Гукасова Н. Р.[1]
Ступникова О. Е.[2]

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ: СОСТОЯНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

Аннотация. В статье проводится оценка современного состояния финансовой грамотности населения РФ. Особое внимание уделяется рекомендациям и предложениям, которые содержатся в правительственных и программных документах, включающих вопросы повышения финансовой грамотности населения. Также представлены авторские предложения по внедрению новых форм и методов повышения финансовой грамотности населения РФ.

Ключевые слова: финансовая грамотность, рекомендации, состояние, население РФ.

Gukasova N.R.
Stupnikova O.E.

FINENCIAL LITERACY OF THE POPULATION: MODERN CONDITION AND TENDENCES OF DEVELOPMENT

Abstract. In the article the assessment of the current state of financial literacy of the Russian population is presented. Special attention is paid to the recommendations and proposals contained in the government and policy documents, including issues of financial literacy of the population. In addition, the author's proposals for the introduction of new forms and methods of raising financial literacy of the Russian population are given.

Key words: financial literacy, recommendations, status, population of the Russian Federation.

Одной из определяющих тенденций, оказывающих существенное влияние на развитие российского финансового рынка, является сокращение доходов населения. Уровень доходов не настолько высок, чтобы хватало на серьезные сбережения, и главным образом, все расходуется на текущее потребление (25% респондентов). Этим вызвано и непропорциональное развитие отдельных видов финансовых услуг и продуктов – высокие показатели роста потребительского кредитования (пользуются 20% респондентов), низкие показатели ипотеки (пользуется 1% респондентов), банковских депозитов (пользуется 5% респондентов). Большинство населения склонно вкладывать свои деньги в традиционные финансовые механизмы и институты – банки, банковские депозиты. Однако в восприятии значительного количества граждан банки пока являются недостаточно доступными финансовыми институтами. Иностранные банки пользуются доверием очень незначительного числа респондентов. Только 3% склонны доверить свои сбережения иностранному банку, работающему в России. Лидирующее положение по уровню доверия населения занимают российские государственные банки – 71% респондентов высказались в их пользу. Российские коммерческие банки пользуются доверием у 10% опрошенных.

Известность банков в регионах Безусловным лидером по уровню известности является Сбербанк РФ, его знает 97% взрослого населения России. Второе место занимает Русский Стандарт (37%). Также в десятку самых известных банков попали Внешторгбанк (34%), Альфа Банк (26%), Газпромбанк (25%), Банк Москвы (23%), Уралсиб (23%), Росбанк (22%), Импексбанк и

1.

2. Ступникова Оксана Емельяновна, кандидат экономических наук, доцент, декан факультета экономики, управления и права, Северо-Кавказский институт – филиал РАНХиГС, г. Пятигорск, e-mail: oks-ev@yandex.ru;

Stupnikova Oksana Emelyanovna, PhD, associated professor, dean of the faculty of economics, management and law, North Caucasian Institute – branch of The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA), Pyatigorsk.

Ситибанк (11,5% и 10,5% соответственно). В целом населению России в той или иной степени известны все основные виды банковских услуг. Наиболее известны следующие банковские услуги: вклады до востребования (68%), прием банками коммунальных платежей (55%), валютообменные операции (46%), кредитование на неотложные нужды (45%), срочные вклады (42%) и перечисление зарплат и пенсий (41%). Менее известны кредиты различного назначения: на покупку недвижимости (39%), автомобиля (39%), ипотека (36%), на строительство недвижимости (30%), на покупку земельного участка (26%). С такими услугами как банкомат и пластиковая карта знакомы 38% и 29% соответственно. Кредитная карта знакома каждому третьему – четвертому участнику опроса. 32% россиян знакомы с услугой по переводу денежных средств в другой город, страну.

Достаточно низкий уровень знания граждан о: счете с использованием чековой книжки (15%), номерном вкладе (14%), условном вкладе (10%), сейфовых ячейках и брокерских услугах (7% и 4% соответственно).

О системе страхования вкладов осведомлено 45% взрослого населения. По сравнению с 2005 годом, когда этот показатель не превышал 35%, можно отметить существенный рост информированности россиян о системе страхования вкладов (на 10%). При этом 58% респондентов, информированных о системе страхования вкладов, лишь слышали о ее существовании. Основным источником информации о системе страхования вкладов является телевидение (52%), далее следует информация, полученная в банке (29%), от знакомых (24%), из газет и журналов (21%) и радио (12%). Несмотря на общий рост доли информированности о системе страхования вкладов, подробности ее функционирования известны очень малой доле респондентов. В то же время россияне проявляют интерес к системе страхования вкладов: 49% хотели бы получать больше информации по этому вопросу.

На пластиковые карты приходится около 6% всех видов банковских услуг. 75% опрошенных не пользуются пластиковыми картами, против 25% владельцев карт. Наблюдается низкий уровень осведомленности владельцев пластиковых карт об отдельных видах услуг. Так, 21% владельцев кредитных пластиковых карт в Москве не знают о том, что такое Интернет-банкинг. Информацию о банковской рекламе население получает с помощью традиционных каналов: телевидение (53%), газеты и журналы (23%), «наружка» (17%), радио (8%) и Интернет (4%). Самый высокий уровень знания банковской рекламы наблюдается в Москве и Санкт-Петербурге (65%), а также городах-миллионниках (63%). Со снижением численности населенного пункта уровень информированности о банковской рекламе также снижается.

Полученные в результате исследований НАФИ и других исследовательских организаций данные свидетельствуют о необходимости проведения целенаправленной системной политики в области разъяснения и популяризации услуг российских финансовых институтов.

Игнорирование данной проблемы, способно привести, к очевидным негативным последствиям, среди которых:

- снижение уровня и качества жизни;
- рост уровня преступности;
- рост суицида;
- отсутствие удовлетворенности жизнью и т.д.

Документом, формулирующим цели и задачи государственной политики, направленной на повышение уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации, содержащим механизмы реализации такой политики, принципы распределения полномочий всех участвующих сторон, а также конкретные инициативы и меры по достижению целей, должна стать Национальная программа повышения уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации (далее – Национальная программа).

Настоящая концепция, развивая общие подходы, сформулированные в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации на период до 2020 года и Концепции создания международного финансового центра в Российской Федерации, формирует основу для Национальной программы, устанавливает основные цели и задачи такой программы, а также предлагает базовые принципы, на которых должна строиться Национальная программа. Концепция также представляет открытый индикативный перечень мероприятий, иллюстрирующий некоторые инструменты, которые могут быть использованы для решения задач и достижения целей Национальной программы.

Был запущен проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», который реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. Исследование показало, что люди с низким и средним доходом наиболее склонны к принятию необоснованных финансовых решений. При этом неверные решения относительно использования личного бюджета наиболее болезненно сказываются на их жизненном уровне. Проект не ориентирован на лиц с высоким уровнем дохода, так как, как правило, они имеют широкий круг возможностей получить необходимую информацию и принять экономически обоснованное решение. Участниками проекта являются Республика Татарстан, Алтайский край, Ставропольский край, Краснодарский край, Волгоградская область, Калининградская область, Саратовская область, Томская область, Архангельская область, Москва. Реализация региональных программ повышения финансовой грамотности осуществляется в два этапа.

Этап I (2011–2013 гг.)

На стадии запуска Проекта были определены два пилотных региона — Калининградская и Волгоградская области, в которых разработаны собственные программы повышения уровня финансовой грамотности. Данные субъекты федерации стали основными площадками для тестирования методик работы, образовательных программ, и учебных материалов, разрабатываемых в рамках Проекта.

Этап II (с 2013 г.)

С учетом накопленного опыта в пилотных регионах был начат второй этап реализации Проекта. В сентябре 2013 г. для участия в Проекте на конкурсной основе были отобраны еще восемь регионов: Республика Татарстан, Алтайский, Краснодарский и Ставропольский края, Архангельская, Саратовская, Томская области и город Москва.

- В регионах подготовлено более 200 тьюторов в области повышения финансовой грамотности взрослого населения.
- Разработаны и реализуются образовательные курсы по финансовой грамотности для различных слоев населения.
- Реализуются региональные программы, включающие образовательные мероприятия, консультационные услуги целевым группам проекта, а также систему мониторинга и оценки результатов работы.

Программы подготовлены на основе партнерств с участием региональных администраций, финансовых институтов, образовательных учреждений, неправительственных организаций.

- Проведены две межрегиональные конференции: «Повышение финансовой грамотности населения: лучшие практики и перспективы развития» (г. Волгоград, сентябрь 2014 г.) и «Защита прав потребителей финансовых услуг: лучшие практики; проблемы и перспективы» (г.Калининград, декабрь 2014 г.).
- Впервые проведены масштабные общественные мероприятия: Всероссийская неделя сбережений (2014 г.) — Проведено порядка 120-ти мероприятий в 11 регионах России; Всероссийская неделя финансовой

грамотности для детей и молодежи (2015 г.) — Приняли участие более 25 тыс. студентов и школьников в 17 регионах страны.

С 14 по 19 марта 2016 года прошла вторая Всероссийская Неделя финансовой грамотности. На сайте www.вашифинансы.рф итоги её проведения в целом по России пока не подведены. Проведем анализ доступной на этом ресурсе региональной информации.

Алтайский край. Подведены итоги: всего проведено 53 мероприятия, охвачено 3200 школьников и студентов. 28 марта 2016 года на основе бизнес-инкубатора Алтайского края образован Алтайский краевой центр финансовой грамотности.

Архангельская область. Охвачено более 27 тысяч человек, участвовавших более чем в 700 мероприятиях, в том числе труднодоступной глубинке области. Мероприятия прошли во всех муниципальных образованиях и охватили 21 город и муниципалитет.

Волгоградская область. Итоги Недели финансовой грамотности 2016 года не подведены. Размещена информация о мероприятиях только по Волгограду.

Калининградская область. Приведены данные о проведении Проекта в 9 городах. Из новых мероприятий проводились: а) в 3 торговых центрах лифтеры, посвященные защите прав потребителей, б) квест на базе детской библиотеки (участвовало 100 человек, объединенных в 8 команд из учебных заведений, расположенных в области).

Томская область. Все мероприятия, связанные с финансовой грамотностью, приводятся на сайте проекта www.vlfin.ru, названного в Томской области «Ваши личные финансы», на который сделана ссылка на всероссийском ресурсе.

В городе действуют детско-юношеский «Клуб юных финансистов», школа финансовой журналистики, детский финансовый лагерь, выпускается деловой вестник «Ваши личные финансы», присуждается ежегодная премия «Финансовый престиж», в детско-юношеских библиотеках оформлены уголки финансовой грамотности и т.д. На сайте размещены статьи о приборах учета, страховании и другие материалы, связанные с личными финансами и полезные различным слоям населения.

Саратовская область. Мероприятиями охвачено, помимо Саратова, ещё 5 населенных пунктов области (мастер-классы ведут преподаватели Саратовского социально-экономического института). В Балаково открыта Малая финансовая академия. В Саратове мероприятия проводятся в региональном центре финансовой грамотности (квесты, мастер-классы, тренажеры).

Ставропольский край. Мероприятия проходят в Ставрополе, Пятигорске (игра для студентов), Светлограде (квест в детском доме творчества) и Невинномысске (семинар и квест в Невинномысском государственном гуманитарно-техническом институте). В Ставрополе проводились: а) конкурс СТЭМов «Финансовое мошенничество: скандалы, интриги, происшествия», б) круглый стол для учителей, в) занятия со школьниками силами студентов, г) онлайн тесты в школах, д) экскурсии в банк, е) мероприятия в городской библиотеке, д) блиц-курсы.

Краснодарский край. Задействовано 13 городов и станиц. В проведении Недели участвует более 100 учебных заведений, организованы экскурсии студентов в финансовые организации. В 9 учебных заведениях проведен экзамен по финансовой грамотности.

В целом региональная информация о поведении Всероссийской недели финансовой грамотности 2016 года позволяет сделать следующие выводы:

- слабо организована планомерная работа по повышению финансовой грамотности в течение года, так как по регионам практически нет сообщений о ежегодности проводимых мероприятий. Исключение составляет Томская область, в которой повышение финансовой грамотности превращено в городской праздник. Это наиболее яркая массовая форма, соответствующая лучшим мировым традициям;

- число региональных координаторов проекта

не влияет на качество проведения Всероссийской Недели повышения финансовой грамотности;

- для каждой области характерно использование собственных типичных видов проводимых мероприятий;

- не во всех областях мероприятиями Недели охвачены все территории (например, в Волгоградской области они сконцентрированы в Волгограде, при том, что по результатам встроенного наблюдения информация о проведении конкурса по финансовой грамотности до широкого круга лиц доведена не была).

Образовательные программы информирования населения:

- Разработаны 30 видов учебных пособий и курсов по финансовой грамотности для школ, детских домов, учреждений профобразования.

- Разработаны образовательные программы для бакалавриата и магистратуры вузов.

- Разработаны программы и материалы для обучения взрослого населения, направленные на решение проблем, связанных с недостаточным уровнем финансовой грамотности: Программы обучения для 4 возрастных групп (25-30, 30-45, 45-60, 60-80 лет); Тематические программы обучения: «Здоровый бюджет», «Уверенные накопления», «Посильная задолженность», «Надежная защита».

Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг:

- Запущены механизмы оценки и информирования общественности о текущем состоянии и динамике защищенности прав потребителей финансовых услуг: Публичные доклады «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере» (Роспотребнадзор, 2013, 2014 гг.); Независимый мониторинг финансовых организаций: «Состояние защиты прав и интересов заемщиков» (КонфОП, 2014г.), «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке оказания страховых услуг» (КонфОП, 2015 г.).

- Разработаны и подготовлены к распространению печатные и электронные информационные материалы по защите прав потребителей финансовых услуг.

- Создана электронная библиотека (инфотека), аккумулирующая информацию по вопросам защиты прав потребителей в финансовом секторе.

- Разработаны рекомендации по созданию института финансового омбудсмена в России.

В рамках реализации Проекта создан Фонд хороших идей (ФХИ) (goodideasfund.ru) — конкурс инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей. В 2014 году поддержку получили 19 проектов, в 2015 — уже 28.

23 октября 2015 года стартовал официальный сайт Национальной программы повышения финансовой грамотности — вашифинансы.рф. На апрель 2016 года на сайте вашифинансы.рф приведены достигнутые и запланированные результаты Проекта.

По компоненте 1 (название компоненты не приведено) запланировано 16 исследований, из которых по 12 указано, что они закончены и получены отчеты (в том числе промежуточные). Среди них «Оценка эффективности реализации образовательных программ», «Оценка уровня финансовой грамотности 15-летних учащихся, обучающихся в учреждениях общего и профессионального образования, в рамках международного исследования PISA-2015».

В компоненте 2 «Создание потенциала в области финансовой грамотности» констатировано создание консультационной среды тремя образовательными учреждениями:

а) МГУ,

б) Финансовым университетом при Правительстве РФ,

в) консорциумом, включающим ВШЭ, РАНХиГС и институт Е. Т. Гайдара.

Компонента 3 (указаны данные только по подкомпоненту «Разработка и реализация образовательных программ по повышению финансовой грамотности») содержит перечень

программ повышения квалификации, игр, УМК, методик и т.п.

Компонента 4 «Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг» объединяет связанные с этим направлением исследования и разработки. Фонд хороших идей в настоящее время насчитывает 76 проектов, расширяющих компонент 3. Основной недостаток данной информации заключается в невозможности быстрого поиска разработанного материала. Это сужает возможности применения сделанных разработок для проведения мероприятий по повышению финансовой грамотности.

В результате проведенного анализа можно внести следующие предложения по повышению финансовой грамотности населения РФ:

- Разработка единых стандартов финансового образования для Российской Федерации с целью обеспечения эффективного овладения обучающимися ключевыми компетенциями в области личных финансов;
- Разработка и апробация учебных модулей, программ, технологий и отдельных тем по финансовой грамотности, предназначенных для включения в существующие предметы учебного плана (обществоведение, экономику и право, математику и т.д.) и направленных на введение в проблематику личных финансов и развитие базовых навыков ответственного финансового поведения;
- Разработка сквозных программ базового финансового образования на основе межпредметных связей для начальной, средней и старшей ступени обучения;
- Создание эффективных методов подготовки педагогов, формирование культуры преподавания в области персональных финансов, оказание материальной поддержки этому процессу на уровне государства;
- Модернизация системы повышения квалификации педагогов в области финансового образования;
- Повышение профессиональных компетенций руководителей организаций, занимающихся разработкой, реализацией, мониторингом и оценкой программ в области финансовой грамотности;
- Реализация моделей межведомственного взаимодействия в целях обеспечения комплексного подхода к проведению обучения по повышению финансовой грамотности;
- Разработка викторин, конкурсов, олимпиад, посвящённых вопросам финансовой грамотности и основам потребительских знаний и предпринимательской деятельности.
- Разработка стандарта проведения Всероссийских мероприятий (охват различных территорий внутри регионов, в том числе обязательность проведения в населенных пунктах с численностью жителей, величина которой должна быть установлена в региональных нормативных актах).
- Разработка и организация использования каналов охвата мероприятиями по повышению финансовой грамотности всех целевых групп проекта, особенно лиц старшего возраста и с низкими доходами.
- Создание экспериментальных площадок – клубов финансовой грамотности (примерные названия: «Капитал», «Рокфеллер») для повышения финансовой грамотности обучающихся 5-9 классов СОШ РФ.

Реализация вышеперечисленных мер будет способствовать привлечению внимания широкой общественности к проблематике финансовой грамотности, организации системы финансового образования и просвещения, способствующей передаче знаний и навыков финансовой грамотности подрастающему поколению. И, в конечном счёте, итогом высокой финансовой грамотности будет повышение уровня жизни населения, уверенность в завтрашнем дне, стабильность и процветание экономики и страны в целом.

Кроме указанных рекомендаций, к настоящему времени опубликованы следующие предложения по дальнейшему развитию проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования

в Российской Федерации»:

В «Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения до 2025 года»:

- персонифицированное финансирование дополнительных образовательных программ, направленных на формирование различных видов функциональной грамотности граждан старшего поколения (компьютерной, финансовой, правовой, языковой, экологической и других);
- осуществление мероприятий, направленных на развитие институтов доверия к качеству дополнительного образования граждан старшего поколения;
- проведение мониторинга формирования различных видов функциональной грамотности граждан старшего поколения (компьютерной, финансовой, бюджетной, правовой, языковой, экологической и др.) на основе совершенствования федеральной статистической отчетности;
- обеспечение получения услуг гражданами старшего поколения с использованием информационных технологий;
- совершенствование программ повышения финансовой грамотности граждан старшего поколения;
- проведение информационных кампаний в целях повышения финансовой грамотности граждан старшего поколения;
- повышение доступности финансовых продуктов и услуг для граждан старшего поколения;
- формирование и реализация образовательных программ для граждан старшего поколения на основе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения как наиболее доступных механизмов получения дополнительного образования;
- информирование о финансовых продуктах и услугах для граждан старшего поколения;
- развитие и поддержка интегрированных культурно-образовательных центров;

В материалах Банка России:

- разработка Плана мероприятий, направленного на повышение финансовой доступности: определение терминологии, измерение индикаторов финансовой доступности, повышение качества связанных с ней нормативных актов;
- создание дорожной карты по реализации приоритетных мер по повышению финансовой доступности на ближайшие 2-3 года;
- апробация учебника по финансовой грамотности для средней школы;
- создание специального сайта, посвященного вопросам финансовой грамотности;
- внесение изменений в законодательство с целью недопущения взимания непропорциональных штрафов с ипотечных заемщиков;
- внесение в законодательство понятие «периода охлаждения» при покупке связанных с кредитом страховых продуктов, чтобы потребитель в течение недели мог от них отказаться. Обязать банки включать в договор пункта о праве потребителя на отказ;
- рассмотрение вопроса о возврате страховой премии в случае досрочного погашения кредита;
- лишение банков возможности изменять ставку по кредиту в случае отказа от страховых продуктов;
- установление четких и подробных требований к деятельности коллекторских организаций;
- распространение нормы законодательства о деятельности коллекторов на договоры потребительского кредита (займа), заключенные в период, предшествовавший вступлению соответствующего закона в силу;
- пересмотр подхода государства к регулированию «займов до зарплаты» в сторону ужесточения;
- уточнение процедуры предоставления права потребителя на получение дополнительного времени для принятия решения о заключении кредитного договора (5 дней);
- уточнение процедуры заключения кредитного договора с потребителем кредитными агентами. Формирование системы законодательной защиты потребителей — целевых заемщиков, так как положения Закона о заключении кредитного договора не вполне

подходят к ситуациям, когда кредит берется с целью покупки товара;

- внесение в закон правил увеличения кредитного лимита по карточным договорам. Они могут предусматривать согласование с потребителем при заключении договора предполагаемого графика увеличения кредитного лимита с указанием на размер всех возможных расходов потребителя в случае каждого увеличения, условия изменения такого графика со стороны банка,

- включение положения о регламентах взаимодействия с потребителями (в т.ч. о вопросах разъяснения потребителю рисков, возникающих при использовании продуктов) в состав требований к управлению финансовой организацией, применяемых Банком России;

- создание инфраструктуры для консультирования потребителей по кредитному договору и иным аспектам взаимодействия с кредитующими организациями.

В материалах Министерства финансов РФ:

- разработка и утверждение Национальной стратегии повышения финансовой грамотности;

В материалах Роспотребнадзора и КонфОП:

- разработка предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации в области регулирования рынка розничных финансовых услуг с целью максимизации защиты прав потребителей (в области раскрытия информации для потребителей со стороны финансовых организаций с целью обеспечения соответствия уровню подготовленности и реальным потребностям потребителей финансовых услуг);

- разработка предложений по дальнейшей гармонизации российского законодательства с лучшей мировой практикой, в том числе и лучшей практикой государств-участников СНГ, в области защиты прав потребителей финансовых услуг;

- разработка механизма оценки результатов правоприменительной практики для внесения изменений и дополнений в действующее законодательство по защите прав потребителей; доработка по результатам апробации и утверждение Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг;

- разработка и внедрение методических рекомендаций по риск-ориентированному подходу к осуществлению надзорной деятельности в области защиты прав потребителей финансовых услуг;

- подготовка и внедрение регламентов взаимодействия структурных подразделений, органов и организаций Роспотребнадзора в части исполнения основных функций государственного управления (планирование, исполнение, учет и отчетность, мониторинг, внутренний контроль); рассмотрение условий и возможностей создания структурных подразделений в центральном аппарате и территориальных органах Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг с учетом лучшей зарубежной практики и финансового обоснования;

- подготовка и внедрение единых стандартов организации работы территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центров для потребителей в субъектах Российской Федерации (стандартов размещения информации для потребителей в общественных приемных, стандартов размещения информации на официальных сайтах и др.);

- обобщение и анализ лучшей российской практики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг и ее распространение в ведомственных информационных ресурсах и на региональных семинарах-совещаниях;

- разработка и внедрение эффективного механизма мониторинга и оценки эффективности результатов деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центров для потребителей;

- развитие методологии и системы оценки результатов деятельности территориальных органов и подведомственных организаций в области защиты прав потребителей финансовых услуг с целью дальнейшего составления на регулярной основе соответствующих рейтингов;

- проведение информационно-просветительской кампании, направленной на развитие ответственного потребительского поведения на финансовом рынке и защиты прав потребителей финансовых услуг среди молодежи;

- создание и распространение информационных продуктов Роспотребнадзора по финансовым услугам, а именно буклеты, плакаты, брошюры, видеоролики, электронные презентации, материалы для олимпиад, конкурсов и иных мероприятий;

- информирование детско-молодежной аудитории о правах потребителей финансовых услуг с помощью анимационных видеоматериалов (мультфильмов) и конкурса знаний;

- разработка, проведение и последующее распространение обучающей интерактивной деловой игры по защите прав потребителей финансовых услуг для школьников;

- информирование потребителей финансовых услуг о грамотном и безопасном пользовании современными платежными инструментами;

- создание видео-азбуки для потребителей финансовых услуг;

- информационное освещение актуальных вопросов по соблюдению законодательства и защите прав потребителей финансовых услуг для людей старшего возраста;

- разработка информационных материалов о возможностях получения финансовой поддержки и о финансовых угрозах для людей, чьи родственники или они сами страдают тяжелыми и редкими заболеваниями;

- информирование об основах практических финансовых знаний для родственников заключенных, сотрудников системы исполнения наказаний и осужденных;

- разработка и внедрение эффективных механизмов и стандартов взаимодействия со СМИ для пропаганды финансовых знаний;

- разработка и внедрение специального интернет-сайта для приема вопросов, обращений и жалоб потребителей финансовых услуг с возможностью получить ответ в установленные сроки и в достаточном объеме;

- внедрение государственных информационных ресурсов в запланированном объеме, доступных потребителям финансовых услугам и участникам финансового рынка;

- внедрение ведомственных информационных ресурсов в запланированном объеме, доступных всем специалистам Роспотребнадзора, его территориальных органов и подведомственных организаций;

- внедрение эффективных механизмов учета обоснованных предложений специалистов Роспотребнадзора и потребителей финансовых услуг, в том числе и рассмотрение возможности создания краудсорсингового портала на официальном сайте;

- усиление финансового обеспечения деятельности региональных консультационных центров для потребителей на основе включения в ведомственный перечень государственных услуг (работ) услуг по информированию и консультированию потребителей в сфере защиты прав потребителей;

- внедрение современных форм и методов профильного повышения квалификации специалистов с учетом результатов реализации Проекта Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»;

- дальнейшее внедрение механизмов зависимости уровня оплаты труда работников от количества и качества выполняемых работ (оказываемых услуг) путем оценки деятельности работников и соответствия уровня оплаты труда качеству труда (эффективный контракт), заключение дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с работниками учреждений.