Валовый доход банка содержит в себе процентные и непроцентные доходы.

Процентные доходы – начисленные и полученные доходы по ссудам в рублях и валюте.

Непроцентные (комиссионные) доходы – доходы от совершения валютных операций, полученных комиссий и штрафов, плата за оказанные услуги, прочие доходы.

Основные показатели деятельности Банка ВТБ представлены в приложении Д.

Так, общая сумма чистых процентных доходов за 2020 год увеличилась на 18,98% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составила 473 388 425 тысяч рублей до создания резервов и 242 988 494 тысячи рублей после создания резерва.

Наряду с этим, в 2020 году наблюдалось сокращение процентных расходов на 22,79%, преимущественно за счет расходов от привлечения средств клиентов, не являющихся кредитными организациями, что составило 138 443 891 тысячу рублей.

За 2020 год чистые доходы от переоценки драгоценных металлов выросли на 88 300 259 тысяч рублей и составили 103 720 364 тысячи рублей.

Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, выросли на 139,72% и за 2020 год составили 713 745 тысяч рублей.

Чистая прибыль за 2020 год составила 467 800 тысяч рублей, в сравнении с результатом за 2019 год – 197 105 988 тысяч рублей. Причинами уменьшения чистой прибыли является увеличение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки.

Чистая ссудная задолженность, оцениваемая по амортизированной стоимости, на 01 января 2021 года выросла на 8,68% и в абсолютном выражении составила 10 932 935 551 тысячу рублей.

По сравнению с 01 января 2020 года привлеченные средства Банка увеличились на 2 411 832 017 тысяч рублей и по состоянию на 01 января 2021 года составили 14 480 727 198 тысяч рублей. Данный рост обусловлен увеличением размера привлеченных средств клиентов, не являющихся кредитными организациями, вкладов физических лиц, а также обязательств по выпущенным долговым обязательствам.

Таким образом, рост чистых процентных и комиссионных доходов в 2020 году на 19% стал подтверждением силы и устойчивости бизнес-модели ВТБ. При этом рост административно-управленческих расходов составил 6%. За год Банк нарастил кредитный портфель на 15%, существенно увеличив объемы выдачи ипотечных кредитов. Группа ВТБ стала лидером среди российских банков по привлечению средств клиентов в инвестиционные продукты. Клиентская база ВТБ в России достигла 14,9 млн активных клиентов, за счет роста на 1 млн физических и юридических лиц. Чистая прибыль составила значение ниже целевого уровня, так как негативное влияние пандемии на экономику потребовало резкого увеличения расходов на создание резервов.

По итогам 2020 года Банк ВТБ показал положительный результат своей деятельности, о чем свидетельствует уверенный рост объема бизнеса и устойчивость к негативным экономическим трендам.

## 2.2 Анализ деятельности Банка ВТБ по повышению финансовой грамотности

ВТБ вносит значительный вклад в повышение социального благополучия населения и экономическую стабильность регионов, проявляя заботу о социально-экономическом развитии, поддержании культурных традиций, сохранении природы регионов.

В 2018 году в целях повышения эффективности благотворительной и спонсорской деятельности был пересмотрен подход к реализации социальных проектов и осуществлен переход с поддержки 11 разнонаправленных сфер на шесть целевых программ, одной из которой является и область образования.

Деятельность компаний группы ВТБ в рамках направления «Образованная страна» ставит своей целью улучшение качества финансового-экономического образования, совершенствование учебной инфраструктуры школ и вузов, развитие научного потенциала и высоких технологий, повышение финансовой грамотности населения.

В 2018 году банк ВТБ продолжил сотрудничество с ведущими вузами Российской Федерации, среди которых Московский государственный институт международных отношений, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Санкт-Петербургский государственный университет, Дальневосточный федеральный университет, Московский архитектурный институт, Российский институт театрального искусства (ГИТИС) и многие другие.

В целях развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых ВТБ, компании Группы поддерживают и организуют мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения. При большом разнообразии финансовых продуктов и услуг становится сложнее их понять и разобраться.

На сегодняшний день, финансовое просвещение выступает в качестве одного из важнейших факторов улучшения качества жизни граждан и развития экономики в целом. Также финансовое образование активно влияет и на банковский сектор экономики.

Современный финансовый рынок интенсивно развивается, появляются новые банковские продукты, прогрессируют цифровые технологии, растут возможности для инвестирования и приумножения доходов, однако нынешняя финансовая грамотность отрицательно сказывается не только на личном благосостоянии населения, но и на самом рынке. Неподготовленные клиенты финансовых услуг несут

«некачественные деньги», если таких клиентов становится много, то рынки начинают себя вести неадекватно. Неквалифицированные инвесторы больше подвержены панике, некомпетентные заемщики перестают обслуживать свои долги, неграмотные клиенты оказываются не в состоянии сделать информированный выбор, что приводит к недобросовестной конкуренции и росту спекулятивного настроения на рынке.

Для того чтобы повысить уровень финансовой грамотности, правительства многих стран разработали и стали реализовывать национальные программы финансового образования населения. В России национальная стратегия повышения финансовой грамотности стартовала в 2017 году.

Так и Банк ВТБ, в целях развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых банком, поддерживает и организует мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения.

В рамках сотрудничества Банка с Санкт-Петербургским государственным университетом в 2018 году прошла очередная конференция «Менеджмент будущего», на которой студенты имели возможность познакомиться с первыми лицами крупнейших российских компаний и экспертами в различных областях бизнеса. На мероприятии обсуждались такие темы, как цифровая экономика и инновации, социальное предпринимательство, цифровая трансформация в компаниях, роль женщин в российском бизнесе и ключевые истории успеха. В отчетном году было получено 3 тысячи заявок, а по результатам строгого отбора участниками проекта стали 100 студентов.

Примеры проводимых мероприятий по повышению финансовой грамотности Банка ВТБ представлены в приложении Е.

В 2018 году Банк ВТБ выступил партнером IV Недели финансовой грамотности для детей и молодежи, в рамках которой сотрудники банка провели более 1,2 тыс. мероприятий, в том числе:

- конкурс эссе «Пять советов себе: как построить свое успешное будущее» на тему грамотного ежедневного управления личными финансами;
- обучающий онлайн-семинар для родителей «Всероссийское родительское собрание по финансовой грамотности», а также вебинар «Преимущества использования банковских мобильных приложений для детей»;
- экскурсия по головному офису в Москве, в ходе которой школьники узнали о том, чем занимаются профильные подразделения банка, как происходит разработка банковских продуктов, как устроен банкомат и POS-терминал, и многое другое;
- распространение газеты «Про деньги», выпущенной совместно с Министерством финансов Российской Федерации, в клиентских центрах банка;
- краеведческий квест по финансовой грамотности для школьников 8–11-х классов «Финквест Почтовый», посвященный исследованию старинных деловых улиц Москвы для того, чтобы узнать, как развивалась финансовая и экономическая история города.

Помимо обучения школьников и студентов, компании Группы способствуют формированию правильного отношения к финансам у детей дошкольного и младшего школьного возраста. Одним из наиболее эффективных каналов коммуникации является создание игровых зон в городах профессий, представляющих собой интерактивные музеи, в которых дети могут познакомиться с основами различных профессий и определить свои склонности к той или иной трудовой деятельности. Так, банк ВТБ имеет свою тематическую зону в городе профессий «Кидбург», а Почта Банк – в «КидсСити».

Также банк ВТБ и Московская биржа в рамках Петербургского международного экономического форума подписали соглашение о стратегическом партнерстве с целью создания комфортной среды для развития финансовой культуры населения [27]. Данное соглашение предусматривает взаимодействие обеих сторон по повышению финансовой грамотности населения, а также по осуществлению различных образовательных и иных проектов.

В целях развития российской финансовой системы и поддержания деловой репутации Банк принимает участие в форумах и конференциях, является активным участником отраслевых ассоциаций и бизнес-сообществ.

Важнейшим мероприятием для инвестиционного развития России, проходящим при поддержке ВТБ Капитал, является форум «Россия зовет!», который в 2018 году прошел в десятый раз. Участниками форума стали свыше 2,5 тыс. гостей. На мероприятии обсуждались вопросы экономического роста, денежно-кредитной политики, усиления конкурентоспособности российской экономики и повышения мобильности ресурсов, а также ключевые факторы экономического роста и риски, с которыми сталкиваются инвесторы, компании и общество в процессе своей деятельности.

В 2018 году ВТБ Капитал продолжил традицию проведения делового завтрака в рамках Всемирного экономического форума в Давосе. В этот раз темой мероприятия стало «Создание условий и снятие ограничений для роста мировой экономики». В деловом мероприятии приняли участие свыше 70 бизнес-лидеров из более чем 15 стран, таких как США, Великобритания, Турция, Индия, Франция, Китай, Швейцария и другие.

ВТБ позиционирует себя одним из лидеров в сфере инновационных технологий в финансовой отрасли, поэтому принимает активное участие в дискуссиях и мероприятиях на эту тему. Так, совместно с Ассоциацией корпоративных казначеев банк ВТБ провел круглый стол для клиентов на тему «Финтех и блокчейн-технологии для корпоративного сектора». На мероприятии были обсуждены вопросы, касающиеся правовых основ использования цифровых технологий и текущего статуса принятия соответствующих законов.

В развитии финансовой грамотности заинтересованы практически все банки России. На примере ПАО Сбербанк России, АО Газпромбанка и АО Россельхозбанка рассмотрим основные мероприятия, проводимые банками в данной области, которые представлены в приложении Ж.

Таким образом, можно сделать вывод, что все вышеуказанные банки активно ведут политику по финансовому просвещению, в особенности ПАО Сбербанк. Банки содействуют формированию финансово грамотного человека, способствуют тому, чтобы каждый клиент имел базовые знания и навыки соответствующего уровня, мог уверенно распоряжаться и управлять личными финансами, а также в целях продвижения в использовании различных банковских продуктов и услуг.

В городе Челябинск имеется несколько подразделений банка ВТБ. Операционный офис «Тракторозаводский» ВТБ в Челябинске работает на основании Генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 1000 от 08.07.2015 [24]. Организационная структура ОО «Тракторозаводский» представлена на рисунке 2.

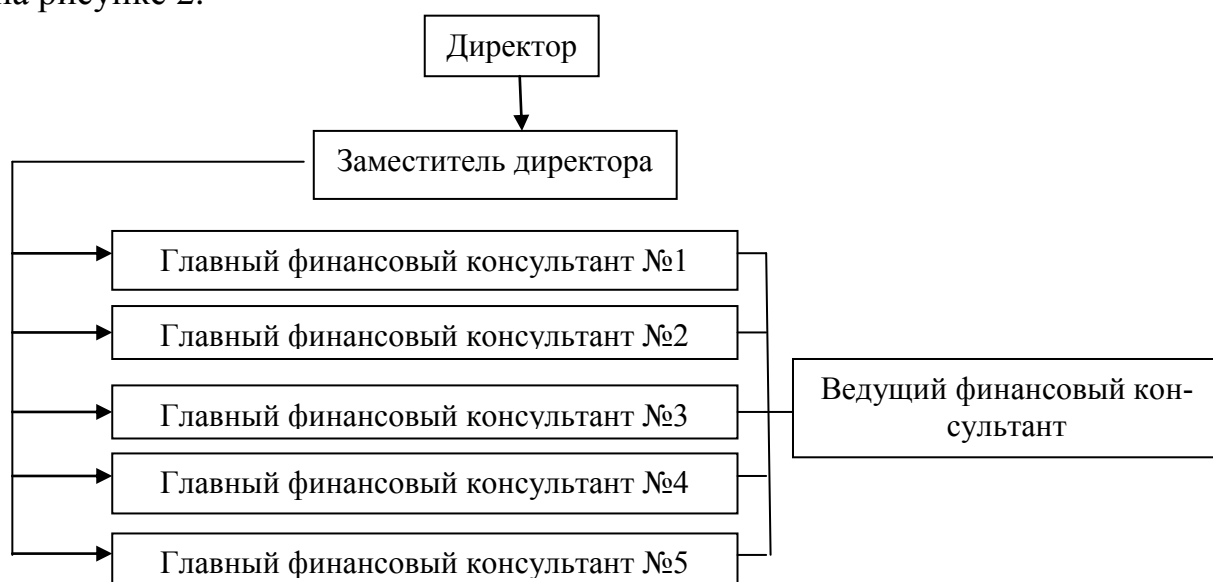


Рисунок 5 – Организационная структура ОО «Тракторозаводский»

Данное подразделение осуществляет не весь перечень банковских услуг, работает только с физическими лицами. Согласно данным, которые предоставил директор данного подразделения, 30% клиентов – это клиенты с высшим образованием, 50% составляют клиенты со средним профессиональным образованием и 20% клиентов – это люди без образования.

Основными услугами данного подразделения являются:

- вклады;
- дебетовые карты;



- кредиты наличными;
- кредитные карты;
- ВТБ-Онлайн;
- услуга «защита счета» от мошенничества;
- услуга «защита кредита»;
- коробочные продукты;
- инвестиции в облигации;
- негосударственное пенсионное обеспечение для физических лиц;
- биометрическая регистрация;
- ПИФ;
- доверительное управление;
- обезличенные металлические счета;
- переводы с банковского счёта.

Данное подразделение, как и в целом банк ВТБ, ведет активную работу по повышению финансовой грамотности населения. Проводятся различные презентации и конференции, в рамках которых рассказывается обо всех банковских продуктах подразделения, об их преимуществах и возможности получения. Примеры таких мероприятий представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Мероприятия по финансовой грамотности ОО «Тракторозаводский»

Мероприятие	Целевая аудитория	Суть мероприятия
«Уроки по финансовой грамотности на примере продуктов Банка ВТБ»	Управление Росгвардии	Участники узнали об основных банковских продуктах, об их преимуществах и специальных возможностях
«Уроки по финансовой грамотности по накопительным и сберегательным продуктам на примере Банка ВТБ»	Военный комиссариат по Ленинскому и Тракторозаводскому району	Каждый участник научился пользоваться продуктами Банка ВТБ, именно тем, который он хотел бы оформить, получили ответы на все дополнительные вопросы, в т.ч. по кросс-продажам
«Уроки по финансовой грамотности»	Сотрудники детского сада «Чебурашка»	Участники узнали о возможных условиях кредитования и вкладов, а для пенсионеров, работающих в данном детском саду, о комфортных условиях получения пенсии на карту банка

В основном такие мероприятия направлены на работающее население. Для пенсионеров разработаны краткие и информативные буклеты и листовки, которые представлены в приложении 3.

По нашему мнению, подразделению следует активизировать работу по финансовому просвещению. Это необходимо с целью расширения навыков, знаний в решении финансовых проблем, повышению ответственности в принятии финансовых решений, что приведет к расширению клиентской базы и укреплению финансовой стабильности банка. Низкий уровень финансовой грамотности ассоциируется с отрицательными последствиями не только для потребителей, но и для банка как регулятора, предоставляющих услуги в области финансов.

Одним из направлений такой работы мы считаем активизацию работы с клиентами, имеющих высшее образование. Для этого считаем необходимым определить, влияет ли уровень образования на финансовую грамотность.

### 2.3 Раскрытие влияния уровня образования клиентов Банка ВТБ на их знания в области финансов

Изучив ряд факторов, которые оказывают влияние на финансовую грамотность населения, было выявлено, что одним из значимых интеллектуальных факторов является уровень образования человека.

В ходе работы нами была выдвинута гипотеза о том, что люди с более высоким уровнем образования более финансово грамотны. Для подтверждения или опровержения гипотезы нами была разработана анкета.

Цель данного анкетирования – установить влияние уровня образования на финансовую грамотность.

Анкетирование проходило 3 дня. Респонденты – это клиенты и сотрудники Банка ВТБ. Клиент, который обращался в банк за какой-либо услугой, получал анкету и по желанию отвечал на поставленные вопросы. Так, в анкетировании приняло участие 148 человек, большинство из них женщины – 83 человека (рисунок 6).

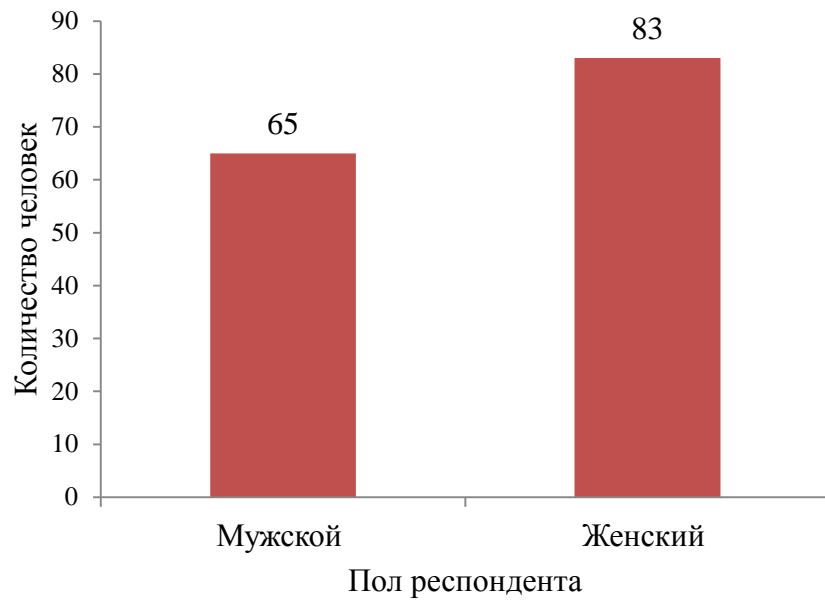


Рисунок 6 – Распределение респондентов по половой принадлежности

Также анкета подразумевала разделение населения по возрастным категориям, социальному положению и по уровню образования (рисунок 7,8,9).

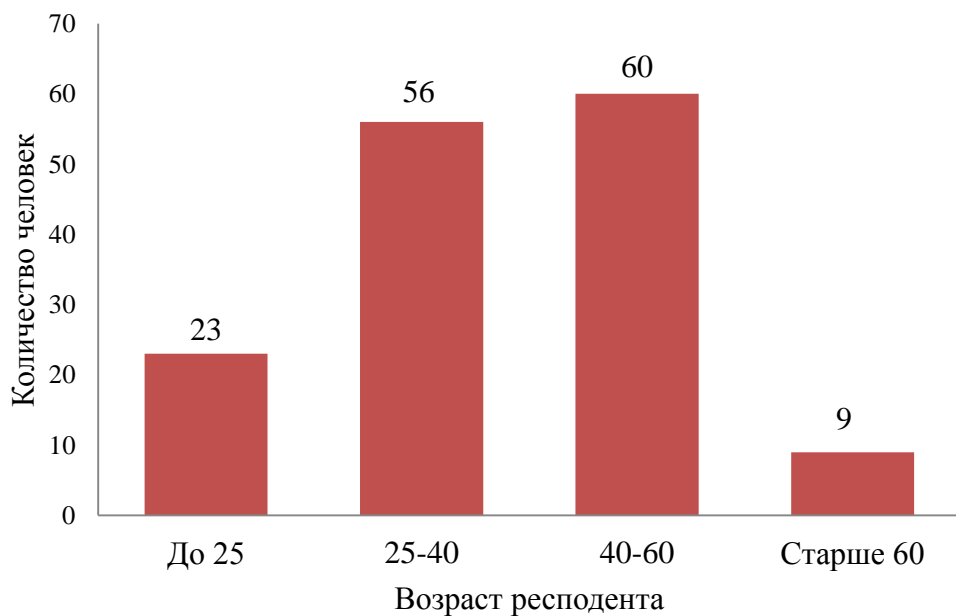


Рисунок 7 – Распределение респондентов по возрасту



Рисунок 8 – Распределение респондентов по социальному положению

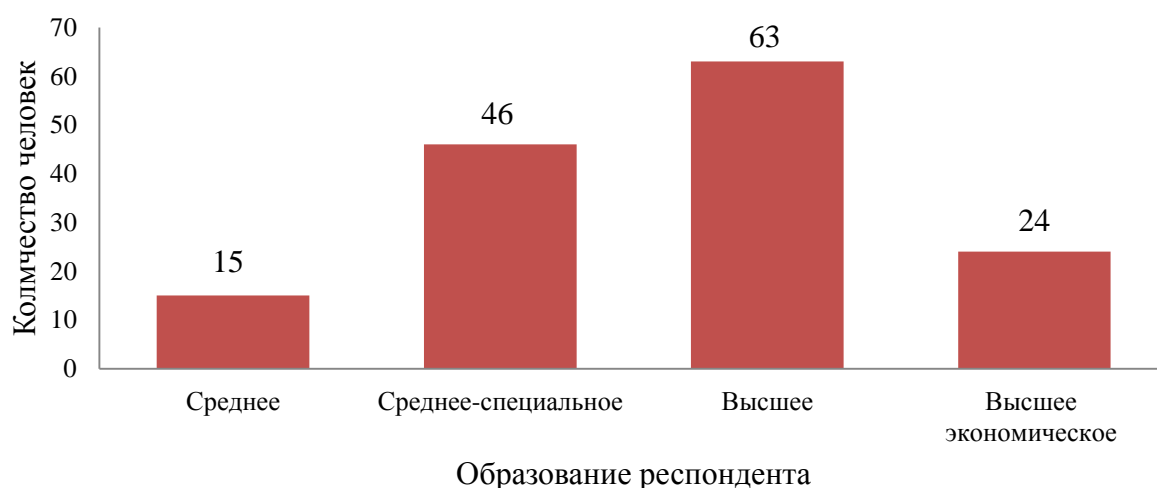


Рисунок 9 – Распределение респондентов по уровню образования

Можно отметить, что в анкетировании приняло участие в основном взрослое рабочее население. У 43% респондентов высшее образование. На втором месте – люди со средним специальным образованием – 31%. На высшее экономическое и среднее образование пришлось 16 и 10% соответственно.

Для того, чтобы определить, оказывает ли влияние уровень образования на финансовую грамотность, респондентам анкеты были заданы базовые вопросы на знания в области финансов и банковских продуктов. На представленных графиках

наглядно виден результат каждого вопроса, верный вариант ответа выделен синим цветом.

Рассмотрим ответы людей со средним образованием (рисунок 10-19).



Рисунок 10 – Распределение ответов по вопросу «Что означает понятие «финансовая грамотность» среди респондентов со средним образованием»

Из графика видно, ни один из респондентов не дал правильный ответ. Многие люди знакомы с понятием «финансовая грамотность», но в узком смысле. Люди не знают, что это обширное понятие, которое включает в себя множество вопросов, связанных с финансовой деятельностью. Два человека считают, что это фиктивное понятие, которое не имеет отношения к финансам, что, безусловно, является ошибкой.

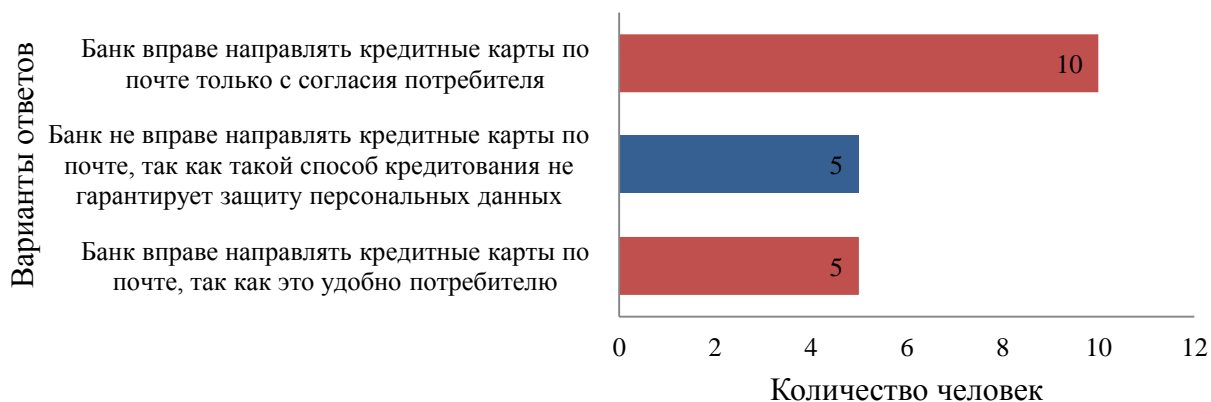


Рисунок 11 – Распределение ответов по вопросу «Правомерно ли направление банком кредитных карт по почте среди респондентов со средним образованием»

Лишь 5 человек из 15 респондентов знают, что банк не вправе направлять кредитные карты по почте ни при каких обстоятельствах.

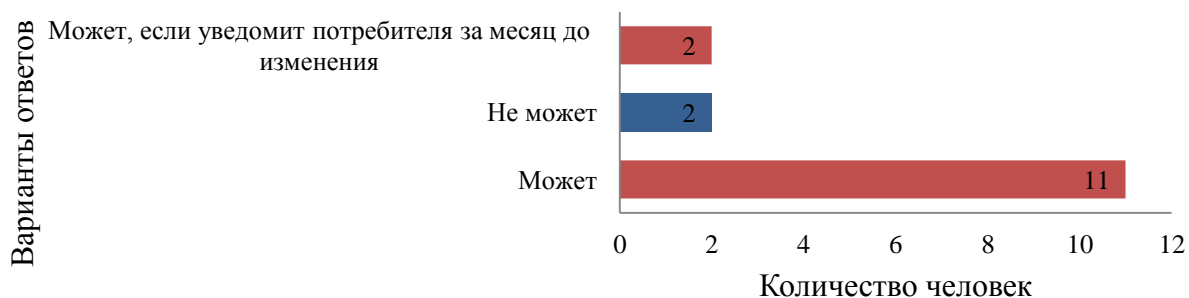


Рисунок 12 – Распределение ответов по вопросу «Может ли кредитная организация в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору среди респондентов со средним образованием»

Данный вопрос также показал финансовую безграмотность людей. Большинство опрошенных думают, что кредитная организация может изменять процентную ставку, лишь 2 человека дали правильные ответы, что этого делать нельзя.

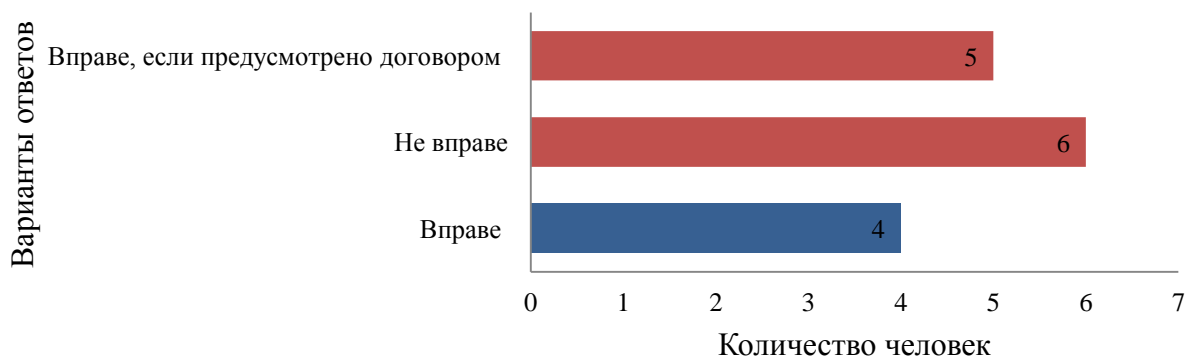


Рисунок 13 – Распределение ответов по вопросу «Вправе ли потребитель досрочно погасить кредит без согласия банка среди респондентов со средним образованием»

Любой клиент банка вправе досрочно погасить кредит, но по результатам опроса видно, что данной информацией владеют лишь 4 человека из 15 опрошенных со средним образованием.

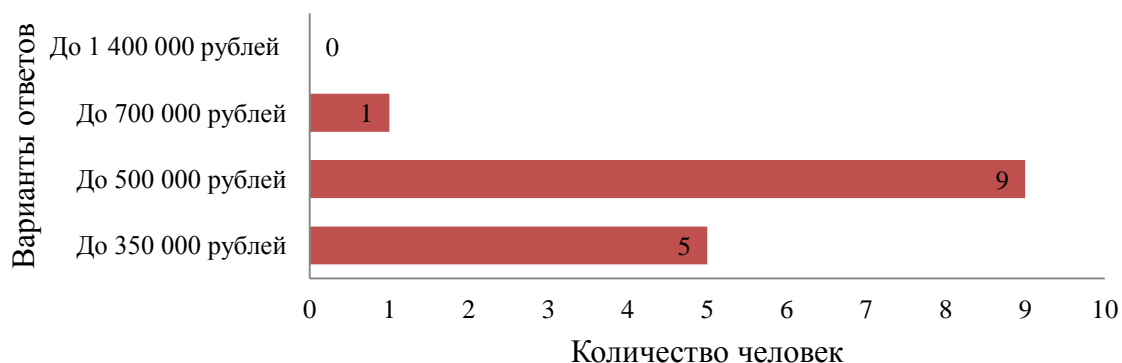


Рисунок 14 – Распределение ответов по вопросу «Какая максимальная сумма компенсации по вкладу установлена законом среди респондентов со средним образованием»

Данный вопрос наглядно показывает, что люди со средним образованием не знают, что максимальная сумма компенсации по вкладу составляет 1 400 000 рублей.

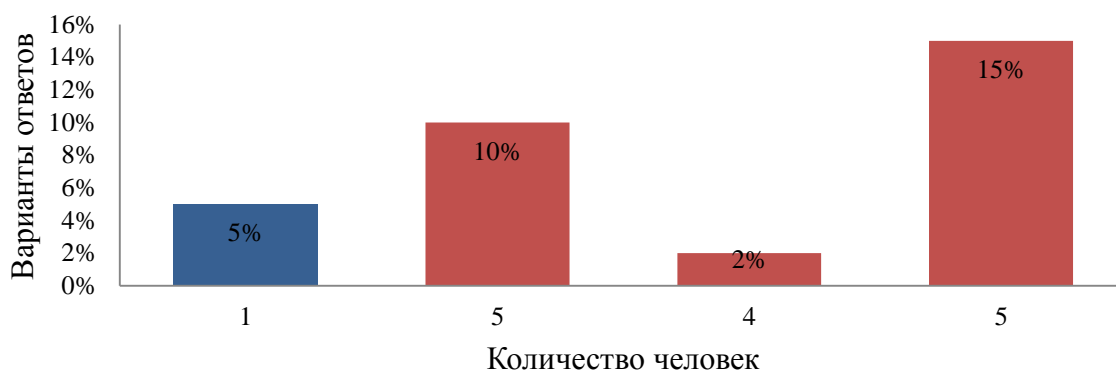


Рисунок 15 – Распределение ответов по вопросу «Сколько процентов составляет доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка среди респондентов со средним образованием»

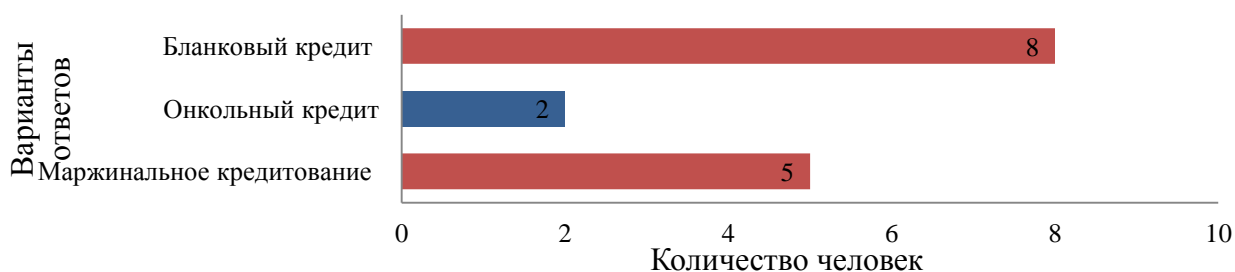


Рисунок 16 – Распределение ответов по вопросу «Как называется кредит, выдаваемый банком под обеспечение векселей среди респондентов со средним образованием»

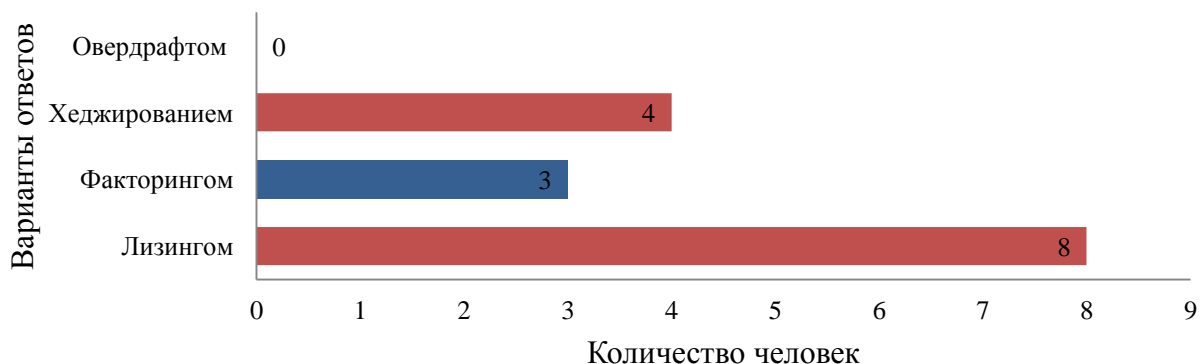


Рисунок 17 – Распределение ответов по вопросу «Как называется форма краткочного кредита, предусматривающая предоставление клиентам средств свыше остатка на его текущем счете среди респондентов со средним образованием»



Все три предыдущих вопроса показывают, что люди финансово безграмотны. На графиках наглядно видно, что на все вопросы люди отвечают неверно, лишь некоторые владеют достоверной информацией.

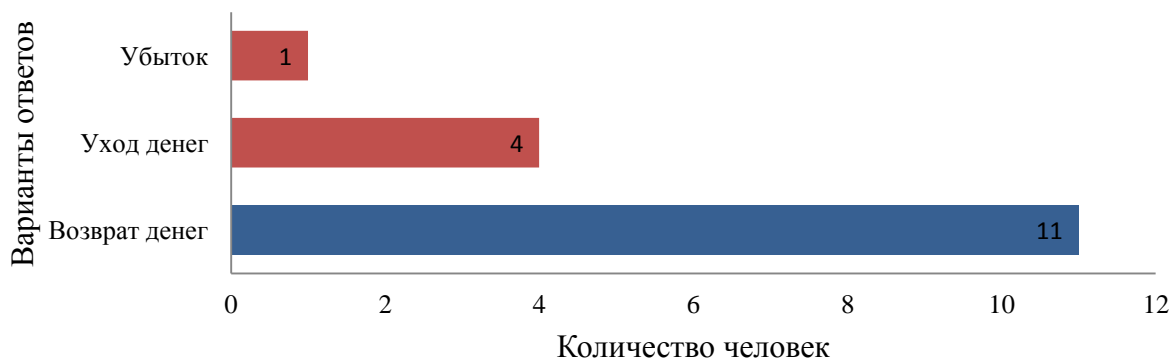


Рисунок 18 – Распределение ответов по вопросу «Что такое кешбэк среди респондентов со средним образованием»

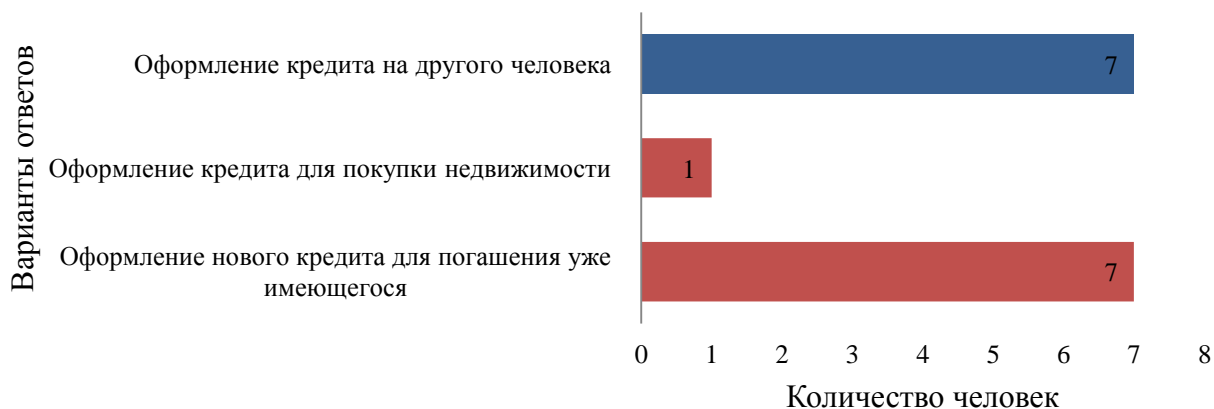


Рисунок 19 – Распределение ответов по вопросу «Что значит рефинансирование кредита среди респондентов со средним образованием»

Предыдущие два вопроса показали, что с такими базовыми понятиями, как «кешбэк» и «рефинансирование» респонденты со средним образованием знакомы. Большинство ответили «верно» на данные вопросы.

Таким образом, можно сделать вывод, клиенты Банка ВТБ со средним образованием имеют низкий уровень финансовой грамотности.

Рассмотрим ответы людей со средне профессиональным образованием (рисунок 20-29).

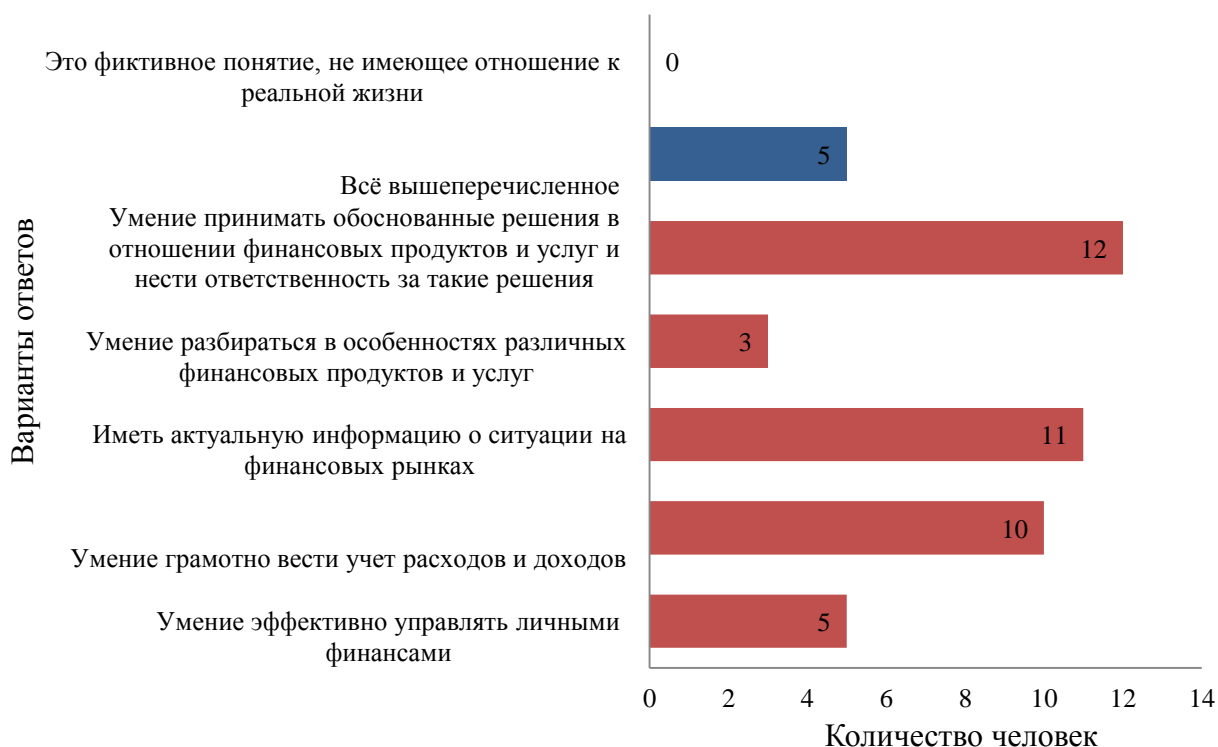


Рисунок 20 – Распределение ответов по вопросу «Что означает понятие «финансовая грамотность» среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Так можно сделать вывод, что люди с средне профессиональным образованием, как и люди со средним образованием знакомы с понятием «финансовая грамотность» в узком смысле.

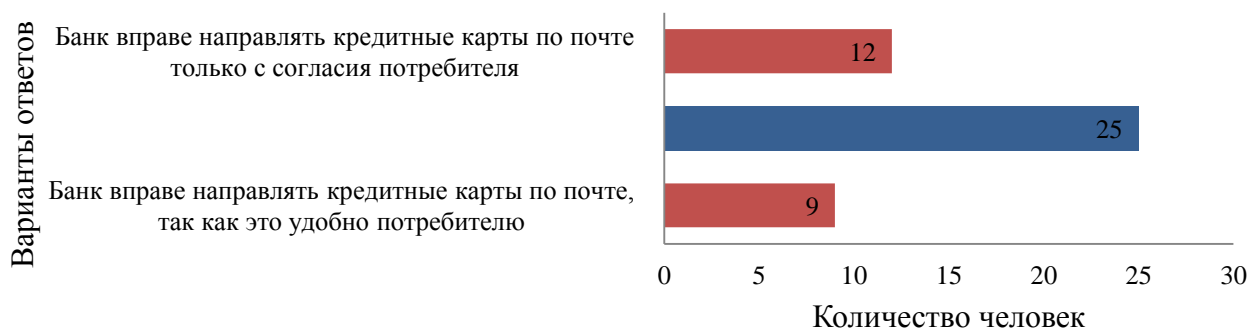


Рисунок 21 – Распределение ответов по вопросу «Правомерно ли направление банком кредитных карт по почте среди респондентов со средне профессиональным образованием»

В данном вопросе также видна положительная динамика ответов, 25 человек из 46 опрошенных знают, что банк не вправе направлять кредитные карты по почте.

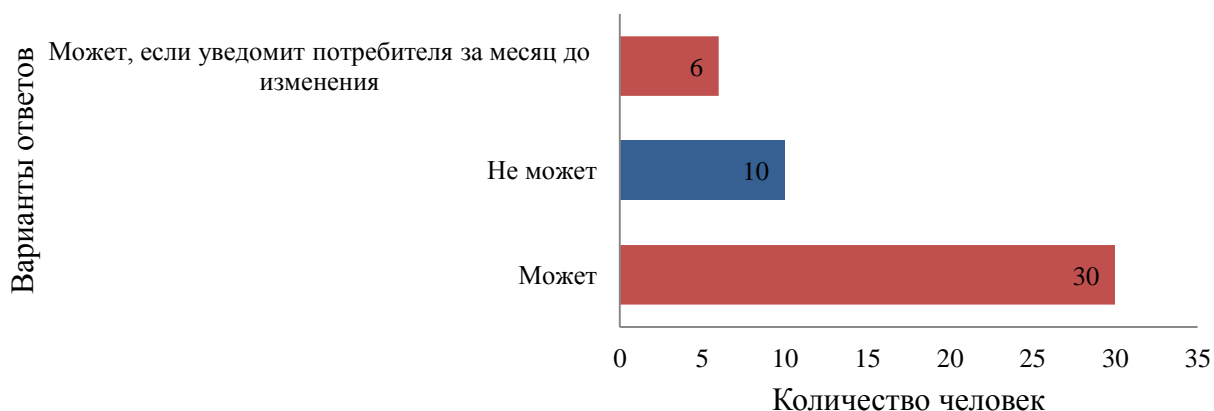


Рисунок 22 – Распределение ответов по вопросу «Может ли кредитная организация в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Большинство опрошенных не знают, что кредитная организация не может изменять процентную ставку по кредитному договору.

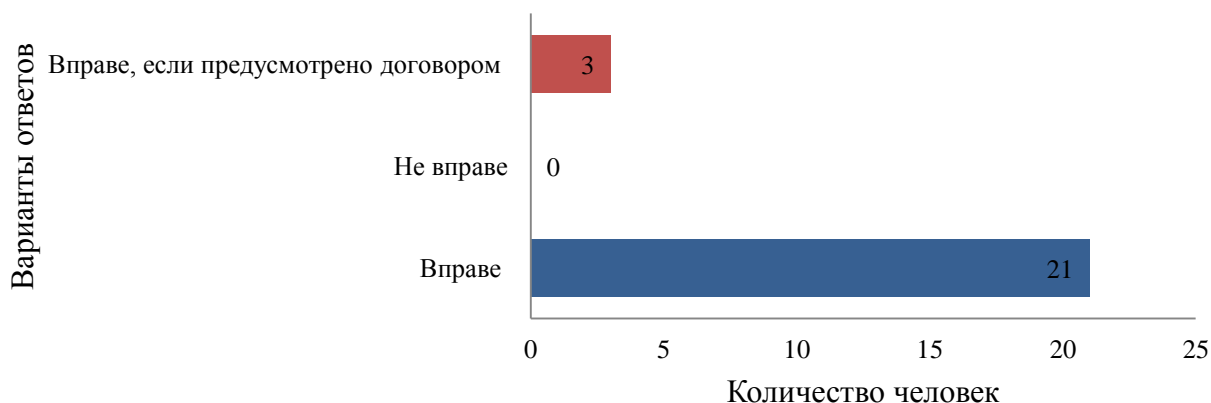


Рисунок 23 – Распределение ответов по вопросу «Вправе ли потребитель досрочно погасить кредит без согласия банка среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Наглядно видно, что большинство респондентов знают, что можно погасить кредит досрочно без согласия банка.

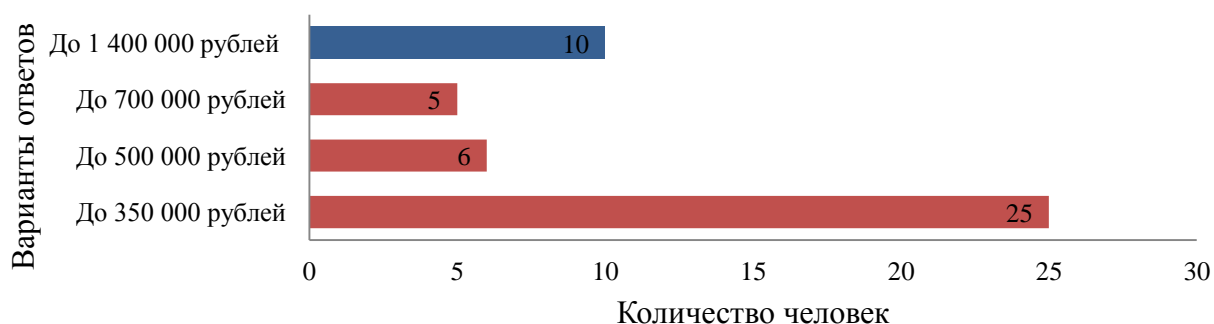


Рисунок 24 – Распределение ответов по вопросу «Какая максимальная сумма компенсации по вкладу установлена законом среди респондентов со средне профессиональным образованием»

10 человек из 46 опрошенных со средне профессиональным образованием знают, что максимальная сумма компенсации по вкладу составляет 1 400 000 рублей.



Рисунок 25 – Распределение ответов по вопросу «Сколько процентов составляет доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Данный вопрос показал, что большинство людей со средне профессиональным образованием не знают, что доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка, составляет 5%.

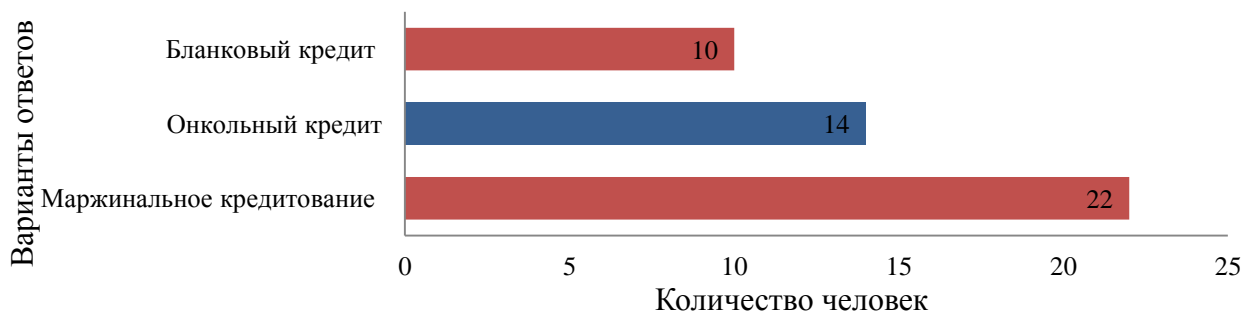


Рисунок 26 – Распределение ответов по вопросу «Как называется кредит, выдаваемый банком под обеспечение векселей среди респондентов со средне профессиональным образованием»

На данный вопрос большинство людей (32 человека из 46) ответили неверно. Кредит, выдаваемый банком под обеспечение векселей, называется онкольный кредит.

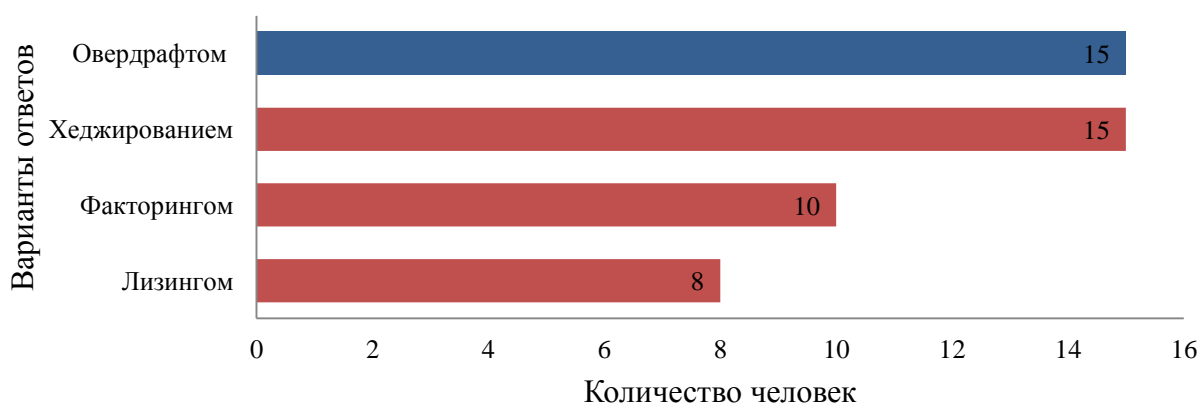


Рисунок 27 – Распределение ответов по вопросу «Как называется форма краткочного кредита, предусматривающая предоставление клиентам средств свыше остатка на его текущем счете среди респондентов со средне профессиональным образованием»

По данному вопросу можно сделать вывод, что 15 человек знают о таком понятии, как «овердрафт», а большая часть нет.



Рисунок 28 – Распределение ответов по вопросу «Что такое кэшбэк среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Наглядно видно, что большинство респондентов знают, что такое кэшбек и ответили на вопрос верно.



Рисунок 29 – Распределение ответов по вопросу «Что значит рефинансирование кредита среди респондентов со средне профессиональным образованием»

Также видна положительная динамика ответов, 35 человек из 46 опрошенных знакомы с понятием «рефинансирование».

Подводя итоги можно сделать вывод, что люди со средне профессиональным образованием имеют не достаточные знания в области финансов, также как и люди со средним образованием имеют низкий уровень финансовой грамотности.

Рассмотрим ответы людей с высшим образованием (рисунок 30-39).



Рисунок 30 – Распределение ответов по вопросу «Что означает понятие «финансовая грамотность» среди респондентов с высшим образованием»

По результатам ответов можно сделать вывод, что большинство людей с высшим образованием хорошо знакомы с понятием «финансовая грамотность».

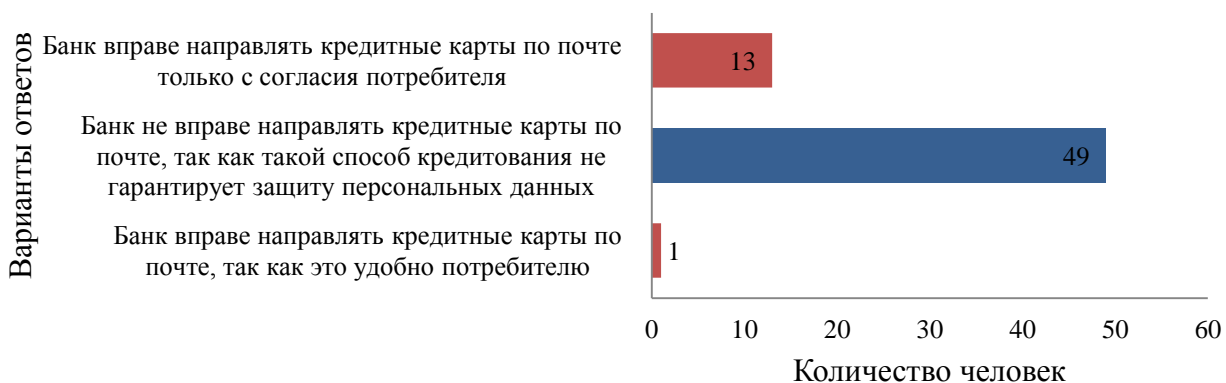


Рисунок 31 – Распределение ответов по вопросу «Правомерно ли направление банком кредитных карт по почте среди респондентов с высшим образованием»

Видна положительная динамика ответов по данному вопросу. 49 человек из 63 опрошенных с высшим образованием знают, что не правомерно направлять кредитные карты по почте.

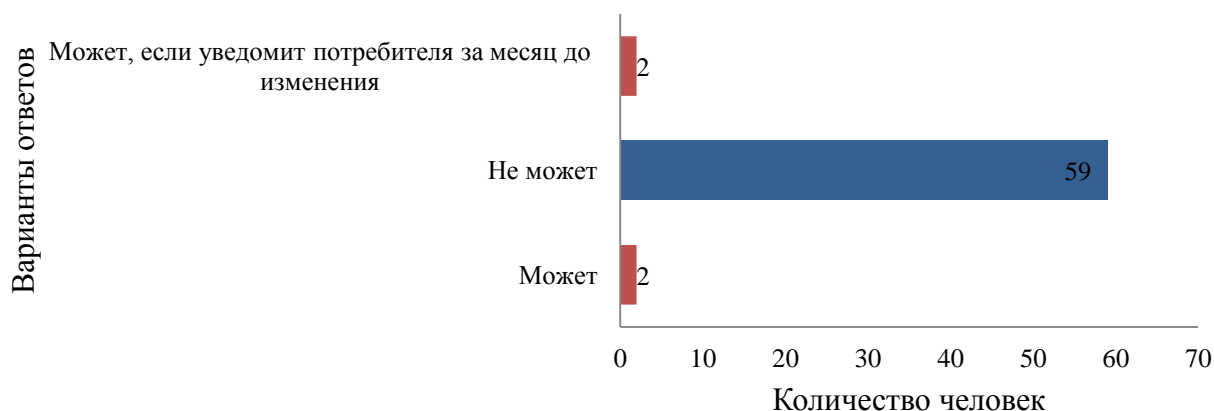


Рисунок 32 – Распределение ответов по вопросу «Может ли кредитная организация в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору среди респондентов с высшим образованием»

Данные результаты показали, что 30 человек из 63 респондентов с высшим образованием знают, что кредитная организация не вправе снижать процентную ставку по кредитному договору.

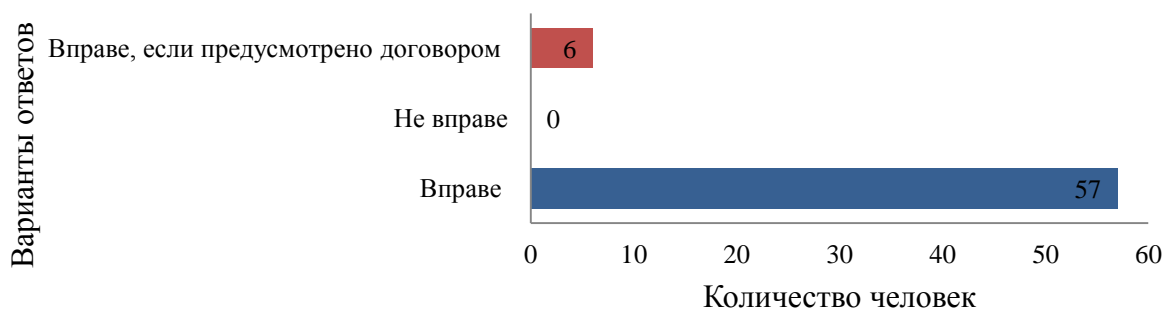


Рисунок 33 – Распределение ответов по вопросу «Вправе ли потребитель досрочно погасить кредит без согласия банка среди респондентов с высшим образованием»

Данная динамика показала, что 57 человек из 63 опрошенных с высшим образованием ответили «верно» на данный вопрос.



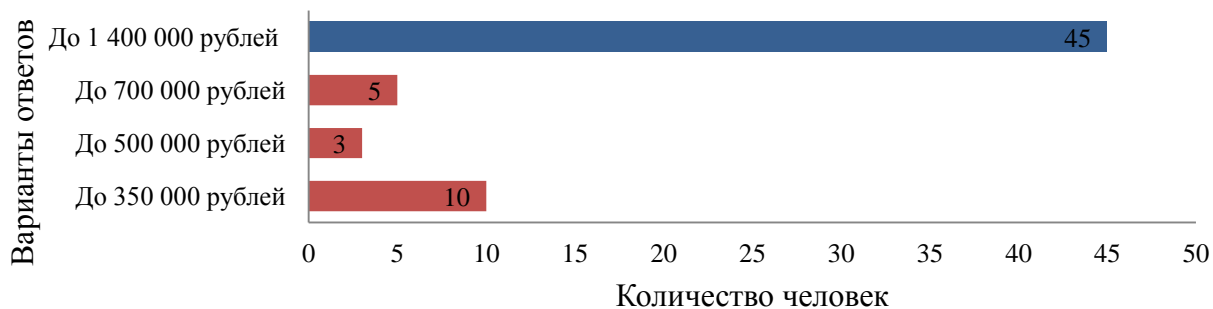


Рисунок 34 – Распределение ответов по вопросу «Какая максимальная сумма компенсации по вкладу установлена законом среди респондентов с высшим образованием»

Сравнивая ответы людей со средним и среднепрофессиональным образованием, приходим к выводу, что большинство людей из 63 опрошенных с высшим образованием знают, что максимальная сумма компенсации по вкладу составляет 1 400 000 рублей.



Рисунок 35 – Распределение ответов по вопросу «Сколько процентов составляет доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка среди респондентов с высшим образованием»

Наглядно видна положительная динамика ответов. Лишь 11 человек ответили «неверно» на данный вопрос.

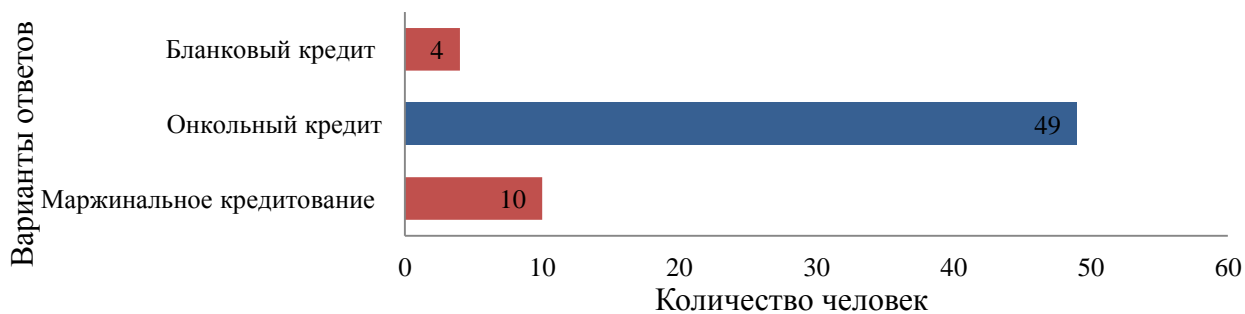


Рисунок 36 – Распределение ответов по вопросу «Как называется кредит, выдаваемый банком под обеспечение векселей среди респондентов с высшим образованием»

Анализируя данный вопрос выявлено, что 49 человек из 63 опрошенных знакомы с понятием «онкольный кредит».

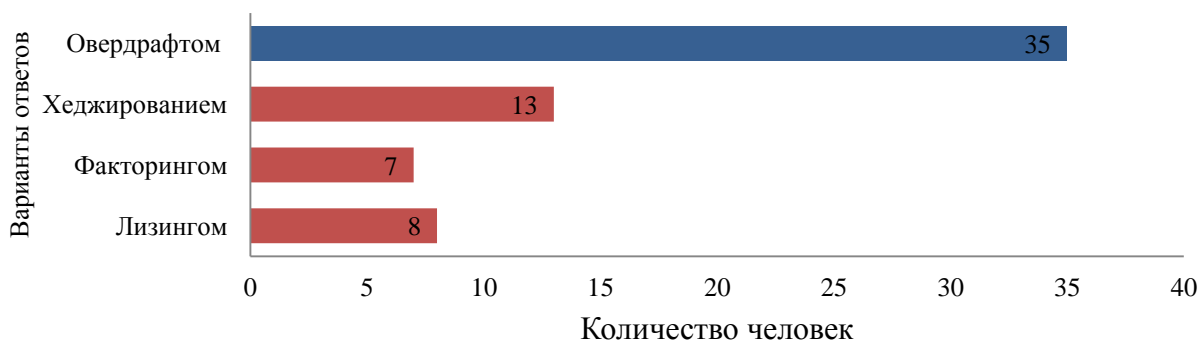


Рисунок 37 – Распределение ответов по вопросу «Как называется форма краткосрочного кредита, предусматривающая предоставление клиентам средств свыше остатка на его текущем счете среди респондентов с высшим образованием»

Также видно, что большинство респондентов знакомы с понятием «овердрафт», но 28 человек ответили неверно.

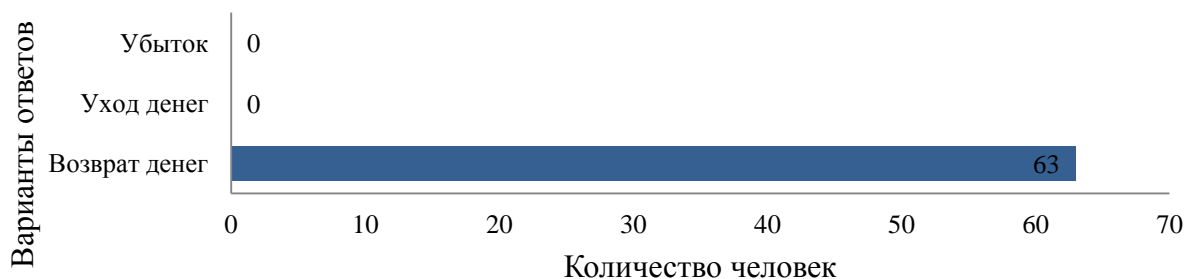


Рисунок 38 – Распределение ответов по вопросу «Что такое кешбэк среди респондентов с высшим образованием»

Данный вопрос не вызвал затруднения у людей со средним, среднепрофессиональным и высшим образованием, 100% опрошенных с высшим образованием ответили верно.



Рисунок 39 – Распределение ответов по вопросу «Что значит рефинансирование кредита среди респондентов с высшим образованием»

По данному вопросу видна положительная динамика ответов, 61 человек из 63 респондентов с высшим образованием ответили верно.

Соответственно можно сделать вывод, что люди с высшим образованием имеют достаточно хорошие знания и навыки в области финансов и банковских продуктов.

Рассмотрим ответы людей с высшим экономическим образованием (рисунок 40-49).

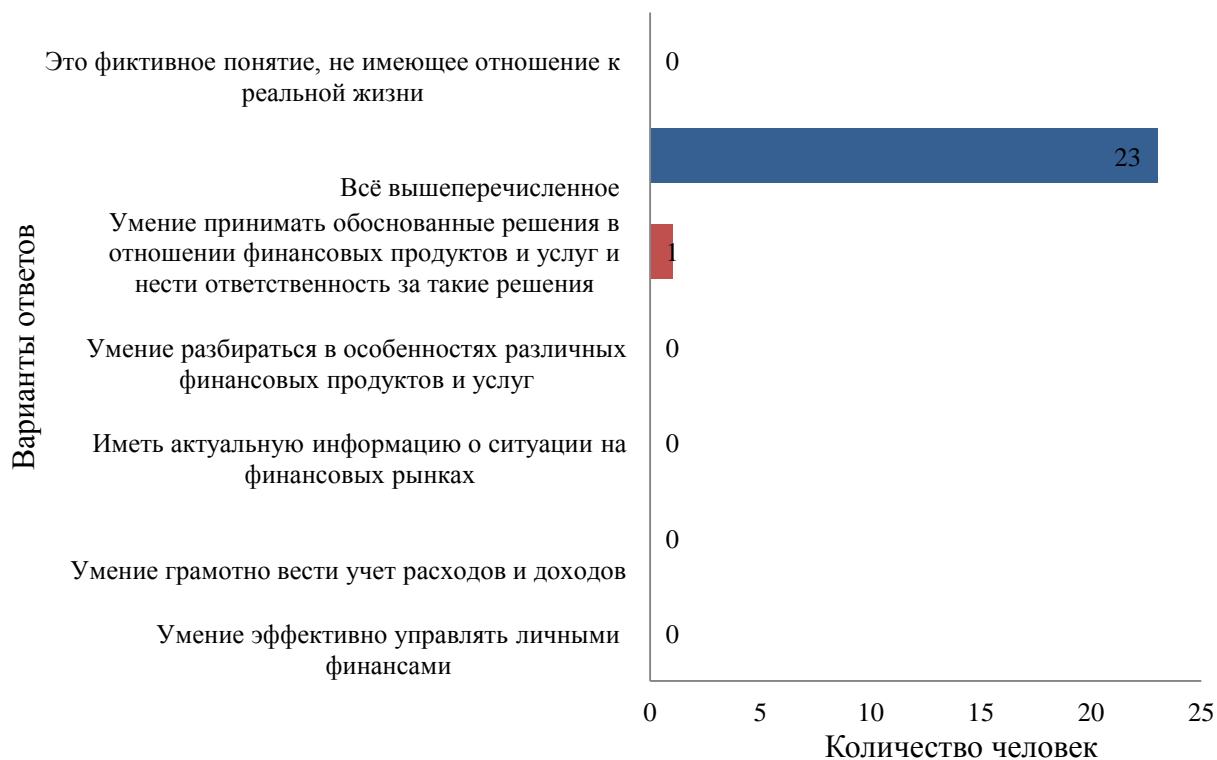


Рисунок 40 – Распределение ответов по вопросу «Что означает понятие «финансовая грамотность» среди респондентов с высшим экономическим образованием»

В данном случае очевидно, что люди с высшим экономическим образованием хорошо знакомы с понятием «финансовая грамотность». 23 человека из 24 опрошенных с высшим образованием ответили «верно» на данный вопрос.

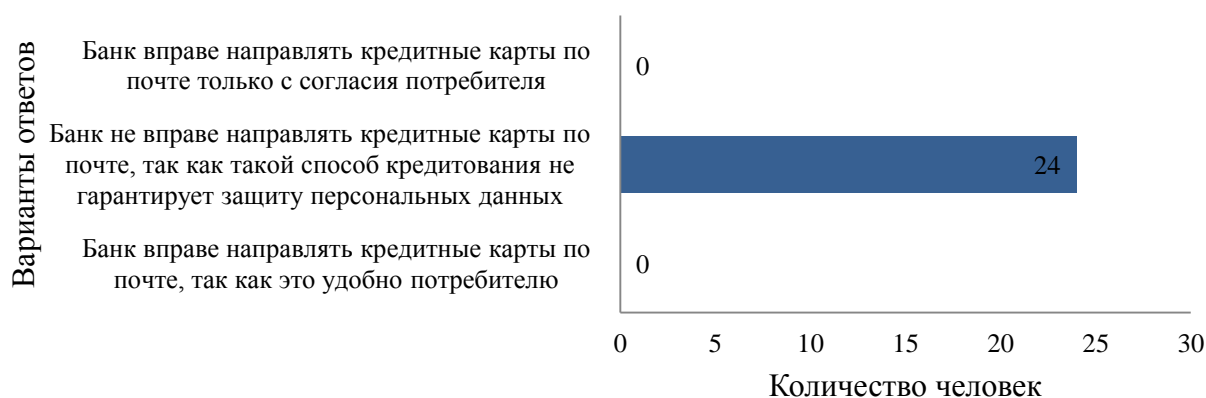


Рисунок 41 – Распределение ответов по вопросу «Правомерно ли направление банком кредитных карт по почте среди респондентов с высшим экономическим образованием»

По результатам вопроса видно, что 100% опрошенных людей с высшим экономическим образованием знают, что банк не вправе направлять кредитные карты по почте.

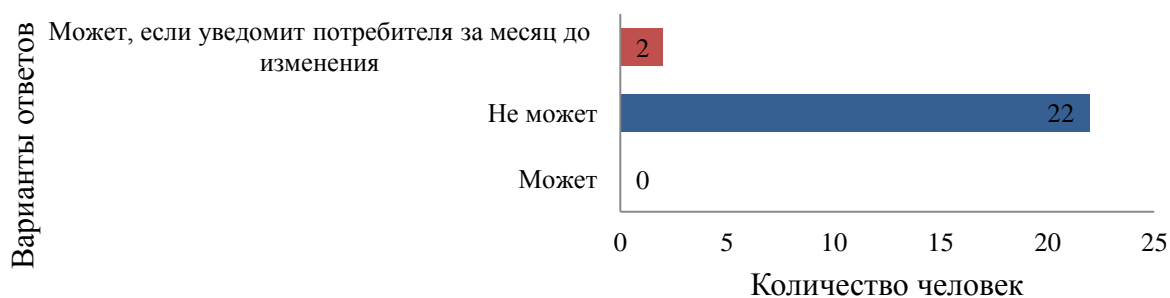


Рисунок 42 – Распределение ответов по вопросу «Может ли кредитная организация в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору среди респондентов с высшим экономическим образованием»

Результаты данного вопроса показали, что 22 человека из 24 опрошенных ответили верно.

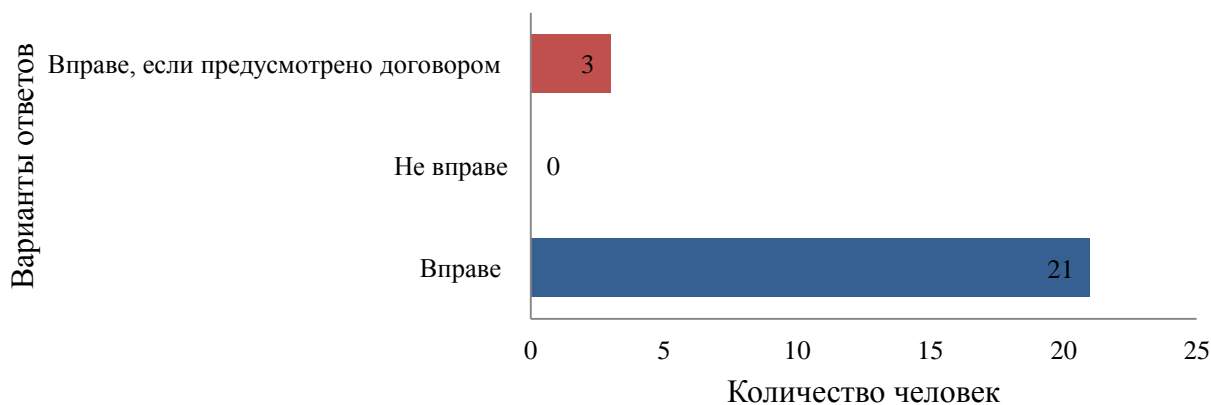


Рисунок 43 – Распределение ответов по вопросу «Вправе ли потребитель досрочно погасить кредит без согласия банка среди респондентов с высшим экономическим образованием»

Наглядно видно, что 100% опрошенных с высшим экономическим образованием ответили верно.

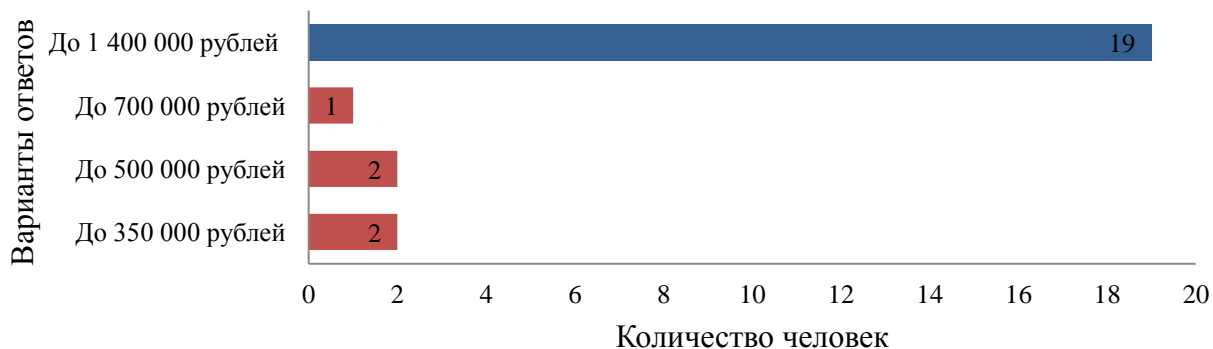


Рисунок 44 – Распределение ответов по вопросу «Какая максимальная сумма компенсации по вкладу установлена законом среди респондентов с высшим экономическим образованием»

Данный вопрос показал, что большинство людей с высшим экономическим образованием знают, что максимальная сумма компенсации по вкладу составляет 1 400 000 рублей, но 5 человек ответили на данный вопрос неверно.



Рисунок 45 – Распределение ответов по вопросу «Сколько процентов составляет доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка среди респондентов с высшим экономическим образованием»

Большинство опрошенных ответили верно на данный вопрос, но есть и те, кто не знает, что доля акций, которой может владеть одно юридическое или физическое лицо без уведомления Центробанка составляет 5%.

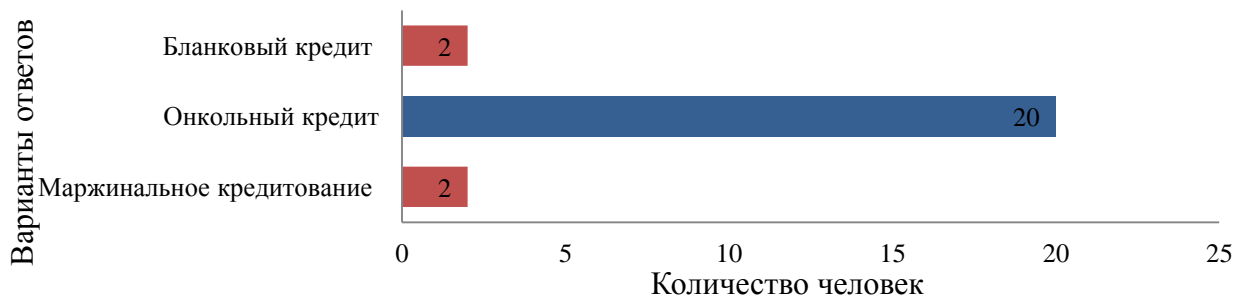


Рисунок 46 – Распределение ответов по вопросу «Как называется кредит, выдаваемый банком под обеспечение векселей среди респондентов с высшим экономическим образованием»

20 человек из 24 опрошенных с высшим экономическим образованием знакомы с понятием «онкольный кредит».



Рисунок 47 – Распределение ответов по вопросу «Как называется форма краткочного кредита, предусматривающая предоставление клиентам средств свыше остатка на его текущем счете среди респондентов с высшим экономическим образованием»

Наглядно видно, что большинство респондентов с высшим экономическим образованием знакомы с понятием «овердрафт».

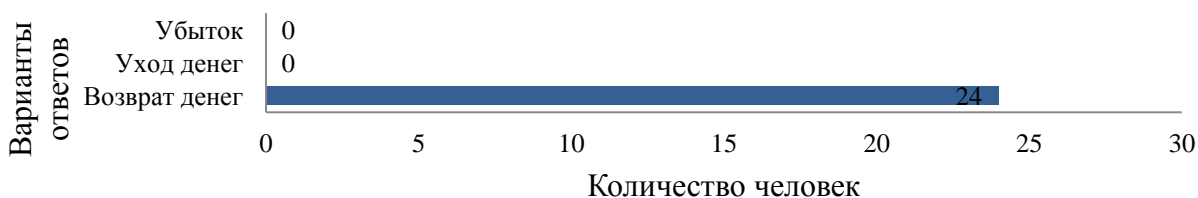


Рисунок 48 – Распределение ответов по вопросу «Что такое кешбэк среди респондентов с высшим экономическим образованием»

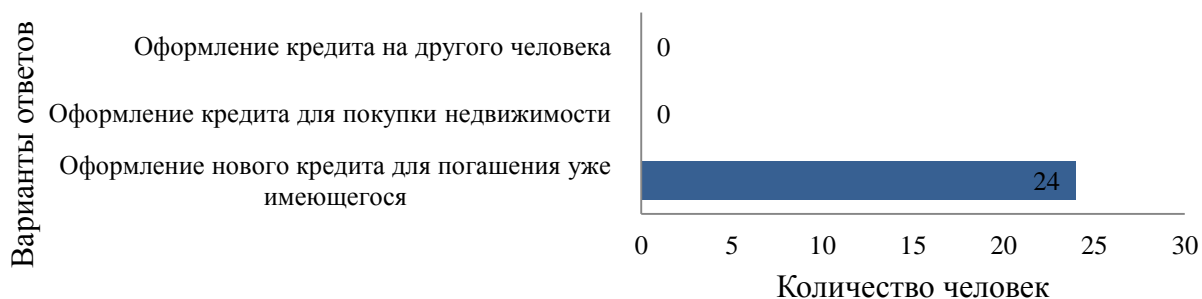


Рисунок 49 – Распределение ответов по вопросу «Что значит рефинансирование кредита среди респондентов с высшим экономическим образованием»

100% опрошенных с высшим экономическим образованием знают, что такое «кэшбек» и «рефинансирование кредита».

Таким образом, респонденты с высшим экономическим образованием имеют отличные знания и навыки в области финансов, на многие вопросы они ответили без ошибок. Отсюда следует, что данная группа респондентов имеет высокий уровень финансовой грамотности.

Проанализировав ответы людей со средним, среднепрофессиональным, высшим и высшим экономическим образованием, можно сказать о подтверждении выдвинутой нами гипотезы. Такой интеллектуальный фактор, как уровень образования, существенно влияет на финансовую грамотность людей. Люди с высшим и высшим экономическим образованием финансово подкованы, имеют профессиональные знания и навыки, как в области финансов, так и в любой другой области жизнедеятельности человека.

Люди с высшим и высшим экономическим образованием формируют экономическую культуру страны, меняют стереотипы экономического поведения, формируют в себе позитивную стратегию своего финансового поведения. Такая группа людей хорошо адаптирована к условиям рыночной экономики, поскольку наша жизнь целиком пронизана финансовыми отношениями.

Необходимость в проведении мероприятий по повышению финансовой грамотности является актуальной проблемой не только для многих банков, но и в це-



лом для страны. Результатом таких мероприятий будет активный рост качества предоставляемых финансовых услуг, граждане смогут более эффективно использовать свои финансовые ресурсы, станут менее уязвимы перед финансовыми кризисами, что приведет к снижению рисков излишней личной задолженности граждан по потребительским кредитам, уменьшатся риски мошенничества со стороны недобросовестных участников рынка. Все это приведет к более финансово-устойчивому положению нашей страны.

#### 2.4 Рекомендации по улучшению качества банковских продуктов на основе учета уровня образования клиентов банк ВТБ

По результатам представленного выше анализа была выявлена существенная зависимость между уровнем образования человека и его финансовой грамотностью.

На сегодняшний день Банк ВТБ ведет активную политику по финансовому просвещению своих клиентов. Проводимые различные мероприятия дают возможность гражданам широко изучить предлагаемые им банковские продукты и услуги. Банк ВТБ, который ревностно работает над своей репутацией, всегда нацелен на долгосрочное сотрудничество клиентов. Недопонимания, подлоги, некомпетентность ухудшают взаимоотношение между юридическим и физическим лицом. В связи с этим, руководство Банка ВТБ старается расширить свои консультационные сервисы, облегчить звонки на «горячую линию» – другими словами, сделать все для того, чтобы их работа была максимально прозрачной и открытой в глазах нынешних и будущих клиентов.

Но не каждому клиенту понятна вся информация, предоставляемая банком. Банк очень часто сталкивается с такой ситуацией, когда один клиент достаточно хорошо знаком с экономическими понятиями, терминами, понимает сущность и значение каждой предлагаемой банком услуги и другим типом клиента, не владеющим необходимой информацией, ему тяжело в принятии важных решений, например, инвестирование, оформление ипотеки, оформление кредитного догово-

ра или открытие депозитного счета. Финансовая безграмотность клиентов грозит не только нарушением выплат платежей, но и большой огласки скандалов, что как следствие приводит к падению рейтинга банка.

На фоне этого мы предлагаем карту мероприятий по повышению финансовой грамотности клиентов Банка ВТБ, учитывая их уровень образования (таблица 8).

Таблица 8 – Карта мероприятий по повышению финансовой грамотности клиентов Банка ВТБ

Мероприятие	Цель	Содержание	Результат
Среднее, средне профессиональное образование			
Курс «Основы финансов» как в очной форме, так и дистанционно в сети интернет	Формирование готовности принимать ответственные и обоснованные решения в области управления личными финансами, способности реализовать эти решения, получить базовые понятия в области финансов и банковских продуктах	Сотрудники банка дадут детальную информацию о своих банковских продуктах, расскажут, как лучше распоряжаться личными финансами	Получение багажа знаний о банковских продуктах и о финансах в целом, формирование умений применять полученные знания для своих целей, формирования выработки навыков финансовой дисциплины и преодоление вредных привычек, порождающих финансовые затруднения в семье и социуме
Расширить возможности официального сайта ВТБ	Предоставление исчерпывающей информации о кредитных банковских продуктах	На сайте банка дать описание всем кредитным продуктам, рассказать о том, как избежать возможных ошибок при получении или процессе пользования кредита	Возможность грамотно выстроить взаимоотношения между клиентом и банком. Снижение кредитного риска
Создание официальных групп банка в социальных сетях Инстаграмм, Вконтакте, Телеграмм	Предоставление кратких сведений о нововведениях банка, написанные простым и доступным языком	Кратко и понятно расписать новые условия банка, новые банковские продукты. Информация о преимуществах кредита, о документах, необходимых для получения кредита, об условиях получения и погашения кредита	По приходу в отделение банка клиент будет полностью ознакомлен и проинформирован о банковских продуктах, сократиться время обслуживания клиента

Продолжение таблицы 8

Мероприятие	Цель	Содержание	Результат
Создание видеороликов, размещенных на официальном сайте банка, в СМИ	Пошаговое объяснение пользованием рядом банковских продуктов, в том числе использование дистанционного банковского обслуживания, которое вызывает больше всего вопросов у клиентов	Записать короткие видеоролики о правилах пользования приложением ВТБ, об электронной подписи договоров, о всех операциях, которые можно осуществлять дистанционно, расскажут пошаговый план избавления от долгов	
Осуществление спам-банковской рассылки	Предоставление полезной информации клиентам банка	Предоставление советов и рекомендаций по пользованию теми или иными услугами	Мгновенное ознакомление клиентов с новыми услугами и предложениями банка
Разработка флаеров	Распространение полной и доступной информации о всех банковских продуктах и услуг	Для данной категории клиентов, на таких брошюрах будет отражена информация, касающаяся только основ финансовой грамотности, полная расшифровка всех банковских продуктов и услуг	Закрепляет имидж банка в глазах клиента, охватывает большое количество людей, является каналом коммуникации между банком и клиентом
Курс «Банковское дело»	Изучение основ банковского дела	Информация об операции банка на финансовом рынке, кредитные и депозитные операции банка, также сотрудники банка расскажут о будущем банковского сектора	Клиенты получают полную информацию о назначении банка, о его функциях, работе. В конце курса получает информацию о трендах развития банка и его будущего
<b>Высшее, высшее экономическое образование</b>			
Курс финансовые рынки и финансовые институты	Изучение клиентом способов приумножения своего дохода, путем инвестирования	Сотрудники банка расскажут о таких банковских продуктах, как акции, облигации, сущность долевого управления, выгодные способы инвестирования денежных средств	Раскрытие основных методов инвестирования

Окончание таблицы 8

Мероприятие	Цель	Содержание	Результат
Создание официальных групп банка в социальных сетях Инстаграмм, Вконтакте, Телеграмм	Предоставление сведений о способах инвестирования, правилах ведения личного бюджета и рисках, которые может понести клиент	Сотрудники банка научат ставить правильные финансовые цели и оценивать личный бюджет, расскажут о способах управления финансовыми рисками, о карьере финансового планирования	Помогает создать определенную концепцию личного финансового планирования и подсказывает, как можно применить каждую из них в быту
Видеокурсы	Изучение клиентов способов инвестирования и управление риском	Данные курсы расскажут, на какую сумму выгодней инвестировать, как найти компромисс между риском и вознаграждением, и почему люди принимают неправильные решения	Курс рассказывает об одном из важных аспектов финансовой грамотности – инвестировании, так как этот доход может стать значительной частью личного финансового плана каждого, кто правильно оценивает свои расходы и доходы. Здесь можно научиться правильно оценивать инвестиционные риски и эффективно наблюдать за своими вкладами
Курс «Ипотечное кредитование»	В удобной и доступной форме представить слушателям самые важные знания об ипотечном кредитовании, познакомить с понятиями кредитного договора, ставками и государственными программами, а также преимуществами ипотеки в Банке ВТБ	Данный курс будет включать в себя понятие и сущность ипотечного кредитования, выбор процентных ставок и платежей, оформление ипотечной сделки, имущественного вычета, материнского капитала, изучение государственных программ по ипотечному кредитованию, преимущества ипотеки ВТБ	Получение теоретических и практических навыков, улучшение финансовой дисциплины, повышение престижа и рейтинга банка
Курс «Инвестиции в будущее»	Формирование навыков для грамотного управления личными финансами	Изучение рисков и доходности при инвестировании, как принимать решения по инвестициям, экономические инструменты инвестора	Легкость в ориентации ежедневных финансовых задачах и управление не только активным, но и пассивным капиталом
Курс «Фондовый рынок»	Изучение основ фондового рынка	Изучение инвестиционных фондов, изучение рынка ценных бумаг: акции, облигации. Тема доверительного управления	База знаний для того, чтобы добиться успеха на фондовом рынке

Также мы предлагаем разработать мероприятия, которые стоит проводить банку вне зависимости от уровня образования его клиента. Примером такого мероприятия является курс «Финансовое мошенничество и финансовые пирамиды». В рамках данного курса сотрудники банка должны рассказать общие признаки мошеннических схем, какие бывают формы мошенничества, кибермошенничество, мошенничество с банковскими картами. Также предоставить информацию о признаках финансовых пирамид в России и за рубежом. По итогам курса клиенты получают знания не только о том, как распоряжаться деньгами, но и как их защитить.

Еще одним инновационным инструментом является Wi-Fi-маркетинг. Он позволяет привлекать в банк как физических, так и юридических лиц.

Wi-Fi-маркетинг – это огромное количество точек бесплатного доступа к Wi-Fi по городу, которые располагаются в торговых центрах, дорогих ресторанах, бизнес-залах, аэропортов и даже в налоговых инспекциях. Эти точки через Google Analytics и другие инструменты полностью отслеживают интернет-профиль потребителя Wi-Fi-услуг. Они видят, на какие сайты заходит человек во время интернет-сессии, и помогает определить, чем человек интересуется, какой у него социальный статус, уровень дохода. Исходя из полученных данных, банк может сегментировать аудиторию, которая пользуется данной бесплатной точкой Wi-Fi и выдавать специальную информацию. Состоятельным людям – информацию о способах инвестирования в ценные бумаги, автомобилистам – способы получения автокредита в банке, девушкам – условия выдачи ипотеки. При этом такое информирование доносится наиболее лояльным способом: до начала сессии, в обмен на высокоскоростной доступ в Интернет.

На сегодняшний день ипотечное жилищное кредитование один из самых популярных способов приобретения жилья среди населения. Прежде всего, это связано с возможностью получения квартиры, имея сравнительно невысокие доходы. Также существуют программы ипотечного кредитования с государственной поддержкой, которые позволяют приобрести жилье по льготным условиям для опре-

деленных категорий населения, что значительно повышает доступность ипотечного кредитования.

В ходе работы нами был разработан авторский курс «Ипотечное кредитование». Данный курс предполагает грамотно и трезво оценить свои финансовые возможности, понять условия сделки и составить план действий.

Целью данного курса является в удобной и доступной форме представить слушателям самые важные знания об ипотечном кредитовании, познакомить с понятиями кредитного договора, ставками и государственными программами, а также преимуществами ипотеки в Банке ВТБ.

Задачи освоения курса – это овладение навыками:

- получение знаний об устройстве ипотечного кредитования – финансовая подготовка клиента;
- способность слушателя разбираться со ставками и платежами – комфортные ежемесячные платежи с минимальной переплатой, способы снижения ставки;
- способность самостоятельно оформлять ипотечную сделку – подготовка всех необходимых документов;
- способность оформления имущественного вычета и возврата части процентов – пошаговый алгоритм, которые сможет помочь получить назад денежные средства;
- возможность досрочного погашения ипотеки – выгодные схемы долгосрочного погашения;
- решение проблем с неспособностью выплачивать кредит – сохранение квартиры, избежание просрочек, новые условия погашения кредита;
- закрытие ипотеки – оформление закрытия ипотечного кредита.

Целевая аудитория:

- молодые люди в возрасте от 25 до 30 лет, имеющие стабильный средний доход и, как правило, средне профессиональное или высшее образование;

- люди в возрасте от 30 до 40 лет, состоявшиеся в профессиональном плане, обычно имеющие высшее образование и стремление вложить деньги в недвижимость или приобрести новое жилье;
- работники по найму (специалисты, управленцы) с высоким уровнем дохода, обычно это люди, имеющие высшее или высшее экономическое образование.

Данный курс будет полезен для всех вышеперечисленных категорий, но преимущественно направлен на людей со средним или средне профессиональным образованием. Так как они имеют низкую финансовую грамотность, менее уязвимы к допущению финансовых ошибок.

Курс состоит из 6 уроков по 60 минут. Вместо абстрактной теории – пошаговое руководство с практическими советами и расчетами.

Данный курс будет проходить в форме вебинара, то есть проведение курса в сети Интернет в режиме реального времени, который дает определенные знания по теме ипотечного кредитования, волнующий все категории целевой аудитории. Такой тип охвата и вовлечения аудитории может быть эффективной маркетинговой политикой для банка, так как данная форма проведения курса включает в себя различные графики, карты, видео, изображения, голос и помогают сделать сложные темы легкими для понимания.

Программа курса содержит следующие темы:

- 1) Понятие и сущность ипотечного кредитования.
- 2) Выбор процентных ставок и платежей.
- 3) Оформление ипотечной сделки.
- 4) Оформление имущественного вычета, материнского капитала.
- 5) Изучение государственных программ поддержки при оформлении ипотечного кредита.
- 6) Страхование.
- 7) Преимущества ипотеки в Банке ВТБ.

Наглядно схему данного курса можно увидеть на рисунке 50.



Рисунок 50 – Схема авторского курса «Ипотечное кредитование»

По окончании курса производится рассылка с записью видео всем участникам. Благодаря этому, у участника есть возможность усвоить информацию более качественно и просмотреть видео - информацию в удобное для клиента время.

Данный курс позволяет избежать потребительских ошибок при оформлении ипотечного кредита, обеспечит своевременное погашение платежей. Результатом курса для клиента станет получение теоретических и практических навыков при оформлении ипотечной сделки, а для банка улучшение финансовой дисциплины банка, повышение престижа и рейтинга.



На основании вышеизложенного можно сделать вывод, население – важный участник и потребитель банковских услуг. При этом давно доказано, что финансовая грамотность населения является одним из важных компонентов устойчивости финансового сектора. Банк активно ведет политику по финансовому просвещению. В целях развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых банком, поддерживает и организует мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения.

#### Вывод по разделу два

В первом параграфе второй главы выпускной квалификационной работы была представлена общая характеристика объекта исследования – «Банка ВТБ» (ПАО). Банк ВТБ является системообразующим банком, занимает второе место по величине чистых активов среди банков РФ. Основной целью деятельности Банка является получение прибыли при осуществлении банковских операций. По итогам 2020 года группа ВТБ продемонстрировала уверенный рост объемов бизнеса и устойчивость к негативным экономическим трендам.

Во втором параграфе был проведен анализ деятельности банка по повышению финансовой грамотности населения. Банк активно ведет политику по финансовому просвещению, в целях развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых банком, поддерживает и организует мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения.

В третьем параграфе раскрывается информация о влиянии уровня образования клиентов банка ВТБ на их знания в области финансов. В ходе работы нами была выдвинута гипотеза о том, что люди с более высоким уровнем образования наиболее грамотны в сфере финансов. Для подтверждения или опровержения гипотезы нами была разработана анкета. Цель данного анкетирования – установить влияние уровня образования на финансовую грамотность. Респонденты – это кли-

енты и сотрудники Банка ВТБ. Так, в анкетировании приняло участие 148 человек. В ходе работы были проанализированы ответы людей со средним, средне-профессиональным, высшим и высшим экономическим образованием. Результатом исследования является подтверждение выдвинутой гипотезы. Такой интеллектуальный фактор, как уровень образования, существенно влияет на финансовую грамотность людей. Люди с высшим и высшим экономическим образованием финансово подкованы, имеют профессиональные знания и навыки в области финансов. Люди со средним и средне профессиональным образованием имеют низкий уровень финансовой грамотности.

В четвертом параграфе второй главы была предложена карта мероприятий по повышению финансовой грамотности клиентов Банка ВТБ, учитывая их уровень образования. Также был разработан авторский курс «Ипотечное кредитования» для клиентов Банка ВТБ.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы были выполнены все поставленные задачи, тем самым достигнута установленная цель работы.

В первой главе выпускной квалификационной работы были рассмотрены теоретические основы финансовой грамотности.

Во втором параграфе первой главы на основе трудов отечественных и зарубежных авторов изучены факторы, которые оказывают влияние на финансовую грамотность. Одним из наиболее важных интеллектуальных факторов является уровень образования человека. Наличие у человека финансового образования, дает ему возможность расширить свои финансовые возможности, повысить самостоятельность индивида в решении финансовых проблем, сформировать знания, навыки в области финансов, а также повысить ответственность при принятии финансовых решений. Отсутствие у человека образования характеризуется отрицательными последствиями не только для самого человека, но и в целом для государства, который является главным регулятором всех хозяйствующих субъектов, предоставляющих финансовые услуги.

В третьем параграфе был дан обзор проблематики финансового просвещения в России и раскрыты существующие пути повышения финансовой грамотности людей.

Вторая глава выпускной квалификационной работы содержит анализ объекта исследования – «Банка ВТБ» (ПАО) и рекомендации по повышению уровня финансовой грамотности клиентов банка.

В первом параграфе представлена общая характеристика банка. Банк ВТБ является системообразующим банком, который занимает второе место по величине чистых активов среди банков РФ. Основной целью деятельности Банка является получение прибыли при осуществлении банковских операций. По итогам 2020 года группа ВТБ продемонстрировала уверенный рост объемов бизнеса и устойчивость к негативным экономическим трендам.

Во втором параграфе был проведен анализ деятельности банка по повышению финансовой грамотности населения. Банк активно ведет политику по финансовому просвещению, поддерживает и организует мероприятия, направленные на развитие финансовой грамотности населения с целью развития банковской отрасли и повышения осведомленности населения о продуктах и услугах, оказываемых банком.

В развитии финансовой грамотности заинтересованы практически все банки России. В данном параграфе были рассмотрены основные мероприятия, проводимые ПАО Сбербанком России, АО Газпромбанком и АО Россельхозбанком в области финансового просвещения. Данные банки активно содействуют формированию финансово грамотного человека, способствуют тому, чтобы каждый клиент имел базовые знания и навыки соответствующего уровня, мог уверенно распоряжаться и управлять личными финансами.

Подробно изучена деятельность подразделения Банка ВТБ «Тракторозаводский» в городе Челябинск и рассмотрены мероприятия, проводимые данным офисом по финансовой грамотности.

В третьем параграфе раскрывается информация о влиянии уровня образования клиентов банка ВТБ на их знания в области финансов. В ходе работы нами была выдвинута гипотеза о том, что люди с более высоким уровнем образования наиболее грамотны в сфере финансов. Для подтверждения или опровержения гипотезы нами была разработана анкета. Цель данного анкетирования – установить влияние уровня образования на финансовую грамотность. Респонденты – это клиенты и сотрудники Банка ВТБ. Так, в анкетировании приняло участие 148 человек. В ходе работы были проанализированы ответы людей со средним, средне профессиональным, высшим и высшим экономическим образованием. Результатом исследования является подтверждение выдвинутой гипотезы. Такой интеллектуальный фактор, как уровень образования существенно влияет на финансовую грамотность людей. Люди с высшим и высшим экономическим образованием финансово подкованы, имеют профессиональные знания и навыки в области фи-

нансов. Люди со средним и средне профессиональным образованием имеют низкий уровень финансовой грамотности.

В четвертом параграфе второй главы была предложена карта мероприятий по повышению финансовой грамотности клиентов Банка ВТБ, учитывая их уровень образования.

В ходе работы нами был разработан авторский курс «Ипотечное кредитование». На сегодняшний день ипотечное жилищное кредитование один из самых популярных способов приобретения жилья среди населения. Прежде всего, это связано с возможностью получения квартиры, имея сравнительно невысокие доходы. В рамках данного курса клиенты будут проинформированы, о том, как правильно оформить ипотечный кредит, какие имеются ставки и государственные программы, какие существуют плюсы и минусы ипотеки ВТБ. Программа курса включает следующие разделы:

- преимущества ипотеки ВТБ;
- оформление ипотеки;
- список необходимых документов;
- варианты снижения расходов, а именно комплексное страхование, налоговые вычеты, материнский капитал, государственные программы поддержки многодетных семей;
- оформление заявки.

Данный курс позволит избежать потребительских ошибок при оформлении ипотечного кредита, обеспечит своевременное погашение платежей. Результатом станет – улучшение финансовой дисциплины банка.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Борануков, А. В. Экономическая культура и финансовая грамотность населения (на примере южно-российских регионов) : автореф. дис. канд. социолог. наук : 22.00.06 / А. В. Борануков ; Адыгейский государственный университет. – Майкоп, 2014. – 31 с.

2 Бурдяк, А.Я. Денежные сбережения домашних хозяйств на разных этапах жизненного цикла // Научноисследовательский финансовый институт. Финансовый журнал. – 2014. – №1. – С. 129–140

3 Галишникова, Е.В. Финансовое поведение населения: сберегать или тратить // Научно-исследовательский финансовый институт. Финансовый журнал. – 2012. – №2. – С. 133–140.

4 Зеленцова, А.В. Повышение финансовой грамотности населения: международный опыт и российская практика [Текст] / А.В. Зеленцова, Е.А. Блискавка, Д.Н. Демидов. М., 2012. 112 с.

5 Кузина, О.Е. Финансовая грамотность молодежи [Текст] / О.Е.Кузина // Мониторинг общественного мнения. 2009. № 4 (92). С. 157-177

6 Моисеева, Д. В. Финансовая грамотность населения российского региона: экономикосоциологический анализ : автореф. дис. канд. социолог. наук : 22.00.03 / Д. В. Моисеева ; Волгоградский государственный университет. – Волгоград, 2017. – 29 с.

7 Непрерывное образование: эволюция развития, объективная реальность М.В. Герман – статья

8 Овчинников, М. Обзор международной практики реализации стратегий и программ в области финансовой грамотности / М. Овчинников. М.: Наука, 2008. 215 с.

9 Паатова, М.Э. Финансовая грамотность детей и молодежи как актуальная задача современного образования [Текст] / М.Э. Паатова, М.Ш.Даурова // Вектор науки ТГУ. 2014. № 2 (28). С.173-175.

- 10 Подболотова, М.И. Финансовая грамотность как компетентность выпускника общеобразовательной школы: структура и содержание [Текст] / М.И. Подболотова, Н.В. Демина // Академический вестник. 2014. № 1 (14). С. 10- 16
- 11 Рыжановская, Л.Ю. Финансовая грамотность как элемент человеческого капитала и фактор социально-экономического развития [Текст] / Л.Ю. Рыжановская // Финансовый журнал. 2010. № 4. С. 151 -158.
- 12 Сушко, Е. Ю. Влияние финансовой грамотности населения на развитие экономики региона : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05, 08.00.10 / Е.Ю. Сушко ; Ин-т. – Волгоград, 2018. – 26 с.
- 13 Шевяков, М.Ю. Перспективы изменения финансового поведения в результате повышения уровня финансовой грамотности [Текст] / М.Ю. Шевяков, Н. Евсеева // Бюджет и финансы: финансовая грамотность. 2011. № 1 (10-11). С. 30-35.
- 14 Bernasek, A. Predictors Of Women’s Involvement In Household Financial DecisionMaking. *Financial Counseling and Planning*, 2, 39–48.
- 15 Breuer, W., National Culture and Household Finance // *Global Economy and Finance Journal*. – 2012. – Vol. 5.– No. 1. – P. 37–52.
- 16 Browning, M. The Saving Behaviour of a Two-person Household // *Scandinavian Journal of Economics*. – 2009. – Vol. 102. – No. 2. – P. 235–251.
- 17 Carr, P. B. & Steele, C. M. (2010). Stereotype threat affects financial decision making. *Psychological Science*, 21(10), 1411–1416.
- 18 Collins, J.M. Financial advice: A substitute for financial literacy? // *Financial Services Review*. – 2012. – No. 21. – P. 307–322.
- 19 Jureviciene, D. The Impact of Individuals’ Financial Behaviour on Investment Decisions. Paper presented at the annual meeting for the Society of 1st. Electronic International Interdisciplinary Conference. — Slovakia, 2012. — P. 3–7.
- 20 Obamuyi, T.M. Factors influencing investment decisions in capital market: A study of individual investors in Nigeria // *Organizations and Markets in Emerging Economies*. – 2013. – Vol. 7. – No. 4. – P. 141–161.

21 Sarwar, A. A comparison between psychological and economic factors affecting individual investor's decisionmaking behavior // American Journal of Business and Management. – 2014. – Vol. 3. – No. 2. – P. 77–94.

22 Аймалетдинов, Т.А. Роль муниципальной информационной среды в формировании финансовой культуры населения // Материалы III Всероссийского социологического конгресса. [Электронный ресурс]: <https://scholar.google.ru/> (дата обращения 10.05.2021 г.)

23 Концепция Национальной программы повышения уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации [Электронный ресурс]: <https://refdb.ru/look/2961103.html> (дата обращения 25.04.2021 г.)

24 Новостной портал БанкИнформСервис [Электронный ресурс]: <https://bankinform.ru/news/99208> (дата обращения 09.05.2021 г.)

25 Официальный сайт «Банка ВТБ» (ПАО) [Электронный ресурс]: <https://www.vtb.ru/> (дата обращения 10.05.2021 г.).

26 Официальный сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]: <https://minfin.gov.ru/ru/> (дата обращения 09.05.2021 г.).

27 Официальный сайт Центрального Банка РФ: [Электронный ресурс]: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения 10.05.2021 г.)

28 Ameriks, J. The Absent-Minded Consumer. NBER Working Paper Series, from [https:// www.nber.org/papers/w10216.pdf](https://www.nber.org/papers/w10216.pdf). (дата обращения 14.04.2021 г.)

29 Lusardi, A. Financial literacy: an essential tool for informed consumer choice? NBER Working Paper Series Financial; 2009 [Electronic resource]. URL: <https://www.nber.org/reporter/2009number2/lusardi.html> (дата обращения: 25.04.2021 г.)



Факторы, определяющие финансовое поведение человека

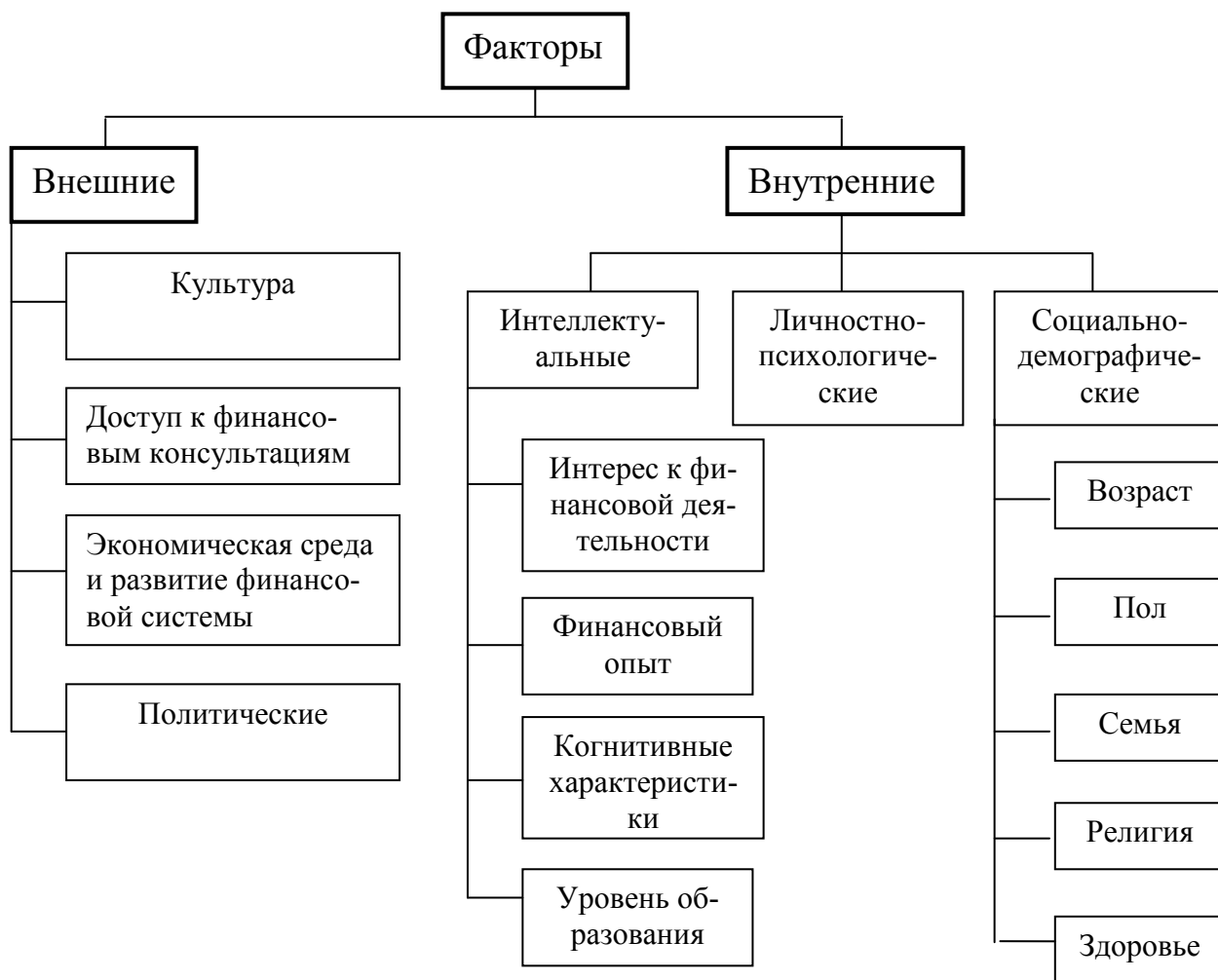


Рисунок А.1 – Факторы, определяющие финансовое поведение человека

Организационная структура «Банка ВТБ» (ПАО)

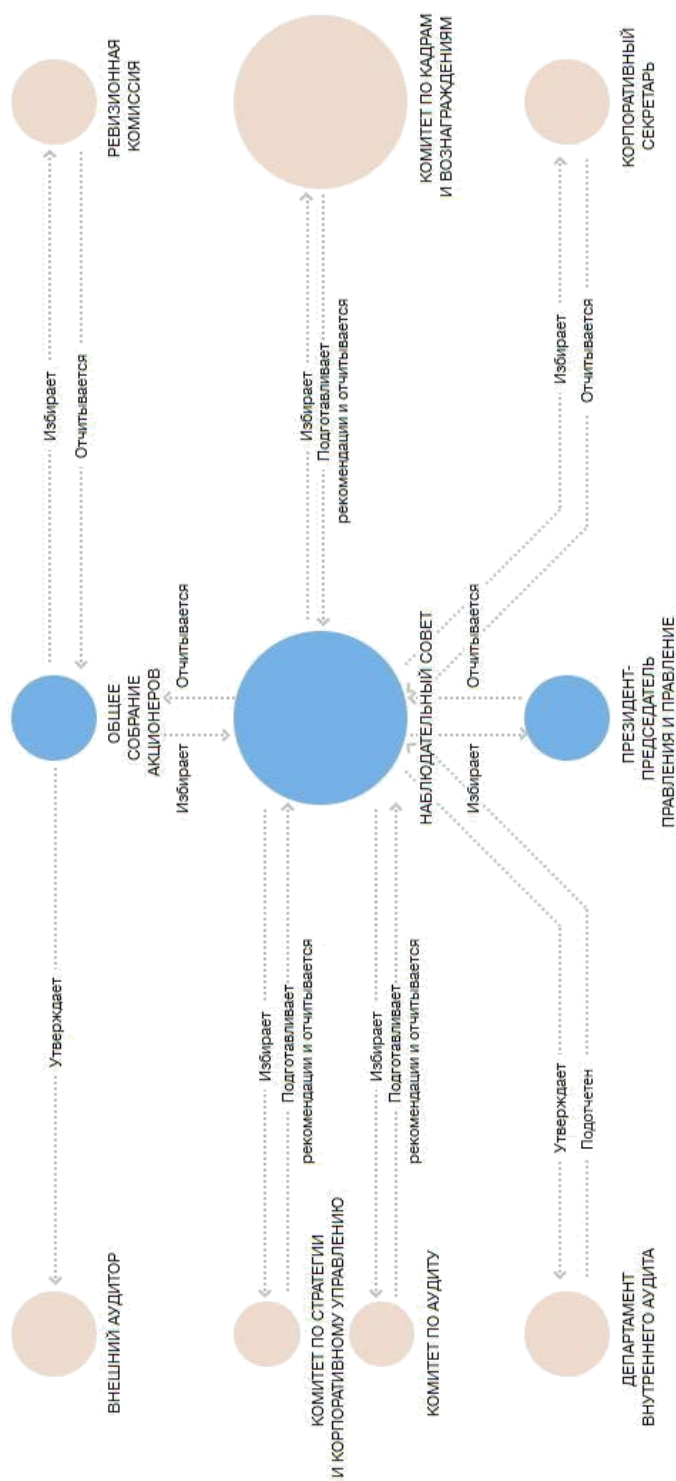


Рисунок Б.1. – Организационная структура «Банка ВТБ» (ПАО)

Схема группы ВТБ

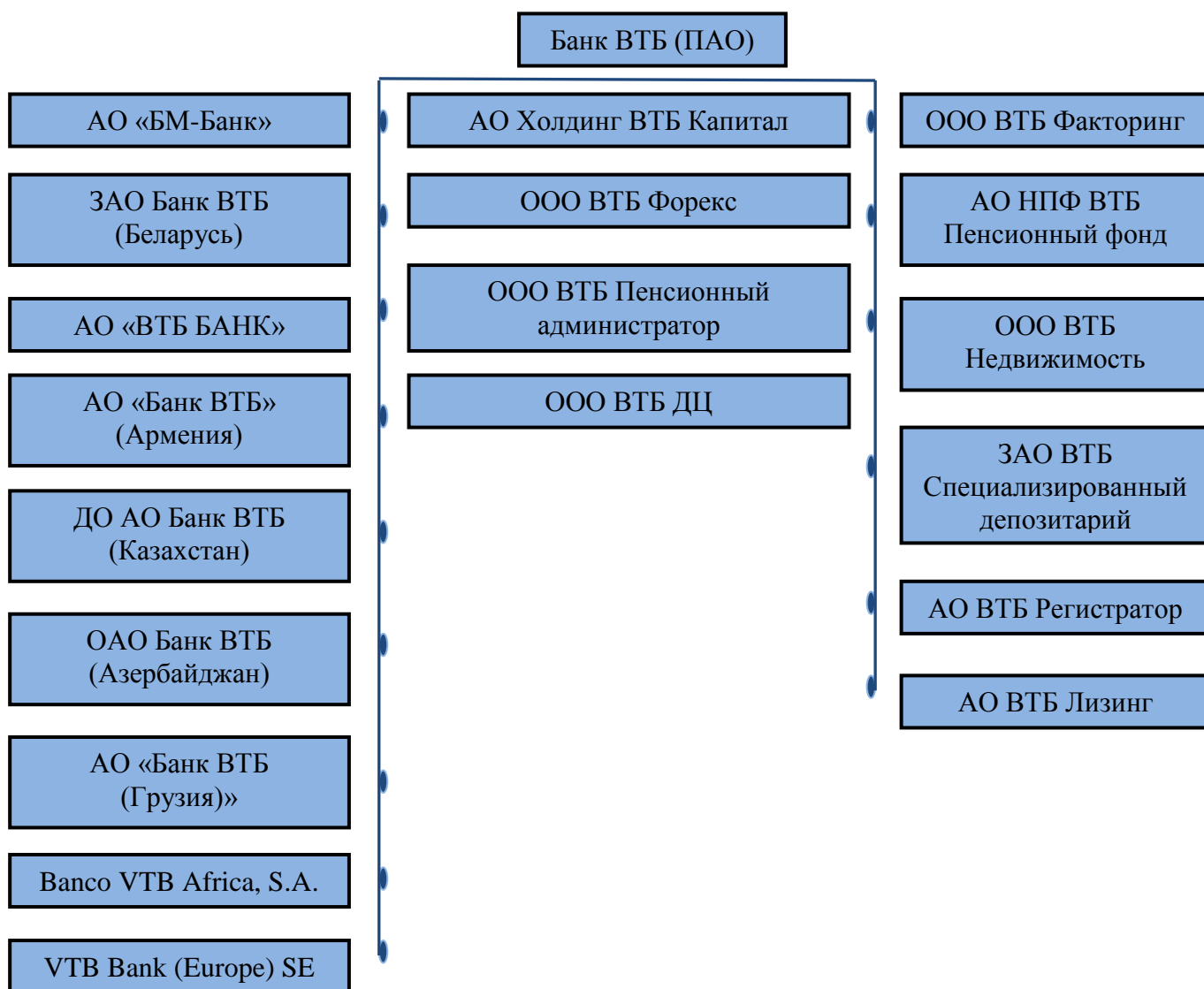


Рисунок В.1 – Схема группы ВТБ

## Организаций, которые находятся под контролем Банка ВТБ

Таблица Г.1 – Организации, которые находятся под контролем Банка ВТБ

Наименование участника группы	Доля контроля по состоянию на 01.01.2021 года, в %	Доля контроля по состоянию на 01.01.2020 года, в %	Страна регистрации
Кредитные организации			
ПАО Банк «Возрождение»	100,00	100,00	Россия
АО «БМ-Банк»	100,00	100,00	Россия
ПАО «Западно-Сибирский коммерческий банк»	100,00	100,00	Россия
АО «САРОВБИЗНЕСБАНК»	84,36	84,36	Россия
ЗАО «Банк ВТБ (Армения)	100,00	100,00	Армения
Дочерняя организация АО Банк ВТБ (Казахстан)	100,00	100,0	Казахстан
АО «Банк ВТБ (Грузия)»	97,38	97,38	Грузия
VTB Capital plc	96,39	96,39	Великобритания
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)	100,00	100,00	Беларусь
АО Общество Банк ВТБ (Азербайджан)	100,00	100,00	Азербайджан
VTB Bank (Europe) SE	99,39	99,39	Германия
Некредитные организации			
ВТБ Лизинг (АО)	100,00	100,00	Россия
АО ВТБ Капитал	100,00	100,00	Россия
АО Холдинг ВТБ Капитал	100,00	100,00	Россия
ООО ВТБ Факторинг	100,00	100,00	Россия
ПАО «Галс-Девелопмент»	99,76	99,76	Россия
АО «Управляющая Компания «Динамо»	92,30	92,30	Россия
АО Негосударственный пенсионный фонд ВТБ Пенсионный фонд	100,00	100,00	Россия

## Основные показатели деятельности «ВТБ Банк» (ПАО)

Таблица Д.1 – Основные показатели деятельности «ВТБ Банк» (ПАО)

Показатель	2019 год, тыс. рублей	2020 год, тыс. рублей	Абсолютное изменение, тыс.рублей	Темп прироста, %
Чистые процентные доходы до создания резерва	397 879 359	473 388 425	75 509 066	18,98
Чистые процентные доходы после созда- ния резерва	233 505 293	242 988 494	9 483 201	4,06
Комиссионные доходы	160 734 338	184 222 123	23 487 785	14,61
Процентные расходы	607 534 794	469 090 903	-138 443 891	-22,79
Чистые доходы от опе- раций с финансовыми активами и обязатель- ствам	150 335 444	101 806 427	-48 529 017	-32,28
Чистые доходы от пе- реоценки драгоценных металлов	15 420 105	103 720 364	88 300 259	572,63
Чистые доходы от опе- раций с ценными бума- гами	297 741	713 745	416 004	139,72
Доходы от участия в капитале юридических лиц	16 088 529	20 878 179	4 789 650	29,77
Чистая прибыль	197 105 988	467 800	-196 638 188	-99,76
Чистая ссудная задол- женность	10 059 922 105	10 932 935 551	873 013 446	8,68
Финансовые активы	678 812 231	1 416 614 181	737 801 950	108,69

Мероприятия, проводимые банком ВТБ в области финансового просвещения  
различных групп населения

Таблица Е.1 – Мероприятия, проводимые банком ВТБ в области финансового просвещения различных групп населения

Мероприятие	Компания группы	Целевая аудитория	Результаты
Зимняя финансовая школа «Финансы, меняющие мир»	Банк ВТБ	Финалисты олимпиады «Я – профессионал»	Участники обсудили тенденции финансовых рынков, секреты строительства карьеры, вопросы поведенческой экономики, рассуждали о причинах и последствиях внедрения современных технологий на мировую и российскую экономику, пообщались с одним из ведущих экономистов страны Алексеем Кудриным.
Серия семинаров по повышению финансовой грамотности для детей	Банк ВТБ	Дети школьного возраста	Воспитанники узнают о роли денежных средств и принципы ведения личного бюджета, знакомятся с базовыми банковскими продуктами, обсуждают возможности хранения своих сбережений.
Город профессий «Кидбург»	Банк ВТБ	Дети дошкольного возраста и школьники	В форме игры дети развивают навыки в области финансов, которые будут полезны им всю жизнь
Ярмарка финансовых решений FINFAIR 2018	ВТБ Капитал Инвестиций	Начинающие и опытные инвесторы	Участники узнают, как грамотно распоряжаться своими средствами, куда лучше вложить деньги, как накопить на образование ребенку и обеспечить достойную старость
Мероприятия в рамках V Всероссийской недели сбережений	Банк ВТБ	Взрослое население России	Участникам оказывается содействие формированию разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам. Обсуждаются вопросы по защите прав потребителей финансовых услуг
Мероприятия в рамках IV Недели финансовой грамотности для детей и молодежи	Банк ВТБ	Дети школьного возраста, студенты, родители	Массовое распространение необходимой и достоверной информации, необходимой для грамотного решения финансовых вопросов в посткоронавирусной инфекции

Окончание таблицы Е.1

Мероприятие	Компания группы	Целевая аудитория	Результаты
Мастер-классы по финансовой грамотности	Банк ВТБ	Дети дошкольного возраста и школьники, воспитанники детских домов	Дети увидели, как происходит обслуживание клиентов банка, задавали вопросы сотрудникам и на практике ознакомились с работой банковских устройств. Узнали принципы ведения личного бюджета, принципы пользования банковскими картами, узнали методы противодействия мошенникам
Курс по финансовой грамотности «Три шага начинающего инвестора»	Банк ВТБ	Студенты, преподаватели МГИМО	Слушатели узнали об основных инструментах формирования надежного пассивного дохода и главных правилах создания инвестиционного портфеля
Онлайн-конференции	ВТБ Капитал Инвестиций	Взрослое население России	Слушатели задают вопросы, касаемые рынка ценных бумаг, инвестиций, вопросы о перспективах изменения дивидендной политики, возможностях сделок по слияниям и поглощениям, прогнозах по ценам на золото на ближайшую перспективу

Мероприятия по финансовой грамотности ПАО Сбербанк, АО Газпромбанка,  
АО Россельхозбанка

Таблица Ж.1 – Мероприятия по финансовой грамотности ПАО Сбербанк, АО  
Газпромбанка, АО Россельхозбанка

Банк	Мероприятие	Аудитория	Характеристика
ПАО Сбербанк	Приложение СберKids	дети 6-14 лет	Дети могут постигать основы финансовой грамотности, а родители – контролировать их траты. Дети могут оплачивать покупки, копить на мечту, получать скидки и узнавать больше о финансах.
	«СберКот» в VK	молодёжь 14–21 года	Персонаж СберКот делится с подписчиками финансовыми советами, рассказывает о том, как зарабатывать и экономить, разыгрывает призы, дарит стикеры и промокоды.
	Игра «Вклад»	Молодежь	Участники учатся распоряжаться деньгами, принимать взвешенные решения о покупках, инвестировать и избегать рисков.
	Безопасность для всех	Взрослое население, молодежь	Рассказывает о правилах личной кибербезопасности, которые помогут защититься от посягательств мошенников.
	Основы финансов для всех	Взрослое население, молодежь	В блоге Сбера на Яндекс.Дзене и в специальном разделе на сайте банка публикуются статьи с лайфхаками и полезными советами, а также информацией об экосистеме Сбера. Портал Инвестиции.Доходчиво рассказывает об инвестициях для новичков и профессионалов.
	Активный возраст	Пенсионеры	Материалы на разные темы, в том числе и о финансовой грамотности: курсы, тесты, вебинары и видеоуроки, а также проводит очные и онлайн-лекции о финансах по всей стране.
	#ФинансыДоступно	Люди с инвалидностью	Для незлышащих людей выходят видеоролики на языке жестов о финансах и банковских сервисах, а для незрячих — аудио и видеоролики про СберБанк Онлайн.
	«Вклад в будущее»	Воспитанники детских домов	Помощь ориентироваться в мире финансов — разумно обращаться с деньгами, уметь выполнять простые финансовые операции и не попадаться на уловки мошенников
	Программа «Финансовая грамотность»	Родители и дети от 5 до 8 лет	Она включает в себя образовательные инструменты в области финансов, экономики и права
	Деловая среда	Взрослое население	Платформа знаний и сервисов для бизнеса <a href="http://dasreda.ru">dasreda.ru</a> — совместный проект СберБанка и Минэкономразвития РФ. На платформе собраны актуальные знания и сервисы как для начинающих предпринимателей, так и для опытных бизнесменов.



Окончание таблицы Ж.1

Банк	Мероприятие	Аудитория	Характеристика
АО Газпромбанк	«Игровой интеллект»	хоккеисты ХК «Авангард»	Специалисты Банка рассказали спортсменам о стоимости денег с учетом фактора времени, видах инвестиций, способах диверсифицировать средства и историях успеха известных хоккеистов.
	Дни финансовой грамотности	Учащиеся старших классов	Сотрудники Газпромбанка расскажут об основах финансовой грамотности, личного финансового планирования и безопасности.
АО Россельхозбанк	Семинар-экскурсия	Студенты финансисты	Студентам представили уникальную возможность напрямую познакомиться с внутренней системой работы кредитной финансовой организации и функционалом основных подразделений Россельхозбанка: отделами продаж и обслуживания, кассовых операций, розничных продаж и работы с клиентами малого и микробизнеса.
	День открытых дверей	Пенсионеры	Сотрудники Россельхозбанка рассказали о том, как сориентироваться в динамично развивающемся мире финансов и информационных технологий, как не стать жертвой мошенников, как грамотно составить финансовый план и можно ли рассчитывать на обеспеченную старость.
	Занятия по финансовой грамотности	Риелторы	Представители РСХБ рассказали о том, как правильно составлять документацию при подаче заявок на ипотечное кредитование, о требованиях к документам (паспорт, трудовая книжка, справки о доходах) и расчете процентов по ипотечному кредитованию, составление договоров купли-продажи.
	Курс лекций	Студенты	Мастер-класс по управлению финансовыми ресурсами населения, в интересной и доступной форме познакомила будущих экономистов с основами финансового планирования, рассказала о рисках и опасностях финансового рынка, о том, как не стать жертвой мошенников.

Раздаточный материал Банка ВТБ



Рисунок 3.1 – Раздаточный материал Банка ВТБ