

Маркетинг

УДК 339.13

АЗАРОВА Светлана Петровна

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,
Ленинградский проспект, д. 49, Москва, 125993, Россия.

<https://orcid.org/0000-0002-2794-6838>

Азарова Светлана Петровна, кандидат экономических наук, доцент, доцент,
Департамент менеджмента, Москва. E-mail: SAzarova@fa.ru

ИССЛЕДОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАН НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

Аннотация

Предмет/тема. Исследование финансового поведения являются важной государственной задачей, поскольку нерациональные действия граждан могут способствовать выбытию из оборота денежных средств, в то же время рациональное финансовое поведение способствует насыщению экономики денежными средствами, развитию потребительского и финансового рынка, повышению уровня жизни граждан.

Цели/задачи. Задачи настоящего исследования: рассмотреть основные тенденции поведения граждан на финансовом рынке; выделить индикаторы финансовой грамотности граждан; определить проблемные точки в сфере повышения финансовой грамотности; сформировать гипотезы и предложить инструменты для их проверки; сделать заключение о поведении граждан на финансовом рынке по признаку экономических результатов.

Методология. Для решения поставленных задач были использованы методы кабинетных исследований из вторичных источников информации, анализ, синтез и обобщение.

Вывод. Рассмотрены тенденции поведения граждан на рынке финансовых услуг по данным за 2015-2018 гг.; выделены индикаторы финансовой грамотности; сформированы гипотезы относительно коммуникационных барьеров и информационной асимметричности финансового рынка; предложены мероприятия в области корпоративного и репутационного менеджмента; сделан вывод о рациональном поведении граждан на банковском рынке.

Ключевые слова: *финансовый рынок, поведение граждан, финансовая грамотность, информационная асимметричность*

JEL classification: *G41*

Marketing

Svetlana P. Azarova, PhD in Economics, Associate Professor, Department of Management, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, (E-mail: SAzarova@fa.ru)

STUDY OF THE CITIZENS' BEHAVIOR IN THE FINANCIAL MARKET

Abstract

Subject/Topic The study of financial behavior is an important state task, since the irrational actions of citizens can contribute to the retirement of cash, while rational financial behavior contributes to saturating the economy with money, developing the consumer and financial market, and raising the living standards of citizens.

Goal/Objective The objectives of this study are: to consider the main trends in the behavior of citizens in the financial market; to highlight indicators of financial literacy of citizens; to identify problem points in the field of improving financial literacy; to formulate hypotheses and propose tools for testing them; to make a conclusion about the behavior of citizens in the financial market on the basis of economic results.

Methodology To solve the set tasks, the methods of desk research from secondary sources of information, analysis, synthesis and synthesis were used.

Conclusions and Relevance In the work were considered the trends in the behavior of citizens in the financial services market according to the data for 2015-2018; highlighted financial literacy indicators; generated hypotheses about communication barriers and information asymmetry of the financial market; proposed activities in the field of corporate and reputation management; the conclusion is made about the rational behavior of citizens in the banking market.

Keywords: *financial market, citizen behavior, financial literacy, information asymmetry*

Финансовое поведение – это особая разновидность экономического поведения, связанная с поведением населения на рынке финансовых продуктов и услуг и предполагающая мобилизацию, перераспределение и инвестирование имеющихся в распоряжении населения денежных ресурсов. Финансовое поведение характеризуется различными видами финансовой активности граждан: сбережение, инвестиции, страхование, заемно-кредитное поведение, денежные игры, пенсионные программы и прочее [2].

Поведение субъектов на финансовом рынке по признаку экономических результатов классифицируют на рациональное и нерациональное. Нерациональное финансовое поведение влечет за собой выбытие из экономического оборота денежных средств, что лишает предприятия-производители и местные бюджеты инвестиционных средств, снижает потребительский спрос. Рациональное финансовое поведение, наоборот, способствует насыщению экономики денежными средствами, развитию потребительского и финансового рынка, повышению уровня жизни граждан.

Финансовое поведение населения детерминировано рядом объективных факторов, таких как уровень инфляции, объем денежной массы, тенденции развития финансовых институтов, оценки и ожидания относительно экономических перспектив государства, законодательство, обменный курс, процентные ставки и прочее [2]. С другой стороны, влияние оказывают субъективные факторы, например, уровень доходов домохозяйства,

доверие к банковским институтам, финансовая грамотность и прочие. Наблюдение за изменением финансового поведения граждан является необходимой функцией государства, поскольку позволяет оперативно реагировать на происходящие процессы, принимать превентивные меры по предотвращению ущерба экономике страны. С этой целью проводится мониторинг в рамках уполномоченных финансовых институтов, общественных организаций, исследовательских и аналитических центров.

Проведем анализ поведения россиян, которые они демонстрируют на финансовом рынке, основываясь на эмпирических данных Аналитического центра НАФИ [3], Росстата [9], Национального бюро кредитных историй (НБКИ) [5], Центрального банка Российской Федерации [10], Исследования Российского Микрофинансового Центра и Фонда Citi [6]. Рассмотрим несколько тенденций, которые, на наш взгляд, дают представление о моделях поведения граждан на финансовом рынке.

1) Стабилизация темпов прироста объема вкладов населения в банковскую систему. Этот процесс характеризует табл. 1, составленная на основе данных статистики ЦБ РФ за период 2015-2018 гг. [10].

Таблица 1 - Объем привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц, за 6 месяцев 2015-2018 гг., млн. руб.

Вклады (депозиты) физических лиц, трлн. руб.	на 01.07.2015 г.	на 01.07.2016 г.	на 01.07.2017 г.	на 01.07.2018 г.
всего	19,892	23,063	24,897	26,992
в рублях — всего	14,810	17,132	19,287	21,506
в иностранной валюте — всего	5,082	5,931	5,610	5,486

Причины замедления темпов прироста в 2017 году эксперты связывают с испытанием рынком серьезного «информационного шока» в связи с отзывом лицензий крупных игроков рынка и снижением процентных ставок на фоне снижения инфляции. В целом, после значительной коррекции в начале 2016 года, в 2017 году наблюдалось возвращение к растущему тренду, которое продолжилось в первом полугодии 2018 года.

Как отмечают эксперты, основным драйвером прироста признаны вклады около 1 млн рублей – за 9 месяцев 2017 г. вклады в диапазоне от 1 млн до 1,4 млн руб. росли наиболее быстрыми темпами – на 14,3% по сумме и на 14,4% по количеству счетов. Средний размер вклада на 1 октября 2017 г. составил 165,7 тыс. руб., показав положительную динамику с начала года на 4,5%.

Представленная на рис. 1 диаграмма графически характеризует динамику привлечения кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц, млн. руб.

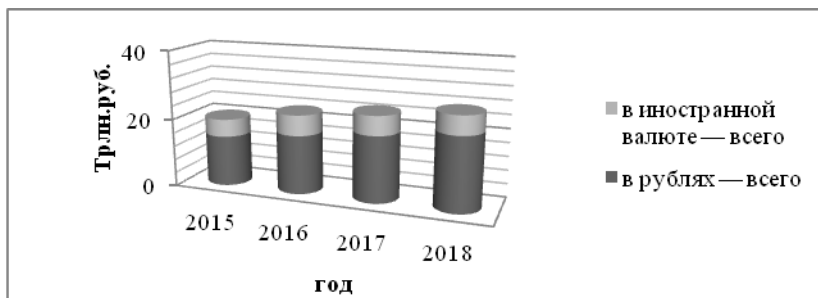


Рисунок 1. Данные об объемах привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц, за 6 месяцев 2015-2018 гг., млн. руб. [10].

2) Прирост розничного кредитования. За шесть месяцев 2017 года розничное кредитование показало значительный прирост по сравнению с аналогичным периодом предыдущих двух лет. Эксперты связывают восстановление кредитования со снижением ставок и называют флагманские направления кредитования - ипотека и необеспеченные потребительские займы. За первое полугодие 2017 года портфель ссуд физическим лицам увеличился на 3,5% против сокращения на 1% в первом полугодии 2016, а объем выдачи кредитов физическим лицам-резидентам вырос на 30%. В 2017 году большую активность в выдаче кредитов проявили Сбербанк (+122,1 млрд руб.), ВТБ 24 (+109,2 млрд руб.), Почта-банк (+40,9 млрд руб.) и Совкомбанк (+37,6 млрд руб.). Объем потребительских кредитов, выданных в первом полугодии 2017 года, вырос на 38,4% и составил 986,2 млрд руб. против 712,4 млрд руб. в первом полугодии 2016 года. Было выдано 7,12 млн единиц кредитов, что на 28,9% больше, чем за аналогичный период 2016 года (5,53 млн ед.). Выдача автокредитов за 2017 год показала рост на 18%, а по объему - на 32%, составив 110,67 млрд руб. по сравнению с аналогичным периодом 2016 года. Возросло, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года, количество выданных новых кредитных карт на 29,5% (2,69 млн выданных). Таким образом, текущая выдача кредитов в 2017 году выросла на 8% в количественном и на 16% в денежном выражении. В портфеле кредитов физических лиц доля ипотечных ссуд показала устойчивый рост на фоне стабилизировавшейся доли ссуд физических лиц в активах банков. За первые 6 месяцев 2018 года банки совокупно выдали 597,9 тыс. ипотечных кредитов на сумму 1,17 трлн рублей, объем выданных увеличился на 4%, превысив в годовом выражении 67%. Темпы роста выданных в количественном выражении оказались менее существенны: 1,5% за полгода и 58% за год [9]. Характеристика выданных ипотечных ссуд за 6 месяцев 2015-2018 гг. представлена в табл. 2. Динамика выдачи ипотечных ссуд по сумме за 6 месяцев 2015-2018 гг. представлена на рис. 2.

Таблица 2 - Характеристика выданных ипотечных ссуд за 6 мес.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Количество жилищных кредитов, тыс.	288	395	426	598
Сумма жилищных кредитов, трлн. руб.	0,47	0,70	0,78	1,17

Отметим, что снижение темпа роста следует ожидать в первом квартале 2019 года, что связано с изменением ставки рефинансирования ЦБ и, соответственно, повышением банковской ставки по жилищным кредитам.

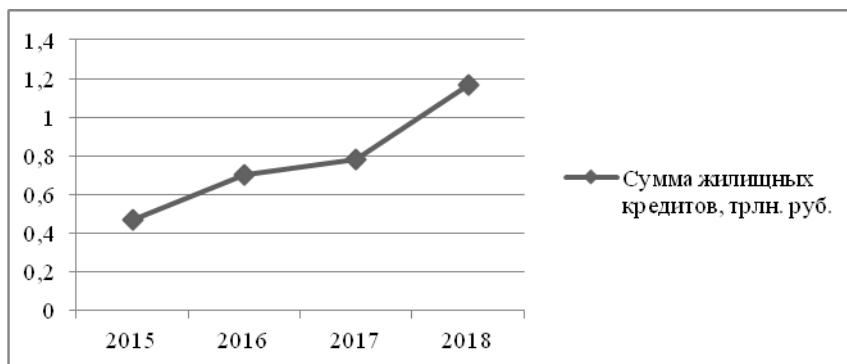


Рисунок 2. Данные о сумме выданных жилищных кредитов за 6 месяцев 2015-2018 гг.

По данным ЦБ, на 1 сентября 2018 года портфель ипотечных кредитов составил 5,9 трлн руб. Всего за восемь месяцев этого года банки выдали 1,8 трлн руб. ипотеки – это на 700 с лишним млрд руб. больше, чем за аналогичный период прошлого года. [10].

По данным РБК, в июне 2018 года месячный объем выдачи российскими банками ипотеки составил не менее 250 млрд руб., что стало рекордом месячных объемов выдачи займов за всю историю ипотечного кредитования в России [4].

Рост спроса на жилищные кредиты связан с политикой Центробанка по снижению ключевой ставки, на рис. 3 представлен график изменения ключевой ставки ЦБ РФ в период 2013-2018 гг. С 13 сентября 2018 года она составляет 7,5%, а средние ставки по ипотеке 9–10%, это существенно повлияло на доступность жилищных кредитов, активизировало отложенный спрос.

В 2017 году экспертами был зафиксирован рост объема задолженности по ипотечным кредитам на балансах банков, которая на 1 июля 2017 года составила 4,7 трлн рублей, это на 11% выше уровня 2016 года [5]. Доля просроченной задолженности по жилищным кредитам снижается: с 1,82% по итогам первого полугодия 2017 года до 1,64% на 01 июля 2018 года (1,67%). Задолженность по ипотечным кредитам росла медленнее, на что повлияла хорошая динамика выдачи ипотечных кредитов и стабильность

рубля. Тенденция снижения просрочки в сегменте ипотеки в первом полугодии 2018 года сохранилась: по данным участников рейтинга Banki.ru (всего 24 банка и три банковские группы, на которые по оценке Banki.ru на 1 июля 2018 года приходится около 92% совокупного ипотечного портфеля отечественной банковской системы) средний объем просроченной задолженности сократился с 3,32% до 2,15% [6].



Рисунок 3. Динамика ставки ЦБ РФ, 2013-2018 гг., %

По потребительскому кредитованию несколько другая картина с задолженностью: в общем объеме ссуд физическим лицам доля ссуд с платежами, просроченными более, чем на 90 дней, составила на 1 июля 2017 г. 8,8%, что меньше, чем годом ранее на 1,8% (на 1 июля 2016 года - 10,6%). Зампред ЦБ РФ Василий Поздышев на заседании президиума совета Ассоциации «Россия» 12 апреля 2018 г. заявил, что рост просроченной задолженности по кредитованию физических лиц уже значительно ниже, чем темпы роста самого кредитного портфеля. Уровень просрочки по кредитам физическим лицам с 1 января по 1 апреля снизился с 6,9% до 6,7% [8].

3) Снижение доверия финансовым институтам. Доверие населения к банкам, страховым компаниям и негосударственным пенсионным фондам снизилось, а уровень доверия инвестиционным компаниям (17%) и микрофинансовым организациям (5%) за рассматриваемый период практически не изменился [1]. Об этом говорят результаты опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в июле 2017 г. Доверяют банкам 60% россиян (14% полностью и 46% - скорее доверяют), что на 7 п.п. ниже, чем в 2016 году. Снижение произошло за счет доли сомневающихся (респондентов, отметивших «скорее доверяю» в июле 2016 года было 52%).

В целом эксперты подчеркивают рост доверия россиян к банковской системе, который отмечается с апреля 2015 года и выделяют его

демографические особенности: больше доверять банкам склонны женщины (62% против 58% мужчин) и молодежь в возрасте 18-24 лет (68% доверяющих против 57% среди пенсионеров). Отметим, что в течение 2016-2017 гг. банковский рынок испытал серьезный «информационный шок» - отзыв лицензий и активное обсуждение в СМИ проблемного фона вокруг крупных игроков рынка. Данные события не могли не отразиться на отношении потребителей, в частности, на их доверии к финансовым институтам. В то же время, из-за снижения ставок по вкладам, граждане стали активнее интересоваться альтернативными способами сбережений. Однако недостаточный уровень финансовой грамотности россиян и их неготовность работать с инвестиционными инструментами в целом способствует концентрации вкладов в крупнейших банках с госучастием.

Результаты исследования показали снижение уровня доверия страховым компаниям с 40% в июле 2016 до 35% в июле 2017 г. Здесь также наибольшее доверие испытывают молодые россияне от 18 до 24 лет (44%).

Опрос выявил потерю доверия россиян к Негосударственным пенсионным фондам: если до 2017 года динамика развивалась в рамках погрешности, то в апреле 2017 г. уровень доверия НПФ упал на 9 п.п в отличие от прошлых лет наблюдения.

4) Повышение финансовой грамотности граждан. Одним из индикаторов финансовой грамотности является рост доли домохозяйств, где ведется учет доходов и расходов. Семьи, в которых ведется учет доходов и расходов составляли 20%, 25% и 42% соответственно, в 2015, 2016 и 2017 году. Одновременно снижается число тех, кто не ведет учет, но знает, сколько было денег потрачено и сколько поступило (56% в 2016 и 41% в 2017 году). Остается прежним число тех, кто фиксирует, но не знает суммы расходов и поступлений - 14%. Семейный бюджет более склонны вести женщины, чем мужчины (47% и 36% соответственно). Доля граждан, которые перед приобретением финансового продукта всегда сравнивают условия нескольких организаций снизилась с 39% в 2015 году до 27% в 2017, а число тех, кто не делает этого никогда выросло с 11% в 2016 году до 18% в 2017). Не сравнивают предложения россияне старше 55 лет (26%), сравнивают всегда 25-44-летние (35%) и имеющие высшее образование (33%).

Другим индикатором финансовой грамотности, на наш взгляд, следует рассматривать уровень информированности и динамику роста обращений граждан в микрофинансовые организации. Результаты опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в феврале 2017 г., показали, что информированность о деятельности микрофинансовых организаций растет в геометрической прогрессии: в 2017 г. в той или иной мере о них осведомлены 71% опрошенных, в 2016 году было 45%, а в 2013 - 22%. Более осведомлены мужчины (78% против 65% женщин), 25-34-летние (80%) и жители городов-миллионников, кроме обеих столиц (86%). Не

знают о том, что такое микрофинансовые организации, 29% россиян. Среди информированных о деятельности микрофинансовых организаций за последние 2-3 года обращались к их услугам 8%. Для сравнения, в 2013 году таковых было 9%, а в 2016 – 5%. Клиентами подобных финансовых институтов являются чаще жители средних городов с населением менее 100-500 тыс. человек (15%) и молодежь 25-34 лет (11%). Рост информированности о микрофинансовых организациях большинства россиян не приводит к обращению к их услугам (92%). Однако если в 2016 году основным барьером было недоверие к деятельности МФО (58%), то в 2017 на первый вышла высокая стоимость услуг (53% в 2017 году и 36% в 2016). Отсутствие потребности в таких услугах отмечали 40% в 2017 году и 50% в 2016. Каждый пятый отказывается обращаться в микрофинансовые организации из-за опасений в безопасности (22%).

Наконец, третьим индикатором финансовой грамотности следует признать уровень самооценки финансовой грамотности граждан. Результаты всероссийского опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в мае 2017 г. говорят о падении самооценки финансовой грамотности, но на фоне улучшения практик ведения семейного бюджета эксперты расценивают данный факт как признак реального роста финансовой грамотности россиян. В 2017 эксперты отмечали снижение уровня финансовой грамотности по самооценке россиян по сравнению с 2016 годом, хотя объективные показатели грамотного финансового поведения показывали положительные изменения, хорошие или отличные оценки своей финансовой грамотности в 2017 году давали не более 12% против 24% россиян в 2016 году. Одновременно число тех, кто полагает, что знаний и навыков нет или они неудовлетворительные, увеличилась с 25% до 38%. Число средних оценок (удовлетворительные знания) осталось на прежнем уровне (50%). Выше всего (на «4» и «5») свою финансовую грамотность оценивают опрошенные 24-35 лет (18%), а также те, кто имеет высшее образование (20%). Низкие оценки («1» и «2») чаще указывают россияне старше 55 лет (49%), не имеющие высшего образования (44%).

В январе-феврале 2018 года Аналитический центр НАФИ совместно с Российским Микрофинансовым Центром и Фондом Сitі провели исследование финансовой грамотности граждан [3]. Методом глубинного интервью были опрошены руководители высшего и среднего звена финансовых организаций, а также проведен количественный опрос клиентов - физических лиц. Результаты исследования показали, что граждане не всегда хорошо понимают те или иные аспекты работы с финансовыми организациями и их продуктами, в то же время организации переоценивают уровень финансовой грамотности своих клиентов. Для наглядности сравнения ответы на одинаковые вопросы клиентов (Целевая аудитория-1) и менеджеров (Целевая аудитория-2) с высоким расхождением сведены в табл. 3.

Таблица 3 - Оценка мероприятий по повышению финансовой грамотности

Ответы на вопросы	Клиенты (ЦА-1)	Менеджеры (ЦА-2)
1. Клиенты хорошо понимают параметры финансовых продуктов	52	81
2. Консультации, предоставляемыми сотрудниками финансовых организаций всегда понятны клиентам	67	100
3. Клиенты способны искать и находить необходимую финансовую информацию	41	53
4. Клиенты выполняют свои обязанности налогоплательщика	50	70
5. Клиенты планируют свою жизнь на пенсии	33	18
6. Развитием финансовой грамотности граждане должны заниматься самостоятельно	70	68
7. Повышением уровня финансовой грамотности также должно заниматься		
7.1. государство в лице образовательных учреждений	38	78
7.2. сами финансовые организации	30	60
7.3. СМИ	33	55
8. Приоритетные темы для обучения в сфере финансовой грамотности		
8.1. распознавание финансового мошенничества	39	51
8.2. изучение прав потребителей	29	53
8.3. оценка рисков на рынке финансовых услуг	29	34
8.4. поиск необходимой финансовой информации	24	54

Сопоставляя ответы на одни и те же вопросы участников общего для обоих участников процесса предоставления финансовых услуг и продажи финансовых продуктов, логично сформировать выводы:

1. Ключевые информационные функции выполняются менеджерами неэффективно (п. 1, 2): индекс понимания параметров финансовых продуктов составляет 64% (52/81), а консультации, предоставляемые сотрудниками финансовых организаций понятны клиентам на 67% (67/100).

2. Клиенты и менеджеры имеют различные ценностные ориентации (п. 8).

На основе полученных выводов были сформулированы гипотезы:

1) Между субъектами финансового рынка существуют коммуникационные барьеры, которые не позволяют менеджерам донести коммуникационное сообщение до клиентов.

2) Между субъектами существует проблема «принципал-агент», вследствие чего коммуникации между субъектами затруднены.

Для проверки первой гипотезы достаточно соотнести имеющиеся корпоративные стандарты общения с клиентами и характерные для сегмента (или сегментов) целевой аудитории языковые и понятийные ориентиры, что в большей степени является задачей повышения

эффективности маркетинговых коммуникаций и решается средствами копирайтинга.

В отношении второй гипотезы следует пояснить: проблема «принципал-агент» заключается в том, что агент (продавец) по умолчанию обладает большей информацией, чем принципал (клиент) и оборачивает эту ситуацию в свою сторону. Данная проблема является следствием асимметричности информации на финансовом рынке. Понятие «информационная асимметричность» популяризировали Дж. Акерлоф, Дж. Стиглиц, и М. Спенс, получившие в 2001 году Нобелевскую премию за исследование этого феномена [7]. Под асимметрией информации понимается положение, при котором один субъект рынка располагает более важной и/или более полной информацией, нежели другой заинтересованный субъект рынка. В ситуации информационной асимметрии продавцам хороших товаров приходится искать методы, как дать сигнал потребителю, что качество их продукции объективно высокое. Реклама не действует, так как одинаково доступна обеим категориям продавцов. В ситуации информационной асимметрии М. Спенс предлагает использовать такие активы, как репутация фирмы (невещественный актив) или наличие лицензий (вещественный) [12]. Другой способ показать высокое качество – это создать для продукта эксклюзивную упаковку или элемент комплекта. В кредитовании и страховании уместны индивидуальные условия: многие банки уже используют такую политику, когда процентная ставка зависит от кредитной истории, которая выступает «индикатором добросовестности». Предоставление гарантии является еще одним способом, однако гарантия действенна, только если дает синергию с репутацией [6]. Как показано, варианты преодоления информационной асимметрии существуют, но по-настоящему действенного «фильтра», который пропускал бы только «хороших» продавцов, пока не создано. Для России такая проблема более актуальна, чем для западных компаний, которые считают репутацию куда более значимым активом, чем прибыль. Важно отметить, что прямым следствием информационной асимметричности на финансовом рынке является низкий уровень доверия граждан финансовым институтам, рассмотренный нами выше. Таким образом, в отношении второй гипотезы, на наш взгляд, уместно использовать инструменты когнитивного маркетинга (обучающие семинары, тренинги, викторины и проч.), а также методы репутационного менеджмента.

Выводы

В настоящей работе рассмотрены четыре тенденции, свойственные поведению граждан на рынке финансовых услуг по данным за 2015-2018 гг.: снижение темпов прироста объема вкладов населения в банковскую систему; прирост розничного кредитования; рост финансовой грамотности граждан. Выделены три основных индикатора финансовой грамотности:

уровень доверия финансовым институтам; доля домохозяйств, где ведется учет доходов и расходов и уровень самооценки финансовой грамотности граждан.

Проведенный в исследовании анализ финансового поведения россиян позволяет сделать вывод о рациональном поведении граждан на банковском рынке, на что указывают такие факты, как стабилизация темпов прироста объема вкладов граждан в банковскую систему; высокие темпы роста кредитной активности, включая жилищные, потребительские и автокредиты при соответствующем ценовом предложении кредитных учреждений, уменьшение просроченной задолженности; повышение финансовой грамотности россиян, что выражается в положительной динамике уровня доверия к финансовым институтам; росте доли домохозяйств, где ведется учет доходов и расходов и снижение самооценки финансовой грамотности граждан.

На основе различий оценки источников финансовых знаний и агентов финансового образования менеджерами финансовых организаций и самими клиентами (физическими лицами) сформированы гипотезы о существовании коммуникационных барьеров между менеджерами и клиентами, а также наличие информационной асимметрии на финансовом рынке, что приводит к возникновению проблемы «принципал-агент» между субъектами коммуникации, а также к снижению уровня доверия граждан к финансовым институтам. Для подтверждения гипотез предложено провести ревизию корпоративных стандартов общения с клиентами, тематически разнообразить инструменты когнитивного маркетинга, а также ввести в корпоративную практику репутационный менеджмент.

Список источников

1. Аймалетдинов Т.А., Имаева Г.Р., Шарова О.А. Доверие россиян банкам // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 8(12) / Аналитический центр НАФИ. – М.: Издательство НАФИ, 2017. – 45 с.
2. Алиева И.А. Финансовое поведение населения: теоретический аспект Вестник КРСУ. 2016. Том 16. № 2. С.102-107.
3. Аналитический центр НАФИ. Аналитика и прогнозы. Финансы. 44% россиян испытывают потребность в повышении финансовой грамотности. 20 февраля 2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafu.ru/analytics/44-rossiyani-ispytyvayut-potrebnot-v-povyshenii-finansovoy-gramotnosti/> (Дата обращения: 10.10.2018)
4. Велесевич С. Россияне в июне взяли рекордный для 2018 года объем ипотеки 24 ИЮЛ.2018г. РБК-Недвижимость. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://realty.rbc.ru/news/5b56005d9a7947541d673119> (Дата обращения: 18.10.2018)
5. Национальное бюро кредитных историй (НБКИ). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbki.ru/> (Дата обращения: 27.10.2018)

6. Рейтинг российских ипотечных банков по итогам первого полугодия 2018 года. Источник: Banki.ru 01.10.2018. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/research/?id=10678599> (Дата обращения: 22.10.2018)

7. Тарасевич Л. С., Гальперин В. М., Игнатьев С. М. 50 лекций по микроэкономике. Лекция 49. Асимметрия информации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://50.economicus.ru/> (Дата обращения: 12.05.2018)

8. ТАСС. ЦБ: доля просроченных кредитов физлиц снизилась с начала 2018 года до 6,7% с 6,9% 12 АПР. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tass.ru/ekonomika/5119210> (Дата обращения: 22.10.2018)

9. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика. Финансы. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gks.ru/> (Дата обращения: 05.11.2018)

10. Центральный банк Российской Федерации. Статистика. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/statistics/> (Дата обращения: 27.10.2018)

11. Яковлева Е.А. Поведенческая экономика как область научного знания в современной экономической науке JOURNAL OF ECONOMIC REGULATION (Вопросы регулирования экономики) Том 5, №2. 2014. С. 47-52.

12. Spence M. Market Signaling: Informational Transfer in Hiring and Related Processes. — Cambridge, MA: Harvard University Press. 1974.

References:

1. Aymaletdinov, Imaeva, Sharova (2017) - *Aymaletdinov T.A., Imaeva G.R., Sharova O.A.* Trust of Russians to Banks [Doverie rossiyan bankam] // Sociology. Statistics. Publications. Industry reviews. Issue 8 (12) / NAFI Analytical Center. - М.: NAFI Publishing House [Izdatelstvo NAFI], 2017. - 45 p. [in Russian]

2. Aliyev (2016) - *Aliyev I.A.* Financial behavior of the population: theoretical aspect. [Finansovoe povedenie naseleniya: teoreticheskiy aspekt] Bulletin of the Kyrgyz-Russian Slavic University. [Vestnik KRSU] 2016. Vol 16. No. 2. P.102-107. [in Russian]

3. Analytical center NAFI. Analytics and forecasts. Finance. 44% of Russians feel the need to improve financial literacy. February 20, 2018. [Electronic resource]. - Access mode: <https://nafi.ru/analytics/44-rossiyan-ispytyvayut-potrebnost-v-povyshenii-finansovoy-gramotnosti/> (Access date: 10/10/2018)

4. Velevich S. The Russians in June took the record for 2018, the volume of mortgages on July 24, 2018. RBC Real Estate. [Electronic resource]. - Access mode: <https://realty.rbc.ru/news/5b56005d9a7947541d673119> (Revised: 10/18/2018)

5. National Bureau of Credit Histories (NBCH). [Electronic resource]. - Access mode: <https://www.nbki.ru/> (Access date: 10/27/2018)

6. Rating of Russian mortgage banks in the first half of 2018. Source: Banki.ru 10/01/2018. [Electronic resource]. - Access mode: <http://www.banki.ru/news/research/?id=10678599> (access date: 10/22/2018)

7. Tarasevich L.S., Halperin V.M., Ignatiev S.M. 50 lectures on microeconomics. Lecture 49. Asymmetry of information [Electronic resource] - Access mode: <http://50.economicus.ru/> (Access date: 12.05.2018)

8. TASS. Central Bank: the share of overdue loans of individuals decreased from the beginning of 2018 to 6.7% from 6.9% 12 APR. [Electronic resource] - Access Mode: <https://tass.ru/ekonomika/5119210> (Access Date: 10/22/2018)

9. Federal State Statistics Service. Official statistics. Finance. [Electronic resource] - Access Mode: <http://www.gks.ru/> (Accessed: 05.11.2018)

10. Central Bank of the Russian Federation. Statistics. [Electronic resource] - Access Mode: <http://www.cbr.ru/statistics/> (Access Date: 10/27/2018)

11. Yakovleva (2014) - *Yakovleva E.A.* Behavioral economics as a field of scientific knowledge in modern economics [Povedencheskaya ekonomika kak oblast nauchnogo znaniya v sovremennoy ekonomicheskoy nauke] JOURNAL OF ECONOMIC REGULATION (Issues of Economic Regulation) [Voprosyi regulirovaniya ekonomiki] Volume 5, No. 2. 2014. pp. 47-52. [in Russian]

12. Spence M. Market Signaling: Informational Transfer Processes. - Cambridge, MA: Harvard University Press. 1974.