

УДК 336.71:347.44

**ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И ЗАЩИТА ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Натробина О.В**

*доцент кафедры экономики и управления,*

*Калужский Государственный Университет им. К.Э. Циолковского*

*Калуга, Россия*

**Ворожцова В.Д.**

*студент,*

*Калужский Государственный Университет им. К.Э. Циолковского*

*Калуга, Россия*

**Аннотация**

Статья посвящена исследованию взаимосвязи и взаимовлияния уровня финансовой грамотности населения и эффективности механизмов защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг. Целью исследования является выявление системных проблем, возникающих у потребителей вследствие недостаточного уровня финансовых знаний, и оценка роли защитных институтов в условиях усложнения финансовых продуктов. Результаты проведенного исследования демонстрируют, что низкая финансовая грамотность является ключевым фактором, повышающим уязвимость потребителей перед недобросовестными практиками финансовых организаций, такими как навязывание ненужных услуг, сокрытие полной стоимости кредита и манипуляция условиями договоров.

**Ключевые слова:** финансовая грамотность, защита прав потребителей, финансовые услуги, финансовая безопасность, ответственное кредитование, финансовые риски, потребительское образование.

**FINANCIAL LITERACY AND CONSUMER PROTECTION IN THE  
FINANCIAL SERVICES MARKET**

**Natrobina O.V.,**

*Associate Professor of the Department of Economics and Management*

*Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky*

*Kaluga, Russia*

**Vorozhtsova V.D.**

*student,*

*Kaluga State University named after K.E.Tsiolkovsky*

*Kaluga, Russia*

**Abstract**

The article is devoted to the study of the relationship and mutual influence between the level of financial literacy of the population and the effectiveness of consumer protection mechanisms in the financial services market. The aim of the study is to identify systemic problems faced by consumers due to insufficient financial knowledge and to assess the role of protective institutions in the context of the increasing complexity of financial products. The work uses methods of system analysis, comparative legal research, and statistical data processing. The results of the study demonstrate that low financial literacy is a key factor increasing consumer vulnerability to unfair practices of financial organizations, such as the imposition of unnecessary services, concealment of the total cost of credit, and manipulation of contract terms.

**Keywords:** financial literacy, consumer protection, financial services, financial security, responsible lending, financial risks, consumer education.

Современный финансовый рынок представляет собой сложный инструмент, представляющий потребителям как возможности, так и риски. Скорость появления новых, зачастую чрезвычайно сложных финансовых

продуктов (от криpto-активов до структурных инвестиционных продуктов) давно обогнала способность среднего человека их осмыслить. От потребителей сегодня требуется не просто умение копить и тратить, а навык виртуозного навигатора: умение читать между строк в запутанных договорах, оценивать долгосрочные риски и знать правила поведения, когда права нарушены. В этих условиях синергия между финансовой грамотностью и институтами защиты прав потребителей (ЗПП) становится не просто важной, а критически необходимой для финансовой стабильности каждой семьи и экономики в целом [4, с. 45].

Финансовая грамотность – это не только совокупность знаний и навыков. На практике это еще и вопрос психологии и поведенческих установок. Знать о сложном проценте — это одно, а иметь силу воли откладывать деньги сегодня ради выгоды завтра — совершенно другое. Именно на преодоление этих поведенческих барьеров должны быть направлены лучшие образовательные программы, использующие, например, подход "nudge" ("подталкивание"), описанный Талером и Санстейном [1]. Финансовая грамотность должна вырабатываться с детства и поддерживаться на протяжении всей жизни.

Исследования Росстата показывают, что Российский индекс финансовой грамотности (РИФГ) в 2024 году вырос до 55 баллов из 100 возможных и достиг своего максимума за время измерений.

В результате заметно увеличилась доля респондентов с высоким и выше среднего уровнем финансовой грамотности (до 43 против 34% в начале измерений) за счет сокращения тех, чей уровень можно определить как средний (снижение с 32 до 26%). При этом доля людей с уровнем ниже среднего сократилась незначительно (с 34 до 32%).

Динамика распределения основных показателей финансовой грамотности в разрезе знаний показана на рисунке 1.

Данные в % от всех опрошенных

Знания	Разница за семь лет	2017	2018	2020	2022	2024
		31	30	29	30	28
Умеют рассчитать простой процент						
Понимают суть ссудного процента	▲	68	74	76	75	73
Понимают суть инфляции	▲	78	81	79	81	83
Понимают принцип диверсификации		68	69	69	68	70
Понимают, что чем выше доходность, тем выше риск		53	52	51	51	54
Осведомлены об организациях, занимающихся защитой прав потребителей на финансовом рынке	▲	38	39	50	51	53
Понимают, что высокая инфляция означает, что стоимость жизни растёт быстро		82	80	83	81	85

Рис. 1 - Динамика показателей финансовой грамотности в РФ (в %) [5]

В то же время анализ данных показывает значительное ухудшение ситуации с защитой прав потребителей финансовых услуг и розничных инвесторов в России. Рост частоты обращений граждан в надзорные органы показан на рисунке 2.

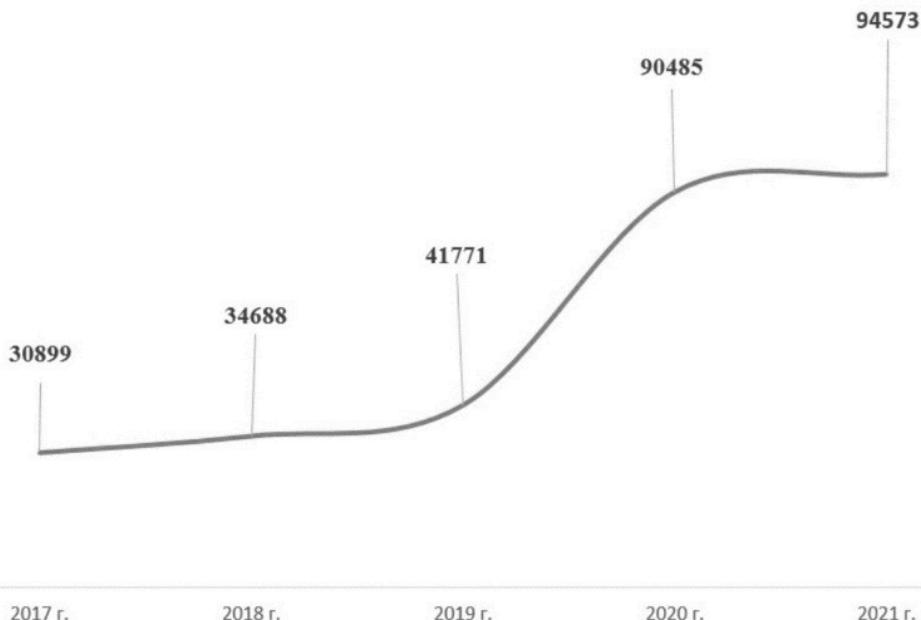


Рис. 2 - Динамика поступления обращений граждан в центральный аппарат Роспотребнадзора за 2017-2021 гг. [7]

Общее количество жалоб в Банк России только за первые 7 месяцев 2025 г. увеличилось на 18,6% до 182,4 тысяч, а в службу финансового уполномоченного поступило 78 тысяч обращений (рост на 19%). Одновременно продолжает расти масштаб финансового мошенничества — за первые пять

месяцев 2025 года ущерб составил 81 млрд рублей (рост на 20% к аналогичному периоду). [6]

Это может быть связано как с усложнением процесса принятия финансовых решений потребителем, так и с низким уровнем финансовой грамотности населения. И это лишь официальные данные. Множество потребителей, столкнувшись с недобросовестностью, просто не доводят дело до жалобы, испытывая стресс или не веря в положительный исход.

Исследователи выделяют основные виды нарушений прав потребителей

1 Навязывание дополнительных услуг, таких как принуждение к страхованию жизни при оформлении ипотеки, автоматическое подключение подписок на онлайн-сервисы, навязывание защиты банковских карт и т.д.

Также отмечается и позитивная динамика в этой сфере: снижение жалоб на навязывание допуслуг при кредитовании почти вдвое благодаря мерам регулятора.

2 Мисселинг (недобросовестные продажи). Такие как замена банковских вкладов инвестиционными продуктами без должного информирования, неполное раскрытие рисков финансовых инструментов, ведение клиентов в заблуждение относительно характера финансового продукта.

3 Нарушения в сфере ОСАГО. Основные проблемы: неправильное применение коэффициента бонус-малус (38,3% жалоб по ОСАГО), проблемы с натуральным возмещением (12,3%) и т.п.

Позитивной тенденцией является резкое сокращение шаблонных жалоб благодаря цифровизации процессов.

Исправить ситуацию в РФ призваны правовые механизмы ЗПП, включая деятельность Центрального банка РФ, Роспотребнадзора и финансового уполномоченного. Однако, они включаются постфактум, когда ущерб, будь то испорченная кредитная история или потерянные сбережения, уже нанесен. Потребитель, не обладающий базовыми знаниями, изначально находится в

заведомо проигрышной позиции, и никакой, даже самый совершенный, правовой институт не сможет полностью компенсировать это неравенство.

Решить сложившиеся проблемы можно только с помощью комплексного подхода, который бы сочетал превентивную (образовательную) и реактивную (правовую) составляющие в равной мере.

В настоящее время в РФ ведутся активные действия по всем этим направлениям.

Занятия по финансовой грамотности включаются в образовательные программы школ и ВУЗов, корпоративные тренинги и программы для пенсионеров.

Особый акцент сделан практико-ориентированность: как выбрать самый выгодный вклад, как отличить микрозайм от кредитной карты, что делать, если коллекторы превысили полномочия.

Государство могло бы также субсидировать или поддерживать некоммерческие организации, предоставляющие бесплатные и независимые финансовые консультации.

Регулирование правовой базы также является приоритетным направлением государственной политики в сфере повышения финансовой грамотности потребителя.

Государство уже сейчас регулирует формы договоров с потребителями финансовых услуг, наказывает недобросовестных участников рынка, реагируя на обращения граждан. Развитие информационных технологий делает более доступными государственные меры поддержки граждан в повышении их финансовой грамотности. Например, списки аккредитованных финансовых организаций есть в свободном доступе на сайте Банка России, подать жалобу в юридически правильной форме можно на сайтах соответствующих организаций. Сравнение всех условий конкретного финансового продукта или услуги также возможно через специализированные сервисы в интернете.

Новые инструменты защиты прав потребителей, запущенные в 2025 году:

- сервис оперативного информирования (с 2 июня) — возможность сообщать о нарушениях даже если они не касаются заявителя лично;
- расширение контрольных закупок — проактивная проверка качества обслуживания;
- период охлаждения — 14-30 дней для отказа от услуг без штрафов;
- самозапрет на кредиты (с 1 марта) — возможность установить запрет на получение кредитов.

Таким образом, финансовая грамотность и защита прав потребителей финансовых услуг — это действительно две стороны одной медали. Дальнейшее совершенствование комплексного подхода, включающего как образовательные, так и правовые механизмы позволит создать по-настоящему устойчивую финансовую среду, где грамотный и защищенный потребитель станет драйвером здорового развития экономики, а не ее слабым звеном.

### **Библиографический список**

1. Thaler R.H., Sunstein C.R. *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness.* – Yale University Press, 2008. – 293 p.
2. Абрамова М.А., Дубянская Е.Ю. Влияние цифровизации на финансовую грамотность и поведение потребителей // Деньги и кредит. – 2022. – № 5. – С. 54–70.
3. Белоусов Д.Ю. Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы и перспективы // Финансы и кредит. – 2021. – Т. 27, № 1. – С. 98–115.
4. Горяев А., Чумаченко В. Финансовая грамотность: российская практика и международный опыт // Вопросы экономики. – 2019. – № 10. – С. 44–60.
5. Исследование уровня финансовой грамотности: пятый этап [Электронный ресурс] // Банк России. - 2025. - URL: [https://cbr.ru/analytics/szpp/fin\\_literacy/research/fin\\_ed\\_5/](https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/research/fin_ed_5/) (дата обращения: 23.10.2025)

6. О состоянии защиты прав потребителей финансовых услуг и розничных инвесторов за 7 месяцев 2025. [Электронный ресурс] // Общероссийская общественная организация «ФинПотребСоюз». - 2025. - URL: <https://finpotrebsouz.ru/novosti-i-sobytiya/novyj-resurs4/o-sostoyanii-zashchity-prav-potrebitelej-finansovyh-uslug-i-roznichnyh-investorov-za-7-mesyacev-2025> (дата обращения: 22.10.2025)

7. Об итогах работы Роспотребнадзора с обращениями граждан и организаций в 2021 году. [Электронный ресурс] // Роспотребнадзор. – 2022. - URL:

[https://www.rosпотребnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=21042](https://www.rosпотребnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=21042) (дата обращения: 20.10.2025)

*Оригинальность 75%*