



Банк России

# **Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России**

Серия докладов об экономических исследованиях

№ 163 / Февраль 2026

**Е. Иноземцев, Д. Мамонтов, Е. Островская, Г. Пеникас**

Евгений Иноземцев<sup>1</sup>, Денис Мамонтов<sup>1</sup>, Елена Островская<sup>1</sup>, Генрих Пеникас<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Банк России, Волго-Вятское Главное управление, Отделение Саратов

<sup>2</sup> Банк России, Департамент исследований и прогнозирования

Исследование проведено в рамках рабочей группы Банка России по изучению влияния финансовой грамотности на показатели экономики и финансового рынка (ОД-187).

Авторы выражают признательность руководителю рабочей группы ОД-187 Василию Зуеву (Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России), Михаилу Мамуте (Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России) и Александру Морозову (Департамент исследований и прогнозирования Банка России) за поддержку деятельности рабочей группы.

Авторы благодарят Юлию Иванову (Отделение Саратов Банка России), Антона Пономарева и Людмилу Преснякову (Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России); Наталью Пожидаеву; Анну Улаеву, Татьяну Михалеву и Алевтину Лебедеву (Департамент по связям с общественностью Банка России), а также анонимных рецензентов и участников внутреннего семинара Банка России по экономическим исследованиям.

Содержание настоящего доклада по экономическим исследованиям отражает личную позицию авторов. Результаты исследования являются предварительными и публикуются с целью стимулировать обсуждение и получить комментарии для возможной дальнейшей доработки материалов. Содержание и результаты исследования не следует рассматривать, в том числе цитировать в каких-либо изданиях, как официальную позицию Банка России или указание на официальную политику или решения регулятора. Любые ошибки в данном материале являются исключительно авторскими.

Все права защищены. Воспроизведение представленных материалов допускается только с разрешения авторов.

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12, к. В

Тел.: +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65

Официальный сайт Банка России: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

# Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Евгений Иноземцев<sup>1</sup>, Денис Мамонтов<sup>1</sup>, Елена Островская<sup>1</sup>, Генрих Пеникас<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Банк России, Волго-Вятское Главное управление, Отделение Саратов

<sup>2</sup> Банк России, Департамент исследований и прогнозирования

4 февраля 2026 г.

## Аннотация

На данных базы Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России проверялась гипотеза о значимости влияния финансовой грамотности в регионах на интенсивность обоснованных обращений. В качестве индикаторов финансовой грамотности на региональном уровне использовались три независимых источника: Национальное агентство финансовых исследований (только 2020 г.), Всероссийское обследование домохозяйств по потребительским финансам и онлайн-зачеты Банка России. Данные последних двух источников предварительно обрабатывались для повышения репрезентативности.

Результаты расчетов показывают, что финансовая грамотность положительно влияет как на частоту, так и на долю обоснованных обращений.

Можно сделать вывод, что повышение финансовой грамотности способствует более эффективному выявлению потребителями реальных случаев нарушений их прав, более критичному отношению к мнимым нарушениям, а также большему доверию к Банку России как институту по разъяснению и защите прав потребителей финансовых услуг. Выявленные эффекты не зависят от возраста, но сильнее проявляются для индивидов с высоким уровнем образования.

**Ключевые слова:** финансовая грамотность, защита прав потребителей, финансовые услуги.

**Коды JEL:** E58, G53.

## Оглавление

<b>1 Введение</b>	<b>3</b>
1.1 Актуальность . . . . .	3
1.2 Цель исследования . . . . .	3
1.3 Ключевые результаты исследования . . . . .	3
1.4 Структура материала . . . . .	3
<b>2 Обзор литературы</b>	<b>3</b>
2.1 Опыт работы служб по защите прав потребителей в финансовой сфере . . . . .	3
2.2 Описание процесса подачи обращений . . . . .	5
2.3 Открытые вопросы в литературе и формулировка гипотез . . . . .	6
<b>3 Данные</b>	<b>7</b>
3.1 Зависимая переменная . . . . .	7
3.2 Финансовая грамотность в регионах . . . . .	9
<b>4 Метод</b>	<b>12</b>
4.1 Анализ панельных данных . . . . .	12
4.2 Основная спецификация эконометрической модели . . . . .	12
4.3 Выбор наилучшей модели . . . . .	13
4.4 Проверка устойчивости результатов . . . . .	13
<b>5 Результаты</b>	<b>13</b>
5.1 Первичный анализ . . . . .	13
5.2 Панельный анализ . . . . .	15
<b>6 Выводы</b>	<b>18</b>
<b>А Приложения</b>	<b>20</b>

## 1. Введение

### 1.1. Актуальность

Статистика обращений физических и юридических лиц в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России (далее – СЗПП) является важным источником количественной информации, который, по нашему мнению, до сих пор не используется в должной мере.

Количество обращений является ценным индикатором, а сами обращения – одним из немногих объективных каналов обратной связи, имеющихся в распоряжении Банка России. По мнению руководителя СЗПП Михаила Мамуты, анализ динамики числа обращений (жалоб) позволяет своевременно обнаружить и решить существующие проблемы, связанные с финансовой системой (Мамута (2019)). В докладе Всемирного банка отмечается, что изучение статистики обращений позволяет не только определить проблемы в финансовом секторе, но и дать представление о том, какие изменения в законодательстве или финансовых институтах были бы полезны для снижения числа обращений (Rutledge (2010)).

Помимо рассмотрения и реагирования на обращения потребителей финансовых услуг, важной функцией СЗПП является повышение финансовой грамотности населения страны. Эффективная защита прав потребителей неотделима от процесса повышения их осведомленности в вопросах личных финансов.

### 1.2. Цель исследования

Тогда возникает исследовательский вопрос: влияет ли фактор финансовой грамотности (далее – ФГ) на уровень поступающих обращений и если влияет, то каков характер этого воздействия? Иными словами, формальная **цель исследования** состоит в изучении влияния ФГ населения на уровень поступающих в адрес регулятора обращений потребителей финансовых услуг.

### 1.3. Ключевые результаты исследования

Упреждая основные результаты исследования, можно указать следующие:

- обосновано наличие устойчивой, положительной и статистически значимой связи показателя ФГ с числом обоснованных обращений в СЗПП. Учет индивидуальных региональных эффектов не меняет этого вывода;
- существует положительное влияние уровня ФГ населения региона на долю обоснованных обращений (в сумме обоснованных и необоснованных обращений);
- заметно более выражено воздействие уровня ФГ у лиц с высшим и средним специальным образованием как на частоту, так и на долю обоснованных обращений.

### 1.4. Структура материала

Работа структурирована следующим образом: раздел 2 посвящен обзору литературы, имеющей отношение к исследуемой теме. Раздел 3 выделен для описания данных, включая альтернативные переменные, необходимые для проверки устойчивости. В разделе 4 описывается метод. В разделе 5 даны результаты оценивания регрессий и проверяется их робастность. Раздел 6 включает обсуждение результатов.

## 2. Обзор литературы

### 2.1. Опыт работы служб по защите прав потребителей в финансовой сфере

Функционирование службы финансовых омбудсменов в зарубежной литературе отражено в основном в работах описательного характера. Типичный пример – статья Rupani and Ali (2022), где

## **Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России**

---

приводятся данные обращений к банковским омбудсменам в Индии и отмечается важность финансовой доступности и расширения спектра финансовых услуг, особенно в труднодоступных и сельских районах.

Обзорный доклад Всемирного банка (Rutledge (2010), касающийся защиты прав потребителей и финансовой грамотности в девяти восточноевропейских странах (включая Россию), затрагивает общие вопросы повышения эффективности функционирования финансовых омбудсменов и формирования национальных систем финансового просвещения населения.

Одно из немногих исследований, использовавших количественные данные для изучения защиты прав потребителей финансовых услуг, – работа Gaganis et al. (2020). На выборке из 2413 банков из 79 стран авторы делают вывод, что политика по защите прав потребителей негативно отражается на эффективности деятельности банков.

С методологической точки зрения нам близок подход Zheng et al. (2024), методом пробит-регрессии исследовавших влияние ФГ на степень защиты граждан от финансовых мошенников. Авторы разбили процесс на три этапа: успешное избегание мошенничества, минимизация убытков в результате мошенничества (если не реализовался этап 1) и защита прав потерпевшего после акта мошенничества (если не реализовались этапы 1 и 2). При этом предполагалось, что уровень ФГ влияет на вероятности реализации каждого этапа. Высокая ФГ, согласно указанной работе, повышает вероятность столкнуться с мошенничеством, но также и защитить свои права, а кроме того, снижает убытки от мошенничества.

Большое число работ посвящено взаимосвязи ФГ и финансовой доступности. ОЭСР провела несколько раундов межстрановых исследований (последний в 2022 г.<sup>1</sup>), на основе которых был сделан вывод о положительной корреляции между ФГ и финансовой доступностью. Аналогичная связь характерна для некоторых развивающихся стран: Уганды Okello et al. (2016), Лаоса Morgan and Quang Long (2020), Пакистана Akhter and Shahid Iqbal (2023).

В работе Grohmann et al. (2018) на данных масштабного опроса Standard and Poor's (143 страны, более 150 тыс. человек) продемонстрировано, что финансовая грамотность оказывает значительное положительное влияние на уровень финансовой доступности. При этом наибольший эффект влияния на доступ к финансовым услугам достигается в странах с низким уровнем ВВП, а на их использование – в странах с более высоким уровнем ВВП.

Интерес представляет связь уровня ФГ с поведенческими характеристиками индивида, так как они могут влиять на вероятность осознания (или ошибочного предположения) нарушения его прав и склонность к подаче обращения в СЗПП. В работе Kawamura et al. (2020) ФГ положительно коррелирует с рисковым поведением и избыточной долговой нагрузкой. В работах Зверева et al. (2024) и Кузина et al. (2024) на российских данных подтверждается склонность к риску финансово грамотных респондентов.

Социально-экономические факторы ФГ многократно изучались. Например, наблюдаются различия в ФГ групп, использующих те или иные финансовые услуги. Так, Klapper et al. (2013) и Кузина et al. (2024) указывают на значимую связь между ФГ и использованием банковских услуг (счета, кредиты). Кроме того, в работе Кузина et al. (2024) отмечался невысокий уровень ФГ у респондентов с низкой способностью к контролю эмоций и краткосрочными предпочтениями во времени.

Эмпирическая связь между ФГ и степенью доверия к финансовым институтам, в том числе Нидерландскому банку, продемонстрирована в работе van der Cruijsen et al. (2021) на данных по Голландии (2006–2019 гг.). В отношении центральных банков стран Центральной и Восточной Европы аналогичный результат получен в работе Nițoi and Pochea (2024).

Вопрос об использовании данных СЗПП в научной литературе практически не ставился. В работе Пушняк and Хаустов (2023) дан общий обзор функционирования СЗПП, но отсутствует какой-либо количественный анализ.

Нам неизвестны исследования, посвященные анализу ФГ в разрезе российских регионов, равно как и работы, изучающие ее влияние на уровень обращений к финансовым омбудсменам или в подразделения центральных банков, выполняющие аналогичную функцию. Настоящая работа должна заполнить этот пробел.

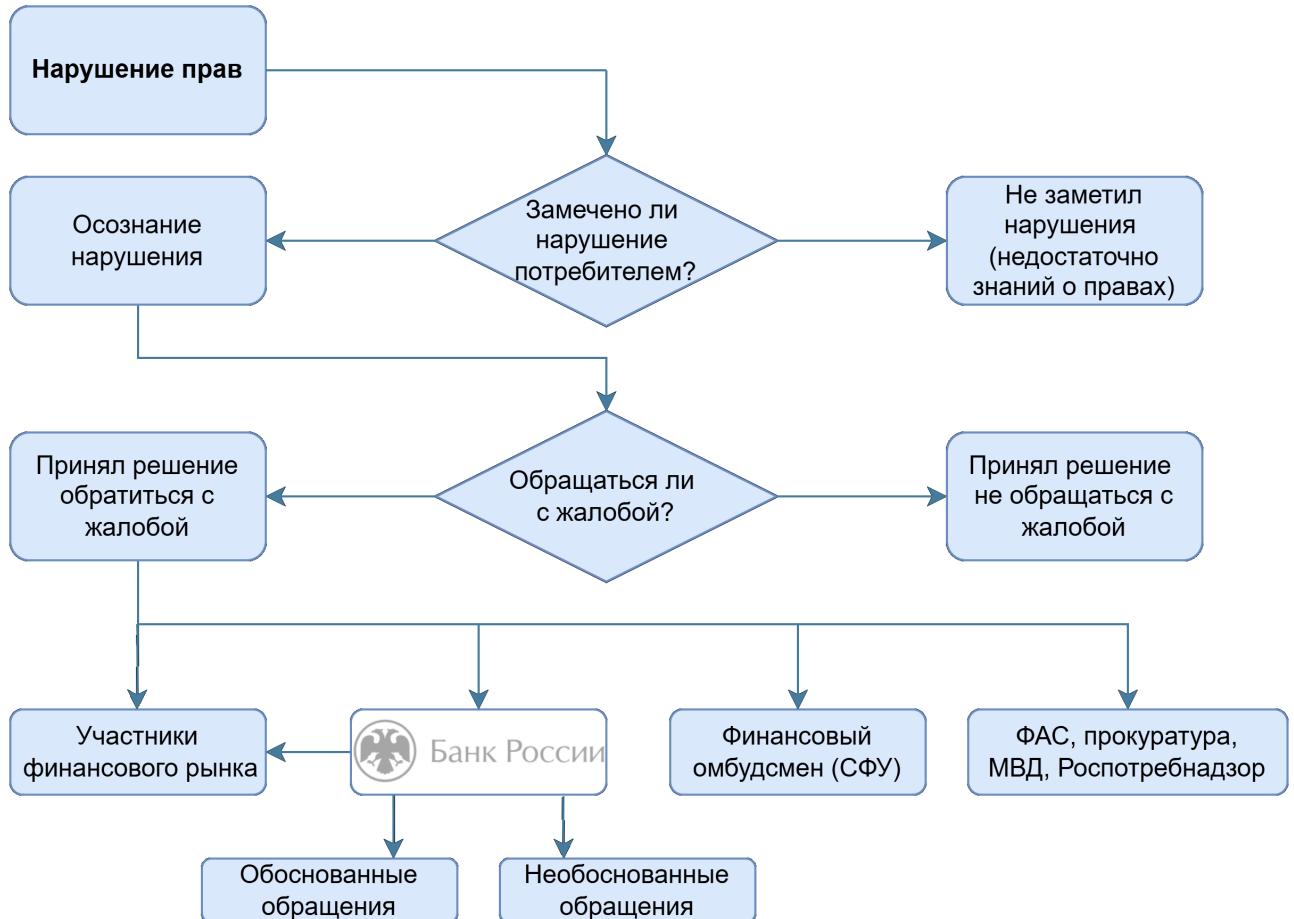
---

<sup>1</sup>Режим доступа: <http://www.oecd.org/financial/education/2022-INFE-Toolkit-Measuring-Finlit-Financial-Inclusion.pdf> (дата обращения 18.10.2024).

## 2.2. Описание процесса подачи обращений

Следуя примеру работы Zheng et al. (2024), рассмотрим последовательность событий, приводящих к появлению и регистрации обращения в СЗПП (рис. 1).

Рис. 1: Последовательность событий, приводящих к появлению обращений в Банк России



*Источник: авторская разработка.*

- **Этап 1.** Факт реального или мнимого нарушения прав потребителя финансовых услуг. Под **мнимым** нарушением мы подразумеваем ситуацию, которая истолковывается потребителем как нарушение его прав, что позднее признается регулятором необоснованным. Частота случаев нарушений, очевидно, зависит от уровня доступности финансовых услуг в регионе.
- **Этап 2.** Осознание нарушения прав (либо ошибочное предположение о нарушении) потребителем финансовых услуг. Мы предполагаем, что вероятность осознания реального нарушения прямо зависит от уровня ФГ. В то же время вероятность ошибочного предположения о нарушении прав с ростом ФГ, по-видимому, будет снижаться.
- **Этап 3.** Подача обращения в СЗПП. Вероятность этого прямо зависит от следующего:
  - уровень ФГ потребителя (потребитель по крайней мере должен знать о существовании такой инстанции);
  - степень доверия к Банку России, которая также может положительно коррелировать с уровнем ФГ (van der Cruijsen et al. (2021), Nițoi and Pochea (2024));
  - субъективная оценка понесенного или потенциального ущерба.

## Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

---

- **Этап 4.** Признание регулятором обоснованности или необоснованности обращения – упрощенно, так как существуют и иные категории (см. раздел 3.1). Этому предшествуют пересылка Банком России обращения в адрес финансовой организации и всестороннее рассмотрение вопроса в рамках Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ. Здесь мы не рассматриваем возможность неверной классификации обращения, полагая ее вероятность пренебрежимо малой.

Число обращений, таким образом, определяется как произведение числа случаев реального или мнимого нарушения прав на этапе 1 и двух вероятностей событий, соответствующих этапам 2 и 3. Логично предположить, что частота случаев (относительно численности населения) и вероятности варьируются в зависимости от региона по причине различий как уровня ФГ населения, так и степени доступности финансовых услуг для граждан.

### 2.3. Открытые вопросы в литературе и формулировка гипотез

При исследовании ФГ особое внимание традиционно уделяется социально-демографическим и поведенческим характеристикам, что подразумевает выбор *индивидуа* в качестве единицы наблюдения. Поэтому до начала анализа необходимо обосновать выбор регионального уровня. Отсутствие социально-демографических данных заявителей в базе обращений СЗПП не является достаточным аргументом. Даже при гипотетическом наличии таких микроданных (полученных, например, в результате специально проведенного обследования) есть и иные соображения в пользу регионального подхода. Во-первых, мы стремимся учесть влияние различий в финансовой доступности, что возможно лишь на региональном уровне. Во-вторых, нужно учитывать наличие институционального фактора – социокультурных, религиозных и других поведенческих установок, значительно отличающихся на уровне регионов и, вполне возможно, влияющих на вероятности событий на этапах 2 и 3. Выявление нарушения (реального или мнимого) и дальнейшие действия зависят не только от личных качеств человека, но и от его окружения, общепринятых традиций, уровня взаимного доверия и другого. По нашему мнению, недооценка значимости региональной гетерогенности является проблемой многих исследований, посвященных изучению ФГ, особенно в России.

Если говорить об изучении влияния персональных характеристик, то здесь преимуществом регионального подхода является возможность (при необходимости) учета большей части социально-демографических факторов. Например, возраст может учитываться через долю молодежи или пенсионеров в регионе, образование – через долю лиц с высшим образованием и так далее.

При анализе влияния ФГ стоит сфокусировать внимание на частоте обоснованных обращений и их доле в сумме обоснованных и необоснованных обращений. На первый взгляд, эти показатели дублируют друг друга. Действительно, между ними, а также их приростами наблюдается достаточно сильная корреляция. Заметим, что корреляция между частотой и долей необоснованных обращений в рассматриваемый период практически отсутствовала.

Тем не менее набор факторов, влияющих на частоту и долю обоснованных обращений, несколько отличается на разных этапах рассмотренного выше процесса. Рост вероятности ошибочного предположения о нарушении прав (этап 2) снижает долю обоснованных обращений, но не отражается на их частоте. Тот же эффект будет наблюдаться на этапе 3 при росте вероятности подачи обращения о мнимом нарушении прав.

Исходя из вышесказанного, сформулируем две исследовательские гипотезы:

1. **H1:** влияние уровня ФГ на частоту обоснованных обращений будет положительным. В регионах с более финансово грамотным населением, вероятно, чаще будут выявляться подтвержденные случаи нарушения прав потребителей финансовых услуг.
2. **H2:** уровень ФГ позитивно влияет на удельный вес обоснованных обращений в общей сумме обращений из-за снижения вероятности ошибочного предположения о нарушении прав и подачи необоснованного обращения.

Для проверки сформулированных гипотез необходимо провести анализ обоснованных обращений, а также их доли в общем числе обоснованных и необоснованных обращений.

### 3. Данные

#### 3.1. Зависимая переменная

Базовый показатель для расчета зависимых переменных – число обращений в СЗПП. Источник данных – внутренняя база СЗПП, обладающая широким набором фильтров, позволяющих получать группировки в различных разрезах: дата и регион регистрации, обоснованность, сектор, продукт и так далее. Значения фильтров, использовавшиеся при выгрузке данных из базы СЗПП, приведены в приложении, табл. 11.

В тех случаях, когда обращение состоит из двух и более вопросов (тем, тематик), оно учитывается в базе как два и более обращения. Для устранения этого искажения использовался фильтр, отсеивающий неосновные тематики в составных обращениях. Более 90% обращений приходится на кредитные, страховые и микрофинансовые организации. Почти все обращения (более 97%) поступают в СЗПП от физических лиц, поэтому группировка по типу заявителя не проводилась.

Основной группировкой было разбиение обращений на обоснованные и необоснованные, доступное с апреля 2019 года. Необходимо отметить, что внутренние инструкции СЗПП по заполнению реквизитов обращения за рассматриваемый период менялись дважды: в октябре 2020 г. и январе 2024 года. В отношении применяемой нами укрупненной группировки эти изменения не носят принципиального характера, однако препятствуют более детальному анализу по критерию обоснованности ввиду несопоставимости во времени.

К *обоснованным* относились обращения, по итогу рассмотрения которых применялись определенные меры (протокол об административном правонарушении, предписание/письмо Банка России и другое) или альтернативные способы реагирования (например, указание поднадзорной организации на факт использования неприемлемой практики или мотивированное заключение об истечении сроков давности привлечения к административной ответственности). К *необоснованным* относились обращения, для которых отсутствовали основания для применения мер и/или альтернативных способов реагирования.

Незначительная часть обращений (менее 10%) не квалифицируется как обоснованные или необоснованные. К ним относятся:

- находящиеся вне компетенции Банка России;
- обращения, связанные с возможными пробелами в законодательстве;
- дополнительные обращения заявителя в переписке с Банком России или перенаправления из других структурных подразделений Банка России;
- обращения, не связанные с конкретной поднадзорной организацией.

Перечисленные виды обращений в нашем анализе не рассматривались. Кроме того, некоторая часть обращений остается незакрытой (нерассмотренной). При этом в конце рассматриваемого периода (2024 г.) их доля достаточно велика, так как данные выгружались в начале 2025 года. Поэтому в качестве даты (года) применялась дата ответа на обращение, а не его регистрации.

Разумеется, не все обращения, связанные с финансовыми услугами, попадают в СЗПП. Большая их часть направляется непосредственно тем участникам финансового рынка, к которым возникали претензии. Очевидно, далеко не все финансовые организации ведут статистику таких обращений, а доступ к имеющимся данным затруднителен.

Мы предприняли попытку оценить число обращений в иные ведомства: Роспотребнадзор, Федеральную антимонопольную службу, Службу финансового уполномоченного. Согласно форме отчетности Роспотребнадзора «Работа с обращениями граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, иных организаций», число обращений по поводу нарушений на финансовом рынке весьма незначительно. Например, за 2023 г. было зарегистрировано всего 355 таких обращений (4,1% от всех обращений в Роспотребнадзор), а за 2024 г. – 469 (5,3%)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup>Официальный сайт Роспотребнадзора. Данные доступны по ссылкам: <https://zpp.rosпотребnadzor.ru/info/stat/481441>; <https://zpp.rosпотребnadzor.ru/info/stat/524595> (дата обращения 31.01.2025).

## Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) в последние годы не раскрывает структуру по тематике обращений. Согласно последним открытым данным за 2016 г., основными темами были обращения, связанные с ЖКХ (15,6%), государственными и муниципальными закупками (11,3%), нарушениями закона о рекламе (10,0%), ценами и ценообразованием (9,5%). Единственная упоминаемая тема, непосредственно касающаяся финансовых услуг, – обязательное страхование транспортных средств (1,2%)<sup>3</sup>. Экстраполяция последней оценки на общее число обращений в ФАС за 2020–2024 гг. дает около 1,7–2,2 тыс. обращений в год, относящихся к ОСАГО.

По числу обращений наиболее заметной альтернативой СЗПП (исключая самих участников финансового рынка) является Служба финансового уполномоченного (СФУ), хотя она работает с ограниченным кругом обращений, определенным Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ. Данные о тематике обращений в СФУ приведены в табл. 1.

Таблица 1: Число обращений в Службу финансового уполномоченного по тематикам, 2020–2023 годы

Тематика обращений	2020	2021	2022	2023
Страхование	185 501	161 629	135 129	117 633
Деятельность кредитных организаций	96	14 164	13 762	13 322
Деятельность микрофинансовых организаций (МФО)	834	1 724	2 222	1 774
Кредитная кооперация	–	818	626	211
Деятельность негосударственных пенсионных фондов (НПФ)	–	73	111	192
Ломбардная деятельность	–	14	20	13
Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным	4	1 489	1 298	1 068
Тематика не указана	281	–	–	–
Всего	187 386	179 911	153 168	134 213

Структура обращений в СФУ заметно отличается от аналогичной структуры СЗПП: подавляющее большинство составляют обращения в отношении страховых организаций. В 2022 г. число таких обращений составило 135,1 тыс. (88,2% всех обращений), а в 2023 г. – 117,6 тыс. (87,6%). Соответствующие значения для СЗПП составляют 55,1 тыс. (18,4%) и 57,3 тыс. (20,5%). Даже если допустить, что все потребители, обратившиеся в СЗПП, обращаются одновременно в СФУ, более половины всех обращений в секторе страховых организаций будет приходиться исключительно на СФУ. Следовательно, именно в секторе страховых организаций данные СЗПП являются далеко не полными и, вероятно, подверженными влиянию специфических факторов.

Так, значительная часть обращений в СФУ является результатом деятельности так называемых автоюристов и иных профессиональных представителей прав граждан в спорах со страховыми организациями. Хотя, согласно законодательству, обращения должны подаваться в СФУ лично потребителем, это требование обходится путем подачи посредником заявления в бумажной форме за подписью потребителя. В 2023–2024 гг. почти половина обращений в СФУ были бумажными, из которых 80% с высокой вероятностью поданы профессиональными представителями (Максимова (2024)).

Высокая (около 80%) доля обращений, связанных со страхованием автотранспорта (табл. 2), дает основания полагать, что значительная часть обращений в СЗПП, касающихся страховых организаций, также подается через посредников-автоюристов.

Основную долю составляют обращения относительно ОСАГО. Так как договор ОСАГО должны заключать все автовладельцы, естественно предположить, что уровень ФГ в регионе не влияет на число таких обращений. Более подходящим регрессором здесь, возможно, будет степень автомобилизации населения региона (число автомобилей на 100 человек населения). Однако подобный анализ выходит за рамки настоящего исследования.

Итак, чтобы более четко выявить связь между частотой обращений в СЗПП и уровнем финансовой грамотности населения, целесообразно исключить из рассмотрения все обращения в СЗПП в

<sup>3</sup>Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы: <https://fas.gov.ru/documents/591922> (дата обращения 31.01.2025).

Таблица 2: Структура обращений в СЗПП, касающихся страховых организаций, %

Продукт/проблема	2020	2021	2022	2023	2024
ОСАГО (коэффициент бонус-малус)	43,4	37,4	50,8	59,8	46,2
ОСАГО (иное)	19,9	20,9	17,1	7,8	18,4
Страхование жизни	4,5	6,7	5,4	6,5	8,4
Страхование от несчастных случаев	6,9	9,2	5,5	5,3	4,3
ОСАГО (натуральное возмещение)	3,7	3,1	2,9	2,1	3,8
ОСАГО (страховое возмещение)	5,1	3,6	3,0	2,4	3,7
КАСКО	3,1	2,2	2,2	1,8	3,4
Страхование имущества физлиц (за исключением транспортных средств)	2,4	2,0	1,2	1,6	2,5
ОСАГО (электронный полис)	6,3	6,2	6,9	7,9	2,1
Другие продукты	3,7	2,7	2,6	2,8	5,6
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

секторе страховых организаций ввиду:

- явной неполноты соответствующих данных в СЗПП;
- невозможности разделить обращения, поданные самими гражданами и их профессиональными представителями;
- доминирования темы ОСАГО, слабо связанной с финансовой грамотностью.

Что касается обращений в отношении других участников финансового рынка, то данные СЗПП представляются вполне релевантными для анализа. За 2021–2023 гг. в СЗПП (по сравнению с СФУ) в секторе кредитных организаций было подано в 23 раза больше обращений, в 12 раз больше – в секторе МФО, в 8 раз больше – в отношении иных организаций (ломбарды, НПФ, кредитные кооперативы и другое).

Как отмечалось выше, данными о количестве обращений непосредственно к участникам финансового рынка мы не располагаем. Это является важным ограничением настоящего исследования. По предварительным итогам ежеквартального обследования Банка России «Сведения о жалобах физических лиц»<sup>4</sup>, напрямую в поднадзорные организации поступает значительно больше обращений, чем в СЗПП.

Поэтому в качестве зависимой переменной выбраны два показателя: частота обоснованных обращений (к численности населения старше 15 лет) и доля обоснованных обращений (отношение числа обоснованных обращений к сумме обоснованных и необоснованных обращений).

### 3.2. Финансовая грамотность в регионах

Уровень финансовой грамотности в разрезе российских регионов представлен тремя источниками:

1. Данные Аналитического центра НАФИ (<https://nafi.ru>).
2. Данные опросов «Финансовое поведение российских домохозяйств» (проводятся ООО «Демоскоп»; далее – опросы Демоскопа).
3. Данные онлайн-зачетов по финансовой грамотности (<https://finzachet.ru>).

<sup>4</sup><https://www.cbr.ru/statistics/pr> (дата обращения 07.11.2025).

## Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Индекс финансовой грамотности рассчитывается НАФИ с 2018 г. в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» на основе методологии ОЭСР<sup>5</sup>. Индекс финансовой грамотности представляет собой сумму трех индексов («Знания», «Навыки» и «Установки»), которые, в свою очередь, являются суммами правильных ответов на вопросы (всего 21 вопрос). Выборки репрезентативны по полу, возрасту, образованию и типу населенного пункта. В региональном разрезе количественные данные доступны только за 2018–2020 годов. Так как ряды динамики числа обоснованных и необоснованных обращений в СЗПП фактически начинаются с 2020 г., полноценный анализ по данным НАФИ представляется затруднительным.

Второй источник – индивидуальные опросники Демоскопа 4–6-й волн (2020–2024 гг.), в которых задавались вопросы о финансовой грамотности респондентов<sup>6</sup>. Опросы Демоскопа проводятся только в 32 регионах страны 1 раз в 2 года и не являются репрезентативными на региональном уровне (за исключением Москвы и Санкт-Петербурга).

Третий источник – онлайн-зачеты, проводимые Банком России и Агентством стратегических инициатив. Их преимуществами являются ежегодная периодичность, полный охват регионов страны и большой объем выборки (число уникальных участников выросло с 0,4 млн в 2020 г. до 1,8 млн в 2024 г.). Они также нерепрезентативны: в частности, более половины участников младше 18 лет. Это вынуждает предварительно решать вопрос репрезентативности опросов Демоскопа и онлайн-зачетов, используя затем в качестве «контрольных» полные и репрезентативные данные НАФИ 2020 года.

В качестве основных социально-демографических параметров, влияющих на уровень ФГ, принимались возраст и образование, а пол признавался незначимым фактором (Кузина et al. (2024)). В качестве прокси-переменной ФГ для опросов Демоскопа принималась сумма правильных ответов на 8 вопросов из раздела «Финансовая грамотность», присутствовавших во всех волнах. Коды вопросов в 4-й волне: T2 – T4, T7 – T11; в 5-й и 6-й волнах: T2 – T4, T22 – T26. Выбор вопросов был ограничен набором 2020 г. (так, в него не вошел важный вопрос о ключевой ставке, отсутствовавший в 4-й волне). Из выборок предварительно исключались респонденты, которые затруднялись ответить на все вопросы. Затем возрастная и образовательная структура опрошенных приводилась к общероссийской путем исключения «малоинформативных» респондентов, давших ответы на 3 вопроса и менее. После этого определялось среднее значение по региону и нормировалось к единице. Пары вопросов T7 – T8 и T9 – T10 (в 5-й и 6-й волнах – T22 – T23 и T24 – T25) близки по содержанию, поэтому за правильный ответ на каждый из них присваивалось 0,5 балла. Соответственно, для нормировки к единице сумма делилась не на 8, а на 6. Из опросника 6-й волны исключен T25, поэтому за правильный ответ на T24 присваивался 1 балл. Ответ «затрудняюсь ответить» оценивался в 0,1 балла (ввиду возможности замешательства или нерешительности респондента, знающего правильный ответ), неправильный ответ – 0 баллов.

Прокси-переменной ФГ для онлайн-зачетов служила доля сдавших зачет с первой попытки. Для повышения репрезентативности проводилась стандартизация результатов одновременно по возрастной (8 групп: 14–17, 18–23, 24–29, 30–35, 36–40, 41–50, 51–59, 60+ лет; группа «младше 14 лет» в расчетах игнорировалась) и образовательной (3 группы: среднее общее, среднее полное/профессиональное, высшее образование) структуре населения, опираясь на данные Всероссийской переписи населения 2020 г.:

$$FL_n = \sum_i \sum_j f l_{ijk}^n d_{ij}^n, \quad (1)$$

где  $f l_{ij}^n$  – уровень ФГ (результат сдачи зачета) в  $i$ -й возрастной и  $j$ -й образовательной группе в  $n$ -м

<sup>5</sup>Обновленная версия 2022 г. доступна по ссылке: [https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infotoolkit-for-measuring-financial-literacy-and-financial-inclusion-2022\\_cbc4114f-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infotoolkit-for-measuring-financial-literacy-and-financial-inclusion-2022_cbc4114f-en.html) (дата обращения 18.10.2024).

<sup>6</sup>Режим доступа: [https://cbr.ru/ec\\_research/vserossiyskoe-obsledovanie-domokhozyaystvoprotrebitelej-skim-finansam/](https://cbr.ru/ec_research/vserossiyskoe-obsledovanie-domokhozyaystvoprotrebitelej-skim-finansam/). На дату обращения (10.02.2025) данные 6-й волны еще не были опубликованы; использовались предварительные результаты. Данные 3-й волны (2018 г.) не использовались ввиду отсутствия группировки обращений по обоснованности.

Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

регионе,  $d_{ij}^n$  – доля соответствующей группы в населении региона в возрасте 14–69 лет, ВПН-2020.

Таким образом, в каждом регионе выделялось 23 группы (отсутствовала группа 14–17 лет с высшим образованием). В данных онлайн-зачета 2020 г. группировка по образованию отсутствовала. В тех случаях, когда численность группы была слишком малой (менее 5 человек), в качестве  $d_{ij}^n$  принималась  $d_{ij}$  (общероссийская доля сдавших зачет в соответствующей группе).

После обработки целесообразно сопоставить данные с результатами НАФИ. Учитывая проблемы с нормальностью распределения и наличие выбросов, лучше использовать непараметрические инструменты. Кроме того, нас интересует в первую очередь порядок расположения регионов относительно друг друга по уровню ФГ. Поэтому для оценки связи использовался коэффициент ранговой корреляции Спирмена (табл. 3).

Таблица 3: Значения коэффициента корреляции  $\rho$  Спирмена с данными о финансовой грамотности регионов (НАФИ, 2020 г.)

Показатель ФГ	df	Spearman $\rho$	p-value (two-sided)
Демоскоп, 2020 (сырые)	30	0,3287	0,0662
Демоскоп, 2020 (стандартизированные)	30	0,3603	0,0427
Демоскоп, 2022 (сырые)	30	0,3791	0,0323
Демоскоп, 2022 (стандартизированные)	30	0,3905	0,0271
Онлайн-зачет, 2020 (сырые)	70	0,1703	0,1525
Онлайн-зачет, 2020 (стандартизированные)	70	0,3709	0,0013
Онлайн-зачет, 2021 (сырые)	70	0,0846	0,4796
Онлайн-зачет, 2021 (стандартизированные)	70	0,1914	0,1073

Корреляция положительна. Значения тесноты связи невысоки, но все же значимы на 5%-ном или 10%-ном уровне, что позволяет предположить достаточный уровень согласованности данных о финансовой грамотности. Это, в свою очередь, дает повод считать (с известной степенью осторожности), что имеющиеся данные в определенной степени отражают реальное состояние дел в регионах. Отметим, что обработка данных с целью повышения репрезентативности повышает тесноту связи с данными НАФИ. Сравнительно слабая связь данных НАФИ с результатами онлайн-зачета, на наш взгляд, ожидаема из-за иного подхода к определению ФГ, когда вместо средней оценки индивида в баллах определялась средневзвешенная доля успешно сдавших онлайн-зачет в группе.

Из набора данных удалены регионы с общим числом обращений менее 100 за год (без страховых организаций): республики Алтай, Ингушетия, Калмыкия, Тыва, Еврейская автономная область, Чукотский автономный округ. Также исключались Чеченская Республика (недостаточно объективная информация о численности населения), Республика Крым, г. Севастополь и новые территории (частичное отсутствие данных о ФГ, нулевые значения контрольной переменной), Ленинградская область (устойчивый по времени выброс для контрольной переменной), Рязанская область (ежегодно наблюдались аномально высокие результаты онлайн-зачета и доля участников в общей численности населения<sup>7</sup>).

Помимо прочего, для большинства указанных регионов повышен риск искажений из-за возможного учета обращения в соседнем регионе (например, услуга оказана в Еврейской автономной области, но обращение подано в Хабаровске). Ненецкий автономный округ включался в состав Архангельской области, Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа – в состав Тюменской области. Значения ФГ и других показателей при объединении регионов (в случае необходимости) рассчитывались как средневзвешенная по численности населения старше 15 лет. Всего в массиве данных представлены 31 регион (переменная ФГ – опросы Демоскопа) или 71 регион (переменная ФГ – онлайн-зачеты).

<sup>7</sup>Например, в 2024 г. в Рязанской области онлайн-зачет прошли 112,6 тыс. уникальных участников старше 18 лет (около 12% взрослого населения), причем 93% сдали его с первой попытки. В других регионах этот показатель не превышал 70%.

## 4. Метод

### 4.1. Анализ панельных данных

Наличие данных за несколько периодов времени позволяет использовать панельный анализ. Спецификация модели достаточно стандартна: переменная интереса ( $\Phi_G$ ), контрольная переменная, временные дамми.

Круг возможных контрольных переменных для анализа числа обоснованных обращений невелик из-за ограниченности соответствующих данных на региональном уровне. Учитывая, что более 70% обоснованных обращений связаны с КО (см. раздел 5.1), необходим индикатор, отражающий степень развития банковских услуг в регионе.

На наш взгляд, нецелесообразно использовать такие показатели, как число банкоматов или отделений банков относительно численности населения. Их уровень в последние годы в целом снижается, что вряд ли является признаком ухудшения доступности банковских услуг, учитывая развитие дистанционных технологий в деятельности КО.

Поэтому в качестве контрольной переменной использовалось количество счетов, открытых учреждениями банковской системы клиентам – физическим лицам (на начало года, в расчете на 1 человека старше 15 лет) или доля счетов с дистанционным доступом; отношение количества счетов с дистанционным доступом, открытых кредитными учреждениями клиентам – физическим лицам, к количеству счетов, открытых учреждениями банковской системы клиентам – физическим лицам<sup>8</sup>. Последний показатель был выбран для проверки устойчивости результатов, так как число счетов с дистанционным доступом (в отличие от их доли) явно коррелирует с общим количеством счетов.

Обнаружить социально-демографические или географические факторы, значимо влияющие на частоту обоснованных обращений в СЗПП, не удалось. Рассматривались такие показатели, как доля молодежи 20–29 лет, доля пенсионеров, доля лиц с высшим образованием, дамми федеральных округов, дамми наличия города-миллионника в регионе и другие. Единственным исключением оказался уровень урбанизации (доля городского населения в регионе). Однако он ожидаемо сильно коррелировал как с уровнем  $\Phi_G$ , так и с количеством счетов. Поэтому не рассматривался в качестве регрессора.

### 4.2. Основная спецификация эконометрической модели

При использовании панельного анализа возникла проблема, связанная с малой длиной временного ряда ( $T = 3$  для опросов Демоскопа,  $T = 5$  для онлайн-зачета). На столь коротком интервале использование дамми для 2 лет, 2020 и 2022 гг., представляется неоправданным. Поэтому был применен фильтр базы СЗПП «Санкции 2022» с исключением значения «Санкционная тематика» (см. приложение, табл. 11). Это позволило не включать в спецификацию дамми для 2022 года. Очевидно, влияние событий 2022 г. на число обращений в СЗПП не ограничивается санкционной тематикой. Однако потери от включения в модель дополнительной временной дамми, на наш взгляд, перевешивают выгоды. Оценки моделей с двумя дамми для справки приведены в приложении, табл. 9 и 10.

Таким образом, основная модель имеет вид:

$$\ln Y_{it} = \ln FL_{it} + \ln C_{it} + Cov_t + \epsilon_{it}, \quad (2)$$

где  $Y_{it}$  – число обоснованных обращений (на 1 человека в возрасте старше 15 лет) или их доля в  $i$ -м регионе в  $t$ -м периоде времени,  $FL_{it}$  – уровень финансовой грамотности,  $C_{it}$  – контрольная переменная,  $Cov_t$  – дамми для 2020 года.

Наряду со сквозной (pooled OLS, POLS) моделью, интерес представляет модель с фиксированными эффектами (fixed effects, FE):

$$\ln Y_{it} = \alpha_i + \ln FL_{it} + \ln C_{it} + Cov_t + \epsilon_{it}, \quad (3)$$

<sup>8</sup>Источник данных – сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/statistics/nps/psrf/> (дата обращения 18.03.2025).

где  $\alpha_i$  – неизменные во времени индивидуальные эффекты для  $i$ -го региона.

#### 4.3. Выбор наилучшей модели

Сравнение оценок POLS и FE позволит определить, насколько сильно включение фактора региональной неоднородности (индивидуальных эффектов) меняет параметры модели. Оценка случайных эффектов (RE) может оказаться полезной в случае использования данных Демоскопа, так как здесь можно говорить о своеобразной выборке регионов, где модель RE чаще дает лучшие результаты по сравнению с FE.

#### 4.4. Проверка устойчивости результатов

Помимо общего влияния ФГ на частоту и долю обоснованных обращений, была сделана попытка проверить воздействие двух важных социально-демографических факторов – возраста и образования. Как отмечалось выше, прямое введение в модель соответствующих переменных не дало результатов. Поэтому применялся косвенный подход через расчет оценок панельной регрессии для ФГ лиц определенного возраста или образования. Фактически это переменные – произведения ФГ и дамми возрастной/образовательной группы, усредненные на региональном уровне:

$$\ln Y_{it} = \ln\left(\frac{\sum_j FL_{ijt} D_{ijt}^k}{n_{it}^k}\right) + \ln C_{it} + Cov_t + \epsilon_{it}, \quad (4)$$

где  $FL_{ijt}$  – уровень финансовой грамотности  $j$ -го индивида в  $i$ -м регионе,  $D_{ijt}^k$  – дамми для  $k$ -го уровня образования или возрастной группы,  $n_{it}^k$  – численность индивидов  $k$ -го уровня образования или возрастной группы в  $i$ -м регионе.

### 5. Результаты

#### 5.1. Первичный анализ

В 2020–2021 гг. число обращений в СЗПП (без учета сектора страховых организаций, СО) увеличивалось, достигнув пика в 2022 г. (168,9 тыс.). Здесь главную роль сыграли финансовые санкции и связанный с ними поток жалоб на брокеров и других профессиональных участников РЦБ. Некоторый прирост в этом периоде был заметен и в секторе кредитных организаций (КО), основной причиной которого были проблемы с расчетами ввиду санкционного давления (отказ в выдаче денежных средств, введение дополнительных комиссий и другое).

Число обращений, не связанных с санкционной тематикой, с 2021 г. устойчиво сокращается, одновременно растет доля обоснованных обращений (см. рис. 2 и 3). Значительную часть (около 70%) составляют обращения в отношении кредитных организаций. Обращает на себя внимание значительный прирост доли обоснованных обращений в 2023 году.

Вначале рассмотрим показатель НАФИ как наиболее надежный из имеющихся в нашем распоряжении наборов региональных уровней ФГ. Для первичной проверки выдвинутых гипотез было выделено по 15 регионов с максимальным и минимальным уровнем ФГ по данным НАФИ 2020 года. Данные устойчивы во времени (коэффициент корреляции уровней 2020 г. с уровнями 2018 и 2019 гг. превышает 0,95)<sup>9</sup>.

Затем для каждой группы регионов рассчитывались относительная (на 100 тыс. человек старше 15 лет) частота обоснованных обращений по некоторым наиболее распространенным продуктам, за исключением сектора СО. В базе СЗПП «продукт» является группировкой более низкого уровня по отношению к «сектору». В качестве базисного был выбран относительно «спокойный» 2021 г.,

<sup>9</sup>Регионы с максимальным уровнем ФГ: Ивановская, Калининградская, Кировская, Костромская, Курская, Мурманская, Новгородская, Новосибирская, Тверская, Томская, Тульская области, Приморский край, г. Москва. Регионы с минимальным уровнем ФГ: Амурская, Астраханская, Вологодская, Московская, Псковская, Рязанская, Тамбовская области, Забайкальский и Ставропольский края, республики Бурятия, Дагестан, Кабардино-Балкария, Карачаево-Черкесия, Северная Осетия, Тыва. Республики Чечня и Ингушетия не включены в последний список из-за низкой достоверности данных о численности населения.

Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Рис. 2: Динамика числа обращений в СЗПП Банка России (черный цвет), в том числе необоснованных (синий) и обоснованных (фиолетовый), 2017–2024 гг. (по полугодиям)

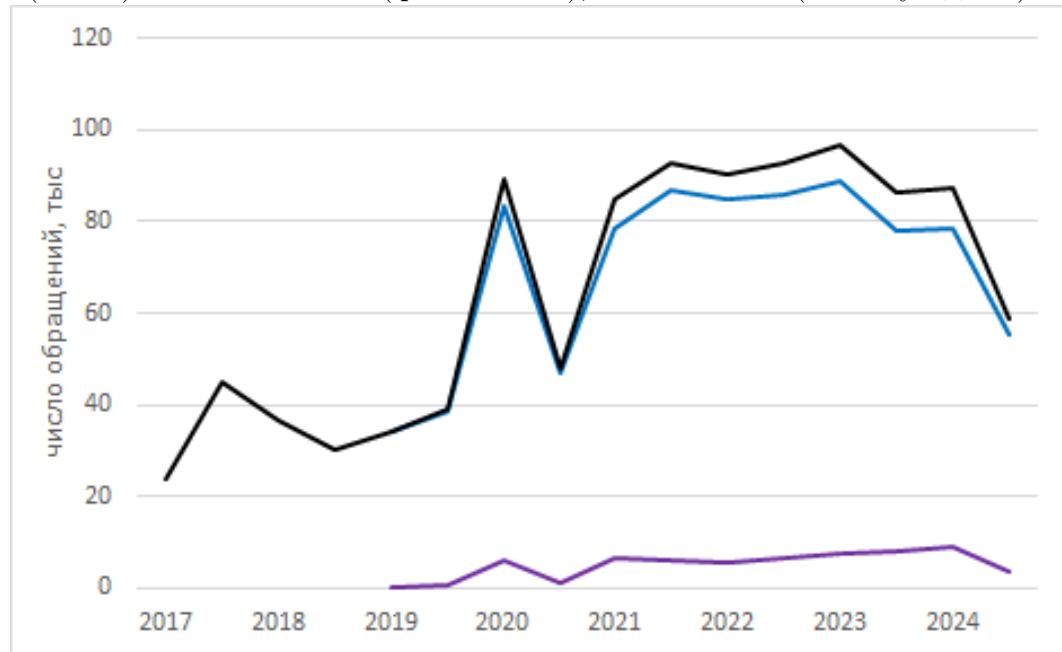
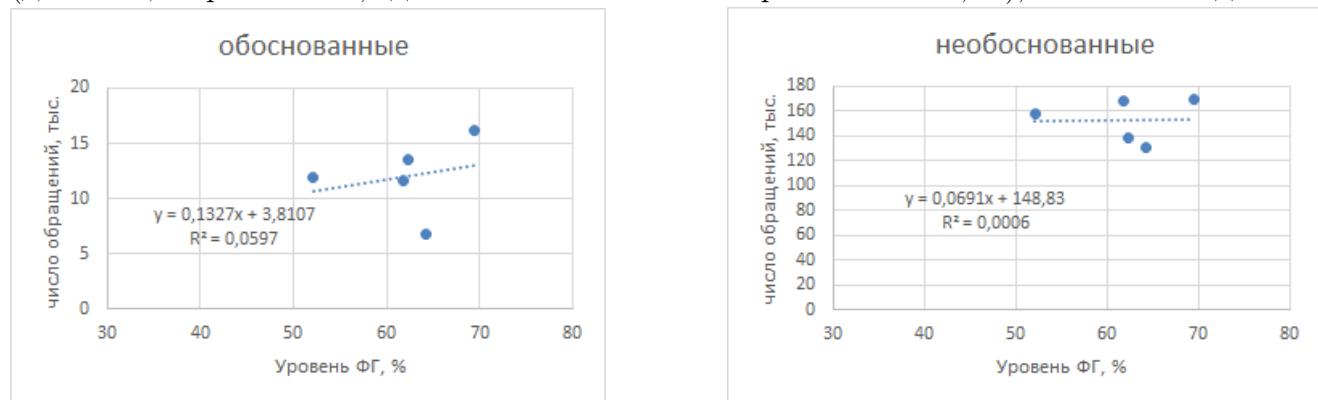


Рис. 3: Взаимосвязь числа обращений в СЗПП Банка России и финансовой грамотности (доля лиц старше 18 лет, сдавших онлайн-зачет с первой попытки, %), 2020–2024 годы



который сравнивался с 2024 г. (см. рис. 4). Продукт «Предоставление займов» относится к сектору МФО, «Кредитные истории» – к секторам КО и МФО, остальные продукты – к сектору КО.

Серые столбцы на рис. 4 показывают частоту обращений в регионах с минимальным уровнем ФГ, цветом выделен разрыв между частотой обращений в регионах с максимальным и минимальным уровнем ФГ. По всем продуктам наблюдался устойчивый положительный разрыв между частотой обоснованных обращений в регионах с высокой и низкой ФГ. Единственным продуктом, где этот разрыв оказался незначительным – «Предоставление займов» в 2024 году. Снижение самого показателя в этом случае обусловлено в основном сокращением числа обращений, связанных с взиманием комиссий микрофинансовыми организациями.

Аналогичное сравнение проводилось для удельного веса обоснованных обращений относительно суммы обоснованных и необоснованных обращений. Результаты были неоднозначными: разрыв между группами регионов принимал как положительные, так и отрицательные значения.

Оценки МНК-моделей для 2020 г. с нормированным показателем финансовой грамотности НАФИ приведены в табл. 4. Эти результаты не противоречат гипотезе о положительном влиянии ФГ на частоту выявления реальных (обоснованных) случаев нарушения прав потребителей финансовых услуг. Однако для удельного веса обоснованных обращений первичный анализ не показал наличия устойчивой связи с уровнем ФГ.

Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Рис. 4: Частота обоснованных обращений в СЗПП Банка России по отдельным продуктам в регионах с максимальным и минимальным уровнем ФГ

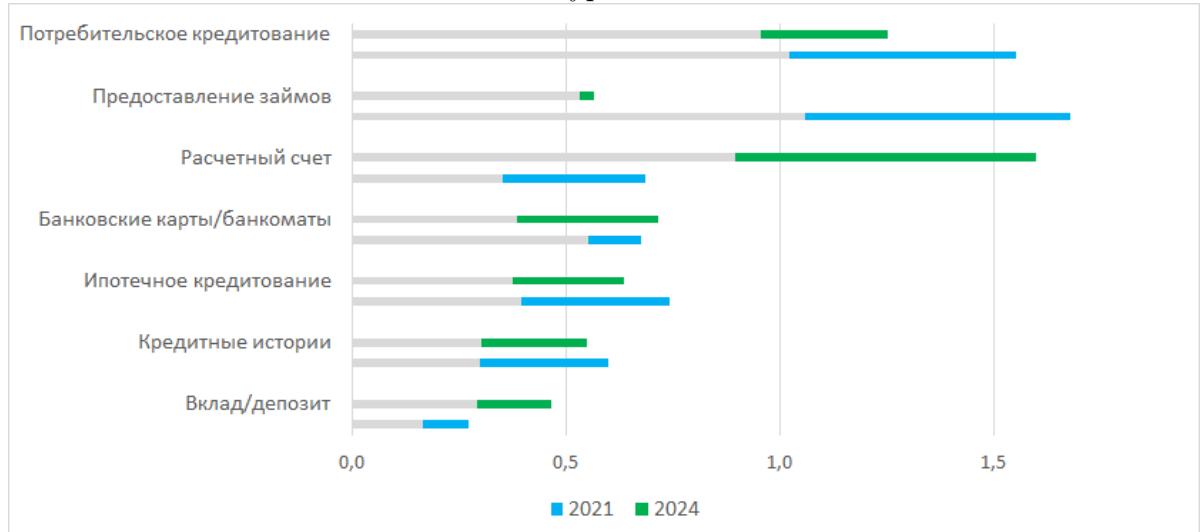


Таблица 4: Основные параметры МНК-моделей для числа и доли обоснованных обращений, 2020 г. (N = 71)

Переменная	Зависимая переменная			
	частота обоснованных обращений	доля обоснованных обращений		
Intercept	-2,85*** (1,78)	-7,35*** (0,94)	-1,61 (1,10)	-2,28*** (0,78)
ln(f1)	5,55*** (1,40)	7,45*** (2,16)	2,43*** (0,82)	2,68*** (0,86)
ln(c1)	0,89*** (0,30)	—	0,05 (0,20)	—
ln(c2)	—	-0,71 (0,82)	—	-0,44 (0,53)
Adj. $R^2$	0,461	0,268	0,062	0,074

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание.  $f1$  – финансовая грамотность (НАФИ);  $c1$  – число счетов в кредитных организациях, открытых клиентам – физическим лицам (на 1 человека 15+);  $c2$  – доля дистанционных счетов среди счетов, открытых клиентам – физическим лицам. В скобках даны стандартные робастные ошибки Уайта.

## 5.2. Панельный анализ

Хотя регрессионные модели по данным НАФИ указывают на положительную взаимосвязь между частотой обоснованных обращений и уровнем ФГ, на уровне отдельного региона теоретически не исключена обратная ситуация, когда повышение уровня ФГ приведет к снижению частоты обоснованных обращений. Иными словами, положительная пространственная (cross-section) зависимость не гарантирует аналогичного направления взаимосвязи в динамике для отдельных регионов.

Для ответа на этот вопрос были построены панельные модели регрессии на основе данных Демоскопа и онлайн-зачета. Рассматривались модель объединенной (pooled) регрессии, модели с фиксированными (FE) и случайными (RE) эффектами. Результаты оценивания (см. табл. 5 и 6) подтвердили наличие положительного влияния ФГ на уровень обоснованных обращений.

Знаки при переменных соответствуют ожиданиям. При контрольной переменной (число счетов в кредитных организациях) знак положителен. Активность пользования услугами кредитных организаций, очевидно, увеличивает число обоснованных обращений в СЗПП. Что касается доли обоснованных обращений, то влияние данной переменной менее выражено, а при использовании переменной ФГ по опросам Демоскопа является незначимым для объединенной и RE-модели.

Влияние пандемии заметно снижало не только частоту обоснованных обращений (ввиду локдауна), но и их долю. При учете влияния индивидуальных эффектов дамми 2020 г. не оказывала

Таблица 5: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: частота обоснованных обращений), 2020–2024 гг.

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Вид модели						
Intercept	-6,804*** (0,478)	— —	-6,696*** (0,690)	-4,801*** (0,362)	— —	-3,734*** (0,618)
ln( <i>fl</i> )	0,524** (0,209)	0,594* (0,298)	0,607*** (0,213)	0,296* (0,177)	0,431*** (0,126)	0,515*** (0,124)
ln( <i>c1</i> )	0,528*** (0,096)	0,949 (0,661)	0,540*** (0,140)	0,957*** (0,068)	2,439*** (0,317)	1,144*** (0,121)
<i>d2020</i>	-0,409*** (0,085)	-0,356*** (0,083)	-0,399*** (0,059)	-0,461*** (0,059)	-0,338*** (0,045)	-0,450*** (0,038)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,466	0,437	0,565	0,442	0,410	0,481
Hausman	—	0,688	—	—	0,001	—
RESET	0,381	—	—	0,588	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,130	—	—	1,014	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c1* – контрольная переменная (число счетов в кредитных организациях); *d2020* – дамми для 2020 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

Таблица 6: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: доля обоснованных обращений), 2020–2024 гг.

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Вид модели						
Intercept	-2,537*** (0,415)	— —	-2,586*** (0,422)	-1,369*** (0,292)	— —	-1,259*** (0,321)
ln( <i>fl</i> )	0,427** (0,182)	0,939** (0,369)	0,434** (0,186)	0,520*** (0,143)	0,367** (0,145)	0,551*** (0,144)
ln( <i>c1</i> )	-0,017 (0,084)	2,238*** (0,820)	-0,017 (0,091)	0,220*** (0,055)	3,736*** (0,367)	0,238*** (0,061)
<i>d2020</i>	-0,428*** (0,074)	-0,129 (0,102)	-0,428*** (0,072)	-0,358*** (0,047)	-0,057 (0,052)	-0,357*** (0,046)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,336	0,321	0,337	0,196	0,278	0,203
Hausman	—	0,885	—	—	0,000	—
RESET	0,357	—	—	0,901	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,105	—	—	1,014	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c1* – контрольная переменная (число счетов в кредитных организациях); *d2020* – дамми для 2020 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

значимого воздействия на долю обоснованных обращений.

При одновременном использовании дамми для 2020 и 2022 гг. (см. приложение, табл. 9 и 10) коэффициенты при уровне ФГ по данным Демоскопа оказались незначимыми. По-видимому, это обусловлено «избыточностью» числа дамми для короткого временного ряда (*T* = 3). Значимость

Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России  
 уровня ФГ по данным онлайн-зачета сохранялась.

Рис. 5: Коэффициенты при переменной ФГ в группах с разным уровнем образования; зависимая переменная: **частота** обоснованных обращений (слева – опрос Демоскопа, N = 93; справа – онлайн-зачет, N = 284)

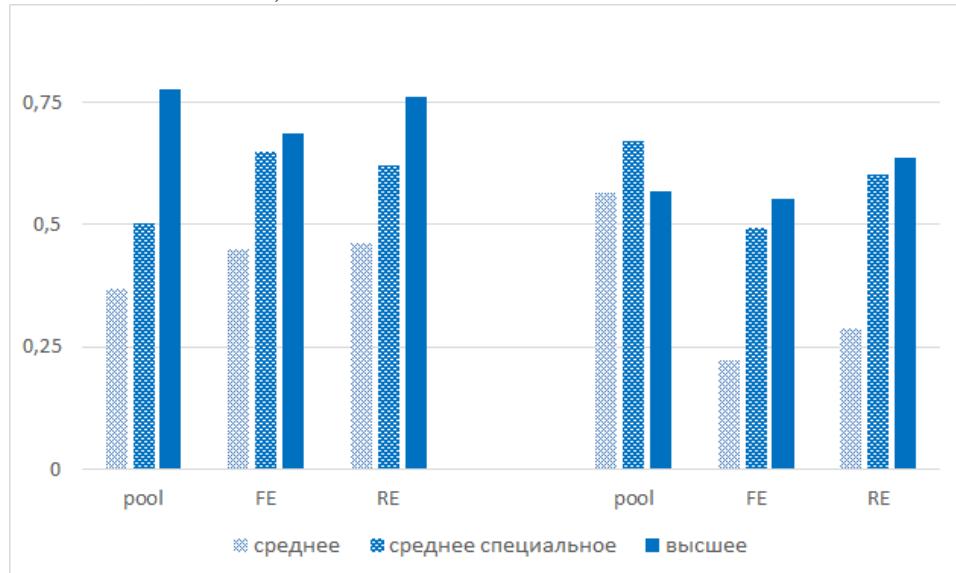
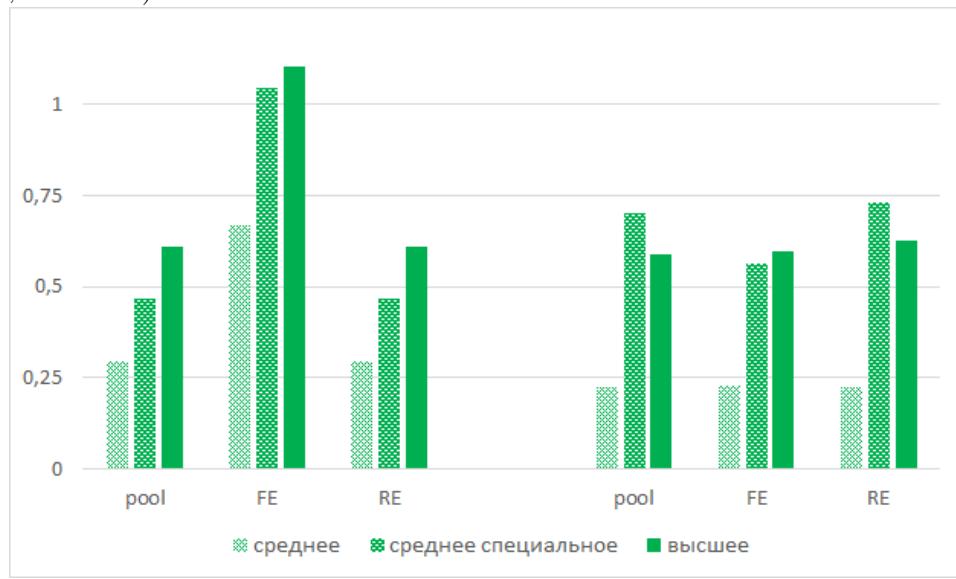


Рис. 6: Коэффициенты при переменной ФГ в группах с разным уровнем образования; зависимая переменная: **доля** обоснованных обращений (слева – опрос Демоскопа, N = 93; справа – онлайн-зачет, N = 284)



Дополнительно были проведены расчеты в возрастном и образовательном разрезах (см. раздел 4) с основной контрольной переменной (число счетов в кредитных организациях). Расчеты с использованием вспомогательной контрольной переменной (доля счетов с дистанционным доступом) дали аналогичные результаты. Выделялось по три группы возраста (18–39 лет, 40–59 лет и 60+ лет) и образования (среднее, среднее специальное и высшее).

К сожалению, в данных онлайн-зачета 2020 г. отсутствует группировка по образованию. Это не только сокращает число временных периодов, но и лишает модель дамми 2020 года. Поэтому в модели по данным онлайн-зачета для сохранения сбалансированности спецификации (три факторных переменных) добавлялась дамми-2022.

## Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

На рис. 5 и 6 приведены оценки коэффициентов при переменной ФГ для разных видов панельных моделей (pool, FE, RE) в зависимости от уровня образования. Все коэффициенты значимы на уровне 5%.

Степень влияния уровня ФГ на частоту и долю обоснованных обращений, очевидно, зависит от уровня образования. Эластичность частоты обращений по уровню ФГ у лиц с высшим образованием составляет 0,6–0,8, для лиц со средним образованием 0,2–0,3. Аналогичные значения наблюдаются для доли обоснованных обращений. Что касается возраста, устойчивых закономерностей выявлено не было (см. приложение, рис. 7 и 8).

## 6. Выводы

Обе выдвинутые гипотезы подтверждаются на двух независимых друг от друга источниках данных о ФГ. Подчеркнем, что опрос Демоскопа и онлайн-зачет используют принципиально разные подходы к измерению ФГ: средний балл при ответах на вопросы в первом случае и доля сдавших зачет с первой попытки – во втором. Анализ на данных НАФИ 2020 г. также не противоречит H1 и H2. Это позволяет говорить о достаточно высоком уровне устойчивости полученных результатов.

Опираясь на них, можно описать особенности поведения поставщиков и потребителей финансовых услуг в регионе с *высоким средним уровнем ФГ* на первых трех этапах процесса подачи обращения в СЗПП (см. раздел 1):

1. Поставщики, зная о потенциально высоком уровне ФГ и финансовой культуры потребителей, стремятся поддерживать соответствующий уровень сервиса, что снижает частоту «недоразумений», то есть мнимых нарушений прав, приводящих к появлению необоснованных обращений (повышение **доли** обоснованных обращений).
2. Потребители чаще замечают реальные нарушения их прав (повышение **частоты** обоснованных обращений), а также более критично относятся к мнимым нарушениям (повышение **доли**).
3. Потребители больше доверяют Банку России как институту по защите их прав и чаще принимают решение о подаче обращения в СЗПП (повышение **частоты**).

Интерес представляет различие в отклике зависимых переменных на изменение ФГ при разных уровнях образования. Один и тот же прирост уровня ФГ у лиц с высшим образованием приводит к более заметному увеличению частоты и доли обоснованных обращений в регионе по сравнению с людьми со средним образованием. Если допустить, что вероятность заметить реальное нарушение (этап 2) растет пропорционально уровню ФГ, то этот эффект связан с этапом 3. Вероятно, люди с высшим и средним специальным образованием чаще принимают решение о подаче обращения в СЗПП, что может объясняться как большей активностью в защите своих прав, так и более высоким уровнем доверия к Банку России.

В случае с долей обоснованных обращений можно предположить следующее. Во-первых, люди со средним образованием и высоким уровнем ФГ могут чаще испытывать недоверие или предубеждение к поставщику финансовых услуг, что повышает вероятность ошибочного решения о нарушении прав. Во-вторых, в той же ситуации люди с высшим образованием могут меньше поддаваться эмоциям, более критично оценивать положение дел и, как следствие, реже подавать необоснованные обращения.

Статистически значимые коэффициенты при дамми (2020 и 2022 гг.) отражают негативное влияние шоков как на частоту, так и на долю обоснованных обращений. По-видимому, характерные для таких периодов недостаток критического мышления и повышенная нервозность потребителей снижают выявляемость реальных нарушений и ведут к росту числа необоснованных обращений. Кроме того, снижение частоты обращений в 2020 г. может быть следствием локдауна.

Это дает повод оценить перспективы показателя «доля обоснованных обращений» в качестве возможного предиктора кризисных явлений в финансовой системе, в том числе на региональном уровне.

## **Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России**

---

Основным практическим следствием полученных результатов является то, что повышение уровня ФГ в регионах способствует росту выявляемости *реальных* нарушений прав потребителей финансовых услуг в регионе. При этом снижение доли необоснованных обращений позволит регулятору получить более объективную картину нарушений, снизить нагрузку на рассмотрение типовых мнимых нарушений и сосредоточить усилия на наиболее проблемных направлениях защиты прав потребителей финансовых услуг.

## А. Приложения

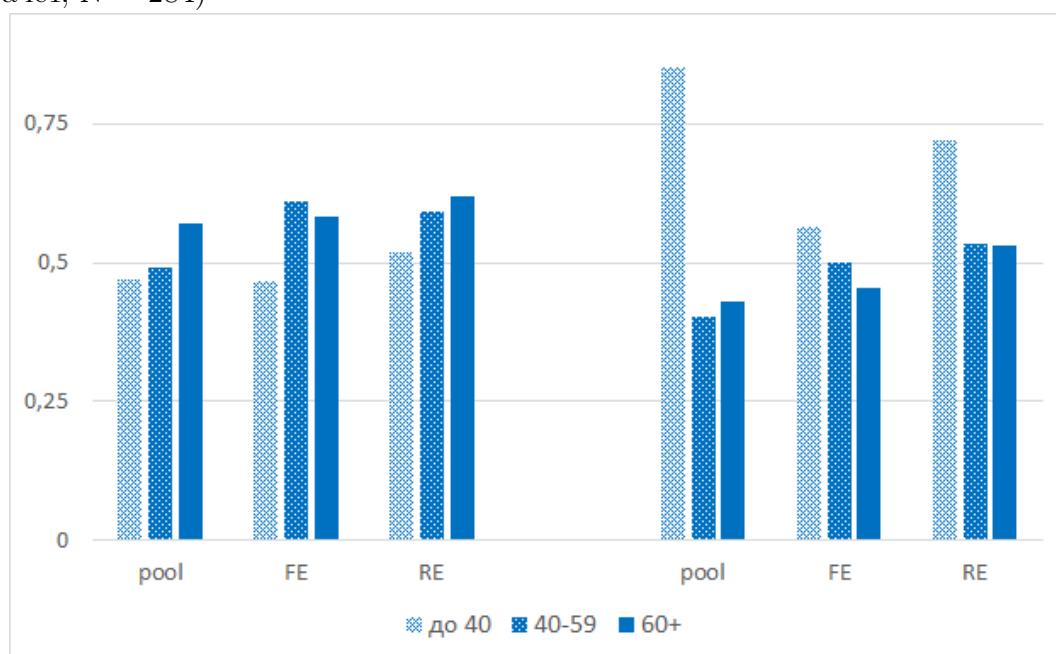
Таблица 7: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: частота обоснованных обращений), 2020–2024 годы

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
Вид модели	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Intercept	-8,923*** (0,369)	— —	-9,056*** (0,458)	-9,426*** (0,283)	— —	-8,497*** (0,340)
ln( <i>fl</i> )	0,764** (0,232)	0,836** (0,266)	0,789*** (0,221)	0,269 (0,220)	0,441** (0,142)	0,488*** (0,137)
ln( <i>c2</i> )	0,335 (0,285)	-0,195 (0,710)	0,208 (0,378)	0,227 (0,235)	1,440*** (0,384)	0,926** (0,304)
<i>d2020</i>	-0,413*** (0,099)	-0,461*** (0,092)	-0,423*** (0,070)	-0,520*** (0,076)	-0,401*** (0,055)	-0,454*** (0,049)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,308	0,428	0,529	0,135	0,324	0,393
Hausman	—	0,928	—	—	0,001	—
RESET	0,088	—	—	0,588	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,194	—	—	1,130	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c2* – контрольная переменная (доля дистанционных счетов в общем числе счетов физических лиц кредитных организаций); *d2020* – дамми для 2020 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

Рис. 7: Коэффициенты при переменной ФГ в различных возрастных группах; зависимая переменная: частота обоснованных обращений (слева - опрос Демоскопа, N = 93; справа - онлайн-зачет, N = 284)



Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Таблица 8: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: доля обоснованных обращений), 2020–2024 годы

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Intercept	-2,436*** (0,280)	— —	-2,431*** (0,281)	-2,240*** (0,187)	— —	-2,191*** (0,195)
ln( <i>fl</i> )	0,430** (0,176)	1,431*** (0,341)	0,430** (0,175)	0,500*** (0,145)	0,336** (0,170)	0,514*** (0,146)
ln( <i>c2</i> )	0,013 (0,216)	0,320 (0,911)	0,012 (0,216)	0,222 (0,156)	2,507*** (0,460)	0,258 (0,258)
<i>d</i> 2020	-0,430*** (0,076)	-0,293** (0,119)	-0,431*** (0,075)	-0,356*** (0,050)	-0,123* (0,065)	-0,352*** (0,050)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,346	0,251	0,347	0,167	0,110	0,175
Hausman	—	0,005	—	—	0,000	—
RESET	0,238	—	—	0,225	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,194	—	—	1,123	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c2* – контрольная переменная (доля дистанционных счетов в общем числе счетов физических лиц кредитных организаций); *d*2020 – дамми для 2020 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

Таблица 9: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: частота обоснованных обращений), 2020–2024 годы

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Intercept	-6,796*** (0,475)	— —	-6,842*** (0,695)	-4,658*** (0,353)	— —	-3,747*** (0,602)
ln( <i>fl</i> )	0,379 (0,230)	-0,285 (0,444)	0,157 (0,282)	0,486*** (0,177)	0,727*** (0,120)	0,785*** (0,116)
ln( <i>c1</i> )	0,531*** (0,096)	0,499 (0,656)	0,542*** (0,141)	0,952*** (0,066)	1,937*** (0,294)	1,098*** (0,119)
<i>d</i> 2020	-0,499*** (0,105)	-0,641*** (0,136)	-0,544*** (0,084)	-0,534*** (0,059)	-0,457*** (0,043)	-0,533*** (0,036)
<i>d</i> 2022	-0,151 (0,104)	-0,285** (0,111)	-0,194** (0,082)	-0,275*** (0,060)	-0,278*** (0,035)	-0,296*** (0,035)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,473	0,486	0,590	0,472	0,516	0,571
Hausman	—	0,790	—	—	0,024	—
RESET	0,754	—	—	0,269	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,672	—	—	1,129	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c1* – контрольная переменная (число счетов в кредитных организациях); *d*2020 – дамми для 2020 г., *d*2022 – дамми для 2022 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

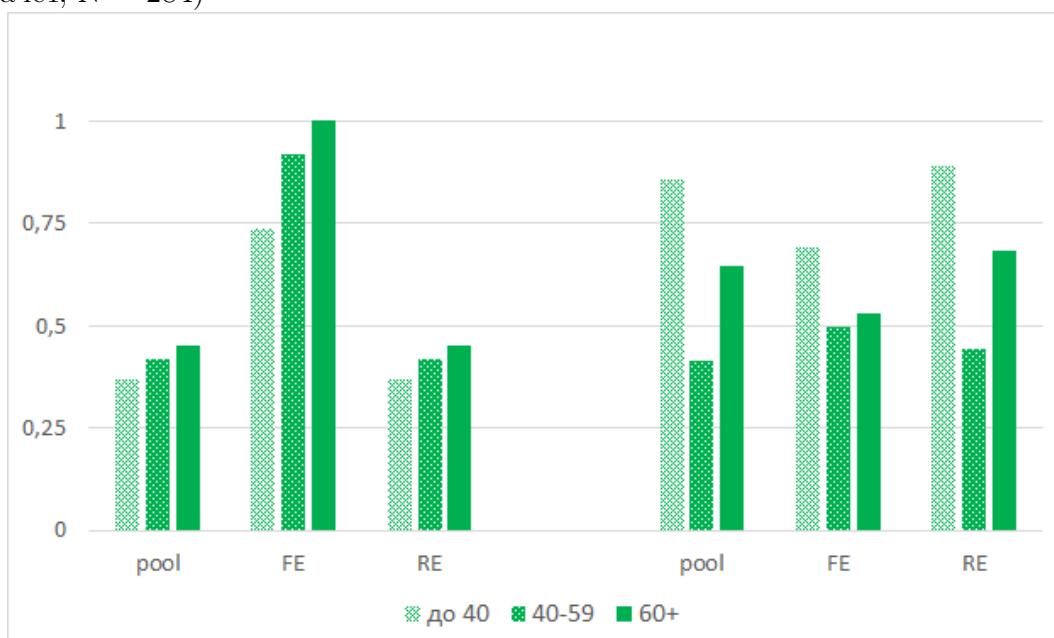
Таблица 10: Результаты оценивания панельных регрессий (зависимая переменная: доля обоснованных обращений), 2020–2024 годы

Переменная ФГ	опрос Демоскопа			онлайн-зачет		
	pool	FE	RE	pool	FE	RE
Вид модели						
Intercept	-2,515*** (0,366)	— —	-2,518*** (0,364)	-1,162*** (0,266)	— —	-0,956*** (0,315)
ln( <i>fl</i> )	0,029 (0,178)	-0,124 (0,552)	0,029 (0,177)	0,793*** (0,134)	0,731*** (0,136)	0,880*** (0,133)
ln( <i>c1</i> )	-0,009 (0,074)	1,694** (0,815)	-0,010 (0,074)	0,212*** (0,050)	3,117*** (0,335)	0,243*** (0,060)
<i>d</i> 2020	-0,676*** (0,081)	-0,474*** (0,169)	-0,678*** (0,080)	-0,463*** (0,045)	-0,203*** (0,049)	-0,464*** (0,043)
<i>d</i> 2022	-0,414*** (0,079)	-0,345** (0,138)	-0,414*** (0,080)	-0,395*** (0,045)	-0,342*** (0,040)	-0,401*** (0,043)
Adj. <i>R</i> <sup>2</sup>	0,486	0,375	0,485	0,337	0,426	0,364
Hausman	—	0,353	—	—	0,001	—
RESET	0,598	—	—	0,927	—	—
VIF <sub>max</sub>	1,672	—	—	1,129	—	—
N	93	93	93	355	355	355

\*p<0,1; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01.

Примечание. *fl* – финансовая грамотность; *c1* – контрольная переменная (число счетов в кредитных организациях); *d*2020 – дамми для 2020 г., *d*2022 – дамми для 2022 года. В скобках даны стандартные ошибки. Для тестов Хаусмана (*Hausman*) и Рэмси (*RESET*) приведены *p*-значения.

Рис. 8: Коэффициенты при переменной ФГ в различных возрастных группах; зависимая переменная: доля обоснованных обращений (слева – опрос Демоскопа, N = 93; справа – онлайн-зачет, N = 284)



Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

---

Таблица 11: Значения фильтров базы СЗПП, использовавшиеся для выгрузки данных (остальные значения принимались по умолчанию)

Название фильтра	Число обоснованных обращений	Число необоснованных обращений
Агрегация итогов рассмотрения жалобы	Применены меры; альтернативные способы; обоснованное (до 2024)	Обусловленное (до 2024); прочие
Сектор	Все, кроме «Субъекты страхового дела»	
Тип составного обращения	Несоставное; основная тематика	
Дубли поднадзорных	Ложь	
Санкции 2022	Обычная тематика	
Дата	Год ответа	
Значение (функция)	Количество закрытых обращений	

## Список литературы

- Akhter, F. and Shahid Iqbal, M. (2023). Consequent the relationship of financial inclusion and financial literacy: Pakistan's case. *Academic Research International*. <https://www.doi.org/10.5281/zenodo.10465666>, открытый доступ (дата обращения: 22 октября 2024 г.).
- Gaganis, C., Galariotis, E., Staikouras, C., and F., P. (2020). Bank profit efficiency and financial consumer protection policies. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.033>, открытый доступ (дата обращения: 27 сентября 2024 г.).
- Grohmann, A., Klühs, T., and Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? cross country evidence. *World Development*. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>, открытый доступ (дата обращения: 21 октября 2024 г.).
- Kawamura, T., Mori, T., Motonishi, T., and Ogawa, K. (2020). Is financial literacy dangerous? financial literacy, behavioral factors, and financial choices of households. *Journal of the Japanese and International Economies*. <https://doi.org/10.1016/j.jjje.2021.101131>, открытый доступ (дата обращения: 24 октября 2024 г.).
- Klapper, L., Lusardi, A., and Panos, G. A. (2013). Financial literacy and its consequences: Evidence from russia during the financial crisis. *Journal of Banking & Finance*. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2013.07.014>, открытый доступ (дата обращения: 4 октября 2024 г.).
- Morgan, P. and Quang Long, T. (2020). Financial literacy, financial inclusion, and savings behavior in laos. *Journal of Asian Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.asieco.2020.101197>, открытый доступ (дата обращения: 9 сентября 2024 г.).
- Nițoi, M. and Pochea, M. (2024). Trust in the central bank, financial literacy, and personal beliefs. *Journal of International Money and Finance*. <https://doi.org/10.1016/j.jimonfin.2024.103066>, открытый доступ (дата обращения: 1 октября 2024 г.).
- Okello, G., Bongomin, C., Ntayi, J. M., Munene, J. C., and Nkote, I. (2016). Social capital: mediator of financial literacy and financial inclusion in rural uganda. *Review of International Business and Strategy*. <https://doi.org/10.1108/RIBS-06-2014-0072>, открытый доступ (дата обращения: 11 сентября 2024 г.).
- Rupani, R. and Ali, S. (2022). An analytical study on the performance of the banking ombudsman scheme in india. *Journal of Management Research and Analysis*. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2022.025>, открытый доступ (дата обращения: 18 октября 2024 г.).
- Rutledge, S. L. (2010). Consumer protection and financial literacy: Lessons from nine country studies. <http://hdl.handle.net/10986/3816>, открытый доступ (дата обращения: 19 февраля 2025 г.).
- van der Cruijsen, C., de Haan, J., and Roerink, R. (2021). Trust in financial institutions: A survey. *Journal of Economic Surveys*. <https://doi.org/10.1111/joes.12468>, открытый доступ (дата обращения: 10 октября 2024 г.).
- Zheng, H., Li, Q., and Xia, C. (2024). Does financial literacy contribute to facilitating residents in safeguarding their rights as financial consumers? a three-stage study based on the perspective of "fraud" phenomenon. *International Review of Economics & Finance*. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2024.03.053>, открытый доступ (дата обращения: 12 сентября 2024 г.).
- Кузина, О. Е., Абдураманов, А. Я., and Моисеева, Д. В. (2024). Финансовая грамотность россиян: взаимосвязь с социально-демографическими и психологическими характеристиками. *Вопросы экономики*, 9:107–137. <https://doi.org/10.32609/0042-8736-2024-9-107-137>, ограниченный доступ.

Финансовая грамотность и обращения в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

---

Максимова, С. (2024). Как бороться с мошенничеством в страховании? <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/files/46/FV-04-2024.pdf>, открытый доступ (дата обращения: 10 февраля 2025 г.).

Мамута, М. (2019). Жалобы как индикатор финансового рынка. <https://consult-cct.ru/zhaloby-kak-indikator-finansovogo-rynka>, открытый доступ (дата обращения: 11 сентября 2024 г.).

Зверева, В., Синяков, А., and Шеловanova, Т. (2024). Финансовая грамотность и ответственное финансовое поведение российских домохозяйств. Серия докладов об экономических исследованиях, Банк России. [https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/162512/wp\\_132.pdf](https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/162512/wp_132.pdf), открытый доступ (дата обращения: 9 сентября 2024 г.).

Пушняк, Е. and Хаустов, Н. (2023). Теоретические аспекты анализа методики Банка России по оценке повышения доступности банковских услуг населению России и бизнесу. *Ученые записки Российской академии предпринимательства*. <https://10.24182/2073-6258-2023-22-2-56-61>, открытый доступ (дата обращения: 11 сентября 2024 г.).