

Утверждена  
постановлением Правительства  
Республики Казахстан  
от « 30 » мая 2020 года  
№ 338

**Концепция повышения финансовой грамотности  
на 2020 – 2024 годы**

Содержание

Глава 1. Введение

Глава 2. Анализ текущей ситуации и тенденции

Глава 3. Цели, задачи и основные принципы

Глава 4. Приоритетные направления, тематики и целевые группы

Глава 5. Ожидаемые результаты и этапы реализации Концепции

## Глава 1. Введение

В современных условиях динамичного развития финансовых услуг, трансформации розничных продуктов в онлайн-формат и новых цифровых технологий, повышения спроса на более сложные и одновременно рискованные финансовые инструменты, вопросы финансовой грамотности населения требуют их актуализации. Повышение финансовых знаний населения является основным элементом системы защиты прав потребителей финансовых услуг, условием непрерывного доступа населения и бизнеса к финансовым услугам, обеспечения финансовой стабильности и общественного благосостояния.

Финансовая грамотность реализуется посредством непрерывного процесса финансового образования, который направлен на улучшение осведомленности, финансовых знаний и умений, поведенческих моделей населения, помогающих принимать правильные и взвешенные решения по управлению личным или семейным бюджетом.

Финансовая грамотность как элемент государственной социально-экономической политики ведет к улучшению благосостояния и качества жизни граждан, расширяет доступ к информации для потребителей, а также обеспечивает больший охват и доступ населения финансовыми услугами.

Под финансовой грамотностью понимается совокупность следующих компонентов:

- 1) умение пользоваться финансовыми услугами и инструментами;
- 2) навыки управления собственными финансовыми средствами;
- 3) уровень информированности населения о финансовой системе, принципах ее функционирования, а также защите прав потребителей в сфере финансовых услуг.

В условиях быстрорастущей цифровой среды финансовых продуктов и услуг, имеющей огромный потенциал для финансовой инклюзии и инклюзивного роста, возникают новые риски для безопасности, тайны и конфиденциальности потребителей, поэтому эффективная защита прав финансовых потребителей становится особенно важна. В то же время стандартные политики и подходы регуляторов по защите потребителей финансовых услуг должны совершенствоваться с изменением внешней среды.

Основными негативными последствиями недостаточного уровня финансовой грамотности во многих странах являются возможный рост долговой нагрузки населения, риски снижения темпов экономического роста и снижения доверия населения к финансовой системе в целом.

Повышение уровня финансовой грамотности расширяет доступ к экономическим, социальным и финансовым услугам и в мировой практике является важным составляющим финансовых реформ, направленных на предотвращение кризисов в будущем. В целом в вопросах финансовой грамотности во многих странах наблюдается однородность проблем, связанных с недостатком финансовых знаний и компетенций у большинства социальных групп и целевых аудиторий.

Высокий уровень финансовой грамотности населения способствует повышению уровня жизни граждан, притоку средств индивидуальных инвесторов в экономику страны, развитию конкуренции на финансовых рынках, укреплению финансовой стабильности и повышению общественного благосостояния.

Таким образом, разработка Концепции повышения финансовой грамотности является актуальной и необходимой мерой для стимулирования экономически рационального поведения населения за счет образованности и информированности, и как следствие, повышение его благосостояния и качества жизни, в том числе посредством использования услуг финансового рынка.

Концепция повышения финансовой грамотности на 2020 – 2024 годы (далее – Концепция) определяет приоритеты, цели и задачи, способы эффективного достижения целей и решения задач в сфере повышения финансовой грамотности населения, целевые аудитории, тематическую направленность и инструменты, используемые для планомерного повышения финансовой грамотности населения Республики Казахстан в период 2020 – 2024 годы.

Концепция подготовлена во исполнение пункта 1.1.3 протокольного поручения Главы Государства от 26 февраля 2020 года о необходимости разработки программы по повышению финансовой грамотности населения.

Концепция разработана в соответствии с рекомендациями Организации экономического сотрудничества и развития (далее – ОЭСР) в рамках Дорожной карты Республики Казахстан по разработке и реализации стратегии повышения финансовой грамотности.

Реализация Концепции позволит улучшить финансовые знания потребителей финансовых услуг, защиту их прав и интересов, облегчить доступность финансовых продуктов, повысить доверие к финансовой системе.

## **Глава 2. Анализ текущей ситуации и тенденции**

В международной практике для оценки уровня финансовой грамотности используются количественные и качественные показатели, характеризующие финансовые знания, финансовые навыки и финансовое поведение, которые в основном оцениваются посредством исследований и опросов населения.

В Казахстане для измерения финансовой грамотности ежегодно проводится социологическое исследование. По итогам 2018 года уровень финансовой грамотности в Республике Казахстан составил 36%. Данный показатель оценивает уровни знаний и навыков использования финансовых услуг, умение управлять собственными финансовыми средствами и информированность потребителей о финансовой системе.

По результатам проведенного исследования показатель знаний и навыков использования финансовых услуг составляет 25% и определяется регулярностью использования финансовых услуг, пониманием условий приобретаемых

финансовых продуктов, а также своевременностью исполнения договорных обязательств.

В рамках данного показателя 32% граждан страны имеют банковские займы и еще порядка 33% планируют пользоваться кредитами в ближайшее время. Около 39% опрошенных имеют наличные сбережения, но не осведомлены о системе гарантирования депозитов. Наличные средства и средства на текущих счетах являются более популярным средством накопления, чем инвестиционные инструменты – лишь 22% делают финансовые инвестиции. Порядка 63% опрошенных отмечают нехватку знаний о финансах.

Показатель умения управлять собственными средствами в Казахстане довольно высок и составляет 74%, что говорит о высокой заинтересованности потребителей в вопросах, касающихся личных денег. Порядка 84% опрошенных граждан ведут семейный бюджет. В данном показателе наблюдаются значительные возрастные различия, поскольку молодежь менее склонна к бюджетированию и обычно формирует бюджет совместно с другими членами семьи. Более 66% анкетированных казахстанцев внимательно следят за всеми расходами и ведут их учет.

Оценка информированности о финансовой системе ближе к низким значениям и составила 9,5%.

18% респондентов не пользуются финансовыми услугами ввиду их дороговизны, 4% респондентов выражают готовность использовать страховые услуги после более детального ознакомления с их условиями, и порядка 15% не доверяет финансовым учреждениям. Однако процент доверия к регулятору остается на довольно высоком уровне – 60%.

Финансовая грамотность также характеризуется охватом населения финансовыми услугами и представляет собой процесс обеспечения надлежащего и своевременного доступа потребителей к широкому перечню финансовых продуктов и услуг.

В уровнях охвата и доступа к финансовым услугам наблюдается значительный разрыв в показателях финансовой доступности между крупными городами Алматы и Нур-Султаном и регионами. Показатель наличия финансовой инфраструктуры в крупных городах в несколько раз превышает аналогичные показатели в регионах, особенно на юге страны. Например, показатель количества безналичных платежей в расчете на 1 тыс. человек составляет более 3,9 тыс. для города Алматы, что в 9 раз превосходит аналогичный показатель на западе Казахстана и почти в 20 раз – в южных регионах. Причинами тому служат более высокая плотность населения при низком уровне урбанизации.

Стоит отметить, что дистанционные финансовые услуги доступны преимущественно посредством современных цифровых устройств. При этом порядка 35% граждан не использует их даже при наличии возможности и соответствующей инфраструктуры.

В целом, статистически наиболее востребованными являются банковские услуги. По состоянию на 1 марта текущего года количество розничных счетов и

депозитов в Казахстане составило порядка 69,5 миллионов единиц, что превышает численность экономически активного населения нашей страны в 3,4 раза.

Уровень востребованности услуг страхового рынка не превышает 7% населения, что обусловлено недостаточной информированностью потребителей касательно страховых продуктов и услуг.

Заинтересованность потребителей в рынке ценных бумаг составляет не более 1% граждан, количество счетов инвесторов составляет 124 тыс.

В настоящий момент порядка 400 тысяч лиц с ограниченными возможностями не имеют доступ к некоторым финансовым продуктам и услугам. Причиной тому служат как физические барьеры, то есть ограниченная инфраструктура вблизи и внутри финансовых организаций, так и отсутствие у финансовых организаций специальных продуктов и услуг для инклюзивного роста.

По методологии ОЭСР для регулярного исследования уровня финансовой грамотности в разных странах используется вопросник, включающий вопросы в отношении финансовых знаний, финансового поведения и отношения к финансам, оцениваемые опросным способом.

Вопросы, используемые ОЭСР для определения финансовых знаний, нацелены на проверку способности населения понимать влияние инфляции на покупательную способность, суть процентов, капитализации процентов без сложных вычислений, умения рассчитать проценты по вкладу, оценить риск и необходимую доходность, понимать смысл диверсификации.

Для оценки финансового поведения исследуется ответственное отношение населения к бюджетированию и контролю текущих расходов, склонности копить деньги на будущие расходы, дисциплинированно исполнять обязательства по долгам.

Для определения уровня отношения к финансам ОЭСР проверяет способность потребителя принимать финансовые решения, исходя из долгосрочной перспективы, а не отдавать приоритет краткосрочным потребностям по принципу «здесь и сейчас».

По результатам последнего исследования ОЭСР средний уровень финансовой грамотности развитых стран составил 14,1 баллов из 21 возможного, среднемировой – порядка 13,7. В Казахстане данный показатель составил 13,1, что несколько ниже среднемирового значения, но выше, чем в странах Евразии, где данный показатель составил 11,9.

Финансовое поведение в Евразии в среднем оценивается ОЭСР как 5,6 баллов, финансовые знания – на уровне 3,5 баллов, а показатель отношения населения к финансам – на уровне 2,8 баллов. В Казахстане финансовое поведение оценено ОЭСР на уровне 6,4, финансовые знания – 4,1, а значение отношения к финансам составило 2,6.

По данным Всемирного Банка более 59% граждан Казахстана имеют доступ к финансовым услугам. При этом порядка 54% потребителей используют

онлайн и дистанционные каналы при получении финансовых продуктов и услуг при огромном потенциале развития данной области.

Помимо ОЭСР и Всемирного Банка, уровень финансовой грамотности также оценивается рейтинговым агентством Standard & Poor's по четырем базовым финансовым концепциям: понимание финансовой математики, сложной ставки процента, влияния инфляции и диверсификации рисков. Среднемировой уровень финансовой грамотности по оценкам Standard & Poor's составил 33% из 100%. В Казахстане данный показатель рейтинговым агентством оценен на уровне 40%, за счет высоких показателей в навыках управления собственными средствами, в то время показатели умения пользования финансовыми услугами и общей информированности о финансовой системе сохраняются на низких уровнях.

В целом, уровень финансовой грамотности в Казахстане близок к среднемировому.

Основными факторами для повышения уровня финансовой грамотности в Казахстане являются:

- 1) усложнение предлагаемых на рынке финансовых услуг;
- 2) несоответствие финансовых знаний населения изменениям на финансовом рынке;
- 3) большой поток информации, сложной для восприятия потребителями.

На основе результатов завершённых исследований, а также принимая во внимание международные оценки уровня финансовой грамотности в Казахстане можно сформулировать следующие ключевые проблемы в области финансовой грамотности:

- 1) недостаточная информированность потребителей о финансовых продуктах и услугах;
- 2) необходимость повышения уровня финансового образования потребителей финансовых услуг, способности принимать взвешенные, основанные на анализе всей доступной информации, решения в отношении финансовых продуктов или услуг;
- 3) недостаточная социальная ответственность финансовых организаций;
- 4) неравномерный или ограниченный доступ для всех потребителей ко всем базовым финансовым услугам;
- 5) ограниченная практика применения принципов финансовой инклюзии при работе с отдельными категориями граждан, в том числе лицами с ограниченными возможностями;
- 6) низкая осведомленность населения в вопросах защиты прав и интересов потребителей;
- 7) недоступность для граждан услуг профессионального финансового консультирования;
- 8) недостаточные финансовые знания для адекватной оценки рисков использования сложных финансовых продуктов и услуг;
- 9) низкая информированность граждан об альтернативных формах инвестирования и операций на финансовых рынках;

10) слабое понимание потребителями ключевых финансовых терминов и механизмов;

11) необходимость воспитания ответственного отношения граждан к собственным финансовым обязательствам.

В настоящее время можно выделить следующие основные направления работы по повышению финансовой грамотности, проводимой Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство).

Проведение социологических исследований и организация системы мониторинга наиболее актуальных вопросов в сфере финансовой грамотности. В рамках анализа обращений потребителей финансовых услуг, а также мониторинга медиа-пространства ведется разработка информационно-разъяснительных материалов и их распространение через все доступные каналы коммуникаций: интернет-ресурсы Агентства, республиканские и региональные средства массовой информации (далее – СМИ), социальные сети.

В рамках функционирования общественной приемной, куда может обратиться потребитель финансовых услуг за защитой своих прав и получением квалифицированной консультации, проводится прямая разъяснительная и консультативная работа. За период деятельности общественной приемной даны консультации более чем 5000 человек.

Ведется информационное наполнение и обновление специализированных интернет-ресурсов по финансовой грамотности, а также разработка образовательных материалов и поддержка специального приложения для мобильных устройств. Посредством мобильного приложения FingramotaOnline были рассмотрены и даны ответы на более чем 17 000 запросов потребителей финансовых услуг.

Агентство выступает как координирующий уполномоченный государственный орган в рамках созданного при нем Экспертного совета по финансовой грамотности, в состав которого вошли представители Национального Банка Республики Казахстан, Министерства образования и науки Республики Казахстан, объединения юридических лиц «Ассоциация финансистов Казахстана», общественных организаций и СМИ.

В настоящий момент в сфере повышения финансовой грамотности наблюдаются нижеследующие основные тенденции.

Цифровые технологии все больше интегрируются в экономику и обычную жизнь, оказывают непосредственное влияние на индустрию финансовых услуг, предлагая новые технологии, модели их распространения и новых участников. Проникновение диджитализации в общество и бизнес неуклонно растет, так мобильные денежные услуги доступны уже в 64% развивающихся стран. Ожидается, что их распространение вырастет одновременно с пенетрацией мобильной связи и достигнет 100% в начале 2020 года. Отмечаются следующие тенденции, которые свидетельствуют о большом потенциале дальнейшего роста доли цифровых финансовых услуг:

1) 30-50% клиентов банков пользуются мобильным банкингом;

- 2) 82% финансовых организаций ожидают увеличения партнерства с финтех-компаниями в ближайшие 3 года;
- 3) 56% финансовых организаций включили цифровую трансформацию в собственные стратегии развития;
- 4) инвестиции в финтех-индустрию в среднем составляют порядка 25 млрд. долларов США и свидетельствуют о высоком росте отрасли;
- 5) активное распространение данных благодаря технологии «big data» и других мобильных и электронных приложений.

Цифровизация финансов несет прямые выгоды для потребителей финансовых услуг, связанные с повышением инклюзии, расширением доступа к финансовым услугам, снижением издержек и времени на проведение транзакций. Внедрение цифровых интерфейсов позволяет расширить возможности взаимодействия поставщиков и потребителей финансовых услуг, повысить конкуренции на финансовом рынке.

В тоже время финансовая цифровизация несет в себе некоторые риски, включающие в себя несоответствие уровня компетенций потребителей и, как следствие, неправильное использование незнакомых услуг с риском ухудшения финансового положения, а также потери безопасности и конфиденциальности персональных данных. Кроме того, активное применение алгоритмов без экспертной интерпретации для принятия решений при рассмотрении заявок на финансовые услуги может ограничить доступ к финансовым продуктам для граждан или нести дополнительные расходы для потребителей.

Разделение участников процесса повышения финансовой грамотности на целевые аудитории с целью формирования подходов в соответствии с потребностями каждой из них. В частности, мировой опыт, а также рекомендации ОЭСР отмечают необходимость внедрения новых методов и форм финансового образования на основе коммуникационных и цифровых ресурсов. В мировой практике выделяется внедрение финансовой грамотности в образовательную программу для детей и молодежи. Данная мера позволит сформировать необходимые навыки у потребителей финансовых продуктов и услуг до полноценного включения в финансовую систему.

Успешные практики повышения финансовой грамотности отмечают важность системы информирования потребителей о финансовых продуктах, обратной связи и предоставлении консультаций по связанным с ними рискам. Отмечается тренд в сторону максимального использования цифровизации и автоматизации для сокращения времени для предоставления и обмена информацией, непрерывности разъяснительных мероприятий.

Проведение периодических обследований уровня финансовой грамотности, как в рамках социологических исследований, так и в форме электронных опросов, является приоритетной и наиболее объективной оценкой результатов проводимой работы по повышению финансовой грамотности.

В мировой практике результаты таких исследований используются для корректировки текущей работы по финансовой грамотности и как фактор оценки общего экономического и социального состояния стран.



### Глава 3. Цели, задачи и основные принципы

Целью Концепции является формирование у граждан рационального финансового поведения при принятии решений, касающихся личных финансов, повышение эффективности защиты их прав и интересов, как инвесторов и потребителей финансовых услуг, повышение уровня и качества жизни граждан за счет использования качественных финансовых продуктов и услуг.

Финансовая грамотность включает в себя четыре взаимосвязанные составляющие: уровень охвата, финансовое поведение, финансовые знания и финансовые навыки.

Уровень охвата – охват населения финансовыми услугами, наряду с надежной системой защиты прав потребителей, считается важным инструментом расширения финансовых возможностей граждан и укрепления стабильности финансовой системы. Он затрагивает комплекс показателей обеспечения населения жизненно необходимыми финансовыми услугами, наличие финансовой инфраструктуры, уровень цифровизации финансового рынка и финансовой инклюзии. Помимо информированности потребителей об условиях финансовых продуктов и услуг, охват включает в себя финансовую доступность и применение технологий.

Финансовое поведение – базис финансовой грамотности, который начинается с планирования семейного бюджета, в том числе на длительную перспективу. Пока знания и навыки финансового планирования не развиты, работает привычка думать только о сегодняшнем дне.

Финансовые знания представляют собой базовое понимание о рисках и доходности, процентных ставках, инфляции, различии между наличными и безналичными платежами, ипотеке, принципах функционирования финансового рынка, природе и функциях финансовых институтов, финансовых инструментах, а также понимание основ юридической и налоговой грамотности.

Финансовые навыки характеризуют умение потребителя читать договор и понимать его условия, сравнивать однородные услуги и находить альтернативные, отвечающие личным потребностям, рассчитывать будущие расходы и понимать, как можно минимизировать риски.

С учетом указанных составляющих финансовой грамотности финансово грамотный гражданин должен обладать следующими качествами:

- 1) уметь планировать свои доходы и расходы;
- 2) формировать долгосрочные сбережения и финансовую «подушку безопасности» для непредвиденных обстоятельств;
- 3) быть в курсе финансовых новостей и уметь использовать необходимую финансовую информацию;
- 4) рационально выбирать финансовые услуги и продукты;
- 5) ответственно подходить к вопросам, связанным с кредитованием;

- б) знать и уметь отстаивать свои законные права и интересы как потребителя финансовых услуг;
- 7) уметь распознавать признаки финансового мошенничества;
- 8) знать о рисках на рынке финансовых услуг;
- 9) знать особенности финансовых продуктов и инструментов и уметь выбирать лучшие для себя условия;
- 10) знать базовые аспекты договорных отношений и ключевые пункты, на которые нужно обращать внимание при заключении договоров финансовых услуг.

В основе реализации Концепции будут использованы базовые принципы, необходимые для обеспечения системности и целостности планируемых мероприятий.

Комплексный подход предполагает повышение финансовой грамотности населения в широком смысле, то есть не только повышение грамотности населения в отношении вопросов взаимодействия с финансовыми организациями, но и по всему комплексу вопросов, связанных с различными аспектами функционирования финансовых рынков. Предусматривается активное вовлечение поставщиков финансовых услуг в рамках их социальной ответственности для расширения числа образовательных инициатив, обеспечения потребителей дополнительными материалами и тренинговыми программами.

Для этого будет проведен анализ текущих потребностей населения в финансовом образовании, поступивших жалоб и обращений, действующих образовательных программ по финансовой грамотности, обзор международных практик и рекомендаций, необходимые консультации с заинтересованными сторонами и государственными службами.

Принцип доступности предполагает, что мероприятия Концепции должны быть доступны для всех целевых групп и включать в себя подходы и инструменты, максимально охватывающие все население. Для этого будут определены таргетируемые специфичные группы, в отношении которых будут проведены более интенсивные образовательные мероприятия, с учетом потребностей пожилого населения, молодежи, граждан с низкими доходами, женщин, безработных. С учетом этого будет проводиться широкая разъяснительная работа, расширены коммуникации с различными социальными группами для повышения осведомленности об условиях принимаемых мер.

Принцип обратной связи предусматривает систематическое исследование уровня финансовой грамотности, а также основных проблемных вопросов не только в рамках социологического исследования, но и с использованием цифровых ресурсов и анализа обращений от потребителей финансовых услуг.

Для достижения цели Концепции необходимо принятие системных мер для решения следующих основных задач по повышению уровня финансовой грамотности:

- 1) повышение охвата и информированности потребителей о финансовых продуктах и услугах, а также собственных правах при их использовании;

2) повышение финансового образования различных целевых групп населения на всех уровнях образовательной системы (среднее, высшее, дополнительное) с использованием как классических, так и цифровых форматов;

3) недопущение недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых продуктов и услуг;

4) развитие механизмов взаимодействия потребителей с финансовыми организациями и Агентством;

5) обеспечение эффективного и равного доступа к финансовым услугам и повышение финансовой инклюзии;

6) проведение постоянного мониторинга потребностей населения и ежегодная оценка уровня финансовой грамотности.

#### **Глава 4. Приоритетные направления, тематики и целевые группы**

Для обеспечения достижения целей Концепции и решения основных задач повышения финансовой грамотности необходимо определить приоритетные направления действий и практический план мероприятий. Приоритетные направления действий и мероприятий должны быть разнообразными и предполагать комплексное использование различных образовательных материалов, инструментов и ресурсов, иметь последовательный характер их реализации на систематической основе для получения наилучшего эффекта.

1. Повышение охвата и информированности потребителей о финансовых продуктах и услугах, а также собственных правах при их использовании.

В рамках данной задачи необходимо формирование широкой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества с учетом развития современных финансовых технологий и создание системы эффективных и доступных информационных ресурсов, в том числе цифровых в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых продуктов и услуг.

Дополнительно для повышения финансовых навыков населения, правильного толкования финансовой информации будет проводиться единая информационная политика, направленная на организацию широкой разъяснительной работы, сопровождающей новости экономики, финансов и экономической политики.

Требования, связанные с раскрытием и прозрачностью финансовых продуктов и услуг, являются фундаментальной частью большинства режимов защиты финансовых потребителей. Цифровое развитие обеспечит доступность различных данных и информации для потребителей, позволит повысить стандарты раскрытия информации о финансовых услугах, улучшить процесс принятия решений и поиска альтернатив, которые могут быть более эффективными для населения. В частности, новые требования будут направлены на раскрытие информации через доступные каналы предоставления

цифровых финансовых услуг, включающие все стадии жизненного цикла финансового продукта, обеспечивая те способы коммуникации с потребителем, которые понятны и просты, независимо от канала коммуникации.

В рамках надзорного процесса будут анализироваться практики финансовых организаций по раскрытию информации через цифровые каналы, включая информационное наполнение, продолжительность и способы подтверждения клиентом ознакомления с информацией, возможности запроса дополнительной информации.

В рамках повышения информированности потребителей предусмотрено увеличение охвата аудитории за счет большого разнообразия электронных каналов (порталы, социальные сети, электронная почта, чат-боты и др.) и интеграции релевантного материала в цифровые каналы различных участников, вовлеченных в повышение финансовой грамотности (в том числе образовательных учреждений, информационных ресурсов, игроков рынка).

Также предусмотрено создание цифровых продуктов по финансовой грамотности, среди которых будут обучающие приложения, электронные планировщики, приложения для обратной связи. В частности, будут осуществлены запуск и поддержка приложения для консультирования по вопросам финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг в онлайн-режиме, что позволит существенно сократить время для предоставления ответов на запросы населения. При этом будет обеспечена более глубокая персонализация информационного материала для пользователей в зависимости от их интересов, принадлежности к определенной социальной группе и т.д., а также возможности получения обратной связи от потребителей и адаптации контента с учетом этих данных.

Будет продолжена практика живой разъяснительной работы, которая включает встречи с населением и прием граждан, как в рамках функционирования общественных приемных, так и с участием представителей Агентства и финансовых организаций.

Для расширения охвата и вовлеченности потребителей в процесс повышения собственной финансовой грамотности будут проводиться тематические мероприятия с использованием цифровых технологий, такие как онлайн-викторины, конкурсы в социальных сетях и на интернет-ресурсах, которые будут способствовать заинтересованности граждан всех возрастов.

Немаловажным является взаимодействие с медиа-средой. Поэтому с целью раскрытия ключевых аспектов финансовой грамотности запланировано проведение семинаров, брифингов и круглых столов для журналистов и представителей СМИ.

В рамках проведения широкомасштабной информационно-разъяснительной работы будут осуществляться подготовка статей, радио и телепередач, создание серий социальных и мультипликационных роликов, проведение информационных кампаний по вопросам повышения финансовой грамотности.

Отдельным инструментом повышения охвата и информированности населения является развитие интернет-портала по финансовой грамотности, который будет являться единым источником и основным информационным ресурсом Концепции ([fingramota.kz](http://fingramota.kz) – ресурс, на котором размещаются справочные данные всех участников Концепции, ссылки на различные ресурсы, посвященные финансовой грамотности, образовательные программы, издания и другое). Это поможет повысить доступность информации и доверие к ней.

На данном интернет-портале будут размещены различные руководства, средства планирования бюджета, блоки планирования, подсказки, информационные материалы и игры. Будут предусмотрены разделы для конкретных групп населения: дети, студенты университетов и колледжей, молодежь, родители, учителя, работодатели, волонтеры, пенсионеры, ученые. Интернет-портал получит широкую популярность, будет востребован у пользователей за счет его удобства, простоты, интерактивности и рекламы. Для быстрого поиска и навигации интернет-портала будет практиковаться размещение ссылок на него на популярных интернет-ресурсах.

2. Повышение финансового образования различных целевых групп населения на всех уровнях образовательной системы.

В рамках решения данной задачи необходимо разработать и запустить обучающие программы и инструменты повышения финансовой грамотности с использованием финансовых институтов и разнообразных каналов, а также широкого спектра информационных материалов по защите прав потребителей финансовых продуктов и услуг, в том числе в цифровом формате.

В рамках финансового образования будет предусмотрено ознакомление потребителей с рисками цифровых финансовых услуг. Образовательные мероприятия будут сфокусированы на превентивности защиты потребителей от использования незнакомых продуктов или потребления услуг неосведомленными клиентами, предотвращении мошенничества и цифрового обмана, а также повышении осведомленности о рисках в безопасности и конфиденциальности персональных данных, об угрозах быстрых кредитов или спекулятивных цифровых продуктов.

Для этого будет реализован комплекс мероприятий, включающий в себя проведение информационно-цифровых кампаний, являющихся инструментом донесения финансовых знаний до населения и привлечения внимания к интернет-ресурсам и специальным программам, что будет способствовать увеличению использования новых информационных ресурсов для повышения собственных финансовых знаний. Реализация данного комплекса мероприятий включает в себя предоставление возможности использования интерактивного контента участниками финансового рынка в своих приложениях/порталах для собственных потребителей с применением стандартов открытого программного обеспечения. Необходимо стимулирование создания интерактивных приложений в игровом формате, обучающих основам финансовой грамотности детей и родителей, интеграции релевантных интерактивных инструментов в процесс продаж определенных услуг участниками финансового рынка.

В контексте финансового образования особое внимание необходимо уделять образованию молодежи, в связи с чем для данной целевой группы будет предусмотрен отдельный комплекс мероприятий, включающий в себя недели финансовой грамотности, лекции, презентации с участием представителей Агентства и финансовых организаций. Финансовое обучение будет более успешным, если оно будет интерактивным и касаться актуальных проблем. Интернет-ресурсы будут представлены в формате образовательных конкурсов, игр, соревнований, онлайн-олимпиад. Лекторы должны будут пройти подготовку, чтобы получить соответствующие знания и навыки и укрепить доверие слушателей. Методические материалы для учреждений общего среднего образования должны быть точными и современными, легкодоступными и адаптированными под потребности населения, разрабатываться в партнерстве с учителями и проходить апробирование в учреждениях общего среднего образования. Финансовое обучение также может предоставляться детям в рамках внеклассной деятельности в форме фокусных клубов, факультативного финансового обучения, дебатов, детских телевизионных программ и игр, конкурсов, соревнований по финансовой тематике, регулярного посещения финансовых организаций.

Для вовлечения в процесс финансового образования широкого круга потребителей планируется комплекс образовательных мероприятий, который будет включать в себя организацию семинаров, круглых столов, брифингов, выездных презентаций, недель повышения финансовой грамотности, индивидуальных финансовых консультации для определенных целевых групп, а также цикла лекций по финансовой грамотности в регионах Казахстана.

3. Недопущение недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых продуктов и услуг.

Для решения данной задачи необходимо формировать ответственное поведение поставщиков финансовых продуктов и услуг в отношении потребителей, в том числе создавать прозрачные и понятные модели финансовых услуг, усилить преддоговорную и консультационную работу. Данные меры будут способствовать снижению количества проблемных ситуаций, связанных с неправильным использованием финансовых продуктов и услуг и соответственно, увеличению их разумного потребления.

Для этого финансовые организации будут ответственны за проведение обучения собственных сотрудников для работы в интересах собственных клиентов от начала предоставления услуги до ее завершения, расширение контакт- и консультационных центров в режиме 24/7, предложение клиентам максимально простых и понятных финансовых продуктов и услуг. Данная работа позволит внедрить в Казахстане международные стандарты и принципы ответственного финансового посредничества.

Агентство должно играть основную роль в регулировании и контроле внедрения инновационных технологий на финансовом рынке и при этом обладать всеми инструментами и полномочиями для мониторинга цифровых финансовых услуг. Для недопущения цифровых злоупотреблений на рынке

финансовых услуг надзорный орган будет повышать необходимые знания и компетенции и посредством регулярных обзоров мониторить технологическое развитие финансовых продуктов и услуг, поставщиков, каналов их распространения и связанных с ними рисков. В рамках сохранности и безопасности персональных данных будет обеспечено наличие у поставщиков финансовых услуг систем управления и контроля для противодействия кибер-атакам и поддержания непрерывности деятельности.

4. Развитие механизмов взаимодействия потребителей с финансовыми организациями и Агентством.

В рамках данной задачи будет проведена разработка комплекса мероприятий по выстраиванию мультиканального взаимодействия и расширению цифровых каналов взаимодействия. Будет реализована единая модель управления данными, которая будет способствовать повышению эффективности работы с обращениями и проблемными вопросами, а также снижению репутационных и административных рисков.

Запланирован поэтапный перевод в электронный формат документооборота между Агентством, участниками финансового рынка, физическими и юридическими лицами, что позволит значительно сократить время предоставления документов и сроки рассмотрения обращений. Кроме того, повышению эффективности обработки обращений будет способствовать создание единого аппаратно-программного комплекса для сбора и хранения обращений, автоматизация предоставления ответов на поступающие запросы, а также создание единого реестра финансовых продуктов (маркетплейса) и механизмов поддержания его в актуальном состоянии в цифровом формате. На основе мониторинга обращений в режиме онлайн будут определяться основные проблемные вопросы и тренды, выстраиваться комплексные стратегия урегулирования и политика поведенческого надзора.

5. Обеспечение эффективного и равного доступа всех слоев населения к финансовым услугам и повышения финансовой инклюзии.

Для решения данной задачи, а также повышения доступности финансовых продуктов и услуг будет проводиться комплекс мероприятий, включающий в себя приоритетные направления по повышению продуктовой, ментальной и инфраструктурной доступности.

За счет внедрения новых цифровых решений и формирования стандартов раскрытия информации будет улучшено качество предоставления финансовых продуктов и услуг в онлайн-режиме. Совместно с участниками финансового рынка будут разработаны меры, направленные на упрощение требований, ограничивающих развитие финансовых продуктов, в частности, кредитных, а также на реабилитацию потенциальных заемщиков финансовых организаций и снижение закредитованности населения и субъектов малого и среднего бизнеса.

Отдельные меры будут направлены на повышение инфраструктурной доступности, в том числе повышение физического доступа к базовым финансовым продуктам и услугам, в первую очередь в регионах. Для этого

планируется использование агентских сетей и терминалов самообслуживания в местах общественного пользования (почтовые офисы, автозаправочные станции) для предоставления дистанционных и цифровых финансовых услуг, расширение перечня финансовых операций, доступных в цифровом формате, а также разработка альтернативных вариантов идентификации и подтверждения при совершении финансовых операций (цифровая подпись, рукописная цифровая подпись, иные биометрические данные).

Внедрение международных стандартов финансовой инклюзии позволит решить основные проблемы, связанные с физическим доступом и имеющимися барьерами в получении финансовых услуг, в том числе документальными процедурами и оценкой рисков, предъявляющие завышенные требования по отношению к уязвимым категориям граждан.

Для этого при Агентстве будет создана специальная рабочая группа, деятельность которой будет направлена на улучшение доступности и качества финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями. В рамках деятельности рабочей группы будет разработан список наиболее востребованных финансовых услуг и проведен анализ факторов, препятствующих их получению. На основе анализа мирового опыта повышения финансовой инклюзии совместно с участниками рынка будут разрабатываться стандарты оказания финансовых услуг, учитывающих необходимость обеспечения доступной среды для всех категорий граждан и всех секторов финансового рынка (банковского, микрофинансового, страхового и других). Кроме того, будут разрабатываться возможности альтернативного анализа финансового состояния и платежеспособности лиц с ограниченными возможностями для интеграции их в систему кредитования.

В рамках повышения финансовой инклюзии также предусмотрена разработка цифровых решений по улучшению финансовой доступности для лиц с инвалидностью с применением биометрических методов идентификации и аутентификации. В сферу ответственности финансовых организаций будет включена разработка стандартов обслуживания и обучения сотрудников в рамках предоставления финансовых услуг лицам с ограниченными возможностями. Также в рамках взаимодействия с рынком предусмотрены стимулирующие решения для финансовых организаций, демонстрирующих ответственный подход в повышении финансовой инклюзии.

Существенным фактором доверия финансовым услугам и институтам является безопасность и снижение рисков мошенничества, для чего совместно с участниками рынка будут разработаны рекомендации по использованию удаленной идентификации, цифровой биометрии и дистанционных финансовых услуг, которые будут доведены до потребителей через все доступные каналы коммуникаций.

6. Проведение постоянного мониторинга потребностей населения и ежегодная оценка уровня финансовой грамотности.

В рамках данной задачи будут разработаны и размещены на всех доступных цифровых ресурсах опросники по финансовой грамотности. Данные



опросники будут способствовать оперативному сбору статистических данных и информации об актуальных вопросах финансовой грамотности и финансовой доступности. Опросники будут включать в себя анкетные данные, вопросы об условиях и аспектах финансовых продуктов и услуг, а также вопросы об используемых потребителями каналах получения информации и потребностях в финансовых знаниях. В целях оптимизации сбора и анализа информации, а также увеличения охвата аудитории предполагается интеграция форм опросников и форм обратной связи на цифровых ресурсах участников финансового рынка (сайты, мобильные приложения, терминалы обслуживания), медиа порталах.

Для получения широкой статистической информации, выявления основных трендов и определения эффективности мероприятий Концепции на ежегодной основе будет проводиться социологическое исследование уровня финансовой грамотности. Анализ результатов исследования также будет способствовать корректировке и актуализации проводимых мероприятий.

Для достижения наилучших результатов в сфере повышения финансовой грамотности определены следующие приоритетные тематики:

1) персональные финансы – разъяснение практической пользы ведения учета доходов и расходов, финансового планирования на различных этапах жизненного цикла, формирование осознания важности накопления сбережений для реализации целей, чувства личной ответственности за принятые финансовые решения;

2) базовые финансовые знания – предоставление населению знаний о принципах функционирования финансового рынка, природе и функциях финансовых институтов, сути финансовых инструментов, рисках и доходности, процентных ставках, инфляции, формирование навыков читать договор и понимать содержащуюся в нем информацию, сравнивать между собой предложения различных финансовых организаций, принимать взвешенные, основанные на анализе всей доступной информации решения;

3) цифровые финансовые технологии – предоставление населению информации об инновационных финансовых продуктах и услугах, применяемых в них технологиях (блокчейн, AI, Big Data и другие технологии), каналах и способах их распространения и использования, а также разъяснение основ цифровой безопасности;

4) кредитная грамотность – умение оценивать стоимость кредитных услуг и возможности исполнения финансовых обязательств;

5) налоговая грамотность – формирование у населения понимания важности уплаты налогов для государства и общества и знания о своих правах и обязанностях по уплате налогов, повышение доверия к налоговой системе и налоговым органам, что в совокупности означает налоговую культуру граждан;

б) страхование – мотивация граждан к получению знаний в страховой сфере путем информирования о важности, пользе и доступности страхования, а также проведения разъяснительной работы об основных принципах страховой

деятельности, базовых страховых терминах и понятиях, важных аспектах договора страхования, выборе страховой организации, обязанностях страхователя и страховщика;

7) защита прав потребителей финансовых услуг – информирование потребителей финансовых услуг об их правах, обязанностях, ответственности, разъяснение основ законодательства и действующих механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг. Данное направление также будет включать в себя увеличение социальной преддоговорной работы и социальной ответственности со стороны поставщиков финансовых продуктов и услуг.

С учетом рекомендаций ОЭСР стратегические действия будут разработаны на основе анализа особенностей и потребностей основных целевых аудиторий:

1) для учащихся школ будет продолжен выпуск приложений по финансовой грамотности в молодежных газетах и журналах с республиканским охватом;

2) для молодежи будет предусмотрен отдельный комплекс мероприятий, включающий в себя телевизионные и общественные проекты, цифровые ресурсы по финансовой грамотности (сайты, приложения), проведение лекций и семинаров;

3) для широких слоев населения будет предусмотрен комплекс мероприятий, включающий в себя лекции по финансовой грамотности в регионах страны, создание и трансляцию телевизионных передач и специальных видеороликов, специальные мероприятия (конкурсы, акции, недели финансовой грамотности), цифровые ресурсы.

## **Глава 5. Ожидаемые результаты и этапы реализации Концепции**

Ожидаемым результатом реализации Концепции является достижение положительных изменений и целевых значений, определяемых на основе оценки количественных и качественных показателей финансовой грамотности.

К числу качественных показателей, характеризующих положительную динамику уровня финансовой грамотности населения, относятся:

1) развитие у граждан навыков финансового планирования и формирования резервов на случай непредвиденных обстоятельств;

2) формирование у граждан нового типа мышления, содержащего установки на активное экономическое поведение, соответствующее их финансовым возможностям;

3) повышение доверия потребителей финансовых продуктов и услуг к финансовому сектору;

4) повышение общей экономической активности населения, поддержка предпринимательства и создания собственного бизнеса;

5) повышение эффективности и охвата мероприятий по финансовой грамотности за счет использования цифровых решений.

В качестве количественного показателя ожидается достижение уровня финансовой грамотности равного 41% в 2024 году.

Оценка эффективности мероприятий, проводимых в рамках Концепции, будет осуществляться посредством мониторинга на основе ежегодных социологических исследований и оценки изменения уровня финансовой грамотности.

В рамках ежегодных исследований в области финансовой грамотности будут определены группы населения, которым в наибольшей степени необходимы финансовые знания, а также информация о сильных и слабых сторонах в финансовом поведении, знаниях, навыках и уверенности граждан в финансовых вопросах. Дополнительно будет проводиться мониторинг обучающих программ в области финансов независимо от проведения исследований.

Реализация Концепции будет осуществляться в рамках мероприятий, указанных в приложении к Концепции и проходить в несколько этапов. На начальном этапе планируется реорганизация Экспертного совета по финансовой грамотности при Агентстве (далее – Экспертный совет). В рамках работы Экспертного совета по актуальным тематикам финансовой грамотности будут определены основные задачи и тезисы.

На следующем этапе будет происходить развитие таких цифровых ресурсов, как приложения для мобильных устройств *FingramotaOnline* и единый интернет-портал *fingramota.kz*. Данные меры будут способствовать увеличению информационного охвата мероприятий Концепции и формированию ее единой информационной базы.

На основе единого фирменного стиля и наиболее актуальных тематик будут разработаны и реализованы медиа-мероприятия по финансовой грамотности: пресс-конференции, брифинги, телевизионные передачи, видеоролики, а также обучающие мероприятия в виде лекции, семинаров, тренингов для различных целевых аудиторий. Продвижение данных мероприятий будет происходить с использованием медиа-ресурсов, что способствует повышению охвата и информированности населения об их проведении.

В рамках данного этапа также будет проводиться разработка, распространение и анализ опросников по финансовой грамотности, на основе которых будут вноситься корректировки в проводимые мероприятия.

На основе результатов предыдущих этапов будут разработаны специальные мероприятия, нацеленные на повышение эффективности Концепции: встречи, конкурсы, недели финансовой грамотности, курсы повышения квалификации для различных целевых аудиторий с учетом их потребностей и наиболее актуальных тематик, также продолжено проведение медиа и обучающих мероприятий, развитие цифровых ресурсов.

---

Утверждены  
 постановлением Правительства  
 Республики Казахстан  
 от « 30 » мая 2020 года  
 № 338

**Мероприятия  
 по реализации Концепции повышения финансовой грамотности на 2020 – 2024 годы**

№ п/ п	Наименование мероприятия	Форма реализации	Ответственные исполнители	Срок исполнен ия	Предпол агаемые расходы	Ожидаемый результат от реализации
1	2	3	4	5	6	7
<b>Мероприятия по повышению охвата и информированности потребителей о финансовых продуктах и услугах</b>						
1.	Формирование широкой институциональной базы методических и образовательных ресурсов, в том числе в цифровом формате	база методических и образовательных ресурсов	АРРФР (по согласованию)	постоянно	не требуется	создание системы эффективных и доступных информационных ресурсов, в том числе цифровых, в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых продуктов и услуг

1	2	3	4	5	6	7
2.	Развитие интернет-ресурса АРРФР и раскрытие информации о мерах, принимаемых в рамках защиты прав потребителей финансовых услуг	размещение на интернет-ресурсе статистической информации об обращениях на действия ФО и мерах, принятых к ним, различной разъяснительной информации о принимаемых АРРФР мерах по защите прав потребителей финансовых услуг	АРРФР (по согласованию)	постоянно	не требуется	информированность потребителей финансовых услуг о деятельности АРРФР в рамках защиты
3.	Развитие и поддержка единого интернет-портала <a href="http://fingramota.kz">fingramota.kz</a> , посвященного финансовому образованию населения, а также популяризации данного информационного ресурса в социальных сетях интернет	размещение информации на портале <a href="http://fingramota.kz">fingramota.kz</a> и его популяризация	АРРФР (по согласованию)	постоянно	бюджет АРРФР	формирование единой базы информации о ФО, практических прикладных пособий и иных материалов в области финансового обучения, что поможет избежать разброса

1	2	3	4	5	6	7
						информации и повысит доверие населения
4.	Продвижение мобильного приложения «FingramotaOnline» для мобильных устройств	ссылки на мобильное приложение в социальных сетях и на ресурсах АРРФР	АРРФР (по согласованию)	постоянно, размещение не менее чем на 3 информационных порталах	бюджет АРРФР	оперативная и доступная информация для населения на мобильных устройствах
5.	Информационное сопровождение мероприятий по повышению финансовой грамотности населения	информационные сообщения и пресс-релизы АРРФР	АРРФР (по согласованию)	постоянно	не требуется	привлечение внимания широких слоев населения к принимаемым мерам по финансовой грамотности
6.	Организация широкомасштабной информационно-разъяснительной работы, включающей проведение пресс-мероприятий для СМИ, публикации и размещение информационных материалов по тематике повышения финансовой грамотности населения и разъяснения наиболее	пресс-конференции, круглые столы, брифинги, пресс-презентации, публикация материалов, размещение информации	АРРФР (по согласованию) совместно с АФК (по согласованию), МИОР, ФО (по согласованию)	постоянно	бюджет АРРФР	объективное и доступное освещение финансовых вопросов, информирование потребителей финансовых услуг о деятельности АРРФР

1	2	3	4	5	6	7
	актуальных вопросов, связанных с использованием финансовых продуктов и услуг, в республиканских и региональных СМИ					
<b>Мероприятия по повышению финансового образования различных целевых групп населения</b>						
7.	Разработка, создание и выпуск в эфир (в том числе в социальных сетях) телепередач по финансовой грамотности для различных целевых аудиторий с привлечением экспертов АФК и ФО	выход в эфир телепередач	АРРФР (по согласованию) совместно с АФК (по согласованию), МИОР	ежегодно, не менее 40 телепередач в год (на государственном и русском языках)	бюджет АРРФР	повышение финансовой грамотности населения, формирование положительного мнения о финансовом рынке
8.	Проведение специализированных семинаров, тренингов по финансовой грамотности для граждан определенных профессий (преподаватели, учителя, журналисты, ученые и другие)	ежегодная программа семинаров и тренингов	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию)	не менее 2 раза в год	не требуется	формирование необходимого контингента граждан, прошедших курс повышения квалификации, способных обеспечить дополнительный охват основных знаний населения

1	2	3	4	5	6	7
9.	Разработка специальной программы мероприятий по повышению финансовой грамотности для студентов высших учебных заведений, включающей в себя сведения о наиболее актуальных финансовых услугах для населения (кредитование, сбережения, накопления, хеджирование рисков и страхование, инвестирование в ценные бумаги)	ежегодная программа ознакомительных мероприятий по финансовым услугам	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	постоянно не менее 2 раз в год	не требуется	повышение знаний и навыков студентов в области практических финансов, полученных от практиков финансового сектора
10.	Разработка и выпуск приложения по финансовой грамотности к детскому изданию для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста	разработка приложения по финансовой грамотности к детскому изданию	АРРФР (по согласованию)	ежегодно	бюджет АРРФР	повышение финансовой грамотности детей
11.	Проведение совместно с АФК мероприятий по повышению финансовой грамотности для различных целевых аудиторий: безработных, населения с	ежегодная программа семинаров и тренингов	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО	не менее 4 раз в год	не требуется	представление знаний и навыков по финансовым продуктам



1	2	3	4	5	6	7
	низким доходом и лиц с ограниченными возможностями, граждан пожилого возраста и пенсионеров, населения, работающего по найму		(по согласованию), ГЦВП (по согласованию), Правительство для граждан (по согласованию)			
<b>Мероприятия по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг</b>						
12.	Внедрение в ФО консультационных отделов для потребителей по условиям получения финансовых услуг и урегулированию спорных и конфликтных ситуаций	предоставление консультаций для потребителей финансовых услуг	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	постоянно	не требуется	усиление преддоговорной работы и снижение рисков неправильного использования населением финансовых продуктов и услуг
13	Внедрение в мобильных приложениях и на сайтах ФО разделов по наиболее актуальным вопросам финансовой грамотности	внедрение разделов по финансовой грамотности	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	постоянно	не требуется	расширение возможностей получения потребителями информации о наиболее актуальных вопросах, связанных с финансовой грамотностью и использованием финансовых продуктов и услуг
14	Установление стандартов раскрытия информации о предоставляемых	внедрение стандартов	АРРФР (по согласованию), АФК	постоянно	не требуется	повышение прозрачности финансовых продуктов и

1	2	3	4	5	6	7
	финансовых продуктах и услугах, и их дальнейшее усовершенствование	раскрытия информации	(по согласованию), ФО (по согласованию)			услуг, снижение количества проблемных ситуаций, связанных с неправильным использованием финансовых продуктов и услуг
15.	Повышение квалификации сотрудников ФО, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг	ежегодная программа семинаров и тренингов	ФО (по согласованию), АФК (по согласованию), АРРФР (по согласованию)	постоянно	не требуется	снижение количества проблемных ситуаций, связанных с неправильным использованием финансовых продуктов и услуг
16.	Формирование эффективной системы учета и мониторинга финансовых продуктов	периодический мониторинг за социально важными финансовыми услугами, внедрение единого реестра финансовых продуктов	АРРФР (по согласованию)	постоянно	бюджет АРРФР	наличие полной информации о финансовых продуктах и условиях их предоставления, оперативное реагирование на актуальные вопросы потребителей, связанные с финансовыми продуктами
<b>Мероприятия по упрощению механизмов взаимодействия потребителей с агентством и финансовыми организациями</b>						

1	2	3	4	5	6	7
17.	Выстраивание омниканальной модели взаимодействия потребителей финансовых услуг с ФО и АРРФР через развитие цифровых каналов подачи обращений	проект НПА, внедрение новой системы подачи и обработки обращений	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	2021 – 2022 годы	бюджет АРРФР	повышение эффективности работы с обращениями и проблемными вопросами, снижение репутационных и административных рисков
18.	Поэтапный перевод документооборота между АРРФР, ФО и потребителями в электронный формат	проект НПА, внедрение системы электронного документооборота с ФО	АРРФР (по согласованию), ФО (по согласованию)	2021 – 2022 годы	бюджет АРРФР	выстраивание эффективной системы взаимодействия на финансовом рынке
19.	Внедрение системы мониторинга и практики рассмотрения обращений и жалоб потребителей, принятие действенных мер для устранения недостатков	комплексная стратегия урегулирования и поведенческого надзора	АРРФР (по согласованию), ФО (по согласованию)	постоянно	не требуется	повышение эффективности работы с обращениями потребителей и проведение превентивной разъяснительной работы
<b>Мероприятия по расширению доступа к финансовым услугам</b>						
20.	Расширение возможностей получения финансовых услуг за счет использования цифровых каналов и альтернативных способов	проект НПА для внедрения альтернативной идентификации	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО	постоянно	не требуется	повышение доступности финансовых услуг и, как следствие, лучшей информированности потребителей об их

1	2	3	4	5	6	7
	идентификации потребителей (цифровая подпись, биометрические данные)		(по согласованию)			условиях и правильном использовании
21.	Разработка мер, направленных на повышение физической доступности финансовых услуг и расширение перечня услуг, доступных в цифровом формате	рекомендации по использованию имеющейся инфраструктуры	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	2021 – 2022 годы	не требуется	повышение доступности финансовых услуг в различных форматах, в том числе удаленных регионах
22.	Внедрение международных стандартов финансовой инклюзии, в том числе специальных финансовых продуктов для целевых аудиторий и регионов	проект НПА, внедрение стандартов оказания услуг	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию), ФО (по согласованию)	постоянно	не требуется	интеграция в финансовую систему отдельных категорий граждан, в том числе лиц с ограниченными возможностями
<b>Мероприятия по проведению оценки уровня финансовой грамотности</b>						
23.	Проведение исследований по оценке уровня финансовой грамотности населения	социологический опрос, анкетирование, опросники	АРРФР (по согласованию)	ежегодно	бюджет АРРФР	определение уровня финансовой грамотности, оценка эффективности проводимых АРРФР мероприятий, а также разработка мероприятий по повышению финансовой грамотности

1	2	3	4	5	6	7
						исходя из итогов социологического опроса
<b>Дополнительные мероприятия</b>						
24.	Регистрация авторского права на логотип Концепции повышения финансовой грамотности, формирование ее единого фирменного стиля	регистрация авторского права и формирование единого фирменного стиля Концепции повышения финансовой грамотности на 2020 – 2024 годы	АРРФР (по согласованию)	2020 год	не требуется	обеспечение защиты авторского права в рамках деятельности АРРФР и других ответственных органов во избежание репутационных рисков
25.	Реорганизация Экспертного совета по финансовой грамотности при АРРФР	совместный план с ФО	АРРФР (по согласованию), АФК (по согласованию, ФО (по согласованию)	2020 год	не требуется	согласованность в проектах по повышению финансовой грамотности, размещение обучающих материалов

1	2	3	4	5	6	7
						на всех ресурсах, заинтересованных ФО, совместные проекты

**Примечание: расшифровка аббревиатур**

Правительство для граждан – некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;

МИОР – Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан;

СМИ – средства массовой информации;

ГЦВП – Государственный центр по выплате пенсий;

АФК – Ассоциация финансистов Казахстана;

АРРФР – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;

ФО – финансовые организации;

НПА – нормативный правовой акт.

---