

I. МОЛОДЕЖЬ И МОШЕННИЧЕСТВО

II. ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ И МОДЕЛИ МИРА – НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО ОБ ЭТОМ НАДО ЗНАТЬ

ДОКЛАДЧИКИ:



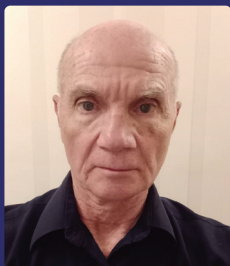
Курьянов Александр Михайлович

начальник Управления организации надзорной деятельности
Федеральной службы по финансовому мониторингу РФ
(Росфинмониторинг)



Сёмов Максим Александрович

руководитель направления Управления методологии
бизнес-процессов Азиатско-Тихоокеанского банка (АО),
председатель Комитета по повышению
финансовой грамотности АРБ



Рябов Владимир Борисович

к.т.н., старший научный сотрудник
Лаборатории психологии труда,
инженерной, организационной психологии
и эргономики Института психологии РАН



Янсон Вадим Леонардович

советник председателя правления
«Узсаноатқурилишбанк» (Узбекистан)

НКС ООН РАН

Научно-консультативный совет по правовым,
психологическим и социально-экономическим проблемам
общества Отделения общественных наук РАН

АРБ

Ассоциация российских банков

НИИ ДДП

Национальный исследовательский институт
Доверия, Достоинства и Права

МОЛОДЕЖЬ И МОШЕННИЧЕСТВО

Материалы «Открытой дискуссии
президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна
31 мая 2023 года

ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ И МОДЕЛИ МИРА – НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО ОБ ЭТОМ НАДО ЗНАТЬ

Материалы «Открытой дискуссии
президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна
22 июня 2023 года

Под общей редакцией
академика РАН
Г.А. Тосуняна

Москва
2023

УДК [[373.72:337.717]-053.81+316.346.36](470+571)(063)

ББК 67.408.121.12(2Рос)я431+60.542.1(2Рос)я431

М75

Молодежь и мошенничество : материалы «Открытой дискуссии президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна 31 мая 2023 года. **Теория поколений и модели мира – новые вызовы: что об этом надо знать** : материалы «Открытой дискуссии президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна 22 июня 2023 года / Научно-консультативный совет по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества Отделения общественных наук Российской академии наук ; Ассоциация российских банков ; Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права ; [под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна]. — М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. — 158 с. ISBN 978-5-6050015-9-1

Настоящий сборник состоит из двух частей и включает в себя материалы «Открытых дискуссий президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна.

Первая часть посвящена вопросам противодействия мошенничеству и вопросам повышения финансовой грамотности молодежи, представители которой не только все чаще становятся жертвами мошенников, но и нередко вовлекаются в совершение финансовых преступлений. Читатель найдет в сборнике рекомендации экспертов о том, как противостоять преступной индустрии и избежать вовлечения в проведение незаконных финансовых операций.

Вторая часть сборника посвящена теории поколений и глобальным процессам развития мира, которые исследователи пытаются систематизировать и интерпретировать в разных концепциях, описывающих угрозы и вызовы новой реальности, включая пандемию и искусственный интеллект. Читатель узнает о том, почему люди, родившиеся в тот или иной период времени, имеют схожие ценности, модели поведения и определенный тип мышления.

УДК [[373.72:337.717]-053.81+316.346.36](470+571)(063)

ББК 67.408.121.12(2Рос)я431+60.542.1(2Рос)я431

Охраняется в соответствии с международным правом и российским законодательством об авторском праве.

ISBN 978-5-6050015-9-1

© Тосунян Г.А., составление, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Состав Научно-консультативного совета по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества (НКС ППСЭПО) ООН РАН.....	5
Справка	10

МОЛОДЕЖЬ И МОШЕННИЧЕСТВО

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

<i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	15
---------------------------------	----

ДОКЛАД 1. КУРЬЯНОВ А.М.....

<i>акад. ТОСУНЯН Г.А. – КУРЬЯНОВ А.М.</i>	43
---	----

ДОКЛАД 2. СЁМОВ М.А.

<i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	60
---------------------------------	----

ДИСКУССИЯ: реплики, вопросы, комментарии

БОРОДИНА А.С. – ТАРАСОВА А. – СЁМОВ М.А. – <i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	63
---	----

ЛЯПИН Д. – <i>акад. ТОСУНЯН Г.А. – КУРЬЯНОВ А.М.</i>	67
--	----

КУЗНЕЧИКОВА А. – <i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	71
--	----

Студент – <i>акад. ТОСУНЯН Г.А. – СЁМОВ М.А. –</i> КУРЬЯНОВ А.М.	73
--	----

СТЕПУНИНА А.	75
-------------------	----

<i>акад. ТОСУНЯН Г.А. – СЁМОВ М.А. – КУРЬЯНОВ А.М.</i>	76
--	----

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛОВА

КУРЬЯНОВ А.М.	79
--------------------	----

СЁМОВ М.А.	80
-----------------	----

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

<i>акад. ТОСУНЯН Г.А.</i>	81
---------------------------------	----

**ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ
И МОДЕЛИ МИРА –
НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО ОБ ЭТОМ НАДО ЗНАТЬ**

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

акад. ТОСУНЯН Г.А.84

ДОКЛАД 1. к. т. н. РЯБОВ В.Б.90

проф. МЕДВЕДЕВ П.А. – к. т. н. РЯБОВ В.Б...... 105

чл.-корр. ТОЩЕНКО Ж.Т. – к. т. н. РЯБОВ В.Б.109

акад. ТОСУНЯН Г.А.111

ДОКЛАД 2. ЯНСОН В.Л. 112

акад. ТОСУНЯН Г.А.133

к. т. н. РЯБОВ В.Б. – ЯНСОН В.Л. – акад. ТОСУНЯН Г.А....136

проф. МЕДВЕДЕВ П.А...... 140

к. т. н. РЯБОВ В.Б...... 143

акад. ТОСУНЯН Г.А.146

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛОВА

ЯНСОН В.Л...... 148

к. т. н. РЯБОВ В.Б...... 151

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

акад. ТОСУНЯН Г.А.152

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ, опубликованной по итогам
ЗАСЕДАНИЙ НКС ООН РАН И НИИ ДДиП**..... 155

Состав Научно-консультативного совета по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества (НКС ППСЭПО) ООН РАН

СОПРЕДСЕДАТЕЛИ:

ГУСЕЙНОВ
АБДУСАЛАМ
АБДУЛКЕРИМОВИЧ

академик, д. филос. н., научный руководи-
тель Института философии РАН

КОКОШИН
АНДРЕЙ
АФАНАСЬЕВИЧ

академик, д. и. н., директор Центра перспек-
тивных исследований национальной без-
опасности России Экспертного института
НИУ ВШЭ

ТОСУНЯН
ГАРЕГИН
АШОТОВИЧ

академик, д. ю. н., президент Ассоциации
российских банков

УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ:

РЕДЬКО
НИКОЛАЙ
ВИТАЛЬЕВИЧ

к. э. н., эксперт Национального исследова-
тельского института Доверия, Достоинства и
Права

ЧЛЕНЫ НАУЧНОГО СОВЕТА:

АВETИСЯН
АРУТЮН
ИШХАНОВИЧ

академик, д. ф.-м. н., директор Института си-
стемного программирования им. В.П. Иван-
никова РАН

АГАНБЕГЯН
АБЕЛ
ГЕЗЕВИЧ

академик, д. э. н., профессор

АПОЛИХИН
ОЛЕГ
ИВАНОВИЧ

чл.-корр., д. м. н., директор НИИ урологии и
интервенционной радиологии им. Н.А. Ло-
паткина (филиал ФГБУ «НМИЦ радиоло-
гии» Минздрава России)

АУЗАН
АЛЕКСАНДР
АЛЕКСАНДРОВИЧ

д. э. н., декан экономического факультета
МГУ им. М.В. Ломоносова

БАТУРИН
ЮРИЙ
МИХАЙЛОВИЧ

чл.-корр., д. ю. н., главный научный сотрудник
отдела методологических и междисциплинарных проблем развития науки Института истории естествознания и техники
им. С.И. Вавилова РАН

БУЗНИК
ВЯЧЕСЛАВ
МИХАЙЛОВИЧ

академик, д. х. н., заместитель академика-секретаря ОХНМ РАН, начальник лаборатории
Всероссийского НИИ авиационных материалов

ГОРШКОВ
МИХАИЛ
КОНСТАНТИНОВИЧ

академик, д. филос. н., директор Института
социологии ФНИСЦ РАН

ГРАЧЕВА
ЕЛЕНА
ЮРЬЕВНА

д. ю. н., профессор, первый проректор
ФГБОУ ВО «Московский государственный
юридический университет им. О.Е. Кутафина (МГЮА)»

ГРИНБЕРГ
РУСЛАН
СЕМЕНОВИЧ

чл.-корр., д. э. н., научный руководитель
Института экономики РАН

ДАНИЛОВ-ДАНИЛЬЯН
АНТОН
ВИКТОРОВИЧ

к. э. н., сопредседатель Общероссийской
общественной организации «Деловая Россия»

ЕРМАКОВА
ЖАННА
АНАТОЛЬЕВНА

чл.-корр., д. э. н., профессор, заведующий
кафедрой банковского дела и страхования
ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный
университет»

ЖУРАВЛЕВ
АНАТОЛИЙ
ЛАКТИОНОВИЧ

академик, д. п. н., научный руководитель
Института психологии РАН

ИВАНОВ
ВИЛЕН
НИКОЛАЕВИЧ

чл.-корр., д. филос. н., главный научный сотрудник Института социально-политических исследований ФНИСЦ РАН

ИЛЬИН
ВЛАДИМИР
АЛЕКСАНДРОВИЧ

чл.-корр., д. э. н., профессор, научный руководитель Вологодского научного центра РАН

КАСАВИН
ИЛЬЯ
ТЕОДОРОВИЧ

чл.-корр., д. филос. н., руководитель сектора социальной эпистемологии Института философии РАН

КЛЕПАЧ
АНДРЕЙ
НИКОЛАЕВИЧ

к. э. н., главный экономист ВЭБ.РФ

ЛЕКТОРСКИЙ
ВЛАДИСЛАВ
АЛЕКСАНДРОВИЧ

академик, д. филос. н., главный научный сотрудник Института философии РАН

МЕДВЕДЕВ
ПАВЕЛ
АЛЕКСЕЕВИЧ

д. э. н., профессор

МИРКИН
ЯКОВ
МОИСЕЕВИЧ

д. э. н., профессор

НЕСТИК
ТИМОФЕЙ
АЛЕКСАНДРОВИЧ

д. п. н., профессор РАН, заведующий лабораторией социальной и экономической психологии Института психологии РАН

НИГМАТУЛИН
РОБЕРТ
ИСКАНДРОВИЧ

академик, д. ф.-м. н., научный руководитель Института океанологии им. П.П. Ширшова РАН

ПЕТРЕНКО
ВИКТОР
ФЕДОРОВИЧ

чл.-корр., д. п. н., заведующий лабораторией психологии общения факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова

**ПОГОСЯН
ГЕВОРК
АРАМОВИЧ**

академик Национальной академии наук Армении (НАН РА), иностранный член РАН, д. социол. н., научный руководитель Института философии, социологии и права НАН РА

**САВЕНКОВ
АЛЕКСАНДР
НИКОЛАЕВИЧ**

чл.-корр., д. ю. н., директор Института государства и права РАН

**САННИКОВА
ЛАРИСА
ВЛАДИМИРОВНА**

д. ю. н., профессор РАН, руководитель Центра правовых исследований цифровых технологий Государственного академического университета гуманитарных наук

**САРКИСЯН
ТИГРАН
СУРЕНОВИЧ**

к. э. н., заместитель председателя правления Евразийского банка развития

**СМИРНОВ
АНДРЕЙ
ВАДИМОВИЧ**

академик, д. филос. н., директор Института философии РАН

**СОЛОДКОВ
ВАСИЛИЙ
МИХАЙЛОВИЧ**

к. э. н., директор Банковского института НИУ ВШЭ

**ТЕДЕЕВ
АСТАМУР
АНАТОЛЬЕВИЧ**

д. ю. н., профессор кафедры государственного аудита Высшей школы государственного аудита (факультет) МГУ им. М.В. Ломоносова

**ТИХОМИРОВ
ЮРИЙ
АЛЕКСАНДРОВИЧ**

д. ю. н., заместитель заведующего Центром публично-правовых исследований Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве России

**ТОРШИН
АЛЕКСАНДР
ПОФИРЬЕВИЧ**

к. ю. н., действительный государственный советник РФ I класса

**ТОЩЕНКО
ЖАН
ТЕРЕНТЬЕВИЧ**

чл.-корр., д. филос. н., профессор, главный научный сотрудник Института социологии ФНИСЦ РАН

УГРЮМОВ
МИХАИЛ
ВЕНИАМИНОВИЧ

академик, д. б. н., заведующий лабораторией нервных и нейроэндокринных регуляций Института биологического развития им. Н.К. Кольцова РАН

УШАКОВ
ДМИТРИЙ
ВИКТОРОВИЧ

академик, д. п. н., директор Института психологии РАН

ХАБРИЕВА
ТАЛИЯ
ЯРУЛЛОВНА

академик, д. ю. н., директор Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве России

ЧЕРЕШНЁВ
ВАЛЕРИЙ
АЛЕКСАНДРОВИЧ

академик, д. м. н., научный руководитель Института иммунологии и физиологии Уральского отделения РАН

ЧЕРНЫШ
МИХАИЛ
ФЕДОРОВИЧ

чл.-корр., д. социол. н., директор Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН

ЧЕХОНИН
ВЛАДИМИР
ПАВЛОВИЧ

академик, д. м. н., вице-президент РАН, заведующий кафедрой медицинских нанотехнологий медико-биологического факультета Российского государственного медицинского университета им. Н.И. Пирогова

ШАБУНОВА
АЛЕКСАНДРА
АНАТОЛЬЕВНА

д. э. н., директор Вологодского научного центра РАН

ЭКМАЛЯН
АШОТ
МАМИКОНОВИЧ

д. филос. н., профессор

ЮРЕВИЧ
АНДРЕЙ
ВЛАДИСЛАВОВИЧ

чл.-корр., д. п. н., заместитель директора по научной работе Института психологии РАН

Справка

- о НКС ООН РАН (Научно-консультативном совете по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества Отделения общественных наук),
- о НИИ ДДП (Национальном исследовательском институте Доверия, Достоинства и Права),
- о «Рабочем завтраке у Тосуняна»,
- о проекте «Открытые дискуссии президента АРБ»
и об этом издании

1. НКС ООН РАН был создан в 2012 году как Совет по правовым, экономическим, социально-политическим и психологическим аспектам финансово-кредитной системы.

Заседания Совета проводились в Отделении общественных наук РАН два раза в год.

В феврале 2020 года члены НКС приняли решение расширить компетенцию Совета, перейдя от рассмотрения вопросов развития финансового рынка к более широкому кругу проблем развития общества, поставив во главу угла своих исследований и дискуссий вопросы:

«В каком обществе мы живем? Какое общество мы хотели бы оставить своим потомкам в наследство?»

И в сентябре 2021 года постановлением Президиума РАН Совет был преобразован в Научно-консультативный совет по правовым, психологическим и социально-экономическим проблемам общества ООН РАН.

Сопредседателями Совета стали академики РАН А.А. Гусейнов, А.А. Кокошин и Г.А. Тосунян.

2. С середины 90-х годов по субботам раз в две-три недели в Ассоциации российских банков проходят «Рабочие завтраки у Тосуняна», в которых принимали и принимают участие банкиры, представители ЦБ, Госдумы,

Совета Федерации, различных ведомств, академической науки, вузов, эксперты по финансово-банковскому профилю.

Каждый «Рабочий завтрак у Тосуняна» (далее – «Рабочий завтрак») проходит по заранее согласованной повестке дня и с заявленными докладчиками.

На них до недавнего времени обсуждались преимущественно проблемы экономики, финансовой сферы, нормативно-правовые акты, регулирующие эту сферу. Но в ряде случаев и другие вопросы развития общества.

В последние годы спектр вопросов, рассматриваемых на «Рабочих завтраках», и круг экспертов заметно расширились.

Этому во многом способствовало участие в них известных ученых.

Характерной особенностью «Рабочих завтраков» было и остается то, что они проходят с завидной регулярностью по субботам в 9.00 утра и зимой, и летом, и даже 31 декабря. Их продолжительность примерно 3–4 часа.

3. В конце 2019 года был учрежден Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права (НИИ ДДиП).

Это частный институт, целью которого, если вкратце, является многогранное изучение вопросов человеческой жизнедеятельности и общественных процессов, которые наибольшим образом влияют на развитие доверия в обществе, повышение ответственности и чувства собственного достоинства у граждан страны и на формирование уважения друг к другу.

Институт приступил к работе в начале 2020 года в формате научных заседаний с коллегами, интересующимися

проблемами доверия и достоинства, их правового обеспечения и стимулирования.

Иначе говоря, институт пригласил на общественных началах работать на его площадке всех, кто желает внести свою лепту в изменение **траектории движения общества «войны всех против всех» в сторону общества «доверия, достоинства и уважения друг к другу»!**

4. В конце марта 2020 года был объявлен локдаун.

Встал вопрос: заморозить на какое-то время работу НКС ООН, НИИ ДДиП, АРБ и «Рабочие завтраки у Тосуняна»?

Или искать какое-то другое решение?

Тогда же возникла идея, что заседания НКС ООН, НИИ ДДиП и «Рабочие завтраки» можно объединить, используя онлайн-формат.

Проанализировав практику последних лет, мы с коллегами пришли к выводу, что довольно часто и на заседаниях НКС, и на «Рабочих завтраках», и на заседаниях Института мы поднимаем и обсуждаем схожие вопросы.

Было принято решение начать проводить совместные заседания.

За прошедшее с апреля 2020 года время было проведено 90 «Рабочих завтраков у Тосуняна», большинство из которых прошло в очно-заочной форме.

Примерно 20 человек лично присутствовали на завтраках, а остальные, от 50 до 100 и более участников, принимали участие в режиме Zoom, видя, слыша «живых» участников и докладчиков, также присоединялись к дискуссии.

В последующем по видеозаписи каждое заседание стенографировалось с тем, чтобы можно было издать материалы этих дискуссий.

В настоящее время накопился огромный объем материалов для публикаций, и мы начали их издание в виде представленных вашему вниманию сборников.

5. С 2013 года Ассоциация российских банков ведет проект «Открытые дискуссии президента АРБ».

Проект направлен на обсуждение широкого круга экономических, правовых, философских, социально-психологических и других актуальных проблем развития нашего общества и на развитие культуры дискуссии в целом.

Спикерами «Открытых дискуссий президента АРБ» (далее – «Открытые дискуссии») выступают известные ученые, общественные деятели и представители бизнеса.

Вузами-партнерами проекта являются **более 80 российских вузов**, расположенных на территории всей России – от Владивостока до Калининграда.

Как правило, в каждой «Открытой дискуссии» дистанционно участвуют от 40 до 80 вузов. Численность интернет-аудитории в среднем составляет около **2 тыс. человек**.

Последние два года «Открытые дискуссии» проводятся ежемесячно.

За 10 лет состоялось 76 дискуссий.

С информацией о прошедших дискуссиях, презентационными материалами спикеров и видеозаписями можно ознакомиться на сайте arb.ru в разделе «Открытые дискуссии».

Г.А. ТОСУНЯН, академик РАН,
президент Ассоциации российских банков

Открытая дискуссия Президента АРБ

МОЛОДЕЖЬ И МОШЕННИЧЕСТВО

Материалы «Открытой дискуссии
президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна
31 мая 2023 года

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Добрый день, коллеги!

Ровно 11 часов. И мы, по нашей доброй традиции, начинаем работу вовремя.

Сегодня у нас 72-я открытая дискуссия.

Мы ведем проект с 2013 года совместно с вузами-партнерами, которых у нас более 90.

На сегодняшнее мероприятие заявился 91 вуз из разных регионов страны.

«Открытые дискуссии президента Ассоциации российских банков» проходят с этого года при поддержке Отделения общественных наук РАН.

Подключиться к дискуссии можно в Zoom по предварительной регистрации.

Видеотрансляция идет и на сайте АРБ, и на ютуб-канале «Finversia».

Сегодня 14 вузов заявили на коллективное подключение.

В рамках наших «Открытых дискуссий» мы ставим наиболее актуальные вопросы.

Особое место в этом ряду занимают вопросы противодействия мошенничеству и повышения финансовой грамотности.

Сегодня очень серьезная тема: **«Молодежь и мошенничество. Как студенты вовлекаются в мошеннические схемы».**

Я прошу внимательно отнестись к рекомендациям наших докладчиков.

Мы привыкли слышать, что жертвами мошенников чаще всего становятся люди преклонного возраста.

В силу того, что они более доверчивы, не очень хорошо разбираются в новых банковских и интернет-технологиях.

На самом деле тенденции таковы, что жертвами мошенников все больше становится молодежь – наши студенты и даже старшеклассники школ.

Что еще более опасно, они не только оказываются жертвами мошеннических схем, но и вовлекаются в совершение финансовых преступлений и становятся, сами того не подозревая, их соучастниками.

Это самое страшное, от чего мы хотим предостеречь вас.

Да, у многих из вас стоит некий барьер, который никогда не позволит пойти на разного рода аферы или стать жертвой мошеннических схем.

Тем более стать их соучастником.

Но некоторые, к сожалению, по неопытности или излишней доверчивости попадают под такой риск.

У этого есть, конечно, свои причины: социальные, материальные, психологические.

Мы их тоже должны проанализировать.

Для того, чтобы бороться со злом, надо понять истоки этого зла.

Во-первых, часто у молодых людей просто не хватает жизненного опыта, и они не могут оценить возможные последствия.

Это не упрек, мы все проходили через это.

На своем опыте ты понимаешь, что, если чего-то еще не испытал на своей собственной шкуре, то никакими наставлениями, теориями, книжками, конечно, всю опасность понять не можешь.

Но в результате диалогов, живого общения и конкретных примеров риск минимизируется.

Хотя не устраняется. Он все равно высок.

Конечно, не хотелось бы обобщать, говоря обо всей молодежи.

Но многие, к сожалению, верят в легкие деньги, у многих превалирует желание легко, быстро, много заработать.

Зарабатывать можно по-разному.

К примеру, я считаю, что нет ничего плохого в подработке.

Но эта деятельность должна быть законной, и хорошо, чтобы она была основана на выбранной специальности.

Оправдания, что раз я собираюсь стать финансистом, то грех не заработать даже на сомнительных операциях, категорически неприемлемы.

К сожалению, в Интернете предложений очень много.

А молодежь к Интернету особо расположена.

И это правильно, нормально.

Но это тот самый случай, когда очень важно учиться на чужих ошибках, а не совершать свои, потому что они в последующей жизни могут очень дорого обойтись.

Я не утрирую, это действительно так.

Поэтому мы проводим такого рода мероприятия.

Они носят и просветительский характер, и научно-теоретический.

Формат «Открытой дискуссии» дает возможность нам откровенно говорить о проблемах, называя вещи своими именами и приводя примеры из жизни.

И, что очень важно, здесь должен быть режим диалога, потому что только лекциями, только назиданиями вопрос не решить.

Я назвал первую причину.

Это желание быстро заработать.

Вторая – повышенная склонность к риску, потому что у молодых людей нет еще бремени ответственности за следующее поколение.

Когда человек обзаводится семьей, у него появляются дети, он уже думает не только о своих рисках, он думает, как бы эти риски потом не отразились на детях.

В-третьих, было бы несправедливо все сводить к наивности молодого поколения и только их обвинять в совершении финансовых ошибок.

Надо признать, что сегодня существует целая преступная индустрия, которой очень сложно противодействовать.

Это действительно хорошо организованная, структурированная и довольно грамотно действующая во многих случаях криминальная система.

Мошенники действуют весьма профессионально, со знанием психологии и социологии, с большим набором дорогостоящих технических и программных средств.

Те, кто вступает с вами в контакт, довольно неглупые и подготовленные.

Поэтому многие молодые люди становятся жертвами всесторонней и массированной обработки.

К сожалению, нашим регуляторам, правоохранительным органам пока не удастся кардинально переломить негативную тенденцию, она идет по нарастающей.

Кстати, в этом вопросе нельзя недооценивать роль науки, которая должна активно участвовать в противодействии этому социальному злу.

Поэтому мы очень тесно работаем с Академией наук.

Росфинмониторинг – одна из наиболее эффективно работающих госструктур – регулярно проводит у себя совещания, на которые по их просьбе я периодически прихожу с коллегами из РАН, академиками разного профиля: социологами, философами, программистами, экономистами, психологами.

Мы совместно эту проблему анализируем на уровне ведомств – Росфинмониторинга, Ассоциации российских банков и Российской академии наук, – чтобы эффективно бороться с финансовыми преступлениями.

Так что над проблемой работают не только правоохранители и не только регулирующие органы.

С этим бороться надо всеми силами, в том числе активно привлекая науку.

Приведу ряд показателей.

Объемы незаконного обналичивания в банковском секторе в 2022 году оказались на 3–5% выше, чем в 2021 году. 64 миллиарда рублей – объем афер.

Фиксируется рост объемов обналичивания по банковским картам и счетам физических лиц.

В количественном выражении рост почти в два раза.

В целом в 2022 году объем мошеннических операций увеличился, по сравнению с 2021 годом, на 4,3% – с 13 до 14 миллиардов рублей.

Сегодня докладчики подробно расскажут о том, как именно в мошеннические схемы вовлекается молодежь.

Схемы бывают и сложные, и предельно простые.

На первый раз даже безобидные.

К примеру, от человека требуют только получить денежные средства и куда-то их отправить дальше.

В чате есть и такие примеры: предлагают открыть на свое имя банковский счет и оформить карту, затем обналичить денежные средства в банкомате за какое-то вознаграждение.

Или 10 тысяч рублей дают за открытие карты, которую надо отдать мошенникам.

Люди, сами того не осознавая, – а иногда, может быть, и осознанно – становятся дропперами.

Дроппер – это человек, выполняющий функции посредника в мошеннических схемах.

Причем дропперы очень нужны мошенникам, потому что они хотят скрыть через посредников сам факт преступления, делая движение денежных средств более запутанным.

Таким образом они скрывают реальных исполнителей финансовых махинаций.

То есть дропперами они себя защищают.

Зачастую это молодые люди, особенно из студенческой среды.

Сегодня мы обсудим эти явления, их проникновение в молодежную среду.

Попробуем выяснить причины и последствия, обсудим методы борьбы с дропом и с другими мошенническими схемами.

Самое главное, на что я хочу обратить внимание, что дропперы – это такие же участники мошеннических схем.

Выполняя роль пособников, они становятся соучастниками и совершают уголовно наказуемое преступление.

Поэтому, если вам предлагают за 10 тысяч открыть кредитную карту, уверяя, что остальное – не твоя головная боль, это не так.

Это не безобидная сделка.

Потом окажется, что через эту карту, как через тысячи таких же карт, будут совершаться преступные операции по обналичиванию, по сомнительным сделкам, по торговле наркотиками.

Таким образом человек становится реальным соучастником преступлений с соответствующими последствиями и ограничениями.

В заключение своего краткого вступительного слова хочу обозначить те вопросы и темы, которые мы хотели бы обсудить.

И докладчиков я тоже попрошу затронуть эти темы.

Вопросы следующие.

Почему студенты становятся соучастниками мошеннических схем?

Каковы способы их вовлечения в преступные схемы?

Кто такие дропы и каковы их виды?

Последствия участия в мошеннических схемах.

Законодательство о противодействии легализации преступного дохода и финансированию терроризма.

Как избежать вовлечения в проведение незаконных операций?

Это особо важный вопрос.

Прошу наших докладчиков дать рекомендации слушателям, как не попасть в эту преступную сеть.

Представляю докладчиков.

Курьянов Александр Михайлович, начальник Управления организации надзорной деятельности Федеральной службы по финансовому мониторингу Российской Федерации (Росфинмониторинг).

Сёмов Максим Александрович, председатель Комитета по повышению финансовой грамотности АРБ, руководитель направления Управления методологии бизнес-процессов Азиатско-Тихоокеанского банка.

Это два высочайших профессионала в этой области.

Я напомним регламент дискуссии.

Мы работаем 2 астрономических часа.

На основное выступление – по 25 минут.

Потом у докладчиков будет возможность в ходе дискуссии ответить на вопросы, повторные выступления будут в рамках 3 минут.

Вопросы из зала – старайтесь укладываться в 1-2 минуты.

На выступления из зала тоже, если нужно будет, я по 3 минуты дам.

Приоритет будет коллективным аудиториям.

акад. Тосунян Г.А.

И в чате можно писать вопросы.

Докладчиков я попрошу к чату периодически обращаться, чтобы эти вопросы тоже учесть.

И есть ряд вопросов, которые нам прислали заранее, я чуть позже их озвучу.

Начинаем.

Александр Михайлович, я Вас приветствую.

Очень рад, что Вы с нами. Пожалуйста, Вам слово.

ДОКЛАД 1

КУРЬЯНОВ А.М.

начальник Управления организации надзорной деятельности
Федеральной службы по финансовому мониторингу РФ
(Росфинмониторинг)

Добрый день, уважаемый Гарегин Ашотович, уважаемые коллеги, уважаемые участники «Открытой дискуссии»!

Я представляю надзорный блок Федеральной службы по финансовому мониторингу.

Тематика и перечень вопросов, которые мы планируем рассмотреть сегодня, конечно, имеют безусловную актуальность и важность.

Проблематика дропов, подставных лиц, чьи идентификационные данные, электронные средства платежа используются в противоправных целях, вопросы вовлечения социально уязвимых слоев населения, прежде всего молодежи, в теневые схемы не ограничивается кредитно-финансовой сферой.

И здесь Гарегин Ашотович абсолютно справедливо отмечает, что это явление комплексное, социального характера и имеет сложный мультипликативный долгосрочный эффект.

Соответственно, так или иначе оно отражается на многих аспектах жизни нашего общества, и конечно, требуется комплексная политика по противодействию этому явлению.

Это и программы повышения финансовой грамотности, и адресная работа, прежде всего с молодежью.

Здесь, безусловно, следует отметить инициативу Росфинмониторинга по проведению совместно с ведущими экспертами кредитно-финансовой сферы и Ассоциацией российских банков Международной олимпиады по финансовой безопасности.

В этом году будет проходить уже третья олимпиада в Сочи. Она имеет достаточно масштабный охват аудитории.

Планируется участие 550 школьников и студентов – это талантливая молодежь из 19 стран Евразийского региона, БРИКС, стран Ближнего Востока и Африки.

Ведущие эксперты Росфинмониторинга проводят в школах специальные уроки по повышению финансовой грамотности, на которых разъясняются риски вовлечения молодежи в теневые схемы.

Сейчас активно прорабатываются законодательные инициативы, потому что мы понимаем, что системный характер противодействия этому явлению, скорее всего, требует изменений и в регулировании.

Например, у нас нигде не зарегистрировано ограничений по количеству электронных средств платежа, которые открываются на одно физическое лицо.

Наши финансовые расследования показывают, что кредитная организация одному клиенту может эмитировать 20–30 карточек.

Это, конечно, заставляет задуматься, действительно ли надо так либерально подходить к этой тематике.

Я присоединяюсь к Вашим словам, уважаемый Гарегин Ашотович, что проблема требует научного обоснования, серьезных межотраслевых исследований.

Вы совершенно справедливо отметили, что сейчас в мошенничество вовлекаются в основном представители молодежи.

И по нашим данным мы видим, что в теневые схемы все чаще вовлекаются лица моложе 25 лет.

У нас достаточно большое разнообразие каналов, источников информации: и даркнет, и телеграм-каналы, через которые привлекают так называемых дроп-перов, дропов.

Повторюсь, это лица, которые передают свои идентификационные данные, свои электронные средства платежа для реализации различных противоправных схем.

Схемы можно условно структурировать в несколько блоков.

Это классическое мошенничество: схемы, которые ассоциируются с отмыванием преступных доходов и уходом от налогообложения.

Здесь прежде всего выделяется теневое обналичивание денежных средств.

Электронные средства платежа, оформляемые на дропов, используют и в схемах незаконного оборота наркотиков, даже в финансировании террористической деятельности, то есть в серьезных преступлениях, которые строго наказываются законом.

Очень много объявлений в телеграм-каналах.

Здесь любой человек может найти предложения заработать много денег за короткий срок при минимуме усилий.

Так называемые работодатели не выдвигают каких-то особых требований к кандидату, в том числе по опыту работы.

Понятно, что надо быть бдительным, внимательным к подобного рода объявлениям.

Под такой вакансией может скрываться мошенническая схема.

Кто чаще всего становится дропом?

Это, конечно, лица из социально уязвимых слоев населения.

Среди дропов очень много лиц, страдающих алкогольной, наркотической зависимостью.

Это и безработные, и иммигранты, то есть нерезиденты Российской Федерации.

Как уже отмечали, это довольно большая доля студенчества, молодежи.

Некоторые дропы самостоятельно ищут организаторов преступных схем, чтобы передать им свои идентификационные данные, электронные средства платежа.

На профессиональном сленге их называют «неразводные» дропы.

Эта категория является наиболее распространенной.

Как правило, эти лица испытывают определенные финансовые трудности, не имеют стабильных доходов, в ряде случаев страдают алкогольной и наркотической зависимостью.

Следующая категория – лица, которые не осознают преступный, противоправный характер своих

деяний, то есть не понимают, что участвуют в мошеннических схемах.

Наиболее распространенный способ привлечения этих граждан в криминальный бизнес – трудоустройство через различного рода сайты в даркнете, телеграм-каналы, которые пестрят объявлениями о легком заработке.

Схема достаточно простая.

Основной организатор дроп-сервиса размещает объявление на одной из специализированных площадок в даркнете, привлекает так называемых дроповодов.

Это еще одна, отдельная категория лиц, которые осуществляют инструктаж и контроль деятельности непосредственно дропов.

То есть организаторы даже здесь стараются сделать латентной свою деятельность, скрыть себя в этих схемах.

Для размещения таких объявлений на профильных форумах созданы специализированные разделы, которые обычно называются «Работа/вакансии».

Есть даже типовые условия при найме дроповодов на данных теневых площадках.

В частности, наличие у кандидата гарантийного депозита в определенной сумме, что говорит о серьезности намерений, является определенной страховкой, а также желание работать, ответственность.

Крайне приветствуется наличие собственной или уже действующей сети дропов.

В свою очередь дроповоды размещают объявление о поиске дропов в свою команду на таких же площадках в социальных сетях, через личные контакты.

По некоторым экспертным оценкам, количество таких сервисов в Российской Федерации может достигать нескольких тысяч.

Подразумевается, что люди, посещая теневые интернет-ресурсы в поисках работы, уже осведомлены о противоправности таких деяний.

Что касается мошеннических схем, то за последние несколько лет в Российской Федерации – не секрет – наблюдается рост числа дистанционных преступлений.

Это прежде всего телефонное мошенничество, которое реализуется методами социальной инженерии.

Нет, наверное, человека в Российской Федерации, который не общался с подобного рода мошенниками.

По данным Банка России, за неполный 2022 год мошенниками у физлиц похищено порядка 22 миллиардов рублей.

На самом деле эта статистика не охватывает всей совокупности преступлений.

Есть альтернативные открытые данные МВД России, которые говорят уже о 75–80 миллиардах рублей ущерба.

Примерно 90% такого рода мошенничества приходится именно на телефонное мошенничество.

Что касается тематики ПОД/ФТ, о которой сказал Гарегин Ашотович, здесь электронные средства платежа, электронные кошельки дропов используются для организации теневых схем, направленных на обналичивание и транзит денежных средств.

В основном такого рода схемы реализуются для ухода от налогообложения, вывода средств за рубеж, получения

наличных для иных противоправных деяний, например, для дачи взятки, то есть в коррупционных схемах.

Это может быть незаконный оборот наркотиков и в принципе иная деятельность, где требуется латентное перемещение денежных средств.

Соответственно, здесь тоже выделяют определенные категории лиц в зависимости от типов операций.

Обнальщики – это дропы, которые самостоятельно обналичивают зачисленные на счет денежные средства.

За данные операции они получают определенное вознаграждение.

На самом деле цена обналичивания на теневом рынке в последние годы очень резко выросла.

Это произошло благодаря активной работе Росфинмониторинга, правоохранительных органов, Банка России и самих представителей кредитно-финансовой сферы.

Банки достаточно эффективно работают по противодействию этому явлению, применяя необходимые заградительные меры.

В определенной степени, конечно, большим подспорьем здесь является платформа «Знай своего клиента» (ЗСК), которая запущена Банком России.

Она позволяет дистанционно выявлять организации, которые специализируются на теневых схемах, в том числе по обналичиванию денежных средств.

Есть категория – транзитеры.

Это дропы-посредники, которые принимают денежные средства на свои карты или счета и переводят их

далее по цепочке на указанные организатором мошеннической схемы банковские реквизиты.

Делается это для того, чтобы скрыть следы преступления, затруднить работу правоохранительных органов и в последующем или обналичить денежные средства, или вывести их за рубеж.

Действуют и так называемые заливщики.

Это дропы, которые получают от дроповодов или других дропов наличные средства и вносят их на свои карты.

Далее средства переводятся по цепочке транзитному дропу.

Достаточно активно сейчас заливщики используются по тематике оборота криптовалюты, то есть обмен нефтяных денег происходит в том числе и через наличные денежные средства.

Данная манипуляция применяется для создания дополнительных этапов, «разрывов» в схеме вывода средств, чтобы максимально затруднить работу служб внутреннего контроля банков.

Я приведу несколько интересных примеров, которые связаны именно с использованием дропов в теневых схемах по линии отмывания преступных доходов.

Одна из классических схем, получивших распространение, – это схема ломки транзитной цепочки, когда одно физическое лицо перечисляет другому денежные средства.

Потом осуществляется звонок, и преступник просит перевести якобы ошибочно переведенные денежные средства третьему лицу (рис. 1).

Схема обналичивания с помощью подставных лиц



Рис. 1.

Таким образом происходит разрыв транзитной цепочки: мы не видим, что от Васи переведены деньги дропу Пете.

Происходит опосредование транзитной цепочки через добросовестного клиента.

Достаточно активно используются дропы в схемах всерного обналичивания.

Здесь очень распространены так называемые псевдозарплатные проекты.

Это схемы, предполагающие перечисления денежных средств, как правило, по реестрам на электронные средства платежа дропов под видом заработной платы.

Наблюдалась активизация этой схемы в условиях ковида, когда организаторы таких схем даже направляли в банки, применившие заградительные меры, гневные письма и говорили, что эти переводы связаны с оказанием материальной помощи работникам для приобретения средств защиты, медикаментов и так далее.

Все что угодно ставится в обоснование проведения таких операций.

Сейчас в большей степени риски применения таких схем нивелированы за счет активного выявления их со стороны банков.

Думаю, что пример следующей схемы будет интересен именно студентам экономических вузов.

Достаточно активно используются в теневых схемах, опять же с участием дропов, исполнительные документы различного рода, которые предполагают принудительное взыскание фиктивной, по сути, задолженности с организации в пользу физических лиц.

Приведу пример схемы с использованием удостоверения комиссии по трудовым спорам.

Суть ее достаточно простая.

Она заключается в том, что в номинальной организации формируется искусственная задолженность по заработной плате, создается комиссия по трудовым спорам из числа представителей как работодателей, так и работников.

Все это фиктивно, конечно.

Представителя со стороны работодателя назначают руководителем комиссии, а представители со стороны работников избираются и оформляются протоколом общего собрания трудового коллектива.

Соответственно, работники, которым якобы не выдана заработная плата, подают в комиссию заявление с просьбой обязать работодателя выплатить им денежные средства за определенный период.

Комиссия по трудовым спорам регистрирует, рассматривает заявление, выносит решение о выплате задолженности по заработной плате, оформляет решение, копия которого вручается работнику.

И работник предъявляет указанную копию для исполнения работодателем.

В случае, если работодатель не исполняет решение, комиссия выдает работнику удостоверение, которое является по закону исполнительным документом.

И кредитная организация, получая такой исполнительный документ, то есть удостоверение комиссии по трудовым спорам, обязана исполнить требования взыскателя.

Такова, собственно говоря, схема трансформации безналичных денег в наличные.

Предварительно эта организация, так называемый работодатель, накачивается безналичными денежными средствами, схема реализуется опять же через дропов, через подставных лиц.

Мы видели применение этой схемы даже у исполнителей госконтрактов.

Самое интересное, что так называемыми работниками выступали молодые люди 22–24 лет, они получили за

неполные два месяца со дня регистрации организации-«работодателя» порядка двух миллионов рублей через комиссию по трудовым спорам.

Начали анализировать – у молодых людей не было опыта работы и высшего образования.

Вексельная схема тоже будет интересна экономистам.

Как вы знаете, вексель – это безусловное обязательство.

У нас есть международные документы.

Женевские конвенции 30-х годов регулируют эту сферу.

Есть и постановление Совнаркома о простом и переводном векселе, насколько я помню, 30-х годов, которое у нас в силе как нормативный правовой документ.

В схему могут инкорпорироваться даже крупные компании, которые осуществляют реальную финансово-хозяйственную деятельность.

В чем здесь суть схемы?

Приобретаются банковские векселя крупными компаниями, затем через индоссамент, через передаточные надписи переходит право собственности на вексель последовательно от юридических лиц к физическому лицу.

И физическое лицо, являющееся конечным векселедержателем, обращается в кредитную организацию для погашения векселя за наличные денежные средства.

А у некоторых крупных кредитных организаций погасить вексель можно в любом отделении.

Использование банковских векселей в целях обналичивания

- 1. Покупка векселя в кредитной организации.
- 2-3. Передача векселя через ряд сторонних организаций либо напрямую физическому лицу.
- 4. Погашение векселя и обналичивание полученных денежных средств.

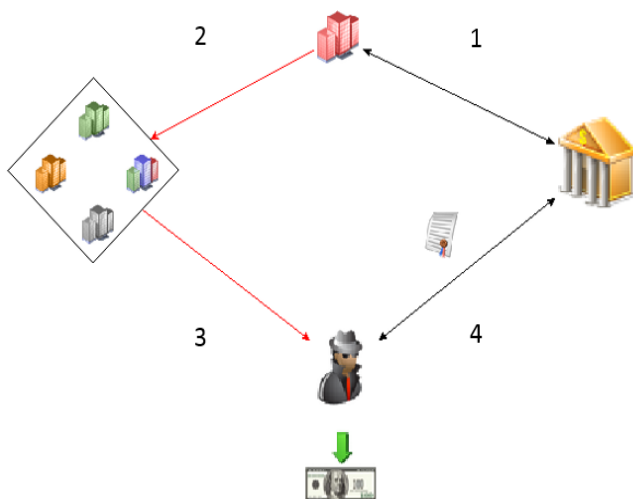


Рис.2.

Таким образом происходит трансформация безналичного контура в наличный через физическое лицо, где физическое лицо – конечно, дроп, подставное лицо (рис. 2).

Достаточно часто раньше использовались для обналичивания денежных средств схемы с использованием нотариальной деятельности (рис. 3).

Обналичивание денежных средств с использованием депозитного счета нотариуса

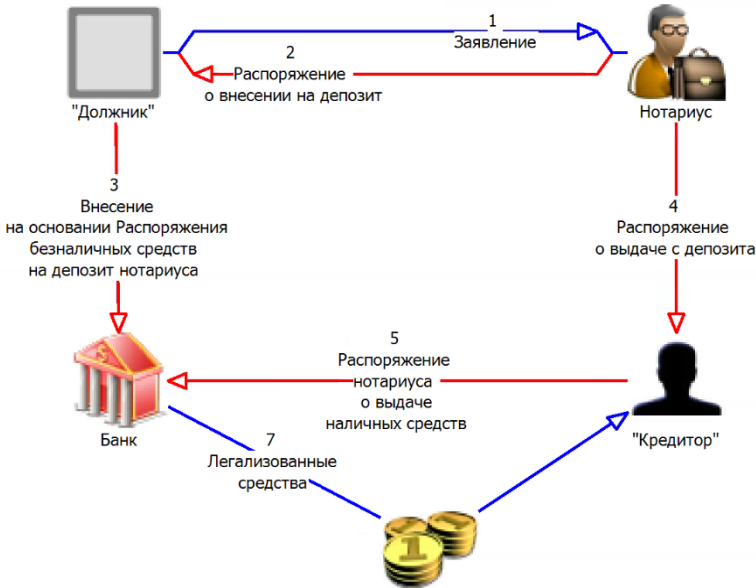


Рис. 3.

Первые такие схемы у нас появились где-то в 2017-2018 годах – это использование депозита нотариуса.

Здесь тоже все достаточно просто.

Юридическое лицо, должник, обращается к нотариусу для совершения нотариального действия, ссылаясь на невозможность самостоятельно исполнить обязательства перед кредитором по причинам, которые у нас перечислены в Гражданском кодексе Российской Федерации: например, отсутствие кредитора, лица, уполномоченного принять исполнение в месте, где обязательство должно быть исполнено.

Для этих целей, когда невозможно исполнить обязательства, – то есть я хочу исполнить, но не знаю, где кредитор, – используется депозит нотариуса.

Нотариус выдает должнику распоряжение о принятии денежных средств на публичный депозитный счет.

Должник на основании выданного нотариусом распоряжения перечисляет безналичные денежные средства на публичный депозитный счет нотариуса.

И по распоряжению нотариуса денежные средства, которым был придан правомерный вид владения, выдаются в наличной форме кредитору.

Достаточно часто кредитором тоже выступает подставное физическое лицо.

Существует и другая схема с использованием нотариальной деятельности.

Это схема с использованием исполнительной надписи нотариуса, опять же с участием физических лиц.

Лица – соответственно, кредитор и должник – по предварительному сговору обращаются к нотариусу за удостоверением сделки, устанавливающей денежные обязательства или обязательства при передаче имущества.

Фактический пример – это договор займа.

Физическое лицо якобы внесло в кассу денежные средства предприятия по договору займа.

В дальнейшем кредитор – как правило, физическое лицо – обращается к нотариусу для совершения исполнительной надписи в связи с неисполнением заемщиком обязательств.

Нотариус совершает исполнительную надпись и уведомляет должника о совершении этой надписи.

Заявление кредитора вместе с исполнительной надписью нотариуса подается напрямую в кредитную организацию для перечисления в его адрес денежных средств.

Опять же это такая классическая схема обналичивания – трансформация денег из безналичного контура в наличный (рис. 4).

Обналичивание денежных средств с использованием исполнительной надписи нотариуса

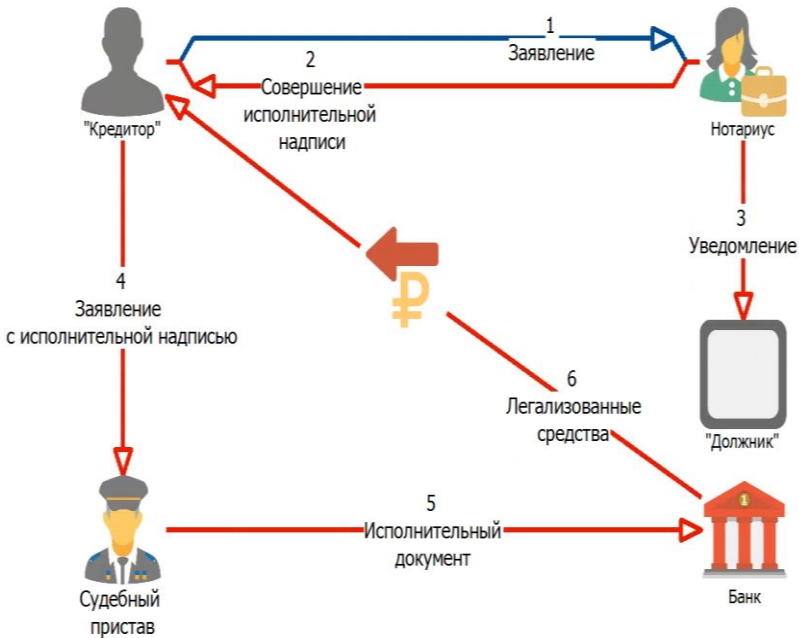


Рис. 4.

Наверное, вы слышали достаточно резонансные новости о выявлении схемы вывода денежных средств, выделяемых по программе «Туристический кэшбек».

В этой схеме достаточно активно участвовали подставные физические лица, формировались фиктивные договоры, и, соответственно, перечислялись из бюджета денежные средства.

Аналогичная схема – с «Пушкинской картой», как раз с участием молодых людей, студентов.

Она очень похожа на схему туристического кэшбека, правда, немного другая, но суть остается та же – нецелевое использование бюджетных средств, которые выделяются на благие цели, на просвещение молодежи.

Активно у нас сейчас используются электронные средства платежа и дропы для целей проведения сомнительных операций, связанных с оборотом криптовалюты (рис. 5).

Криптовалюта позволяет обеспечить определенную латентность теневых операций.

Мы видим связь криптовалютных операций с незаконным оборотом наркотиков.

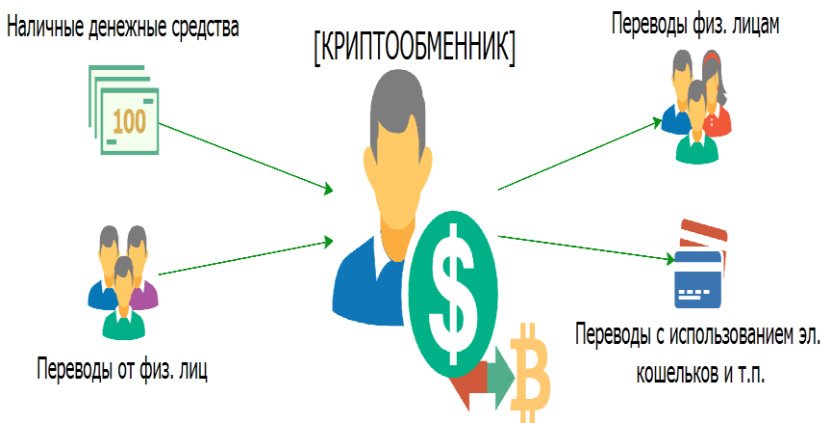


Рис. 5

И здесь кредитные организации активно выявляют такого рода подставных лиц, которые, по сути, выполняют функции криптообменников.

Банки используют различные IT-инструменты, в том числе связанные с мониторингом информационной среды, так называемым парсингом.

Они позволяют и в даркнете, и в социальных сетях выявлять реквизиты электронных средств платежа, которые задействованы в противоправной деятельности.

Банк осуществляет контрольную закупку, выявляет конкретного клиента, и в последующем применяются меры, связанные с отказом в обслуживании и передачей информации в Росфинмониторинг.

Оборот криптовалюты используется и в схемах незаконного оборота наркотиков, коррупционных схемах и даже в схемах, связанных с финансированием террористической деятельности.

Завершая свой доклад, кратко скажу об ответственности.

Если банк выявляет подозрительные операции с участием дропов, то самая либеральная мера, которая применяется по отношению к такому клиенту, – отказ от проведения операции.

Такой клиент попадает в специальный список – так называемый список «отказников», который распространяется по всей банковской системе.

Соответственно, попадание в этот список приводит к достаточно серьезным последствиям.

В практике банки при использовании этого списка не ограничиваются только тематикой ПОД/ФТ, данные могут

использоваться и в рамках осуществления других направлений деятельности, вплоть до кредитования.

Приходит молодой человек, который обзавелся семьей, хочет взять ипотеку, а ему банк отказывает.

А первопричиной является то, что раньше молодой человек участвовал в схеме обналичивания денежных средств.

И это еще наиболее либеральная мера.

Такие деяния подлежат уголовному наказанию.

Это статья 172 УК РФ «Незаконная банковская деятельность», статья 174 УК РФ «Легализация (отмывание) денежных средств или иного имущества, приобретенных другими лицами преступным путем», и наказание там достаточно суровое.

Поэтому следует миллион раз подумать, прежде чем соглашаться на участие в такого рода схемах.

В конечном итоге рано или поздно все это пресекается, в подавляющем большинстве случаев схемы и их участники выявляются, поскольку работает на выявление подобного рода схем целая индустрия с очень хорошей технологической и ресурсной оснащенностью, с очень хорошими экспертами, специалистами.

Коллеги, спасибо большое за внимание.

Я буду рад ответить на ваши вопросы.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Александр Михайлович, за содержательный, объемный и глубокий доклад.

Александр Михайлович, в чате есть вопросы, Вы с ними тоже ознакомьтесь.

Я хотел сделать маленькую ремарку по поводу терминов.

Обращаю внимание, в том числе наших коллег, студентов, преподавателей.

Надо быть очень внимательными к понятиям, которые мы вводим в оборот.

Я много раз говорил о том, что под социальной инженерией фактически подразумевается преступление.

А на первый взгляд кажется очень нежным и ласковым словосочетанием.

Тогда как понятие «регуляторная гильотина» выглядит очень устрашающе и болезненно, а на самом деле под ним подразумевается хорошее дело, когда мы сокращаем регуляторную нагрузку.

Почему я сейчас в очередной раз об этом говорю?

Потому что, мне кажется, Вы использовали для характеристики дропов термины «неразведенные» и «разведенные».

Я понимаю, из какого жаргона это идет: одних развели, а этих никто не разводил.

Но когда термин не отвечает содержанию, он трудно воспринимается.

Тем более что у молодежи это может ассоциироваться с брачными разводами.

На мой взгляд, здесь вполне уместен адекватный термин, если я правильно понял по содержанию.

То есть **инициативные дропы**, которые сами ищут и находят себе соответствующую сферу деятельности, и пассивные или **ведомые дропы**, которых вовлекают в этот процесс.

Например, термины «обнальщики», «транзитщики», «заливальщики» – они вполне соответствуют содержанию, поэтому и воспринимаются, и запоминаются.

Вы профессионалы, вы сами знаете, как лучше определять те или иные виды деятельности – преступной, не преступной.

Но, в принципе, моя рекомендация – и в остальных сферах осторожно относиться к понятиям.

Курьянов А.М.: Спасибо большое.

Я с Вами абсолютно согласен, что с понятийным аппаратом надо быть аккуратнее.

И наши юридическая и экономическая науки базируются на сущностном подходе, в основе которого лежит развитый понятийный аппарат.

Собственно говоря, это основа основ.

Я специально оговорился: это понятия, которые сейчас культивируются в экспертной среде.

Они не устоявшиеся.

И здесь, конечно, немаловажно, как в последующем эти явления будут оценивать и квалифицировать и экономическая наука, и юриспруденция.

Здесь нужны другие понятия, которые будут реально отражать феномен явления, которое мы описывали.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Александр Михайлович.
Вы пока вопросы посмотрите, потом я их озвучу.

А сейчас попрошу взять слово Сёмова Максима Александровича, председателя Комитета по повышению финансовой грамотности АРБ, руководителя направления Управления методологии бизнес-процессов Азиатско-Тихоокеанского банка.

А потом уже перейдем к дискуссии.
Слово Максиму Александровичу.

ДОКЛАД 2

СЁМОВ М.А.

руководитель направления Управления методологии бизнес-процессов Азиатско-Тихоокеанского банка (АО),
председатель Комитета по повышению финансовой грамотности АРБ

В принципе, мое выступление будет неким повтором с небольшими расширениями того, о чем только что говорил Александр.

Действительно, к сожалению, мошенничество в финансовой сфере трансформировалось в индустрию.

И в этой среде не только постоянно происходит совершенствование программного обеспечения, оборудования, но идет и постоянный обмен информацией о схемах работы.

Специальные люди отслеживают изменение законов, мониторят предложения технологий, которые существуют и появляются на финансовых рынках, чтобы подстроить их под свои интересы, выстроить новые схемы, алгоритмы хищения средств.

И, как всякая индустрия, индустрия мошенников нуждается в кадрах.

Сегодня мы поговорим об одном небольшом направлении этой индустрии.

Специфическая тема – дропы.

Существуют различные объявления о найме дропов.

Жажда легких денег и реклама в сети умножаются, к сожалению, на невысокие знания в области финансовой грамотности.

Все это позволяет мошенникам вовлекать молодых людей в свою преступную деятельность.

Обещая золотые горы, мошенники гарантируют, что наказаний за эти преступления нет: разве преступление – перевести деньги, которые были зачислены вам на счет?

В чем можно обвинить человека, регулярно снимающего деньги в банкомате со своей карты?

Не так давно, во время трансляции нашей конференции в YouTube, мы получили несколько одинаковых комментариев: не было бы ограничений в лимитах от банков – не было бы дропов.

Это не так.

На самом деле дропы в 95% случаев занимаются тем, что транзитят или обналичивают деньги, которые получены преступным путем.

Объявления о наборе дропов висят на каждом доме в любом городе, в Telegram ими вообще завалено все.

О том, что соответствующие сайты перебрались из даркнета, я уже не говорю: их в огромном количестве легко найти в поисковых системах.

Что такое дроп?

По большому счету, это подставное лицо – человек, который оказывает мошенникам свои услуги.

Есть классификации таких людей.

Сейчас я не буду говорить о том, кто из них к каким относится, – оставим это специалистам.

Есть люди, которые действительно по своей инициативе занимаются этими преступлениями.

Как правило, это люди невысокой социальной ответственности; это люди, которые страдают какими-то

зависимостями: алкоголики, наркоманы; к сожалению, их очень много.

Иногда попадаются идейные – их меньше, но они тоже есть.

Каким образом используются дропы?

Добавлю к предыдущему докладу: прежде всего, самое очевидное и частое – предоставление собственной банковской карты для снятия наличных средств и предоставление этой карты для транзитных операций.

Еще пример – номинальное руководство фирмой-однодневкой, что позволяет оформлять кредиты, участвовать в транзитных перечислениях средств (формируя таким образом видимость денежных потоков для других «подставных» заемщиков), снимать наличные деньги, оформив «зарплатный проект», и многое другое.

Также возможно оформление ИП для оказания определенных услуг по транзиту и обналичиванию.

Возможно и получение посылок с незаконным содержанием.

Такое очень часто стали предлагать: за небольшое вознаграждение пойти на почту или в службу доставки и получить посылку.

В том числе процветает схема с получением посылок по украденным картам и данным.

Один из вариантов дропов – подставное лицо для общения в сети.

Это так называемые «поверенные», то есть те, кто от имени некоего лица, желающего остаться анонимным, общаются с пользователями.

Это может быть самостоятельное мошенничество (когда, например, от имени популярного блогера создаются клоны страниц или телеграм-каналов, на которых псевдоблогер транслирует определенное мнение, заставляя поклонников следовать ему) или осознанное общение команды мошенников от одного имени.

Также под дроп попадают и звонки гражданам: мы очень часто общаемся по телефону против нашей воли с теми, кто нам названивает с предложениями, в том числе сомнительными, рекламными.

Индустрия работает прекрасно: объявления о наборе дропов, о «наливах» на карты (то есть услугах аккумулярования средств на них), о покупке карт перешли из даркнета, в котором они скрывались, в обычную сеть.

Они висят на сайтах, доступных по прямым ссылкам из поисковиков.

Некоторое время назад была распространена такая схема: некто заходил в общежитие и предлагал заработать.

Дальше по сарафанному радио новость распространялась среди студентов, и затем люди, желающие подзаработать, оказывали услуги мошенникам.

Теперь это не нужно: любой прораб или начальник охраны на стройке подскажет, к кому надо обратиться для того, чтобы нанять дропов.

Любой студент уже знает, что такое «прогретая» карта, для чего она нужна, как ее «прогреть».

Для специалистов пояснять не нужно о «прогреваемости» карты или вообще электронного средства платежа, что такое «вбив» карты, кто такие «самореги», «шопы»,

«дедики» и так далее, – это всё знают уже студенты. То есть в индустрии есть свой язык, свой сленг.

Дропы, в принципе, использовались всегда.

Например, объявление: «Ищу зицпредседателя», – это старая тема, и она до сих пор жива.

Зицпредседатели очень нужны.

Как правило, на эту «должность» идут люди, которые знают, на что они идут, и готовы за некоторые деньги оказывать определенные услуги, руководить какой-нибудь подставной фирмой, через которую идет, например, транзитный поток преступных денег.

Однако, несмотря на то, что дропы – подставные лица – были всегда, сейчас причины их активности связывают в том числе с активностью населения по операциям P2P, то есть операциям прямого обмена криптовалюты без использования бирж.

Дело в том, что обход процедуры «Знай своего клиента», которая используется в банках, приводит к росту прямых продаж, прямых сделок P2P.

Использование телеграм-ботов вообще элементарно теперь, оно упростило процедуры торговли максимально: просто открываешь бота, набираешь «обмен валют», выбираешь виды валюты и так далее.

Но есть проблема: основная цель таких сделок – вывод средств из криптовалюты в реальные деньги, и это неизбежно отражается в оборотах по банковским картам или счетам.

Рано или поздно такие операции становятся видны, подобные обороты отслеживаются, и сейчас это достаточно быстро делается.

Соответственно, такие обороты замечаются, и в случае использования сомнительных схем движения или токсичных источников средств они очень быстро блокируются банком.

Появляются и растут схемы для обхода механизмов контроля.

Интересно, что здесь речь не идет непосредственно о мошенничестве, – просто вот такое мнение сформировано: «Процедуры контроля нужно обходить!»

Банки, биржи – все они только и желают, что собрать побольше информации об оборотах, операциях, затем их заблокируют и все отнимут!

Вот поэтому нужно быстро уводить свои деньги со счета в банке и обналечивать их, для чего необходимо использовать криптокошелек, для вывода средств из которого нельзя конвертировать криптовалюту через биржу, – нет, нет, только напрямую «P2P»! – потому что там контроль, там страшная идентификация, блокировки и лишение денег».

И, может быть, прав был человек, который в чате написал, что если бы не какие-то излишние меры банков, которые бьют из пушек по воробьям, если бы они так плохо себя не вели, то не было бы никаких дропов?

Здесь есть здоровое зерно, но проблема не на стороне банков.

И вот почему.

Часть людей, использующих советы по использованию дропов, делает это только потому, что не знает иных способов работы с криптовалютой.

Формируется это «авторитетное мнение», к сожалению, в сети среди этих дропперов, среди тех, кто их нанимает.

Соответственно, мнение уже сформировано и транслируется везде среди студентов, что для нормальной работы по P2P нужно работать через карту с постоянными приличными официальными оборотами, подмешивая туда средства для обналичивания.

Это как раз и есть «прогрев».

Такая карта рано или поздно засвечивается – ее блокируют, поэтому ее меняют, затем меняют вторую, третью...

А там и дропа поменяют.

Или еще вариант – использование дропов, потому что других вариантов эти люди просто не знают, поскольку они не умеют или не хотят работать, получая заработанные деньги, – они хотят деньги именно «получать».

Популярные социальные сети, как говорится, пачками выдают информацию о баснословных доходах, связанных с криптовалютой, о процедурах обмена, торговли, обходе контроля, найме дропов, потому что они так нужны, без них ты ничего не сделаешь.

Таким образом формируется ложное общественное мнение, причем информации так много, что в ней легко запутаться.

Итак, собственно, на какие операции привлекают дропов?

Основное – это обналичивание.

Есть достаточно свежие примеры по Дальневосточному федеральному округу.

К студентам приходят и говорят: «Ребята, есть тема такая. Хотите заработать 250 тысяч за месяц?»

Все как один: «Конечно, хотим». – «Пожалуйста, надо сделать то-то и то-то».

Выстраивается цепочка: пять студентов, шестой обналичивает деньги в банкомате.

Эти деньги снимаются, небольшой процент идет дропу, а остальное уходит мошенникам.

Тем, кто нанимает дропов.

Сначала пришли к тому, кто обналичивал, потом – к тому, кто пересылал, потому что это все видно, прозрачно.

Как это все выявляется, не буду рассказывать, но намекну, что ничего сложного в этом нет.

И второй вариант, самый популярный – транзит, то есть вместо банкомата просто используется какая-то дальнейшая цепочка: деньги уходят на первую карту, с нее уходят на вторую, на третью и так далее...

Формируется цепочка, допустим, из трех дропов, каждый из которых переводит средства дальше.

Цепочки могут чередоваться, изменяться, иногда в них встраивают «спящих» дропов, привлекаемых для разовых операций, или тех, кто вообще не в теме и просто не следит за своими персональными данными, данными своих карт.

В предыдущем выступлении коллега указал такой способ, когда деньги переводятся от одного лица к другому.

Например, на любом сайте бесплатных объявлений публикуется сообщение о продаже велосипеда за 10 тысяч рублей, а реальный велосипед стоит 50 тысяч рублей.

Находится желающий купить этот велосипед, начинает звонить, а там говорят: «Да, но только мне нужно

перевести пять тысяч рублей предоплаты», – и диктуют реквизиты ни в чем не повинного человека, жертвы.

Деньги туда переводятся.

Потом этой жертве звонит мошенник и говорит:

«Вы знаете, я случайно перевел вам эти деньги, другу переводил. Вы можете перевести?»

Только не надо мне обратно, а то банк заблокирует, потому что операция «туда-сюда» банку не нравится, переведите их дальше, я вам сейчас реквизиты дам», – и дает реквизиты своего подельника или свои.

Деньги, естественно, уходят, и потом мошенники исчезают.

Остается покупатель, который перевел деньги за несуществующий велосипед, и человек, на чьи реквизиты эти деньги были переведены.

Дальше начинается чехарда, потому что тот, кто оплатил, требует деньги с того, кому они ушли, но тот ни слухом ни духом.

И доказать, что он не участвует в этой преступной схеме, сложно.

Поэтому еще раз напоминаю на всякий случай, что деньги, которые вам поступили неожиданно от кого-нибудь, должны всегда уходить туда, откуда они пришли.

Для этого существует определенная процедура, установленная банком: позвоните в банк, там нужно оформить заявление на возврат.

Это все. Дальше никаких телодвижений делать не надо.

Если вы кому-то переслали деньги случайно, не надо названивать несчастному и пугать его, просить, умолять, потому что сейчас все боятся звонков.

Позвоните в ваш банк, сообщите о ситуации.

Он свяжется с банком получателя, передаст информацию получателю через официальные каналы, и деньги вернутся в определенный момент.

А если тратите деньги, которые поступили неизвестно от кого, то за пользование чужими деньгами положено платить определенную сумму процентов.

Далее остановимся на транзите.

Транзит – еще одна популярная вещь.

Такие цепочки выстраиваются очень быстро, они пересекаются.

В чате тоже задавали вопрос: почему МВД или другие структуры не могут быстро реагировать?

Представьте себе: карта принадлежит бабушке, у которой выманили, украли 5 тысяч рублей.

Кстати, по статистике, средняя сумма хищения – 15 тысяч рублей, то есть представляете, где-то порядка 7 миллиардов рублей в год воруются из-за социальной (да простят меня инженеры) инженерии, и они состоят из этих 15 тысяч рублей, – объемы колоссальные.

Так вот, эта бабушка послушала мошенника и перевела 15 тысяч рублей на какой-то «безопасный» счет, а дальше включается цепочка дропов: деньги переводятся раз, переводятся два, три...

Они могут крутиться в пяти банках, просто переводясь туда-сюда.

Если бабушка придет с заявлением о краже, то полиция направит запрос в первый банк.

Первый банк через неделю ответит, через неделю полиция направит запрос во второй банк, через неделю – в третий, четвертый, пятый.

А денег нет уже через 10 минут: они в лучшем случае лежат где-то на счете (тогда есть надежда их вернуть), а в худшем случае – сняты или переведены в криптовалюту.

Запомните, пожалуйста, что делать, если у вас списали деньги с карты, произошла какая-то несанкционированная операция.

В принципе, это знает любой работник банка; и любой человек, у которого есть карта, должен это знать, потому что это написано в правилах пользования банковскими картами.

Так как мы все – пользователи карт, мы же в любой момент времени знаем, что с нашими деньгами.

Сейчас, наверное, все кивают, но на самом деле это так.

Это установлено законом и обязанностями.

Любой банк обязан сообщать незамедлительно обо всех транзакциях держателю карты.

В случае, если вы узнаете и увидите, что по вашей карте без вашего ведома проведена операция, которую вы не совершали, обращайтесь в банк, и деньги вам вернут.

Но при условии, что вы обратились не позднее следующего дня после получения уведомления от банка и соблюдали правила безопасности использования электронного средства платежа, то есть никому не дарили карту, не отдавали, пин-код на ней не писали, не теряли, не сообщали пароли от личных кабинетов банка и так далее.

Так почему дроп популярен?

Ведь это опасно: дать свою карту для обналичивания денег, стать директором фирмы по чьей-то просьбе, дать реквизиты счета, получить или отправить посылку, фиктивно устроиться на работу...

Конечно, дроповоды уверяют, что ничего страшного не будет, ведь в Уголовном кодексе нет таких статей.

За что нет?

За транзит нет статьи, за обналичивание денег нет статьи?

Однако и тут мошенники обманывают, говоря, что нет четко установленного наказания за обналичивание.

Одной конкретной статьи нет, но есть совокупность статей Уголовного кодекса, по которым такие преступления будут наказываться.

Например, статья 187 (части 1 и 2) «Неправомерный оборот средств платежей», предусматривающая штраф до 1 миллиона рублей, а в самом неприятном случае – лишение свободы до 7 лет.

Казалось бы, за какую-то ерунду, за то, что человек просто дал свою карту.

А есть еще статьи за нарушение налогового законодательства, за незаконную банковскую деятельность.

Кроме того, если преступник, например, нанял дропа, а дроп является звеном в цепочке перевода средств, полученных преступным путем, участвуя в легализации, в отмывании средств, то наказание может быть даже пожизненным.

Портить себе жизнь из-за такой, действительно, ерунды, из-за каких-то легких денег, не стоит.

В заключение: как бороться со всем этим?

Главное, конечно, профилактика.

Должна существовать какая-то безгливость в отношении вещей, которые откровенно пахивают чем-то нехорошим.

Человек образованный, финансово грамотный, финансово культурный, вообще просто культурный человек будет обходить стороной какие-то вещи, которые дурно пахнут.

Откройте Интернет, почитайте о последствиях.

Были вопросы о статистике.

К сожалению, я не могу назвать такую статистику.

Те дропы, которые попадают, получают для начала условное наказание, но в части случаев до этого не доходит, потому что подавляющее большинство дропов блокируется банками на этапе антифрода.

Чем, кстати, спасают нерадивых дропов, не давая им получить реальное уголовное наказание.

Банки блокируют средства, блокируют таких людей, потому что они обязаны это делать.

Если впоследствии этот человек обратится в банк, на него будут смотреть косо, потому что человек уже запятнал себя, участвовал в неприемлемой схеме.

Противодействие дропам – профилактика.

Как эта профилактика должна работать?

Она должна идти изнутри.

Сами студенты должны понимать, что, во-первых, баснословные доходы дропперов – это рекламная сказка.

Во-вторых.

Допустим, что вы согласились участвовать в афере: вам приходят деньги, вы их перечисляете дальше.

Просто задумайтесь: от кого идут эти деньги?

В большинстве случаев это деньги тех несчастных, которые, поверив мошенникам, перевели их на какой-нибудь «безопасный» счет.

Есть еще отдельные операции, в том числе связанные с финансированием терроризма, за которые предусмотрено даже пожизненное наказание.

Финансирование терроризма подразумевает извилистые пути прохождения денег.

И если раньше речь шла о наличной валюте, то теперь используется криптовалюта, аккумулированная в электронных кошельках с помощью транзитных операций, в которых как раз участвует большое количество дропов.

И, соответственно, надо помнить, что дропы, в принципе, недолго живут свободно.

Ими жертвуют сразу же, они не нужны, потому что это расходный материал.

Был вопрос: чем дропы от афлов отличаются?

Афлы – аффилированные лица, не будем называть их негативными словами; в данном случае это все – одно и то же, разницы никакой нет для нас, терминология здесь абсолютно одинаковая.

Финансовая грамотность – это то, что каждый должен знать.

Посмотрите уроки финансовой грамотности.

На эту тему масса роликов в Интернете.

А лучше, конечно, зовите нас.

Мы придем, расскажем о том, что надо делать, а что не надо.

У нас готовы для этого и лекторы, и лекции.

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Спасибо, Максим Александрович. Спасибо, Александр Михайлович.

Полагаю, наша дискуссия будет интересной, потому что вопросов поднято много.

Действительно, диапазон негативных последствий участия в финансовых махинациях довольно серьезный.

И очень важно понять, что подавляющее большинство людей совершенно случайным образом могут оказаться затянутыми в эти сети.

Считается, правда, что есть люди, которые сами находят себе преступный вид деятельности, еще и получают от этого удовольствие.

Безусловно, тех, кто целенаправленно решил этим заняться, мы в рамках такого формата не переубедим.

Но я надеюсь, что среди нашей аудитории их либо нет, либо единицы, которые, хочется надеяться, прислушаются все-таки к нашим обращениям и нашим аргументам.

Важно понять, что когда ты являешься «расходным материалом» в этой цепочке, то ты и больших денег не зарабатываешь.

А серьезные проблемы на всю жизнь можешь получить с довольно высокой вероятностью.

Поэтому наша главная цель – постараться уберечь вас от этого.

А теперь к вопросам.

Коллективным аудиториям в первую очередь предоставляется возможность задать вопрос.

Зачитаю первый вопрос, который задала Анна Юрьевна Дубошей из Финансового университета.

«Нельзя участвовать в финансовых операциях, которые непонятны. С большей долей вероятности они содержат элементы мошенничества».

Абсолютно правильный тезис.

Анна Юрьевна – старший преподаватель и знает, что говорит.

И она же задала вопрос по поводу того, каким образом Ассоциация занимается формированием и продвижением банковской этики, социальной ответственности банков.

И второй вопрос: «Как Ассоциация может помочь преподавателям вузов в обучении студентов финансовой грамотности?»

Максим частично ответил на этот вопрос, я добавлю.

Действительно, Ассоциация старается делать максимально возможное, в том числе проводя такого рода открытые дискуссии, вебинары, семинары, выступая с лекциями в школах и высших учебных заведениях.

Ассоциация разрабатывает соответствующие методы просвещения совместно с Росфинмониторингом.

Мы привлекаем и Академию наук к обсуждениям проблем – и социальных, и психологических.

То есть мы этим занимаемся.

И, Анна Юрьевна, особое внимание мы обращаем на вопросы банковской этики и социальной ответственности.

Банки, как часть не только финансовой системы, но и общества в целом, действительно заинтересованы в том, чтобы культивировать борьбу с любыми отклонениями, с

любой недобросовестностью, с нечистоплотностью в финансовых вопросах.

Однако сказать, что все банки так уж идеальны, пока тоже нельзя.

Но мы к замечаниям серьезно прислушиваемся.

Я с удовольствием предоставляю слово Воронежскому университету.

Потом вернусь к письменным вопросам.

ДИСКУССИЯ: РЕПЛИКИ, ВОПРОСЫ, КОММЕНТАРИИ

БОРОДИНА А.С. – ТАРАСОВА А. – СЁМОВ М.А. –
акад. ТОСУНЯН Г.А.

БОРОДИНА А.С.

к.э.н., доцент кафедры «Финансы и кредит»
Воронежского государственного университета

ТАРАСОВА А.

студентка 3 курса кафедры финансов и кредита
Воронежского государственного университета

Бородина А.С.: Здравствуйте, уважаемые коллеги!
Рады всех видеть, приветствуем.
У наших студентов есть вопросы.

Тарасова А.: Уточните, пожалуйста, с чем все-таки связан рост количества таких мошенников, если банки активно борются с дропперами и знают их схемы?

Тосунян Г.А.: Пожалуйста, кто из коллег хочет ответить?

Сёмов М.А.: Я могу ответить.

Во-первых, со стороны банка мы не можем просто поставить «шлагбаум».

Это прекратило бы вообще все операции.

Я не зря сказал, что существует индустрия.

Все эти операции мимикрируют.

Банк России, выпуская рекомендации по выявлению каких-то операций, не указывает, что та или иная операция плохая и ее надо остановить.

Нет, Банк России понимает, что часть операций проводится в рамках законодательства.

Они могут обладать признаками сомнительных операций и транзитных операций, но на самом деле таковыми не являются.

Например, я перевожу свои деньги, я обналичиваю и снимаю свою зарплату.

Банку может не понравиться, что человек два раза в месяц снимает зарплату?

Это же неправильно.

Поэтому и любой коммерческий банк, и Банк России, и Росфинмониторинг понимают, что если они останавливают такие операции, то они просто-напросто всех клиентов под одну гребенку заносят в мошенники.

Так делать нельзя.

Поэтому нужно обязательно отделять рядовые операции от сомнительных.

И мошенники не дремлют.

Все схемы, все дропы и вся эта индустрия работают на то, чтобы их операции были похожи на реальные операции по снятию наличных денег, зарплат.

Тосунян Г.А.: Я так понял вопрос: почему все-таки не уменьшается количество мошенников, несмотря на усилия государства и банков?

Фактически этот вопрос ключевой.

Дело в том, что у людей, вовлекаемых в сомнительные операции, формируют представление, что, во-первых, это

очень легкий доход, а во-вторых, что нажатие какой-то кнопки не может нести в себе состав преступления.

Тем более с учетом современных технологических возможностей: элементарные действия якобы можно всегда списать на ошибку, неточность.

Такого рода самоуспокоение, с одной стороны, а с другой стороны, расширение возможностей использования технических средств дают возможность и мошенникам более тщательно организовывать свой бизнес.

Ведь любая индустрия формируется на протяжении длительного времени, учитывает технические новинки.

Поэтому эта индустрия развивается.

Индустрия по борьбе с преступлениями тоже развивается, но она всегда чуть-чуть отстает, потому что нужно суметь отследить, проанализировать схемы, придуманные мошенниками.

К сожалению, я думаю, и в вопросе социальной ответственности наше «общественное сознание» тоже отстает.

Мы недорабатываем, раз не разъясняем это достаточно доходчиво, подробно или считаем, что это сделает кто-то другой.

Неудивительно, что есть динамика роста мошеннических операций.

Но есть и эффективная борьба с этим злом.

В вопросах борьбы с незаконным обналичиванием, в частности, есть серьезные достижения.

Но «обналичка» – это только один из видов деятельности, который несет в себе преступные следы.

А есть масса других способов.

Поэтому нет ничего удивительного, если более динамично растут преступления в каком-то из направлений.

Только мы начинаем успешно противодействовать од-
ним схемам, как появляются новые.

Поэтому не надо думать, что ничего не делает госу-
дарство, ничего не делают банки, ничего не делает Ассоци-
ация.

Это нормальный процесс развития болезни в любом
организме, после которого наступает процесс преодоления
этой болезни.

Я вижу, у Вас еще вопрос есть.

ЛЯПИН Д.

студент 3 курса кафедры финансов и кредита
Воронежского государственного университета

Ляпин Д.: Добрый день.

Вы упомянули платформу Центрального банка «Знай своего клиента».

Не могли бы Вы рассказать про нее подробнее?

Тосунян Г.А.: «Знай своего клиента» (ЗСК) – это не только платформа, это некий базовый подход.

Центральный банк в своих рекомендациях и указаниях требует, чтобы коммерческий банк владел определенным объемом информации о клиенте, об источниках его дохода, о его платежеспособности, о его финансовом состоянии.

Особенно если клиент заимствует у банка, потому что если банк кредитует человека, не будучи уверенным в возврате средств, то возникают риски для самого банка.

А с другой стороны, регулятор требует, чтобы клиент не оказался носителем соответствующих преступных деяний.

Платформа «Знай своего клиента» содержит в себе довольно много информационных сведений, которые регулярно отслеживаются банками.

В принципе, это одна из важнейших составляющих работы любого банка.

Поэтому, когда от вас требуют немножечко больше информации, чем вам кажется необходимо, это делается не оттого, что банку заняться нечем или он только свои риски

хочет обезопасить, а потому что он еще и выполняет определенные функции государственного контроля.

Может быть, Александр Михайлович в этой части хочет добавить?

Потому что это прерогатива не только Центрального банка, но и Росфинмониторинга: знай своего клиента, чтобы он не совершил какие-то правонарушения.

Курьянов А.М.: Гарегин Ашотович, я абсолютно поддерживаю Ваши слова и слова Максима.

Почему вообще система не работает на опережение?

Действительно, у нас, когда мы видим физическое лицо, и у банка, когда он видит клиента, не всегда возникают подозрения относительно его недобросовестности и его истинных намерений.

Клиент может провести 2–3 подозрительных операции после того, как он попадает в поле зрения банка.

На самом деле надо учитывать, что схемы очень быстро модифицируются.

То есть организаторы теневых схем быстро адаптируются и к системе внутреннего контроля банка.

Относительно ЗСК – да, действительно, это так называемый RegTech-инструмент, который предоставляет надзорный орган прежде всего банкам, кредитным организациям для повышения эффективности организации compliance-процедур.

Эта система позволяет ранжировать клиентов по уровням риска, она работает в режиме биг-дата, то есть обработки больших массивов данных различного характера.

Анализируется транзакционная активность организации, ее профиль и структура бенефициарного владения.

Очень большой массив информации оценивается, что позволяет добиваться достаточно релевантных данных.

Работает специальная комиссия Банка России и Росфинмониторинга, которая рассматривает ситуации, связанные с реабилитацией клиентов.

Это значит, что каждый клиент, который попал в ситуацию *double red*, то есть которого и Банк России, и кредитная организация оценили как высокорискового и банк в итоге «заблокировал» его денежные средства, – каждый такой клиент может обратиться в межведомственную комиссию, представить обосновывающие документы и реабилитироваться.

Надо сказать, что процент реабилитации незначительный.

Это как раз говорит об эффективности работы платформы ЗСК.

Гарегин Ашотович, Вы совершенно справедливо отметили, что это не только IT-инструмент.

Это в целом некий методологический подход к работе по осуществлению внутреннего контроля.

Инструмент этот развивается.

Надо сказать, что он получил очень хорошие оценки на международных площадках.

Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег включила этот инструмент в специальное руководство – руководство по риск-ориентированному надзору – как лучший пример RegTech-инструмента, использования IT-решений в целях содействия выполнению определенных функций, обязанностей подотчетными организациями.

Поэтому этот инструмент уже зарекомендовал себя.
Он востребован и эффективен.

Служба сейчас настраивает свои аналитические инструменты на использование данных ЗСК, в том числе для анализа рисков бюджетной сферы.

Поэтому ЗСК уже сейчас можно назвать многофункциональным межотраслевым аналитическим инструментом.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Александр Михайлович.

Еще вопрос из Воронежского университета.
Воронеж всегда у нас очень активный, я об этом говорил.

Мне очень приятно видеть на экране ваши лица, это здорово.

Пожалуйста.

| **КУЗНЕЧИКОВА А.**

| студентка 2 курса кафедры экономики, маркетинга и коммерции
Воронежского государственного университета

Кузнечикова А: Добрый день!

У меня такой вопрос: любое ли обналичивание считается незаконным? Спасибо.

Тосунян Г.А.: Нет, конечно же, не любое.

Если вы получили стипендию или зарплату и хотите снять наличность, и даже делаете это регулярно через банкоматы, никакого преступления в этом нет.

Наличность у нас пока из оборота не выведена, это одна из форм платежа, наравне с безналичной формой.

Хотя есть ряд стран, например, в Европе, в которых вы действительно без карты уже не сможете осуществить платежи.

Мы до этого еще, я бы не сказал, что не доросли.

Может быть, до этого и не надо дорасти.

Вспомнить хотя бы, что есть блошинный рынок, есть бабушки, продающие гораздо более вкусную морковь, чем та, которая продается в магазинах.

И если на рынках уже появляется возможность расплачиваться картой, то у бабушек терминалы не появятся.

По крайней мере в нашей стране доля наличного оборота сейчас достаточно велика и составляет приблизительно пятую часть от общего оборота торговли.

Может быть, эта доля и уменьшается с каждым годом, но по крайней мере в обозримом будущем не видно, чтобы наличность исчезла полностью.

Если вы сняли в банкомате свою зарплату или стипендию, или деньги, которые перевели вам родители, никакого криминала в этом нет.

Главная наша мысль, которую мы до вас хотим донести: каждый раз думайте над тем, что вы делаете.

Особенно когда вдруг случайный человек обращается к вам с какой-то просьбой или с каким-то предложением сомнительного порядка, о которых мы уже здесь говорили.

Высока вероятность того, что это сомнительная операция.

Ситуации бывают разные.

Спектр правонарушений, которые имеют место быть, и соответствующих предложений, с которыми преступники выходят к молодежи, широк.

О некоторых коллеги сегодня рассказали.

Но все без исключения перечислить невозможно.

Наш главный посыл: думайте, прежде чем что-то делать с финансами.

| **СТУДЕНТ**

Воронежского государственного университета

Студент: Мне хотелось бы задать еще один вопрос. В новостях говорят о введении цифрового рубля в России.

Получится ли в таком случае избавиться от мошеннических схем?

Или велика вероятность появления новых?

Спасибо.

Тосунян Г.А.: Цифровой рубль никоим образом не может исключить возможность мошеннических схем.

И уж точно он вряд ли будет стимулировать увеличение мошеннических схем, потому что это определенная форма безналичных платежей, которые Центральный банк хочет обезопасить от других рисков, связанных с банкротствами банков, связанных с необходимостью контроля за движением бюджетных средств.

То есть это совсем другая тема.

Поэтому и сказать, что цифровой рубль может как-то повлиять на мошеннические схемы, это точно так же, как и на температуру при гриппе цифровой рубль не повлияет.

Это немножечко разные проблемы.

Если кто-то из моих коллег – Александр Михайлович или Максим Александрович – хочет добавить, пожалуйста.

Сёмов М.А.: Мне добавить нечего.

Вы все правильно сказали.

Это просто электронное средство платежа, и все.

Замена бумажки.

Куриянов А.М.: Гарегин Ашотович, я присоединяюсь к тезисам.

Ожидаем, действительно, определенного повышения прозрачности платежей, их прослеживаемости.

Наверное, это будет большим подспорьем для контура, связанного с исполнением госконтрактов, бюджетной сферой, – постепенное внедрение цифрового рубля в хозяйственную деятельность.

Тосунян Г.А.: Для борьбы с коррупцией это может быть очень эффективно.

Но мы сейчас говорим о других видах финансовых преступлений.

Куриянов А.М.: Практика покажет, да.

Тосунян Г.А.: Анна Степунина у нас с поднятой рукой.

СТЕПУНИНА А.

руководитель Управления методологии Департамента
финансового мониторинга Росбанка (ПАО)

Здравствуйте, коллеги!

Я работаю в банке, в подразделении по финансовому мониторингу.

Хочу прокомментировать вопрос из Воронежа: почему не уменьшается количество таких мошеннических операций, дропперов и прочее, если банки так борются.

Во-первых, дропперы для этих мошенников – это расходный материал.

И пока есть расходный материал, они будут работать.

Очень важно понимать, что обналичиваемые мошенниками деньги – это деньги от незаконной деятельности.

И это не просто, что кто-то недоплатил налогов.

У нас, к сожалению, к этому относятся достаточно равнодушно, не буду это комментировать.

Большая часть незаконных денег идет от другой деятельности: это торговля людьми (к сожалению, в XXI веке она есть), это детская порнография, это криминальное донорство, то есть убийство людей с целью изъятия органов.

Поэтому любой потенциальный дроппер должен подумать, хочет ли он быть расходным материалом и хочет ли он быть участником, на мой взгляд, неприемлемой для любого нормального человека деятельности.

Пока есть потенциальные дропперы, эта деятельность будет.

Как только люди начнут задумываться: «Хочу ли я быть этим дроппером?» – деятельность будет уменьшаться.

Тосунян Г.А.: Спасибо.

Озвучу еще ряд вопросов, которые мы получили до начала «Открытой дискуссии», на нашем сайте.

Вопрос от Ивана Михайловича Разгоняева, студента Тюменского государственного университета.

Он спрашивает: «Каким образом государство и финансовая общественность борются с финансовыми мошенниками?»

Лично мне 2-3 раза в день звонят из «банка» (в кавычки банк взят, потому что это не банк), но я не слышал, чтобы этих людей ловили и осуждали».

Иван, когда этих людей ловят и осуждают, Вам персонально об этом сообщение не приходит.

Но поверьте, очень много возбуждаемых дел, просто не о каждом типичном случае информируют.

Еще вопрос от Ивана: «Кто отвечает за борьбу с мошенниками на финансовом рынке?»

Отвечают и правоохранительные органы, и Центральный банк, и Росфинмониторинг, и другие соответствующие службы.

Поверьте, государство работает по многим направлениям.

Вопрос из Тульского государственного университета: «Не пора ли в России создать финансовую полицию по борьбе с финансовыми правонарушениями?»

Возможно ли расширение функций Росфинмониторинга и превращение его в финансовую полицию?»

Поверьте, вопрос не в том, чтобы создавать как можно больше структур.

Специфика Росфинмониторинга как раз и состоит в борьбе с преступлениями особого типа – с преступлениями, связанными с отмыванием «грязных» денег по ряду направлений: это торговля оружием, это терроризм, это торговля людьми.

Именно на это деятельность Росфинмониторинга нацелена.

Но, в принципе, Росфинмониторинг вместе с Центральным банком борется со всем спектром преступлений.

А правоохранительные органы, МВД, Следственный комитет и прочие привлекаются, когда уже есть выявленные составы преступлений.

Так что я не думаю, что есть необходимость в создании отдельной финансовой полиции.

Это мое мнение.

Может, коллеги захотят добавить.

Я, безусловно, с удовольствием предоставлю слово.

Сёмов М.А.: Мне добавить нечего, Гарегин Ашотович.

Курьянов А.М.: Гарегин Ашотович, я с Вами абсолютно согласен.

Надо сказать, что в структуре МВД России сформировано специальное подразделение, которое занимается противодействием кибермошенничеству и всему, что с ним связано.

Поэтому работа ведется очень серьезная, комплексная, во взаимодействии целого ряда структур.

Спасибо!

Тосунян Г.А.: Спасибо.

Коллеги, я хотел бы донести очень простую мысль.

Поверьте, чтобы эффективно бороться за чистоту на улицах, с экологическими проблемами, с проблемами, связанными с нашей жизнедеятельностью в других сферах, нельзя перекладывать проблему только на государственные ведомства и рассчитывать, что проблема будет решена.

Отдельные ведомства, безусловно, концентрируются на определенных направлениях.

И на регулировании в этих вопросах.

Но это коллективная наша задача, о чем мы сегодня много говорили.

Я не случайно привожу эту аналогию, потому что и в вопросах «финансовой гигиены», а именно в предотвращении финансовых преступлений, мы тоже можем и должны участвовать все вместе.

Завершая, я хочу заключительное слово предоставить обоим докладчикам.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛОВА

| КУРЬЯНОВ А.М.

Гарегин Ашотович, я хотел бы высказать слова благодарности и Вам, и организаторам мероприятия за очень содержательную повестку.

Мне кажется, очень хорошая дискуссия получилась.

Самая главная цель, которую мы преследовали, это, конечно, чтобы наши слушатели поняли, что это очень серьезная тема.

И действительно по-взрослому к ней относились, четко понимая возможные последствия.

Я думаю, поставленную задачу мероприятия мы решили.

Пользуясь случаем, я также хотел бы пригласить ребят на нашу Международную олимпиаду по финансовой безопасности, которая ежегодно проходит в Сочи.

Лучшие эксперты России, в том числе коллеги из АРБ, участвуют в этих мероприятиях.

Мы проводим специальные панельные дискуссии и мастер-классы, на которых как раз раскрываются те вопросы, которые были затронуты в рамках сегодняшней дискуссии.

Спасибо всем большое.

| СЁМОВ М.А.

Друзья, я хотел бы поблагодарить студентов за то, что они приняли активное участие в дискуссии и задавали очень много хороших вопросов.

Чат очень активный, я вижу вопросы даже с «той стороны диалога», на которые мы постарались ответить.

Присоединюсь к словам коллег.

Студенты, постарайтесь быть ответственными.

Не нужно портить свою жизнь из-за каких-то минутных, может быть, даже эфемерных, виртуальных выгод.

Берегите себя, ответственнее относитесь к своим деньгам и не поддавайтесь на угрозы мошенников.

Вообще не общайтесь с ними.

Всего хорошего!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Коллеги, хочу поблагодарить наших уважаемых докладчиков – Александра Михайловича Курьянова и Максима Александровича Сёмова.

Спасибо большое за то, что вы уделите время, за то, что сделали такие содержательные доклады, приняли участие в дискуссии.

Я хочу поблагодарить вузы, всех преподавателей и студентов, которые приняли участие.

Особенно преподавателей Воронежского университета, которые обеспечили коллективное участие студентов в «Открытой дискуссии»: это кандидат экономических наук, доцент Бородина Анна Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент Козуб Людмила Александровна и преподаватель Костянская Мария Романовна.

Это здорово, что вы проявили такой интерес и понимание того, насколько актуальна эта тема.

В YouTube, где идет прямая трансляция «Финверсии», есть комментарий:

«Ведь карту, которую предлагают за 10 тысяч рублей открыть, можно потом просто заблокировать, поскольку человек, который является ее владельцем, может до конца срока взять и закрыть ее».

Это реплика Алексеева Михаила.

Понимаете, коллеги, дело в том, что вы предлагаете с мошенником поступить по-мошеннически.

Раз он мошенник, почему бы его тогда не обмануть: взять с него 10 тысяч, потом заблокировать карту – и всё, вы остались при своих 10 тысячах.

Никогда не пытайтесь действовать даже с аферистами методами, выходящими за рамки добросовестного поведения.

Поверьте, у них найдутся более веские «контраргументы».

И вы потом долго будете с бандитами выяснять, кто из вас больше бандит.

Это изначально неправильное направление мышления.

Не действуйте по-бандитски ни при каких обстоятельствах, даже если перед вами бандит.

Поверьте, в долгосрочной перспективе отказ от такой философии – это гораздо более правильное, стратегически более грамотное поведение, потому что жизнь состоит из накоплений не только финансового, но и имиджевого капитала.

Забываясь о своем имидже, репутации, вы зарабатываете со временем человеческий капитал, бизнес-капитал, который материализуется, в том числе и в деньгах, хотя это не является единственным критерием самореализации в жизни.

На этой мажорной ноте я хотел бы завершить нашу сегодняшнюю «Открытую дискуссию», поблагодарить еще раз всех участников.

Спасибо.

Открытая дискуссия Президента АРБ

**ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ
И МОДЕЛИ МИРА –
НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО ОБ ЭТОМ НАДО ЗНАТЬ**

Материалы «Открытой дискуссии
президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна
22 июня 2023 года

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Мы начинаем нашу работу ровно в 11 часов.

Сегодня 73-я «Открытая дискуссия», это наш десятилетний проект, который мы ведем с марта 2013 года.

Партнерами проекта являются уже свыше 90 учебных заведений.

«Открытые дискуссии» проходят при поддержке Отделения общественных наук РАН, совместно с Ассоциацией российских банков и Национальным исследовательским институтом Доверия, Достоинства и Права.

Тема сегодняшней дискуссии: «Теория поколений и модели мира – новые вызовы: что об этом надо знать».

К «Открытой дискуссии» можно подключиться в Zoom по предварительной регистрации.

Видеотрансляция идет на сайте Ассоциации российских банков.

Сегодня в «Открытой дискуссии» принимают участие 44 учебных заведения.

Это не 90 с лишним, как нередко бывает, но, учитывая, что в вузах сейчас время сессий, они тем не менее подключаются к конференции.

С учетом коллективных и индивидуальных подключений у нас сейчас 170 участников, а также представители семи банков и двух средств массовой информации.

Сегодняшняя тема интересна тем, кто учится экономике и маркетингу.

Впрочем, мы все заинтересованы в эффективных коммуникациях.

Я думаю, что это важно для каждого человека, стремящегося достичь успеха.

Особенно ценится в бизнесе умение выстраивать эффективные коммуникации с людьми разных возрастов.

Многие социологи считают, что общество невозможно рассматривать как единое целое и на этом основании делать общие выводы.

Появилось даже такое понятие, как теория поколений, суть которой в том, что люди, родившиеся в определенный период времени, имеют схожие модели поведения, ценности и даже мышление.

Людей определенного возраста называют такими красивыми словами, как **бумеры, миллениалы, зумеры, и прочими.**

Я не разделяю эту точку зрения.

Я считаю, что общество, в принципе, единый организм.

Просто оно состоит из множества составляющих.

Безусловно, система взглядов человека формируется под влиянием окружающих его событий в отдельный промежуток времени.

И, конечно же, является производной от множества экономических, социальных, политических факторов, сильно зависящих от конкретных условий в данный период времени.

Поэтому это нужно тоже учитывать.

Очевидно, что поколения, имеющие одинаковый исторический опыт, формируют в некотором смысле коллективный портрет.

Портрет этот очень условен, потому что многое зависит и от региона проживания, и от многих других обстоятельств.

Поэтому это не какая-то точная характеристика той или иной части общества.

Это некоторые гипотезы.

И к ним, на мой взгляд, надо относиться осторожно.

Но все-таки, при всей осторожности, необходимо учитывать, что теория поколений и сформированные на ее основе характеристики на практике дают нередко свои результаты в маркетинге и бывают полезными для бизнеса.

Поэтому с ними надо знакомиться, их надо изучать и анализировать.

Тем более что не только поколения меняются, меняются и условия существования, которые характеризуют конкретную среду, мир в данной фазе развития.

В наше время от научного открытия до запуска новой технологии уже проходят не десятилетия, как раньше, а годы, иногда и того меньше.

И это динамичное изменение мира серьезно влияет и на наше сознание, и на нашу психологию.

Это касается многих вопросов, в том числе широко обсуждаемых сегодня тем искусственного интеллекта, роботизации.

Причем роботизации везде и во всем!

Такую крайность тоже надо изучать и учитывать.

Темы биометрии, блокчейна, цифрового рубля, Big Data – в повестке дня, в том числе нашего Центрального банка.

Исследователи пытаются систематизировать глобальные процессы развития мира, интерпретировать их в разных концепциях.

И о многих из этих концепций, я надеюсь, мы сегодня услышим в докладах наших спикеров.

Кстати, по поводу изменяющегося времени и людей, которые на эти времена влияют, попалась фраза из диалога двух выдающихся философов.

Она, может быть, не всеобъемлющая, но тем не менее образно отражает мысль о влиянии людей на времена и времен на людей.

Звучит она так:

«Трудные времена рожают сильных людей.

Сильные люди создают хорошие времена.

Хорошие времена рожают слабых людей.

Слабые люди создают трудные времена».

Все это, конечно, не надо воспринимать как абсолютную истину!

Это не есть теорема Пифагора.

Кстати, чем хороши теоремы?

Они однозначны. Безотносительно к временам.

Теорема Пифагора имеет более 400 доказательств.

Таким образом, чем фундаментальнее открытие или формула, тем они более просты, и тем больше доказательств.

А социальные формулы пока не имеют таких однозначных доказательств.

Слишком много параметров задействовано в социальном организме.

Та же проблема, кстати, и в теоретической медицине, развитие которой сильно отстает от экспериментальной медицины...

Но при этом они – и социальные организмы, и человеческий организм – являются предметом серьезных исследований.

Я озвучу вопросы нашей «Открытой дискуссии».

Теория поколений: как и где она работает?

Модели мира на примере антикризисной концепции VUCA, согласно которой среда в XXI веке содержит четыре угрозы: нестабильность, неопределенность, сложность и неоднозначность.

Или концепции BANI, описывающие вызовы новой реальности, в которой мир оказался в период пандемии и развития искусственного интеллекта.

Каковы теоретические и практические выводы, которые можно сделать на основе подобных теорий?

Где банки и бизнес применяют эти модели в реальной работе?

Представляю докладчиков.

Рябов Владимир Борисович, кандидат технических наук, старший научный сотрудник Лаборатории психологии труда, инженерной организационной психологии и эргономики Института психологии РАН.

Янсон Вадим Леонардович, советник председателя правления Промышленно-строительного банка в Узбекистане – Sanoat Qurilish Bank, специалист по клиентскому сервису с 28-летним опытом работы в банковской сфере.

Перед тем как предоставить слово Владимиру Борисовичу, я напомним регламент нашей дискуссии.

Мы работаем два астрономических часа.

На основные выступления отводится до 25 минут.

На повторные выступления – до 3 минут.

На вопросы из зала – 1–2 минуты.

И, соответственно, если будут желающие выступить из зала, тоже до 2–3 минут.

Поэтому присылайте вопросы в чате и поднимайте руку, я буду предоставлять слово.

А также заранее присланные вопросы я тоже потом озвучу.

Сейчас слово Владимиру Борисовичу.

ДОКЛАД 1

РЯБОВ В.Б.

к. т. н., старший научный сотрудник Лаборатории психологии труда, инженерной, организационной психологии и эргономики Института психологии РАН

Спасибо.

Я расскажу о тех понятиях, которые появились достаточно недавно, эти понятия обозначаются символами VUCA, BANI.

Так называют миры, в которых мы жили и в которых мы будем жить.

До массового распространения персональных компьютеров, Интернета, айфонов и прочего, то есть до конца прошлого столетия, мир был достаточно стабильным.

Несмотря на то что в нем происходили и разрушительные стихийные бедствия, и войны, и эпидемии, и прочее, между всеми этими потрясениями, изменениями были довольно длительные периоды предсказуемой и размеренной жизни.

Американцы окрестили этот период как эпоху SPOT, аббревиатура от английских слов:

- **Steady** (устойчивый),
- **Predictable** (предсказуемый),
- **Ordinary** (простой),
- **Definite** (определенный).

К примеру, у нас в стране экономическая жизнь долгое время определялась по пятилетним планам.

А в 1959 году был принят даже семилетний план.

Планы, в общем-то, достаточно успешно выполнялись.

Но эта эпоха завершилась, когда технологии, а вместе с ними и образ жизни людей быстрее смены одного поколения стали переходить на качественно другой уровень.

В последнее десятилетие XX века общество перешло в другое состояние, которое можно охарактеризовать высоким уровнем неопределенности, сложности и неоднозначности.

Это состояние американцы называли миром VUCA, аббревиатура от соответствующих англоязычных слов:

- **Volatility** (изменчивость),
- **Uncertainty** (неопределенность),
- **Complexity** (сложность),
- **Ambiguity** (двусмысленность).

Где-то в 1990-м или 1991 году я купил толстую книгу – страниц на 400 – двух американских футурологов, под названием:

«Что нас ждет в девяностые годы? Мегатенденции–2000» – с политическими, экономическими, в том числе финансовыми, социальными прогнозами по десяткам крупнейших стран Америки, Европы, Азии.

Это были прогнозы фактически только на несколько лет.

Потом я посмотрел эту книгу.

В большинстве своем прогнозы оказались неверными, даже на такой небольшой период.

То есть VUCA уже расправила свои крылья.

Но мир продолжает меняться дальше.

Накануне пандемии футуролог Джамаис Кашио объявил о вступлении реальности в эпоху BANI,

которая характеризуется, по его утверждению, хрупкостью, тревожностью, нелинейностью и непостижимостью:

- Brittle (хрупкость),**
- Anxious (тревожность),**
- Nonlinear (нелинейность),**
- Incomprehensible (непостижимость).**

Резкие перемены, случившиеся в мире после распознания по нему коронавируса, подтвердили прогноз футуролога и точность его видения.

Перемены, на мой взгляд, в значительной степени произошли в результате негативного влияния условий VUCA на психику человека.

Поскольку у людей значительно усилилось ощущение неопределенности будущего, стали разрушаться социальные связи, снижаться трудовая мотивация, ухудшаться состояние здоровья и прочее.

Жизнь людей наполнилась стрессами, депрессивными и эйфорическими состояниями, что привело в целом к снижению качества жизни человека.

В чем проявляется BANI?

Во-первых, хрупкость.

В контексте BANI это означает, что мы подвержены катастрофе в любое время.

Крупные и успешные производственные корпорации с вековой историей – казалось бы, совершенно незыблемые – совершенно неожиданно могут развалиться в одночасье.

Второе – тревожность.

Тревога – симптом одного из самых распространенных заболеваний XXI века, которое стало хроническим.

При таком состоянии любой выбор кажется потенциально катастрофическим.

Проявляется особая пассивность при принятии важных решений и так называемая выученная беспомощность, о которой я скажу чуть позже.

Далее – нелинейность.

В новой реальности стала пропадать наблюдаемая связь между причиной и следствием.

Оказалось, что небольшие решения способны привести к значительным и непредвиденным последствиям различной полярности, как в плюс, так и в минус, а огромные усилия – к ничтожным результатам.

Образно говоря, стал в явной форме проявляться так называемый эффект бабочки, описанный в 1961 году Эдвардом Лоренцом – математиком, который разрабатывал математические модели прогнозирования погоды.

И фраза: «Бабочка, взмахивающая крыльями в Айове, может вызвать ливневые дожди в Индонезии» – стала уже метафорической.

Следующее – непостижимость.

В новых условиях дополнительная информация больше не является гарантией лучшего понимания.

И более того, в ряде случаев избыток информации играет негативную роль, подавляя нашу способность понимать, что происходит, и принимать правильные решения.

Например, непостижимость сейчас присуща системам искусственного интеллекта.

Дело в том, что сами разработчики систем искусственного интеллекта не понимают, как искусственный интеллект решает проблемы.

Разработчики создали эффективный прибор, и при этом они не понимают, как он работает!

Между разработчиками даже существует неофициальный конкурс по поводу того, кто первый сможет это объяснить.

Таким образом, из стабильного, понятного и достаточно предсказуемого мира SPOT мы перешли в мир VUCA, а потом и в мир BANI.

В мире BANI отсутствует образ будущего, и в нем в каждый момент могут произойти неожиданные взлеты и катастрофические падения.

В последнее время в информационном пространстве заговорили о том, что сейчас мы живем уже не в мире BANI, а в мире SHIVA, то есть заявили о новой модели мира.

SHIVA расшифровывается как «расщепленный, ужасный, невообразимый, беспощадный и возрождающийся» мир:

- **Split** (расщепленный),
- **Horrible** (ужасный),
- **Inconceivable** (невообразимый),
- **Vicious** (беспощадный).
- **Arising** (возрождающийся).

Когда я прочитал про SHIVA, у меня, мягко говоря, возникло недоумение.

Ведь расщепленный – это то же самое, что и хрупкий.

Ужасный и тревожный – тоже из одной серии.

Также невообразимый – он же нелинейный.

А непредсказуемый может быть как беспощадным, так и возрождающимся.

То есть между VUCA и BANI я чувствую качественные различия, а между BANI и SHIVA – не чувствую.

Я предполагаю, что SHIVA – это специально придуманные такие страшные слова, которые используются в маркетинговых целях, в частности, консалтинговыми компаниями.

По смыслу это то же, что и характеристики BANI, а сама степень выраженности этих свойств определяется разными людьми по-разному.

Как разобраться в этих мирах?

Складывается впечатление, что теперь каждый год могут начать появляться новые аббревиатуры.

Их можно придумать столько, сколько устрашающих эпитетов в языке.

Разница между VUCA и BANI, которую я почувствовал, становится понятной, если обратиться к теории хаоса.

Сама теория хаоса появилась в 60-х годах прошлого века, хотя понятие «хаос» появилось еще в древнегреческой мифологии.

Хаосу противостоит порядок.
Окружающий мир в целом включает и хаос, и порядок.

Это нормально.

Важно только соотношение этих составляющих.

В теории хаоса различается два вида хаоса: статистический и детерминированный, или динамический хаос.

Моделью статистического хаоса является броуновское движение, когда огромное количество частиц беспорядочно движется в пространстве, сталкиваясь друг с другом.

Сами частицы достаточно устойчивы.

И, как правило, они не меняют свою структуру.

Динамический хаос, или детерминированный, – это когда один-единственный объект ведет себя непредсказуемым образом.

При этом поведение объекта выглядит случайным, несмотря на то, что оно, казалось бы, определяется законами детерминизма.

Например, если маятник качается с небольшой амплитудой, его движение описывается синусами, косинусами и другими конкретными параметрами.

И оно точно описано.

Если мы начнем маятник очень сильно раскачивать, он будет показывать все что угодно, начнет непредсказуемо крутиться в разные стороны.

Можно продемонстрировать динамический хаос на другом примере.

На вершину полусферы помещаем шарик и отпускаем.

В какую сторону он покатится, предсказать совершенно невозможно.

Этот физический пример также демонстрирует динамический хаос.

Еще пример динамического хаоса: снежинка тоже падает непредсказуемым образом, хотя под действием силы притяжения все материальные тела должны падать вертикально вниз.

Миры, о которых мы сейчас говорим, – это прежде всего условия жизнедеятельности человека, которые можно охарактеризовать определенными соотношениями хаоса и порядка.

В мире SPOT доля порядка намного превышает долю обоих видов хаоса.

По крайней мере и тот и другой хаос людьми контролируется и управляется успешно.

В мире VUCA стал преобладать статистический хаос.

То есть сами компании – достаточно устойчивые, а вокруг царил стохастический хаос.

В мире BANI мы сталкиваемся уже с высоким уровнем и статистического, и динамического хаоса.

А в SHIVA также царит и статистический, и динамический хаос.

Поэтому, как я уже сказал, между BANI и SHIVA принципиальной разницы нет.

Мир один.

Просто он переходит из одного соотношения хаоса и порядка в другое.

А при существенных и быстрых изменениях этого соотношения это может восприниматься человеком как качественный переход условий жизни.

Условия жизни, в которых есть и статистический, и детерминированный хаос, и порядок, – это нормальная среда жизни человека.

Вопрос только в том, каково их соотношение.

Оптимальное их соотношение воспринимается человеком как гармония, о которой говорили еще древние греки и к которой стремится человек.

А степень близости гармонии человек оценивает как собственное качество жизни.

В мире VUCA преобладает статистический хаос.

Люди и организации имеют довольно устойчивое положение, но работают в неопределенной среде.

В мире BANI наряду с повышенным уровнем статистического хаоса значительно вырос уровень динамического.

Организации и конкретные люди утратили былую стабильность и предсказуемость.

Как я уже говорил, между моделями BANI и SHIVA нет концептуальной разницы.

Как с этим жить?

Нестабильный мир VUCA демонстрирует новые особенности среды обитания человека, для жизни в

которой были предложены стратегии реагирования на основе модели VUCA Prime.

Эта модель по сравнению с миром SPOT демонстрирует новые принципы, которых следует придерживаться при поиске управленческих решений, при переходе от SPOT в миры VUCA и BANI.

В модели VUCA Prime для каждого элемента VUCA предлагается новый аспект управления, который позволяет противостоять турбулентности.

В модели VUCA Prime для борьбы с нестабильностью предлагается руководствоваться в управлении видением.

Если в мире SPOT стратегии реализовывались по алгоритмическому принципу, то в мире VUCA и BANI стратегии формулируются скорее как намерения.

Главное – сохранить общие ориентиры и принципы деятельности и не сбиться с генерального курса.

При этом модель поведения можно сравнить с моделью поведения человека, отправившегося в лес за грибами. У него есть видение, но все решения он принимает, исходя из текущей обстановки.

Он точно не знает, какая будет погода, где и сколько он найдет грибов.

Но он знает, что для этого надо взять с собой корзину, одеться соответствующим образом, ходить в лесу, искать, смотреть по сторонам, под каждым кустом.

Однако в любой момент может начаться гроза, может случиться все что угодно.

Может и грибов не быть.

Следующий принцип – это гибкость.

Она противостоит неопределенности.

Гибкость требует наблюдения, анализа, а также, что очень важно, готовности к постоянному обучению и переобучению и профессиональному развитию.

Это позволяет формировать новые способы мышления и находить новые ответы на вызовы неопределенной среды.

Для рассматриваемой модели также характерны простота и понимание, которые противостоят сложности.

Когда имеешь дело с хаосом мира VUCA, крайне важно определить, что поддается контролю, а что контролировать абсолютно невозможно.

Понимание определяет решение.

Парадоксальный факт таков, что сейчас информация затрудняет понимание.

В данном случае к слову «информация» надо прибавить одно прилагательное – «избыточная», или поток информации, который может быть даже вреден.

Адаптивность противостоит неоднозначности.

Когда будущее содержит множество альтернатив, необходимо быть готовым к любому конечному результату и уметь адаптироваться к быстро меняющимся обстоятельствам.

Спутником этих изменений являются стрессы.

Поэтому сейчас важно признать, что стресс, сопровождающий неожиданные изменения, – это постоянный фон нашей жизни.

И не надо удивляться каждый раз, когда он возникает неожиданно.

У нас же почти каждый день что-то такое происходит.

И хорошо бы иметь заготовку на этот случай, сценарий: что я делаю, попадая в стресс, что именно мне помогает, как пройти через это очередное испытание?

Одному помогает прогулка по лесу, другому – полежать в теплой ванне.

Состояние BANI возникло в результате сформированного у людей – в значительной степени в период пандемии – массового синдрома выученной беспомощности.

Что это такое?

Впервые синдром выученной беспомощности был исследован американскими психологами Селигманом и Майером в 1967 году.

Селигман проводил эксперимент над собаками по схеме условного рефлекса Павлова.

Целью эксперимента было формирование рефлекса страха на звук сигнала.

Если у Павлова животные по звонку получали мясо, то у американского коллеги они получали удар током.

По полу загончика, в котором находились животные, при подаче светового сигнала пропускали электрический ток.

Из загончика невозможно было выпрыгнуть, то есть животные никак не могли избежать удара током.

После того как собаки прошли такое обучение, психолог заменял одну перегородку на низкую, через которую собака легко могла перепрыгнуть в безопасную зону.

Но при этом, когда подавался сигнал опасности, обученные собаки продолжали лежать на полу и только жалобно скулили.

И ни один пес даже не попытался перепрыгнуть через легчайшее препятствие.

Выученную беспомощность Селигман охарактеризовал как состояние, возникающее в ситуации, когда нам кажется, будто от нас ничего не зависит и мы ничего не можем сделать, чтобы предотвратить или изменить неприятные события.

В нашей стране синдромом выученной беспомощности страдает, по некоторым оценкам психологов, до 90% населения.

Хотя в этих оценках я сильно сомневаюсь.

Здесь надо смотреть, как были сформированы выборки для исследования, когда и как проводились замеры.

Но совершенно определенно можно сказать, что этот синдром достаточно распространен среди людей старшего поколения.

При этом новое поколение вырастает вполне адаптивным к новым условиям.

Интересно заметить, что эффект выученной беспомощности на самом деле еще раньше, в 1938 году, то есть задолго до Селигмана, советский писатель Леонид Пантелеев описал в маленьком рассказике для детей – «Две лягушки».

Он же дал и очень конструктивный рецепт, как от этого состояния избавиться.

Две лягушки залезли в погреб, попали в горшок со сметаной, выбраться не могут.

Одна побарахталась немного, решила, что все бесполезно.

У нее выработался вот этот рефлекс выученной беспомощности, она перестала барахтаться и утонула.

Вторая решила, что утонуть всегда успеет, и продолжала барахтаться – через некоторое время сметана превратилась в твердое масло, лягушка оттолкнулась от него и выпрыгнула.

То есть не надо бояться делать свое дело – такое короткое резюме.

В заключение: типология миров, о которой я рассказывал, достаточно широко сейчас распиарена и используется в деятельности консалтинговых компаний.

Сама типология включает в себя как объективные факторы, характеризующие новые условия жизни людей, такие как нелинейность, так и особенности восприятия новых условий людьми.

Это все в типологии заложено.

Но дело в том, что восприятие условий жизни у разных людей разное.

У людей, принадлежащих к разным культурам, разным поколениям...

Например, для одних людей неопределенность условий жизни – это благо, свобода, возможности.

Для других – это постоянная тревога, стрессы и так далее.

Получается, что разные люди, которые живут рядом друг с другом, на самом деле живут в разных мирах.

Чтобы была какая-то концептуальная основа у моделей миров, о которых сейчас говорят и которые

используют в маркетинговых исследованиях, я попытался сделать это на основе теории хаоса.

Сами типологии необходимо строить на основе результатов специально организованных социологических исследований, в которых наряду с другими характеристиками – в частности, социально-демографическими – могут быть использованы характеристики условий жизни людей, применяемые в рассмотренных моделях.

Для прикладных целей характеристики восприятия должны быть получены в специально организованных маркетинговых или социологических исследованиях, которые проводятся с целевыми или контактными группами, с которыми вы работаете.

Вы можете согласиться или поспорить с моим видением по поводу применения в данном случае теории хаоса, но в основе любой модели должна лежать определенная концепция.

Будет интересно услышать ваше мнение, у нас сегодня открытая дискуссия.

Об особенностях восприятия условий жизни разными поколениями будет второй доклад – Вадима Леонардовича.

Спасибо.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Владимир Борисович, и за такую пунктуальность, и за емкий и содержательный доклад.

Вопросы?

Пожалуйста, Павел Алексеевич.

| **проф. МЕДВЕДЕВ П.А. – к. т. н. РЯБОВ В.Б.**

| **МЕДВЕДЕВ П.А.**

| д. э. н., проф., финансовый омбудсмен АРБ

Медведев П.А.: Владимир Борисович, если можно, не мнение, а факты некоторые.

Вы сказали, что раньше жизнь была предсказуемой и устойчивой, потому что выполнялись пятилетние планы.

Но факт состоит в том, что пятилетние планы не только никогда не выполнялись, но никогда не составлялись.

Так же как годовые планы никогда не составлялись.

Это следует из модели Леонтьева «Затраты – выпуск».

Это, так сказать, математическая теорема.

Составить годовой план невозможно, потому что это слишком сложная работа.

Все компьютеры мира, которые даже сегодня существуют, не могут составить годовой план даже первого года пятилетки.

Мне посчастливилось этот вопрос обсудить с Василием Леонтьевым.

Это первое, что я хотел бы сказать.

Ухудшение здоровья.

Существует статистика: никогда здоровье граждан мира в среднем не было таким хорошим, как сейчас.

Последний по времени в истории человечества рывок в улучшении здоровья населения Земли начался в 50-е – 60-е годы XX столетия вместе с сельскохозяйственной «зеленой революцией», когда урожайность зерновых в

беднейших странах выросла в 2–3 раза и прекратились или существенно сократились массовые болезни и смерти от голода.

Параллельно произошел рывок в медицине.

Принцип доказательности сыграл в медицине практически такую же созидательную роль, как основные принципы естественных наук, сформулированные великими учеными 400 лет тому назад.

Моя семья – первая в последовательности моих предков, где не умерли дети в детстве.

У меня не так много детей, всего лишь трое, но я думаю, что этим могут похвалиться очень многие мои ровесники – тем, что дети в детстве не умерли.

Тревожность.

Мои старшие родственники пережили несколько голодных периодов.

Когда я перестилал постель моей очень пожилой мамы, уже в значительной мере потерявшей связь с действительностью, я всегда находил под матрасом сухари.

С действительностью мама связь потеряла, а страх голода ее не оставил.

Я сам четко помню голод 1946–1947 годов, хотя я жил в Москве, где снабжение было лучше.

Периодически в нашу коммунальную квартиру приходил милиционер и объяснял мамам маленьких детей, что ребенка нельзя выпускать одного на улицу, потому что это для него – легко догадаться почему – может плохо кончиться.

Естественно, все мамы нашей квартиры, нашего дома и всей страны были в постоянной тревоге.

Мои многочисленные родственники мужского пола годами носили с собой на работу, в кино, в гости чемоданчики с бельем.

Эти чемоданчики не прибавляли спокойствия ни им, ни их семьям.

А теперь о выученной беспомощности.

О выученной беспомощности прошлых лет не мне говорить, потому что это уже сделала Анна Ахматова: она рассказала, какая беспомощность была в определенных очередях.

Мои родственники в этих очередях тоже стояли и тоже были абсолютно беспомощны.

Подходишь, по их словам, к этому окошечку и спрашиваешь: «А мой сын (муж, отец...) жив? Что его ожидает?»

А окошечко перед носом захлопывалось.

Замечательно – строить теории.

Но Вы знаете, нужно, чтобы факты соответствовали теории, как нас учили классики естественных наук.

Спасибо.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Павел Алексеевич.

Это не столько вопрос, сколько комментарий.

Рябов В.Б.: Я могу ответить.

Во-первых, я не экономист, я не могу говорить, как там выполнялись пятилетние планы.

Медведев П.А.: А сказали.

Рябов В.Б.: Но по крайней мере Госплан у нас существовал и работал, я так считаю, нормально.

Бог его знает, как это на самом деле, какие там реальности были, я не могу судить.

И потом, я еще хотел сказать, что все эти теории не локальные, не теории нашей страны, а теории всеобщие.

Другие страны, например, жили совершенно устойчиво и предсказуемо, как они считали.

Так мне представляется.

Я опять-таки могу тут ошибаться.

Не все, конечно, но во всяком случае в общем мир был более стабилен, предсказуем.

Даже у нас в стране можно было сказать, что у каждого была достаточно предсказуемая линия жизни: сначала школа, институт, потом распределение, возможно, карьера делается, кандидатская диссертация, вступление в партию.

По крайней мере было все известно, что надо делать, чтобы достичь того, чего ты хочешь, и как-то прожить свою жизнь.

Тосунян Г.А.: Спасибо, Владимир Борисович, у Вас еще будет возможность и на вопросы, и на комментарии отреагировать.

Давайте мы сейчас Жана Терентьевича послушаем и перейдем ко второму докладчику.

Пожалуйста, Жан Терентьевич.

чл.-корр. ТОЩЕНКО Ж.Т. – к. т. н. РЯБОВ В.Б.

ТОЩЕНКО Ж.Т.

чл.-корр., д. филос. н., профессор, главный научный
сотрудник Института социологии ФНИСЦ РАН

Тощенко Ж.Т.: Владимир Борисович, благодарю за интересный доклад.

У меня вопрос теоретико-методологического плана.

Охарактеризованные Вами четыре модели видения мира не являются ли вариацией классического эффекта Эдипа, когда люди усиленно стараются воплотить в жизнь свои положительные ожидания или, наоборот, стараются предотвратить возможные отрицательные события?

Эти модели все же имеют исходную модель, это классическое определение?

Рябов В.Б.: Что касается мотивов создателей этих моделей, в частности, мотивов социального прогнозирования, основанного на эффекте Эдипа, то здесь я могу только высказать свое личное мнение.

Модель VUCA была предложена американскими военными в период глобальных геополитических изменений в мире в 90-е годы прошлого века.

Здесь, как мне кажется, основной задачей было создание некоторой концептуальной основы, модели для дальнейшей разработки системы управления рисками, то есть, по сути, того, что, как Вы справедливо заметили, заложено в идее социального прогнозирования, основанной на эффекте Эдипа.

Когда произошел мировой экономический кризис в 2008 году, модель VUCA стала активно применяться экономистами, и была предложена модель BANI, которая в

большей степени отражала возникшие в экономической жизни угрозы и риски.

Здесь опять-таки, как мне представляется, произошел некоторый симбиоз управления рисками и консалтинговых услуг, к которому активно подключились маркетинговые консультативные организации.

И наконец, модель SHIVA, на мой взгляд, это уже почти чистый маркетинг и консалтинг, в котором одним из приемов является напугать, чтобы потом предложить и продать то, что я умею.

Пользуясь возможностью немного развить тему социального прогноза, хочу сказать, что возникает большой вопрос по поводу факторов рассмотренных моделей, которые описывают реакцию людей на произошедшие изменения.

Конечно же, реакции определенных групп людей могут быть ими описаны.

Но дело в том, что, насколько я знаю, серьезных масштабных социологических исследований за этим не стоит.

Разные социально-демографические группы, в том числе разные поколения людей, по-разному реагируют на произошедшие изменения.

Поэтому с позиций фундаментальной и прикладной науки, как справедливо заметил во вступительном слове «Открытой дискуссии» Гарегин Ашотович, необходимо рассматривать факторы названных моделей как гипотезы, которые должны проверяться в корректно организованных эмпирических социологических и маркетинговых исследованиях.

На сегодняшний же день, как мне представляется, эти модели используются в рекламных маркетинговых целях в основном как всеобъемлющее неоспоримое явление.

Так мне кажется.

| **ТОСУНЯН Г.А.**
| акад. РАН

Спасибо.

Коллеги, мы сейчас слушаем Янсона Вадима Леонардовича.

А потом перейдем к дискуссии.

Павел Алексеевич очень любопытную трактовку дал тем вопросам, которые Владимиром Борисовичем были подняты.

Где-то, действительно, – может, не очень осторожно, – пятилетние планы были интерпретированы исключительно в позитивном русле.

Я тоже хотел по этому поводу высказаться.

Но давайте мы слушаем сначала Вадима Леонардовича, а потом продолжим дискуссию, которая уже началась.

Вадим Леонардович, Вам слово.

ДОКЛАД 2

ЯНСОН В.Л.

советник председателя правления
«Sanoat Qurilish Bank» (Узбекистан)

Добрый день!

Сегодня поговорим с вами о поколениях клиентов.

Мой профиль – клиентский сервис и выстраивание коммуникаций с клиентом.

Я 28 лет работаю в розничном бизнесе, в основном с банками, но работаю также и с другими сферами обслуживания.

В принципе, все подходы к обслуживанию клиентов, к поколениям клиентов – одинаковые.

Прочитав те вопросы, которые уже поступили, сразу хочу сказать, что я не создатель этой теории поколений, а лишь потребитель.

Я человек из бизнеса, который под эту теорию создает коммуникации с клиентами.

Поэтому, пожалуйста, пишите вопросы по бизнесу, а не по истории создания этой теории.

Итак, коллеги, о чем сегодня поговорим?

Во-первых, поговорим вообще о теории поколений: что это такое, для чего она нужна и как ее можно использовать в бизнесе.

Сегодня у нас основная аудитория слушателей – студенты.

Завтра вы получите образование, придете в реальный бизнес.

И с чем вы столкнетесь?

Вы столкнетесь с тем, что у вас есть клиенты, с которыми вам надо учиться работать.

Практически любая сфера бизнеса, будь то производство, обслуживание, банк, связана с обслуживанием клиентов.

Вы должны научиться делать продукты, процессы, ваши продуктовые предложения, выстраивать коммуникации в зависимости от того, с кем работаете.

Что важно понимать?

В бизнесе нет понятия взаимодействия двух юридических лиц.

Если возьмете взаимодействие двух юридических лиц, оно в конечном итоге сводится к взаимодействию двух живых людей.

И от качества коммуникации двух живых людей зависит бизнес – будет он развиваться или, простите, будет загибаться.

Люди бывают разные, разных возрастов, разных поколений.

Коммуникации тоже бывают совершенно разные.

Когда я был молодой, коммуникации были только личные, по телефону, можно было отправить телеграмму, написать письмо.

Сейчас количество коммуникаций с клиентом значительно больше.

Можно лично с клиентом поговорить, можно поговорить с клиентом по телефону, пообщаться по электронной почте, по обычной почте, написать в мессенджерах, позвонить с видео в мессенджере, написать в социальных сетях, отправить буклет.

Возникает вопрос: что теперь с этим делать?

Есть разные категории клиентов, есть разные каналы коммуникации.

**Как вы должны их между собой сочетать?
Для кого и что вы выберете?**

При этом вы должны четко понимать, какая перед вами находится целевая аудитория, какие у нее ценности, потребности, идеалы.

Еще важно понимать, что теория поколений распространяется не только на бизнес.

Теория поколений распространяется и на повседневную бытовую сферу, и на взаимоотношения в коллективе.

Нет разницы, с кем вы выстраиваете отношения: с коллегой, клиентом или с вашей супругой.

Итак, теория поколений – это идеи о существовании некоторых поколенческих циклов, которые сменяются примерно каждые 20 лет.

Суть теории заключается в том, что родившиеся в определенный период времени люди попадают под влияние социально-культурных факторов, имеют схожие ценности, модели поведения и даже мышление.

Каждые 80 лет цикл повторяется, и ценности совпадают.

Одно и то же поколение может значительно отличаться в городе и сельской местности.

В пограничные периоды люди приобретают черты смешанных поколений, в зависимости от воспитания и местности.

Что влияет на поколения клиентов?

У меня был вопрос о том, как поколение клиентов влияет на искусство, на музыку.

Здесь влияние обратное, то есть искусство и музыка влияют на какие-то поведенческие потребности, на ценности человека.

На поколение влияют научно-технический прогресс, искусство, музыка, войны, конфликты, уровень жизни, социальные условия, уровень образования, общепринятые ценности, религия, морально-этические принципы, отдых и хобби.

Людям разных поколений очень сложно понимать друг друга, выстраивать коммуникации.

Наиболее сложно находить подход к людям через поколение.

Смешанным поколениям легче договариваться, но если люди общаются через поколение, договориться уже намного сложнее.

Это не значит, что люди стали какие-то не такие, плохие или еще какие-то, просто они из разных миров, люди с разных планет.

В предыдущем докладе речь шла о здоровье, о том, что у людей много психических проблем.

Но если вы посмотрите на то, в какой среде они живут, с каким объемом информации работают, то многие уже говорят о том, что это не проблемы психические, а уже нормальное состояние.

Если в тот период, когда мы были молодыми, нас загрузить таким объемом информации, который есть сейчас, то мы просто сошли бы с ума.

Наши дедушки, прадедушки, пережили Вторую мировую войну, им пришлось голодать.

Они ценят любую еду; они, как правило, всеядны, не терпят, когда еду выбрасывают.

Я помню это по своему дедушке: если я что-то не доел, это могло полететь мне за шиворот.

Люди этого поколения в принципе не понимают, как можно выбросить еду.

Сейчас молодежь говорит: ой, мне это не понравилось, я есть это не буду, выбросьте, пожалуйста.

То есть совсем разный подход к одной и той же проблеме.

Это один из примеров.

Попробуйте своему дедушке объяснить, что вы сегодня плохо спали из-за того, что вам вчера в Инстаграм поставили 20 дизлайков.

Дедушка вас просто не поймет.

Подумаешь, дизлайки.

Что, из-за этого не спать и нервничать?

В период его молодости было все то же самое.

Только раньше он выходил на улицу, ему друзья говорили: ты крутой парень, а если он плохо одет, ему говорили, ты лох какой-то.

Сейчас происходит то же самое, просто в другом формате.

Поэтому есть такое понятие, как видоизменение коммуникации, которое тоже надо учитывать при взаимоотношениях между поколениями.

Те, кто изучал теорию или пирамиду Маслоу, помнят, что есть такая базовая потребность – в признании обществом.

Лайки или дизлайки в Инстаграм – всего-навсего реализация этой потребности человека.

Даже если мы будем брать людей из одного поколения, то все равно у каждого человека в голове сформирована своя картина мира.

Если я сейчас попрошу вас нарисовать землю, воду, траву, мост, дом, облака, вы все нарисуете разные картины, хотя мы с вами говорим об одном и том же.

Я много раз проводил такой эксперимент на тренингах: мы рисовали эту картину, и у каждого она получалась своя.

Даже в рамках одного поколения приходится подстраивать бизнес-процессы, продукты под ту аудиторию, под мнение, под выборку той целевой аудитории, которую вы хотите обслужить.

Приведу пример: в одном банке я сейчас провожу ребрендинг.

В последний раз банк проводил ребрендинг в 2009 году, бренд морально и физически устарел.

Кроме того, банк расширил свою клиентскую аудиторию и стал обслуживать как самых малообеспеченных клиентов, так и средний класс, крупных корпоративных клиентов, малый и средний бизнес, и vip-клиентов, при этом имея всего один бренд.

Понятно, что во всех этих сегментах есть разные поколения клиентов.

И сделать один бренд под всю клиентскую аудиторию, которая есть у банка, было невозможно.

Поэтому было принято решение создать два бренда в рамках одного банка.

Один бренд для молодежи, для продвинутой аудитории 18–30 лет, и второй – для малого и среднего бизнеса, корпоративного бизнеса.

За рамками этого был отдельный бренд для VIP-клиентов.

Когда мы стали обсуждать эти бренды на правлении, в составе которого в основном люди возраста 40+, конечно, молодежный бренд им не понравился.

А о бренде, который был ориентирован на крупных корпоративных клиентов, на VIP-клиентов, они сказали: да, это то, что нужно.

Я сразу сказал при презентации: браво, если вам бренд молодежный не понравился, значит, мы угадали, и бренд сработает.

Потому что вы не та целевая аудитория и, соответственно, не можете судить об этом бренде: будет ли он работать, или, как сейчас говорит молодежь, «зайдет» этот бренд молодежи или «не зайдет», – вы совсем из другой клиентской целевой аудитории.

После того как они выслушали мои доводы и посмотрели реальное мнение клиентов 18–25 лет, этот бренд утвердили.

Сейчас банк активно и достаточно успешно развивается в этих двух направлениях.

В поколениях клиентов есть такое понятие, как стержень поколений.

Это ценности, которые являются неизменными и существующими всем поколениям.

Например, честность.

Честность важна всем поколениям?

Безусловно.

В бизнесе нужна честность?

Конечно.

Если вы хоть раз обманете клиента, он никогда уже не будет доверять ни вам, ни компании.

Любовь, искренность нужны в коммуникациях между поколениями?

Да, нужны.

Любое поколение вам скажет, что любовь и искренность – это наиболее ценные и наиболее актуальные их потребности.

В бизнесе нужны любовь и искренность?

Конечно, нужны.

Если вы не будете любить своих клиентов, то никогда не разовьете свой бизнес.

То же самое с искренностью.

Если вы будете неискренни по отношению к клиенту, то тоже никогда не разовьете бизнес.

У меня иногда спрашивают компании: почему так происходит?

Мы своих сотрудников обучаем, они вроде умеют общаться с клиентами, улыбаются, говорят правильные фразы.

Когда начинаешь анализировать, почему в итоге клиенты остаются недовольны, все очень просто: сотрудники не любят клиентов, и они с ними неискренни.

Есть такое понятие, как вербальные каналы коммуникации, а есть невербальные каналы коммуникации.

Если будете говорить клиенту, какой он хороший, как вы его любите, как счастливы общаться с ним, но при этом в душе его ненавидите, то по невербальным каналам коммуникации клиент это легко считает.

**И любовь, и искренность невозможно скрыть.
Это хорошо читается любой категорией клиентов.
Дружба, верность тоже входят в стержень поколений и одинаково ценны для всех поколений клиентов.**

Основные коммуникации в бизнесе выстраиваются именно через этот стержень поколений.

Все остальные коммуникации – вторичны.

Но стержень поколений – это основа, ядро коммуникации с клиентом, на котором в дальнейшем строятся отношения.

Важно понимать, что поколение Z выросло за счет поколения Y, поколение Y выросло за счет поколения X.

Если бы у нас с вами не было поколения X со своими ценностями и потребностями, то не было бы поколений Y и Z.

Все эти поколения – цепь органического развития ценностей и мировоззрений.

Поколение Z – это, по сути, то же самое, что поколение Y, но более усовершенствованное в зависимости от факторов, от той среды, в которой мы живем.

В настоящее время количество беби-бумеров в клиентской аудитории, которую мы имеем, становится меньше, но тем не менее они составляют до сих пор значительную часть в бизнесе.

Количество представителей поколения X тоже сокращается, но их доля еще существенная.

Поколение Y – это основная доля клиентов.

Поколение Z все больше и больше начинает пользоваться банковскими продуктами, машинами, квартирами, недвижимостью и так далее.

Что касается поколения «альфа», которое сейчас растет, то, во-первых, их потребности еще до конца не сформировались; во-вторых, они не так активно участвуют в бизнес-модели любой компании.

Кратко расскажу о поколениях клиентов и их потребностях.

Поколение беби-бумеры – те, кто родился в 1946–1964 годах.

Они активны, любят работать и отдыхать.

Деньги для них – это символ успеха.

Они неактивные пользователи технологий, ценят профессионализм, для них важен культ семьи и детей, культ здорового образа жизни.

Следующее поколение – поколение X, или сейчас их называют «ключники».

Это те, кто в детстве носили ключ от квартиры на шее на веревочке.

Они родились в 1965–1979 годах.

Для них важны индивидуальность, свобода, независимость, престиж, здоровье, карьера и профессионализм.

Поколение Y, «миллениалы», – те, кто родился в 1980–1994 годах.

Для них важны оптимизм, общение, уверенность, быстрота, удобство, неформальность, качество.

Следующее поколение называют поколением Z – это люди 1995–2012 годов рождения.

Они по численности уже практически догнали поколение Y, и это самое сложное поколение.

Потому что до сих пор, по-моему, в мире мало кто научился с ними работать.

Я сейчас имею в виду Россию, Азию.

В основном все строят пока свой бизнес на поколениях X и Y.

С поколением Z только учатся работать.

Что для них важно?

Технологичность, созидание, экономичность, гиперактивность, прагматизм, мультимедийность.

Это люди-сканеры.

У них явно выраженный иммунитет к рекламе.

И последнее поколение – «альфа», их еще называют «люди мира» – те, кто родился после 2012 года.

Это люди блога, для них не существует границ, не существует национальностей.

Они очень многофункциональные и экологичные.

Посмотрим теперь, что нужно этим поколениям.

Поколение беби-бумеров – это давно состоявшиеся, как правило, успешные люди.

Для них сейчас важен и ценен персональный подход.

Для людей поколения X важна физическая точка контакта, они привыкли к живому общению.

Для поколения Y уже важна скорость.

С другой стороны, они тоже привыкли общаться вживую.

Поэтому для них нужна телефонная связь, реже – офис и мобильные приложения.

Поколение Z – это уже люди «в Сети», и для них нужны только мобильное приложение и онлайн-поддержка.

А у поколения «альфа» потребности пока в стадии формирования.

Для людей поколения X, если мы говорим про банк, нужен клиентоориентированный филиал, важны вежливость и профессионализм сотрудников, удобный график работы.

Они до сих пор пользуются буклетами и бумажными носителями, потому что привыкли всю жизнь информацию считывать с бумажных носителей.

Людям поколения Y важна поддержка по телефону, работа со всеми доступными формами связи.

Для поколения Z необходимо функциональное мобильное приложение, позволяющее решать все финансовые потребности онлайн.

Таким клиентам важны продукты-конструкторы, тезисная подача контента.

Для них, если это банк, нужны точки кэш-аут, кэш-ин, где они могут внести и снять деньги, минуя кассового работника, потому что поколение Z не хочет общаться с живыми людьми, для них это стресс.

Их жизнь построена таким образом, что они всячески пытаются минимизировать контакты с незнакомыми людьми.

Для них важны социальные сети, и обязательно им нужен чат поддержки из банка.

Как работать с разными поколениями клиентов?

Например, с поколением беби-бумеров?

Эти люди ценят статус.

Все, что может его подтвердить, для них важно.

Они купят дорогую машину, квартиру, одежду, технику, если это подтверждает их статус.

Цена для них уже не так важна, они готовы переплатить.

Такие люди часто покупают более дорогой товар, соглашаются на дополнительные сервисы, тратятся на хороший алкоголь, путешествия, еду, внешность.

Они стремятся ощущать себя молодыми.

Представители этого поколения воспринимают только русские слова, не любят англоязычных слов, современных терминов.

Они любят надежность, привязаны к брендам, хорошо воспринимают гарантию товара, уделяют внимание функциональности и полезности товара, доверяют покупки личных вещей супругу или супруге, включая одежду, парфюмерию, еду и элементы декора.

Обратите внимание на особенности этого поколения.

У меня, например, трое детей, все из поколения Z.

И я уже давно не покупаю им ни игрушки, ни одежду, потому что если с младшей дочкой идем куда-нибудь в магазин, то к тем игрушкам, которые мне понравились, она даже не подойдет.

Она выберет самого страшного фиолетового крокодила с оранжевым хвостом, у которого глаза по пять копеек, на которого без слез не взглянешь.

Это – разница поколений.

Я не могу сейчас своим детям выбрать даже элементарно игрушку, потому что у них свое представление о том, как она должна выглядеть.

Как работать с поколением X?

Это следующее поколение – люди, которые ценят комфорт, качество и стабильность.

Для них важно живое общение, поэтому, пока есть поколение X, будут физические точки контакта с клиентами.

Для них важно общение на «Вы», уважение.

Скорость не в первом приоритете.

Важны профессионализм сотрудников, статусность, престиж, надежность, доверие.

У них много расходов, они ценят скидки и программы лояльности, любят пакетные и комплексные предложения.

Кроме того, люди этого поколения любят читать, верят цифрам и фактам, любят национальное и государственное.

Они редко ограничиваются одним банком, ценят индивидуальность.

Они предпочитают сами принимать решения и не терпят обратного.

Хочу подчеркнуть этот важный аспект.

Допустим, работая в ресторане официантом, вы предлагаете какое-то блюдо клиенту из поколения X и говорите, что рекомендовали бы ему очень вкусное блюдо, какой-нибудь лосось с брокколи, который вам очень нравится.

То есть вы формулируете предложение так, что, по сути, уже сами приняли решение за этого клиента.

В этом случае успешность коммуникации у вас существенно снижается.

Поэтому коммуникации с этой категорией клиентов должны быть построены таким образом, что вы только предлагаете, причем чем больше вариантов, тем лучше.

Если вы за такого человека сделаете выбор, дальше у вас процесс коммуникации не пойдет.

У этой категории клиентов всегда есть «план Б».

В то же время те, кто относится к поколению Z, оказавшись в таких ситуациях, говорили: а что нам теперь делать?

И они были вынуждены адаптироваться под текущую среду.

А люди поколения X просто перещелкнули выключатель и стали жить в другом мире.

У этого поколения всегда есть запасной план, как действовать в тех или иных ситуациях.

Что важно еще понимать?

Эта теория – общая, она ориентирована на большинство.

Да, есть люди в поколении X, потребности которых будут соответствовать всем потребностям поколения Z.

И это нормально.

Весь бизнес, все коммуникации, вся розница всегда построена на большинстве.

Поэтому то, что мы сейчас с вами обсуждаем, относится к большинству, к модели поведения большей части населения.

Следующее поколение – поколение Y, люди, ценящие скорость и удобство.

Общение с человеком для них нормально, но они хотят делать это удаленно, например, не приходя в банк.

Чем быстрее, тем лучше, потому что для них важна скорость.

Такие люди предпочитают позвонить.

Они очень технологичны, любят делать все быстро, анализировать, считать, выбирать.

Люди этого поколения мало привязаны к бренду, они чаще, чем другие, меняют банки.

Они делают многое для удовольствия.

Любят быстро поесть, но следят за качеством еды.

Важно помнить, что люди поколения Y чувствительны к программам лояльности, редко ходят в банк, чаще пользуются мобильным приложением и чатом.

Они тратят на незнакомый контент 10–15 секунд, тратят деньги на гаджеты, одежду, спорт, развлечения.

Следят за стилем в одежде и дома.

Живут сегодняшним днем, редко строят далеко идущие планы.

И последняя аудитория клиентов, о которой будем говорить, это поколение Z.

Как уже отмечалось, это самое сложное поколение, с которым пока мало кто научился работать.

Это люди экономичные, прагматичные и технологичные.

Такому клиенту нужно разъяснить продукт и уточнить, как им пользоваться.

Потому что если он не понял продукт, то вряд ли его купит.

Если это банковский вклад, недостаточно ему рассказать условия – нужно объяснить всю технологию вклада, как можно использовать этот вклад, как начисляются проценты, когда можно их получить.

То же самое с кредитом.

Это люди-созидатели.

Это значит, что для них не нужны стандартные продукты.

Для примера возьмем банк.

Есть у нас человек поколения Z, ему нужен вклад на 125 дней, а в банке есть только вклады на 3, 6 и 12 месяцев.

Такие люди не привыкли переплачивать.

Банку какая разница, на какой срок вклад открывать?

Пусть он откроет вклад на 125 дней, пусть этот вклад будет называться «Иванов Иван», по имени обратившегося.

Пусть клиент сам выберет, хочет он пополнять этот вклад или он хочет ежемесячно проценты получать.

В зависимости от его потребностей пусть банк сам конструирует продукты под каждого клиента.

Ничто не мешает это делать.

Возьмите сотовых операторов: они давно уже подстроились под свою категорию клиентов, потому что они понимают, что основные их доходные клиенты – это поколение Z.

Сотовые операторы позволяют создать свой тариф.

Выберите, сколько вам нужно трафика, звонков, СМС, и они вам дадут тариф, который называется «Иванов Иван».

Это будет ваш тариф.

Вы не будете ничего переплачивать, будете платить только за то, чем реально пользуетесь.

Поколение Z мало читает.

Такие люди работают с картинками, считают информацию, считают тезисы.

Они тратят на незнакомый мем не больше 8 секунд.

Если вы его не заинтересовали за 8 секунд, то будете ему неинтересны.

Поколение Z использует мобильные телефоны.

Если сайт вашей компании не подстроили под мобильное устройство, то он попадает в слепую зону, они его просто не заметят.

Эти люди любят самообразование.

Поэтому любая компания, которая хочет работать с поколением Z, создает различные инструкции, чтобы люди не звонили, не спрашивали, поскольку хотят сами во всем разобраться.

Для них важны впечатления, нужны челленджи, флешмобы, мероприятия.

В моде они придерживаются стиля кумира из сети, а не какого-то общепринятого.

В семье они сильно влияют на принятие решений – от еды до авто.

Я, например, своим детям доверяю покупать какие-то вещи.

Для меня важно, чтобы телефон работал, чтобы аккумулятор долго держал, чтобы были мессенджеры.

Поэтому я попросил детей купить этот гаджет.

Теперь я хожу с лавандовым телефоном.

Спросил у детей: почему лавандовый?

Потому что это самый модный цвет.

Для меня это не принципиально.

Но они на это влияют, и я не против.

Люди поколения Z не верят рекламе, то есть достучаться до них можно только через социальные сети, если вы научитесь их заинтересовывать, формировать у них потребности.

Ярким примером этого может служить опыт компании «Туту.ру» по формированию потребностей своих клиентских аудиторий.

Вот пример:

«Всем привет! Меня зовут Саша.

Сегодня я хотел рассказать вам, почему так часто летаю в Мурманск.

Мурманск – это рядом, всего 2,5 часа лета от Москвы.

А кто боится летать, то можно и на поезде.

Мурманск – это уникальный регион.

Летом там солнце не садится, а всего лишь проходит по горизонту.

Такое увидишь так близко от Москвы только в Мурманске.

Зимой можно увидеть «северное сияние».

Если вам это удастся увидеть – это бесподобное явление, которое я даже не знаю с чем сравнить.

Здесь можно бюджетно отдохнуть в любое время года.

Летом здесь я хожу в ночные клубы, их здесь огромное количество.

Зимой – лыжи, квадроциклы, есть даже упряжки с собаками.

А еще здесь рядом море и огромное количество морепродуктов.

В ресторане совсем не дорого вы найдете устрицы, гребешки, крабы, морских ежей, огромное количество рыб.

А вы пробовали когда-нибудь икру морского ежа? Я – да!

До встречи в Мурманске!»

Поскольку люди поколения Z не любят живого общения, все коммуникации с ними выстраиваются исключительно через онлайн-поддержку, через приложения.

Например, как работают с поколением Z многие компании, которые продают пиццу?

Они дают возможность собрать ингредиенты.

Я не раз видел, когда в пиццерии представитель поколения Z говорит:

«Можно мне из этой пиццы грибы убрать?»

А сотрудник раздачи отвечает: «Вы знаете, без грибов она будет невкусная».

Тот ему объясняет:

«Это не ваше дело. Я не люблю грибы. Уберите грибы, для меня будет вкусно».

Такая компания не ориентирована на потребителя.

Например, ресторан магазина ИКЕА – эталон клиенто-ориентированности.

Там вам предлагают собрать салаты, горячее: можете взять котлету, фрикадельки, рыбу, любой гарнир.

В заключение хочу отметить, что в любом случае в разных сферах бизнеса есть свои нюансы.

Прежде чем предлагать продукт или услугу на рынок, вы должны собрать фокус-группу тех, на кого вы ориентируетесь.

Спросите их мнение, узнайте, какие у них потребности, ценности.

Проведите юзабилити-тестирование, дайте фокус-группе ваше мобильное приложение, посмотрите, сможет ли она вообще им пользоваться, просто это или нет.

Прежде чем продавать продукт, четко поймите, на какую клиентскую аудиторию вы рассчитываете.

Я много встречал компаний, которые не понимали, какой продукт они создают, для какой целевой аудитории, как они будут стучаться к своей целевой аудитории.

Тщательно изучите ценности аудитории, каналы общения, по которым будете к ним доходить, настраивайте коммуникацию.

И ни в коем случае никогда не пытайтесь навязать целевой аудитории свои ценности и свое видение.

Всегда помните, что ценности у клиентской аудитории, у целевой аудитории формируются годами.

И вы никогда их не измените, не повлияете на них за несколько минут коммуникации с клиентами.

Благодарю за внимание.

Спасибо, Вас очень интересно слушать.

Однако все не так однозначно.

Вы, Вадим Леонардович, сейчас описывали современную аудиторию, сегментировав ее по возрасту.

Ту аудиторию, которую Вы описывали, я по своим детям, по детям моих друзей тоже очень четко идентифицирую.

Но у меня сразу возник вопрос: а Вы уверены, что такая же сегментация применима к людям, живущим в других регионах нашей страны?

Точно так же, как в самом начале Владимир Борисович, отвечая на вопрос Павла Алексеевича, сказал, что, дескать, может быть, наши пятилетки не в достаточной мере, но стабилизировали общество.

А вот за рубежом общество было более стабильно.

Раньше!

А сейчас психические отклонения явно стали доминировать во всем мире.

То есть это и от места жительства в значительной степени зависит, а не только от возраста.

И консервативность мышления не только с возрастом связана, но и с бытовыми условиями, в которых живут люди, и с культурологическими особенностями, отличиями.

На мой взгляд, эта сегментация очень близка к тому, что мы видим в Москве, в других развитых регионах России и за рубежом.

Но она не очень, мне кажется, подлежит обобщению.

С другой стороны, конечно, этот стержень поколений тоже очень интересен, в том числе и по структуре.

И еще вопрос.

Честность, любовь, искренность, дружба, верность — это, безусловно, **стержень поколений**, здоровых поколений, который в том числе исторически передается из поколения в поколение.

Но, согласитесь, ведь есть и соответствующие аномалии, которые закладывались в обществе.

Я являюсь союзником Павла Алексеевича в его критическом осмыслении того, что было в советский период.

Мне показалось очень странным, что Владимир Борисович не помнит, насколько неискренни были те заявления и реляции о победоносных пятилетках, о тех достижениях, которые мы имели.

Особенно на фоне пустых магазинов.

Я это все помню.

Я помню всю неискренность и лукавство советского периода, когда декларировались скромность, равенство, справедливость, удовлетворение потребностей трудящихся и так далее и тому подобное, а в повседневной жизни ты сталкивался с противоположной действительностью!

И поэтому в этом стержне поколений не закрались ли в том числе элементы того, что доминировали не столько честность, любовь и искренность, сколько

лицемерие, конъюнктурность, умение подстроиться, умение говорить одно, а делать другое, – главное, чтобы довольны были начальники?

Хотелось бы видеть полную реальную картину, как на самом деле формировался стержень поколений, в том числе с учетом негативных установок.

Сейчас тоже есть тенденция, которая формируется под влиянием некоторых наших «выдающихся» деятелей, утверждающих, к примеру, что для достижения определенных целей массами можно и нужно управлять, манипулировать.

Я надеюсь, Вы знаете, о ком я говорю!

Это «яркие» представители в том числе и нашей финансовой сферы.

Эти идеи цинично и беззастенчиво декларируются публично.

И как преодолеть негатив, чтобы истинный «стержень ценностей» и «стержень поколений» все-таки базировался на честности, любви и искренности, о которых Вы говорите, и мы его культивировали?

В этом контексте хотел бы, чтобы Вы раскрыли продолжение Вашей мысли относительно и поколений, и культуры, и культивации ложных ценностей.

Янсон В.Л.: Это Вы спросили меня?

Тосунян Г.А.: Я вас обоих спросил.

И Владимира Борисовича, и Вадима Леонардовича.
Вопрос к вам обоим.

Рябов В.Б.: Давайте я скажу.

Во-первых, я не говорил, что это время надо оценивать положительно.

Я говорил, что это было время стабильной, достаточно предсказуемой жизни.

А то, о чем Вы спросили, это, на мой взгляд, вопрос культуры.

В теории культуры есть такое понятие – «сильная культура», когда все нормально развивается и есть тот стержень, о котором Вы говорите.

Самая главная отличительная черта сильной культуры – это то, что декларируемые ценности совпадают с реальными ценностями, по которым живут люди.

В Советском Союзе, по крайней мере в 60-е годы, культура, как мне кажется, была более сильной, чем сейчас.

Сейчас же реально простые граждане и власть, вся система управления государством построены на совершенно несогласованных ценностях.

Если культура слабая, если нет этого соответствия ценностей, тогда все негативы и возникают.

Это если очень коротко сказать.

Янсон В.Л.: Я хотел добавить.

Если мы с вами возьмем бизнес, то здесь ничего не меняется.

Я понимаю, что есть разные времена, есть черное, есть белое, есть хорошее и плохое.

Но бизнес вы никогда на плохом не постройте.

Молодежь сейчас понимает, что есть вранье, лукавство, коварство и так далее.

Но я в самом начале сказал: когда вы придете в реальный бизнес, здесь другие законы.

Если будете врать клиентам, будете с ними неискренни, то никогда не выстроите с ними отношения.

Наша молодежь живет в агрессивной среде.

Но когда она придет в реальный бизнес, когда почувствует, что такое клиенты, что такое лояльность клиентов и их привязанность, то она поймет...

Поэтому это и называется стержнем поколения.

Может быть, пока молодые люди не сформировались, с головой не окунулись в бизнес, они этого не понимают, но они это поймут.

Да, как Вы говорите, есть еще вопросы политические, то же самое было в советские времена.

Но советские времена вообще в расчет не берем, там не было никаких рыночных отношений, не было нормальных коммуникаций с клиентом.

Сейчас мы говорим про рынок.

Рынок ценит только искренность и только реальные ценности.

Он не терпит ни вранья, ни лукавства.

Это мое мнение.

Тосунян Г.А.: Да, Вы в этом смысле, конечно, правы.

В современных условиях многие умные и дальновидные люди понимают, что лучше быть искренними.

Но, к сожалению, есть прослойка людей, которые считают, что ради сиюминутной выгоды можно и обмануть.

И в 90-е годы на этом много бизнеса строилось.

Сейчас постепенно люди начинают понимать, что в долгосрочном плане, если хочешь добиться успехов в бизнесе, надо уметь быть искренним.

Но эта философия не всем доступна.

Эта философия доступна долгоиграющим участникам бизнеса.

А краткоиграющих участников бизнеса в наших нестабильных условиях пока довольно много.

И им все равно, что будет.

Пользуясь нестабильностью, они срывают куш сегодня, не думая о завтра, об имидже своей фирмы, о личном имидже.

Поэтому у нас есть примеры, в том числе и в финансовой сфере, и диких комиссий, и навязывания услуг.

Эти проблемы пока все-таки остаются – при всем том, что я согласен и с Вами.

Бизнесмены все чаще начинают ставить во главу угла в отношениях с клиентами честность, прозрачность, доверие.

Янсон В.Л.: Здесь еще хотел добавить, что рынок все равно расставляет все точки над i.

Есть компании, которые хотят сорвать куш, ведут себя недобросовестно.

Но они не развиваются.

Развиваются крупные компании, которые ведут себя честно.

Тосунян Г.А.: Ой ли?

Боюсь, Вы не правы.

К сожалению, в наших условиях они продолжают развиваться.

Потому что государство во многих случаях именно им оказывает поддержку.

Потому что главным критерием поддержки государства является их масштаб, а не их поведение.

Янсон В.Л.: Но нам на помощь приходит поколение Z, которое свое поведение формирует на обратной связи от таких же, как они.

Сейчас не так много в бизнесе представителей этого поколения – может, 20–30 процентов.

Когда они будут занимать большую часть рынка, то никогда не будут пользоваться компанией, о которой плохие отзывы.

Тосунян Г.А.: Если не уедут.

Пожалуйста, Павел Алексеевич.

МЕДВЕДЕВ П.А.

д. э. н., проф.

Спасибо большое.

Вадим Леонардович, все наши недостатки являются продолжением наших достоинств.

По глазам видно: Вы – честный человек.

И Вам хочется, чтобы вокруг Вас были честные люди.

Гарегин Ашотович очень деликатно Вам возразил, почти и не возразил, оберегая Ваше самолюбие, по-видимому.

А я по долгу службы вынужден быть менее деликатным.

Я – финансовый омбудсмен Ассоциации российских банков.

Я регулярно получаю жалобы, в частности, на банки.

Банки существуют десятилетиями.

И обслуживают граждан десятилетиями одинаково.

Хоть бы постеснялись, через одного бы обманывали.

Обман абсолютно регулярен.

Я тут намекнул, что у меня очень большая семья, много детей, много внуков, жены, тещи, мужья...

И все очень наивные: думают, что я что-то понимаю в финансовой сфере.

Когда возникает финансовая проблема, меня обязательно привлекают на помощь.

В этом году я шесть раз был в банках со своими родственниками, чтобы разместить деньги, а не займы взять.

Когда займы – обман особенно виртуозен.
А при размещении – попростодушнее.

Тем не менее во всех шести случаях пытались обмануть.

В одном банке мы не выдержали напора и ушли, не добившись от банка простого исполнения закона.

Нет того эффекта, о котором Вы говорите.

Если бы банк был расположен в деревне, где тысяча жителей, тогда накапливалась бы отрицательная информация.

Но и там толку в ней было бы мало: вряд ли жителям доступен более чем один банк.

Когда банк расположен в городе, в котором несколько миллионов жителей (хватит, впрочем, и нескольких сотен тысяч), эта информация не накапливается.

Я очень долго преподавал в Московском государственном университете.

В частности, Набиуллина – моя бывшая студентка.

2 марта этого года она выступила в другой ассоциации.

Последняя треть ее выступления была посвящена как раз этому вопросу – регулярному обману.

Я ее знаю с ее 17 лет.

Она вообще человек довольно мягкий, но тут она не сдержалась.

И было отчего!

Я давно уже не преподаю на экономическом факультете.

У моих студентов успели вырасти дети.

Дети пошли по стопам родителей.

Эти стопы многих привели в банки, пока на небольшие должности.

Жалобы детей на начальников, прямо требующих обманывать клиентов, стали в наших разговорах общим местом.

Это доказывает, что стержень честности существует. Не сломался бы!

Спасибо.

Тосунян Г.А.: Спасибо.

Пожалуйста, Владимир Борисович, Вы хотели дать комментарий по вопросам, которые заданы в чате, и по обсуждаемым вопросам тоже, пожалуйста.

РЯБОВ В.Б.

К. Т. Н.

Поступило три интересных вопроса.

Первый вопрос – от доцента Санкт-Петербургского филиала Высшей школы экономики **Вейхера Андрея Алексеевича**:

«Используется ли в развитии теории изменений предсказуемости концепт опережающего отражения?»

Я не знаю, используется или нет, потому что я не видел за моделями, о которых я говорил, никакой теории.

Поэтому, собственно, я и обратился к теории хаоса.

А по поводу концепта опережающего отражения – это интересная мысль.

Надо подумать, спасибо.

Второй вопрос – от доцента Финансового университета при Правительстве России **Аллы Алексеевны Шептун**:

«Какую роль в продвижении человечества от одной модели хаоса мира к другой играют технические факторы, а какую – социальные?»

Спасибо за вопрос.

Над ним я достаточно много размышлял, в результате написал статью, которая только что опубликована во втором номере электронного журнала «Организационная психология и психология труда».

Статья называется «Современный этап научно-технического прогресса: развитие или деградация человека?»¹.

Если коротко, по моему мнению, в основном тут играют роль психологические факторы.

Они играют первичную роль в определении того, в каком направлении мы развиваемся и куда мы идем.

А социальные и технические – уже инструментальную функцию выполняют.

Сейчас мы подошли, на мой взгляд, к такому рубежу, когда психофизиологические характеристики человека уже не справляются с той искусственной средой, которую человек создал как бы для улучшения своей жизни.

А в связи с тем, что он уже не справляется с этим, возникает потеря управления жизнедеятельностью и тот самый неуправляемый хаос, о котором я говорил.

Особую роль здесь играет новый цифровой мир, и в первую очередь – искусственный интеллект.

Вопрос от **Щетининой Ольги Михайловны**, корреспондента Overworldnews.com:

«А если игнорировать модель мира SHIVA, которая, по Вашему мнению, повторяет BANI, то какая модель, на Ваш взгляд, наиболее вероятным образом сменит BANI?

Возможные характеристики?

Усугубление характеристик BANI или появление противоположных характеристик?»

¹ Рябов В.Б. Современный этап научно-технического прогресса: развитие или деградация человека? // Организационная психология и психология труда. 2023. Т. 8, № 2. С. 139–158.

URL: <https://rannks.ru/q/025001.pdf>

Технические средства будут постепенно забирать естественные функции человека.

Самую большую опасность здесь несет искусственный интеллект, который за счет своей высокой эффективности станет очень соблазнительным способом для человека делегировать ему принятие решений, в том числе критически важных.

И здесь возникает большой перечень реальных угроз как в вопросах безопасности, так и с точки зрения изменения природы самого человека.

Одним из вариантов решения проблемы, на мой взгляд, является переход в сторону гармонизации за счет пересмотра концепции развития общества, с выдвижением на безусловное первое место в качестве критерия эффективности качества жизни людей.

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Спасибо, Владимир Борисович.

Коллеги, я сейчас озвучу еще ряд вопросов, которые были нам присланы.

Абрамова Марина Александровна, руководитель Департамента банковского дела и монетарного регулирования Финансового университета:

«Как, на Ваш взгляд, развитие теории поколений влияет на финансовую инклюзивность?

Есть ли особенности в России?

Какие эмпирические показатели используют или могли бы использовать исследователи для оценки перспективы развития теории поколений?»

Вейхер Андрей Алексеевич, доцент Высшей школы экономики в Санкт-Петербурге:

«Какие факторы лежат в основе Вашей модели теории поколений?»

Гомбоева Маргарита Ивановна, завкафедрой теории и истории культуры, искусств и дизайна, Забайкальский государственный университет:

«Есть ли взаимосвязь между поколениями и формированием новых стилей, направлений в искусстве и моде?»

Уразалиева Гульшат Кулумжановна, доцент социологического факультета, Российский государственный гуманитарный университет:

«Как теория поколений будет меняться по отношению к смене поколений в цифровой реальности?»

Логинов Иван Васильевич, доцент, Тульский государственный университет:

«Говоря о моделях мира, какие факторы закладываются Вашими моделями?

Насколько эти факторы измеримы, какие существуют возможности по их измерениям?

Не являются ли предлагаемые модели мира маркетинговым приемом консультантов?

Чем может помочь знание о моделях мира обывателю, студенту?

Предлагаемые модели мира – всеобъемлющие для нашей планеты?

В один момент времени на всей планете действует конкретная модель?

Или в разных местах планеты могут действовать разные модели, том числе в разных местах отдельно взятой страны?»

Коллеги, это не значит, что на все вопросы вы должны ответить.

Но не воспроизвести присланные вопросы я не мог.

Пожалуйста, Вадим Леонардович, Вам заключительное слово, и в том числе будет хорошо, если затронете заданные вопросы.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛОВА

| ЯНСОН В.Л.

Коллеги, хотел, во-первых, вас поблагодарить за то, что позволили выступить, за то, что такая интересная конференция.

С Ассоциацией российских банков я давно работаю, с 2008 года. Но с разной периодичностью.

Всегда очень полезно и приятно общаться.

Очень много вопросов поступило по поводу «Вашей модели».

Коллеги, это не моя модель.

Я всего-навсего потребитель этой модели и представитель бизнес-сообщества.

Я пытался донести, как эту модель можно спроецировать на клиентскую аудиторию, как с ней работать.

Много вопросов поступило по поводу разных мошеннических схем.

Кто-то зарабатывает на криптовалюте, в игровых автоматах, в казино...

Как банки к этому относятся?

Никак.

Пусть зарабатывают, у нас есть своя аудитория, с которой мы работаем.

Я хотел бы сказать в заключение: что самое главное в теории поколений?

Вы должны понимать аудиторию, с которой работаете.

Конечно, в разных странах есть свои нюансы.

Даже в рамках одной страны, даже в России, в Москве будут свои ценности и потребности, в регионах – свои.

Поэтому самый простой способ – это говорить с вашими клиентами, получать обратную связь, общаться с вашей целевой аудиторией.

Недавно в Средней Азии мы общались с целевой аудиторией, собрали 200 человек, угостили их пиццей.

И за два часа они нам полностью сформировали картину: что они хотят видеть от жизни, что они хотят видеть от банка.

Есть неблагополучные регионы.

В частности, в Средней Азии я знаю один город, где на 300 километров нет ни одного населенного пункта.

В городе только два предприятия.

Это добыча урана и добыча золота методом химического гидролиза.

В том регионе, конечно, своя клиентская аудитория, у них свои ценности в жизни.

И там нужны свои подходы.

Поэтому изучайте свою аудиторию и стройте продукты, бизнес-процессы, все коммуникации, исходя из понимания вашей аудитории.

По-другому у вас просто не получится.

Сегодня мы с вами поговорили про теорию поколений.

Надеюсь, вы узнали что-то новое.

Обучайтесь, постоянно обучайтесь и развивайтесь.

Потому что самое ценное, что есть у человека, – это его капитализация и его знания, его опыт.

Если будете стараться только деньги зарабатывать – не заработаете.

Будете стараться развиваться – деньги придут сами.
Спасибо за внимание.

Тосунян Г.А.: Спасибо.

Хороший тезис заключительный, очень хороший.
Поддерживаю максимально.

Главное, не заикливаться только на зарабатывании денег, и тогда через другие источники, через саморазвитие придет и доход.

Пожалуйста, Владимир Борисович, Вам слово.

РЯБОВ В.Б.

К. Т. Н.

Спасибо, что позволили мне сегодня выступить.

Что я хотел бы в заключение сказать?

Был вопрос по поводу того, во всех ли странах одинаковы эти миры.

Нет, не во всех.

Во всех по-разному.

Я говорил, что качество жизни людей важнее количественных показателей, по которым сейчас принято оценивать эффективность и развитие.

Кстати, я заметил, и мне это было очень приятно слышать, что в словах президента нашей страны все чаще звучат слова, обращенные к качеству жизни.

Прежние руководители вообще таких слов не произносили.

В частности, на последнем собрании Российского союза промышленников и предпринимателей в апреле президент сказал, что надо подумать над тем, чтобы крупные компании отчитывались о своей деятельности не только количественными и финансовыми показателями, но и тем, какую конкретную пользу они принесли тому региону, в котором работают.

Это стратегически очень важно, потому что конечным двигателем позитивного развития человека является именно качество жизни.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ТОСУНЯН Г.А.

акад. РАН

Спасибо.

Коллеги, я хочу поблагодарить в первую очередь самих докладчиков, Владимира Борисовича и Вадима Леонардовича.

Вас очень интересно слушать, с вами хочется полемизировать и даже иногда поспорить.

Материал, с которым вы нас познакомили, ценный и очень объемный.

За такое короткое время мы не в состоянии проблему глубоко и исчерпывающе проанализировать и обсудить, но сделать нужные акценты, думаю, нашим докладчикам удалось.

По крайней мере реперные точки обозначили и некоторые тезисы сформулировали.

Вадим Леонардович немножечко скромно подчеркивал свою принадлежность к бизнесу, а отнюдь не к теории.

Но при этом он озвучил два теоретических тезиса, которые говорят о том, что понимать аудиторию, с которой работаете, – это ключевое, на что надо опираться.

Это из практики взятый тезис, но это уже некое обобщение.

Равно как и второй тезис, который в заключение сказал Вадим Леонардович, относительно того, что если хотите развиваться, то развивайтесь, и тогда деньги придут сами.

Это тоже отнюдь не просто вывод из практической жизни, это некое обобщение той практики, которая

подсказывает, как правильнее себя вести, если ты хочешь добиться не какого-то примитивного, локального успеха.

Потому что, если двнешься только в направлении зарабатывания денег, то ты становишься фактически заложником, рабом этого заработка, ты не можешь над ним подняться.

Понятно, что люди науки и люди бизнеса по-разному свои выводы формулируют.

Но в данном случае они сближаются в своих представлениях о том, что такое хорошо, что такое плохо.

Просто разная трактовка реализации этого стержня в позитивном ключе.

В том числе мы затронули некий параллельно существующий и постоянно вклинивающийся в жизнь, как об этом говорил Павел Алексеевич, негативный элемент этого стержня, каких-то отдельных сегментов нашей жизни – и современной, и советского периода.

Сегодня были представлены любопытные данные, оригинальные подходы, неожиданные конфликты и расхождения во мнениях.

Думаю, они дадут серьезную пищу для последующих размышлений.

Все-таки на что делать ставку?

Мы полагаем, что базовый положительный стержень ценностей и стержень поколений, который был сформулирован, на длительном горизонте планирования даст больший позитивный эффект, чем тот ложный стержень, на котором строится не совсем добропорядочный бизнес.

Мы много раз эту тему затрагивали.

Накопление капитала в жизни происходит не только в материальной форме, но и в имиджевом, моральном плане.

И этот капитал долгосрочнее и важнее!

Надо помнить, что имиджевый капитал, основанный на доверии, на моральных принципах, более важный, более значимый, в том числе и с практической точки зрения.

Потому что, имея такой капитал, имея авторитет в обществе, вы всегда сможете добиться и материального успеха.

На этой мажорной ноте я хочу завершить.

Спасибо большое всем докладчикам и участникам.

Список литературы, опубликованной по итогам
заседаний НКС ООН РАН и НИИ ДДиП

1. Анализируя сегодня, говорим и думаем о будущем (18.04.2020) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 175 с.
2. Конкурентоспособность российской науки: проблемы и решения (03.04.2021, 17.04.2021, 15.05.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 333 с.
3. О проекте «Стратегия развития финансового рынка до 2030 года (09.10.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2021. – 155 с.
4. О развитии конкуренции в сфере науки (30.10.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 130 с.
5. Социально-профессиональные проблемы прекаризации труда (18.12.2021) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 131 с.
6. Инвалидность и жизнь (12.02.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 106 с.

7. Новая экономическая реальность: региональный разрез», Российский рынок драгоценных металлов (21.04.2022, 15.10.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 161 с.
8. 1. Санкции. 2. Перспективы экспорта российских нефти и газа в условиях санкционного давления. 3. Интернет-торговля: текущая ситуация и перспективы» (11.06.2022, 25.06.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 242 с.
9. Общее образование: проблемы и решения (29.10.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. — 148 с.
10. Китай: вчера, сегодня, завтра (19.11.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 189 с.
11. Одаренные дети. «Гадкие лебеди» братьев Стругацких как антиутопия кризиса образования: межпоколенческий дефолт (17.12.2022) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 163 с.
12. Закат общества конкуренции и коллаборативное преимущество (21.01.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2022. – 128 с.
13. 1. Мировой океан: ресурсы и влияние на климат; 2. Безусловный базовый доход: шанс для России? (04.02.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. — 148 с.

14. Психологическое состояние российского общества (18.03.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. – 192 с.
15. О мозге (01.04.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. — 187 с.
16. Индия: вчера, сегодня, завтра. Взаимодействие России и Индии в условиях глубокой структурной трансформации российской экономики» (29.04.2023) / под общ. ред. академика РАН Г.А. Тосуняна. – М.: ООО «Новые печатные технологии», 2023. — 152 с.

Электронные версии сборников
можно скачать по ссылке

<https://rannks.ru/p/press/>

МОЛОДЕЖЬ И МОШЕННИЧЕСТВО

Материалы Открытой дискуссии
президента АРБ, академика РАН Г.А. Тосуняна
31 мая 2023 года

ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ И МОДЕЛИ МИРА – НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО ОБ ЭТОМ НАДО ЗНАТЬ

Материалы «Открытой дискуссии
президента АРБ», академика РАН Г.А. Тосуняна
22 июня 2023 года

Выпуск № 22

Электронную версию сборника
и презентации докладчиков можно скачать по ссылкам:

<https://arb.ru/arb/videos/10631599>

<https://arb.ru/arb/videos/10635692>

Подписано в печать 29.11.2023

Формат 60х90/16

Цифровая печать

Тираж 500 экз. Заказ №115

Отпечатано в ООО «НОВЫЕ ПЕЧАТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»
117525, г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 3, корп. 5, пом. III

Научно-консультативный совет Отделения общественных наук РАН был создан в 2012 году как Совет по правовым, экономическим, социально-политическим и психологическим аспектам финансово-кредитной системы. В феврале 2020 года члены НКС приняли решение расширить компетенцию Совета, перейдя от рассмотрения вопросов развития финансового рынка к более широкому кругу проблем развития общества, поставив во главу угла своих исследований и дискуссий вопросы: в каком обществе мы живем? Какое общество мы хотели бы оставить своим потомкам в наследство?

Сопредседатели Совета: академики РАН А.А. Гусейнов, А.А. Кокошин и Г.А. Тосунян.

Ассоциация российских банков учреждена в марте 1991 года. Миссия Ассоциации российских банков — реализация программы банкизации страны, создание условий для эффективного функционирования, развития банковской системы России и обеспечения ее стабильности, защиты прав, интересов банков и условий для справедливой рыночной конкуренции; участие в построении национальной финансовой экосистемы, основанной на принципах соблюдения прав и реализации комплекса мер по повышению финансовой грамотности потребителей.

Национальный исследовательский институт Доверия, Достоинства и Права учрежден в конце 2019 года.

Целью института является многогранное изучение вопросов человеческой жизнедеятельности и общественных процессов, которые наибольшим образом влияют на развитие доверия в обществе, повышение чувства собственного достоинства у граждан страны и на формирование уважения друг к другу.

Этот институт приступил к работе в начале 2020 года в формате научных заседаний с коллегами, интересующимися проблемами доверия, достоинства, их правового обеспечения и стимулирования.