

# ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН

**Начинаем 2-й модуль! Повторенье, повторенье, повторенье...**

**СЕГОДНЯ ВЕБИНАР – в основном, для тех, кто не прошел тестирование по 2 модулю**

**После него можно пройти тестирование по темам 12-16:**

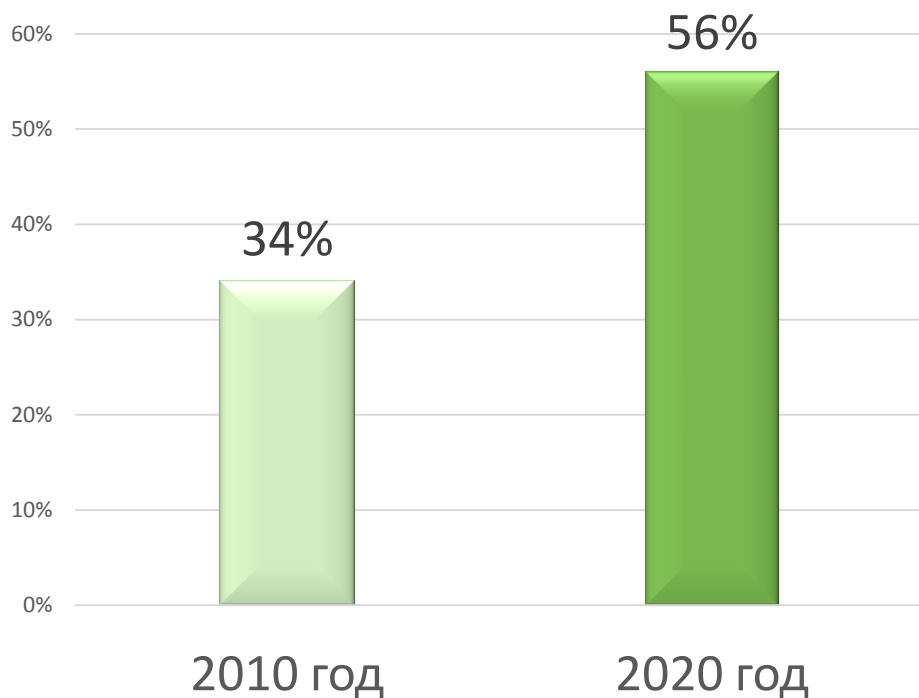
12. Категории (целевые группы) потребителей финансовых услуг, относящиеся к финансово уязвимым социальным группам (...)
13. Мошеннические действия, нарушения прав потребителей финансовых услуг в отношении представителей финансово уязвимых групп населения
14. Обеспечение финансовой доступности и особенности финансового обслуживания лиц старшего возраста
15. Основные направления и формы консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы
16. Содержание и методы ведения консультирования, информирования, разъяснительной и просветительской работы

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

✓ **Как изменились «иждивенческие настроения» населения за последние 10 лет?**

- 1) Снизилась, население больше рассчитывает на собственные силы
- 2) Увеличились, население все больше надеется на государство
- 3) Не изменились

## Доля опрошенных, считающих, что их материальное положение зависит от их собственных усилий



**ХОРОШАЯ НОВОСТЬ:**  
за последние 10 лет кардинально увеличилась доля тех, кто считает, что их материальное положение зависит от их собственных усилий.

# ФИНАНСОВО-УЯЗВИМЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ГРУППЫ



**Финансово-уязвимые социальные группы** - категории граждан, которые постоянно или временно имеют низкий доход, затрудненный доступ к финансовым услугам, а также в силу определенных особенностей личности или обстоятельств жизни испытывают трудности при пользовании финансовыми услугами

**Безработные**  
(НО **не домохозяйки**)

**Одинокие родители**  
(НО **не дети**)

**Многодетные семьи**  
(НО **не семьи с детьми**)

**Пенсионеры и лица с инвалидностью**

**Лица, освобожденные из мест лишения свободы**  
(очень **НЕ ОСТОРОЖНЫ**)

## Что влияет на их уязвимость?

- Специфический образ жизни и мышления
  - Низкий уровень жизни
  - Социальная и финансовая изолированность
- Дело не в опыте...*

## Какие проблемы при пользовании финансовыми услугами?

- Физическая недоступность услуг
- Сложность в пользовании цифровыми инструментами
- непонимание сути большинства финансовых услуг

## Дети-сироты

- Не готовы к принятию самостоятельных финансовых решений
- Невысокий уровень финансовой грамотности
- Часто берут кредиты в уверенности, что избежать возврата денег можно будет уехав или сменив номер телефона

## В том числе маломобильные категории:

- Невысокий уровень доходов
- Низкая вовлеченность в финансовый сектор экономики
- Недоступность ряда финансовых услуг

# ФИНАНСОВО-УЯЗВИМЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ГРУППЫ

## Какие они?

Излишне доверчивые и рассеянные

**Поэтому ими интересуются  
мошенники...**



## ЧТО ДЕЛАТЬ?

Просветительская деятельность в сфере повышения финансовой грамотности финансово уязвимых слоев населения - формирование необходимых знаний, компетенций и навыков для самостоятельного принятия взвешенных финансовых решений



*Исследование Банка России:  
Кто чаще всего становится жертвой  
финансовых мошенников?*

- 1. индивидуалисты** (благополучные в финансовом плане, легко тратят деньги на себя и удовольствия, излишне доверяют новым технологиям);
- 2. школьники, студенты, лица с особенностями социальной адаптации** (доверчивые, расточительные, импульсивные, склонные к риску, с противоречивой самоидентификацией);
- 3. распорядители семейного бюджета с невысоким уровнем дохода и высокой финансовой нагрузкой** (целеустремленные, высоко ценят семейные и дружеские связи, ответственные);
- 4. домохозяйки** (уступчивые, доверчивые);
- 5. пенсионеры.**

*Например...*

**Микрофинансовые организации** могут предусмотреть **взимание платы за оформление или погашение займа**



# МАЛОИМУЩИЕ СЕМЬИ



Семья признается малоимущей, если среднедушевой доход ниже **прожиточного минимума**, установленного в регионе проживания



## ЧТО ДЕЛАТЬ?

➔ Искать поддержки у государства:

- *Натуральная материальная помощь*
- *Федеральные и региональные выплаты*
- *Федеральные и региональные льготы*

➔ Помогать себе:

**!!! Неукоснительное ведение семейного бюджета и преумножение накопленного !!!**

**Стоит ли на всем экономить?...**

### Продукты питания:

- 100 кг картофеля
- 60 кг фруктов
- 58 кг мяса
- 210 яиц...



### Непродовольственные

#### товары:

50% стоимости  
продуктовой корзины



### Услуги:

50% стоимости  
продуктовой корзины



➤ Трудящиеся – **12 130** руб.

➤ Пенсионеры – **9 236** руб.

➤ Дети – **11 004** руб.

➤ Москва – **17 329** руб.

➤ Санкт-Петербург – **11 499** руб.

➤ Другие регионы – **10 609** руб.

# МАЛОИМУЩИЕ СЕМЬИ



Семья признается малоимущей, если среднедушевой доход ниже **прожиточного минимума**, установленного в регионе проживания



## ЧТО ДЕЛАТЬ?

➔ Искать поддержки у государства:

- *Натуральная материальная помощь*
- *Федеральные и региональные выплаты*
- *Федеральные и региональные льготы*

➔ Помогать себе:

**!!! Неукоснительное ведение семейного бюджета и преумножение накопленного !!!**

**Стоит ли на всем экономить?...**

### Продукты питания:

- 100 кг картофеля
- 60 кг фруктов
- 58 кг мяса
- 210 яиц...



### Непродовольственные

#### товары:

50% стоимости  
продуктовой корзины



### Услуги:

50% стоимости  
продуктовой корзины



➤ Трудящиеся – **12 130** руб.

➤ Пенсионеры – **9 236** руб.

➤ Дети – **11 004** руб.

➤ Москва – **17 329** руб.

➤ Санкт-Петербург – **11 499** руб.

➤ Другие регионы – **10 609** руб.

# ЛАЙФХАКИ ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ ... и предпенсионеров



## Как обеспечить стабильное финансовое состояние на пенсии?

- Определить, на какую пенсию можно рассчитывать при выходе на пенсию
- Оценить возможность дальнейшей работы (после пенсии)
- Оценить возможности сокращения расходов при понимании (пенсия будет сильно ниже заработка),
- *Если не создавались сбережения ранее, научиться этому, изучив возможности рынка облигаций (в первую очередь, государственных)*

## А еще полезно...

- ✓ Уметь **находить финансовую информацию** и понимать ее назначение
- ✓ Знать **права и обязанности потребителя финансовых услуг**
- ✓ Уметь **разбираться в квитанциях, чеках и платежных документах**
- ✓ Понимать и уметь оценивать **степень финансовых рисков финансовых продуктов и услуг**
- ✓ Знать основные **виды мошеннических действий**
- ✓ Развивать **критическое мышление** по отношению к рекламным материалам



## В магазине

При бесконтактной оплате покупки банковской картой просят ввести ПИН-код, который вводится пенсионером так, что другие его не видят



## ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

- ✗ Записать ПИН-код на бумагу
- ✗ Для оплаты товаров безналичным расчетом **отдать карту в руки продавцу**



# БЕЗРАБОТНЫЕ ГРАЖДАНЕ

Официально безработный – (1) трудоспособный гражданин (с 16 лет), который (2) не имеет работы и заработка, (3) зарегистрирован в органах службы занятости, (4) ищет работу и (5) готов приступить к ней незамедлительно



## ЧТО ДЕЛАТЬ?

→ Обучиться новой профессии

→ Создать качественное резюме

→ Пообщаться со знакомыми по поводу возможного трудоустройства

*Подумать о социальном контракте?*

*Досрочно выйти на пенсию?*

*А может собственный бизнес?*

## ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

✗ Обращаться за микрозаймами на срочные нужды

✗ Опускать руки...



- ✓ Есть ли у Вас опыт заключения социальных контрактов (да/нет)?
- ✓ Показался ли Вам этот инструмент лучше обычного предоставления мер поддержки (да/нет)

# СЕМЬИ С ДЕТЬМИ

## Меры государственной поддержки



Согласно ТК РФ в отпуск по уходу за ребенком может уйти лицо, осуществляющее фактический уход за ребенком.

Первые 1,5 года из ФСС выплачивается 40% среднего заработка за последние 2 года

- Пособие по беременности и родам
- Единовременное пособие при рождении ребенка и ежемесячное пособие на ребенка
- Ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до полутора лет

*Состав мер поддержки зависит от региона*

**Женщина может получить статус матери-одиночки, если:**

- Она усыновляет ребенка, не находясь в браке
- Ребенок был рожден вне брака или через 300 дней после его расторжения
- Отец ребенка умер



Многодетная семья - семья с тремя и более родными, усыновленными или опекаемыми несовершеннолетними детьми

- ✓ Сталкивались ли Вы с ситуацией, когда отпуск по уходу за ребенком берет отец (да/нет)?

# КАК ПОМОГАЮТ БАНКИ



## Детский вклад (депозит)

- Вклад, оформленный на ребенка.
- По достижению 18 лет у него будет право распорядиться накопленной суммой в личных интересах
- Пока ребенок младше 18 лет, родители могут потратить накопления на покупку недвижимого имущества либо на образовательный процесс.

## Образовательный кредит

Оформить кредит могут и родители, и учащийся.

### УСЛОВИЯ

- Заемные средства перечисляются на счет учебного заведения траншами по семестрам или ежегодно
- По данному виду предусмотрен льготный период, равный сроку обучения
- После окончания учебного заведения должник начинает выплачивать платежи по полной ставке кредита



## ПРО КРЕДИТЫ...



### Реструктуризация кредита:

Изменение текущих условий кредитного договора (увеличение срока погашение/изменение графика, уменьшение процентов, замена валюты...)

### А документы какие нужны?

Заявление о реструктуризации

+ 2-НДФЛ

+ подтверждение вашей ситуации (больничный лист, справки о нетрудоспособности...)



Не 3-НДФЛ  
И никакие другие НДФЛ



Не путаем с рефинансированием!  
(новый кредит на новых условиях для погашения старого)

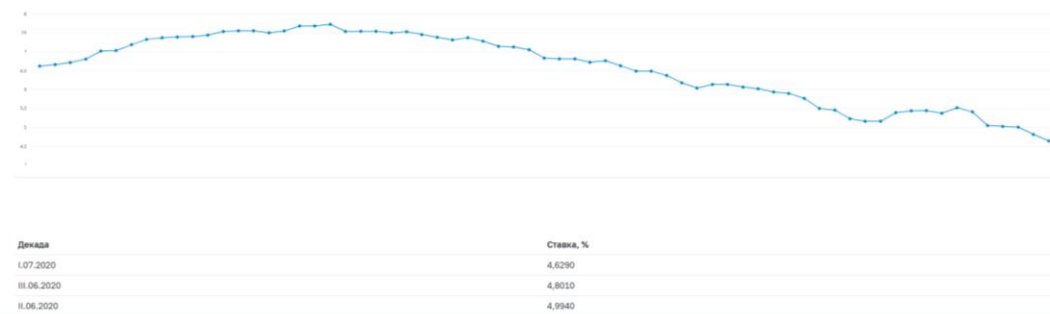


## ПРО ВКЛАДЫ...



Для оценки надежности вкладов стоит обратить внимание на динамику максимальной процентной ставки.  
Это видно [на сайте Банка России](#)

Диаграмма изменения максимальной процентной ставки за выбранный период



# ИНВАЛИДЫ И ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ



## Критерии инвалидности:

- Нарушение функций организма
- Стойкое ограничение жизнедеятельности
- Социальная недостаточность

## Ст.1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

**Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к **ограничению жизнедеятельности** и вызывающее необходимость его социальной защиты

**Ограничение жизнедеятельности** - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория "ребенок-инвалид".

Признание лица инвалидом осуществляется федеральным учреждением медико-социальной экспертизы. Порядок и условия признания лица инвалидом устанавливаются Правительством РФ

## Можно сделать памятку



+ предложить вести **личный бюджет (план и факт)**



## ОБЩИЕ СОВЕТЫ при посещении финансовой организации:

- первое посещение – перед началом получения пенсии по инвалидности, чтобы банк мог идентифицировать клиента
- **проверить, удобен ли доступ в отделение лицами с ОВЗ (метка на карте / описание организации в Яндекс-картах)**
- предупредить заранее о своем приходе
- **при входе сообщить о потребности в специальном обслуживании**
- попросить обслужить без очереди
- **собаку-поводыря можно завести с собой в отделение (но быть готовым предъявить документ, что клиент-инвалид)**
- сотрудник банка сам выберет оптимальный вариант взаимодействия (жестких требований к нему нет)

**это все упростит взаимодействие и для клиента, и для работников банка**

По Вашему мнению, лицам с какими нарушениями сложнее использовать финансовые услуги?

1. С нарушениями опорно-двигательного аппарата
2. С ограниченными возможностями зрения
3. С ограничениями слуха
4. С ментальными расстройствами



## Особенности здоровья

## Особенности взаимодействия (обслуживания, обучения)

Инвалидность по слуху  
(слабослышащие)



- Смотреть в глаза, произносить фразы четко с хорошей артикуляцией.
- Располагаться на свету, чтобы собеседнику было хорошо видно лицо. Жестовый язык не обязателен (т.к. им владеют не все) – часто «читают» по губам.
- В печатных материалах – письменный текст + иллюстрации.
- Для проведения обучения в формате «вопрос-ответ» заранее уточнить у аудитории, как лучше общаться (письменно раздать вопросы или устно)

Инвалидность по зрению



- Зачитать все письменные документы. Полностью. Со всеми примечаниями и сносками.
- При ведении лекций вся информация должна быть в тексте, не на слайде/плакате.
- При обучении пользоваться банковской картой дать поддержать, распознать функциональные детали (имя, срок действия, номер карты).
- При входе в финансовую организацию человека с собакой-поводырем – попросить документ, подтверждающий инвалидность человека

Ментальные  
нарушения



- Общаться открыто, спокойно, с использованием коротких фраз в речи. Напоминать о готовности помочь. Лучше доносить информацию через близких родственников. Лучший прием в процессе лекций – доверительность (личный искренний контакт)

Нарушения опорно-  
двигательного аппарата



- Иметь контакт на уровне глаз (не общаться «сверху вниз»)

Нарушения речи



- Не прерывать вопросы и ответы, не торопить. Задавать вопросы, на которые будет достаточно краткого ответа (да / нет)

Гиперкинез (непроизвольные  
движения)

- Информация не должна быть избыточна. Беседа должна быть выстроена четко. Общение должно быть кратким. Человек должен иметь возможность прерваться

## ВСПОМНИМ ТЕРМИНОЛОГИЮ

**Безбарьерная среда** – среда, в которой **устранены все виды преград** для осуществления продуктивной деятельности людьми с ограниченными возможностями

**Гиперкинез** - Патологические, произвольные движения, внезапно возникающие в мышцах по ошибочной команде головного мозга

**Спастика** - особенность поведения скелетной мышечной ткани в сочетании с параличом, повышенной активностью сухожильного рефлекса и гипертонусом мышц. Наблюдается при ряде заболеваний нервной системы (например, при травмах позвоночника и спинного мозга, нейроинфекции, рассеянном склерозе и т.д.)

**Ментальные нарушения** - тяжелые нарушения психического (интеллектуального) развития, при которых в первую очередь страдает способность к социальному поведению и взаимодействию

**Деменция** (лат. dementia «безумие») — приобретенное слабоумие, прогрессирующее снижение познавательной деятельности с полной или частичной утратой ранее полученных знаний и навыков, затруднением или невозможностью приобретения новых

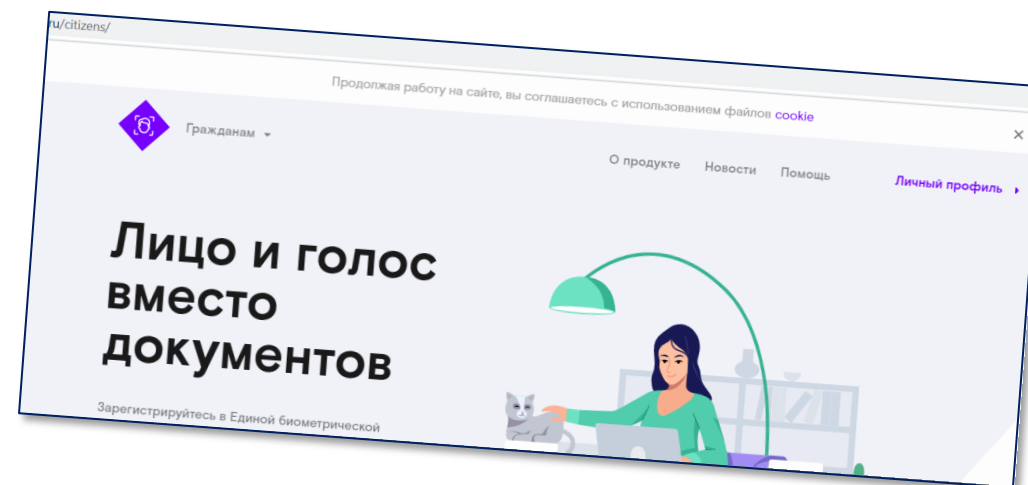
**Расстройства аутистического спектра** - расстройства психического развития с наступлением в младенчестве или детстве, характеризующееся стойким дефицитом способности начинать и поддерживать социальные взаимодействия, а также ограниченными интересами и часто повторяющимися поведенческими действиями

**Формат «Легкое чтение»** - Формат, упрощающий восприятие письменного текста, соответствующий требованию: одно предложение = одна мысль (10-15 слов в предложении)

**Социальное консультирование инвалидов** — это технология работы, которая состоит, в целом, из создания процесса конструктивного взаимодействия специалиста по социальной работе и его клиента. В зависимости от цели консультирования выделяют: рефлексивное, проектное, технологическое, прогностическое

### **Ст.11 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» :**

**Биометрические данные** – это сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность (биометрические персональные данные) и которые используются оператором для установления личности субъекта персональных данных, могут обрабатываться только **при наличии письменного согласия субъекта персональных данных**



**Отражают физиологически и биологические особенности + на этой основе легко распознать личность**

- Фотография
- Параметры роста и веса
- ДНК
- Отпечатки пальцев
- Рисунок радужной оболочки глаза
- Голос.....

## Pay Pass – технология бесконтактных платежей

Оплата осуществляется, если поднести карту к платежному терминалу (на 10 см)



**НЕ:** система безопасных платежей в Интернете

**НЕ:** система безопасных платежей, при которой оплата осуществляется, если прислонить телефон к платежному терминалу

**НЕ:** дебетовая электронная платежная система

**Финансовая грамотность** - способность получать, понимать и оценивать информацию, которая необходима человеку для принятия финансовых решений и прогнозирования возможных последствий своих действий



### НЕПРАВИЛЬНОЕ ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ:

Поддаться эмоциям и спонтанно купить ненужную вещь.

Гору ненужных вещей !

Какое удовольствие! )))

А потом пришел домой... и.... (((

### ПРАВИЛЬНОЕ ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ:

Составить финансовый план на квартал

Потратить несколько недель на изучение предложений по вкладам

Арендовать мини-трактор или дели-мобиль

**Главное – спокойствие! Эмоции в сторону!**



**Чтобы быть финансово грамотным, не обязательно иметь финансовое образование достаточно:**

- Планировать и вести учет доходов и расходов
- Жить по средствам
- Ориентироваться в налогах
- Представлять, что с будущей пенсией
- В целом ориентироваться в финансовых услугах, сравнивать и думать

### НА ДОСТУПНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ВЛИЯЮТ

- Формирование безбарьерной среды
- Адекватная работа персонала с клиентами с ОВЗ
- Понимание потребителями сути фин.услуг

А вот психологи в залах обслуживания не важны...

# ПРОДВИЖЕНИЕ ФИНГРАМОТНОСТИ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ

## ПФР начал первым информировать население



Начиная с **2003** года ПФР регулярно уведомлял население о состоянии индивидуальных лицевых счетов, страховых взносах, размере будущей пенсии.

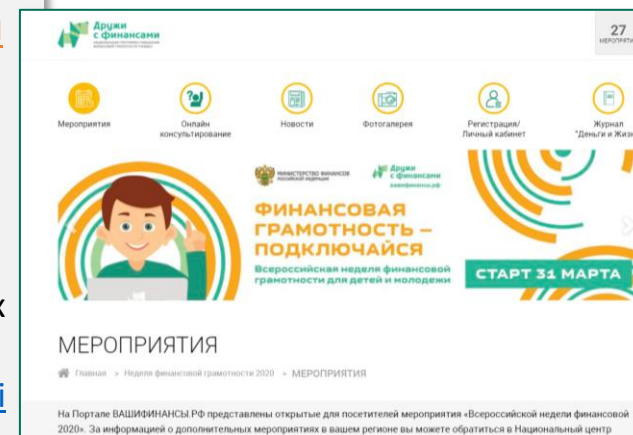
Это должно было мотивировать работающих граждан более внимательно следить за текущим финансовым поведением.

Сегодня извещения из Пенсионного фонда Российской Федерации приходят в электронном виде по запросу на портале госуслуг.

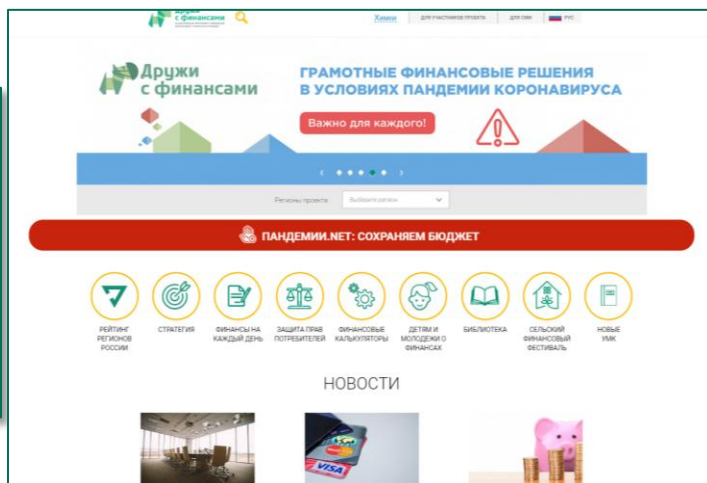
## Всероссийская неделя финансовой грамотности

– одно из самых масштабных открытых просветительских мероприятий, регулярно проводимых в РФ

<http://www.week.vashifinancy.ru/>



Портал Минфина России (Проекта) – Вашфинансы.РФ (не путать, НЕ «вашиденьги», «твоиденьги» и т.д.)



## МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

- «Финзнайка» (социальная игра для начальной и средней школы),
- «Финсовет» (электронный справочник по финансовой грамотности),
- «Монеткины» (онлайн-сервис для управления личными финансами для детей и подростков)

## Курс повышения квалификации подготовлен в процессе реализации контракта № FEFLP/QCBS-4.21

«Содействие формированию ответственного финансового поведения граждан путем распространения результатов Проекта с использованием потенциала органов и организаций социального обслуживания и социальной защиты населения, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации»