

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПОЛУЧЕНИЮ КРЕДИТА



**Абаев Алан Лазаревич,**

доктор экономических наук, заведующий кафедрой маркетинга и рекламы РГГУ; 125993, г. Москва, Миусская площадь, д. 6  
abaeval@rggu.ru



**Корчагова Лариса Алексеевна,**

кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и рекламы РГГУ; 125993, г. Москва, Миусская площадь, д. 6  
lakor@rggu.ru

В данной статье приводятся результаты маркетингового исследования финансовой грамотности населения, проведенного кафедрой маркетинга и рекламы Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ) в 2016 г. Одним из исследуемых аспектов была проблема ответственного отношения потребителей к получению кредита. По результатам исследования был составлен портрет современного заемщика, были определены наиболее востребованные виды кредитов. Исследование показало, что в настоящее время уровень финансовой грамотности у большинства россиян не соответствует сегодняшнему уровню развития финансовой системы, и, в основном, базируется на собственном опыте, что часто приводит к ошибкам на финансовом рынке. Проведенное исследование показало актуальность вопросов кредитования и финансовой грамотности населения. Полученные от респондентов ответы показали различный уровень доверия граждан к информации, предоставляемой государственными организациями и субъектами рынка, оказывающими финансовые услуги и способными внести свой вклад в повышение финансовой грамотности населения.

**Ключевые слова:** исследование; финансовая грамотность; ответственное отношение на финансовом рынке; кредиты; кредитование; источники информации.

В настоящее время проблема ответственного отношения к получению кредита является весьма актуальной. Кредит представляет собой движение ссудного капитала и может быть определен как денежные средства и материальные ценности, выданные кредитором заемщику на определенный срок под проценты. Исходя из данного определения, субъектами кредитных отношений являются кредитор и заемщик — без них кредитные отношения невозможны, а также в кредитных отношениях могут участвовать и другие субъекты: кредитные брокеры и посредники, оценочные компании, страховщики и прочие [1].

Вопросы кредитования являются актуальными среди всех слоев населения. Однако еще большую

актуальность в настоящее время приобретают вопросы, связанные с последствиями кредитования. И, более того, в противовес вопросам кредитования не меньший интерес сегодня вызывают вопросы, связанные с возможностью сберегать свои накопления и умножать их.

Это подтверждают результаты исследования финансовой грамотности населения, проведенного кафедрой маркетинга и рекламы Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ) в 2016 году. Выборочное исследование населения Москвы было проведено тремя различными методами:

- 1) уличный опрос — опрошено 507 респондентов;
- 2) телефонный опрос — опрошено 494 респондента;

- 3) интернет-опрос — опрошено 246 респондентов.

В результате приведения параметров выборочной совокупности (массива опрошенных) в соответствие со статистическими данными по генеральной совокупности (жители Москвы от 18 до 85 лет) из анализа было исключено большое количество анкет и принято решение анализировать **360 анкет уличного опроса**. Полученные данные позволяют делать выводы об основных тенденциях в отношениях москвичей к вопросам финансовой грамотности, в целом проявившихся в результатах всех видов исследований, проведенных в рамках данного проекта.

Участникам исследования был задан вопрос относительно актуальности для них в настоящее время и в ближайшем будущем девяти