

Отчет мероприятий за 2021 г. по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»

Для выполнения плана по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности, утвержденного Банком России совместно с Минфином России, предусмотрено проведение мероприятий, касающихся решения задач по повышению охвата и качества финансового образования и информирования населения в области финансового образования:

- проведение горячих линий по финансовым услугам;
- подготовка и проведение всероссийских недель финансовой грамотности;
- улучшение качества информирования потребителей, а также оказание помощи в подготовке проектов претензий и исковых заявлений.

Основная цель проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в России» - предоставить гражданам открытый и удобный доступ к базовым знаниям по финансовой грамотности, необходимым для заботы о личном благосостоянии.

В рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в период с 29 марта по 23 апреля 2021 г. проходила VII «Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи».

В указанный период проводилась телефонная «горячая линия» на тему «Береги себя и свои деньги». В период проведения «горячей линии» было оказано 11 консультаций. Потребителей интересовали следующие вопросы: возврат страховой премии; порядок и способы обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг; навязывание дополнительных платных услуг и иные вопросы. В ходе консультаций были даны исчерпывающие ответы со ссылками на требования законодательства, в некоторых случаях разъяснялся алгоритм действий потребителей в тех или иных ситуациях.

Проводилась активная работа в образовательных учреждениях. Всего юрисконсультами консультационного центра для потребителей проведено 9 просветительских мероприятий, участниками которых стал 161 человек. Всего было распространено 180 печатных материалов.

В конце октября, в преддверии Международного дня сбережений, который отмечается 31 октября, а также в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы, с 18 октября по 30 ноября 2021 года состоялась очередная Всероссийская неделя сбережений (далее – Неделя). Впервые проходила под общим названием ФинЗОЖ Фест в формате онлайн-фестиваля. Главная цель ФинЗОЖ Феста – развитие финансовой культуры и популяризация финансово-здорового образа жизни, повышение информированности широких слоев населения по вопросам финансовой безопасности и разумного финансового поведения. Задача ФинЗОЖ Феста – поделиться опытом и лайфхаками о личных финансах, чтобы превращать ненужные траты в эффективную систему накоплений и держать финансы в балансе. Тема Недели 2021 года: «Семейный финансовый совет – основа верных решений». Девиз фестиваля – «Тратим с умом. Прокачиваем навыки экономии. Управляем семейным бюджетом».

В период проведения недели сбережений организована тематическая «горячая линия», в период ее проведения оказано 26 устных консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, в том числе 15 - на личном приеме. Чаще всего потребителей интересовали вопросы: о защите прав потребителей при навязывании страховок при оформлении кредита, при открытии банковского вклада и счета, при приобретении автотранспортного средства, сотового телефона (14 обращений от общего числа); о нарушении сроков страхового возмещения (5 обращения); порядке действий при возникновении задолженности по кредиту (2 обращения) и т.д. Всем обратившимся были даны разъяснения согласно действующему законодательству.

В том числе рассмотрено 3 обращения потребителей, по которым составлено 3 проекта претензии. Основанием послужили вопросы возврата платы за дополнительную услугу при оформлении кредитной карты; о выплате страхового возмещения; о возврате страховой премии, в связи с не доведением информации об услуге страхования при оформлении банковского вклада.

С целью просвещения детей и молодежи в области защиты их прав при оказании финансовых услуг специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» проведены лекции в дистанционном формате в 14 образовательных учреждениях с охватом 353 человек.

В преддверии Международного дня сбережений, который отмечается 31 октября, в лекционном зале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» проведена лекция со взрослым населением г. Смоленска на тему финансовой грамотности.

Разработана памятка «Возврат страховки по кредитному договору». Распространено 90 буклетов из серии «Хочу Могу Зная», а также памятки по темам «Памятка потребителю финансовых услуг», «Финансовый омбудсмен», «Возврат страховки по кредитному договору».

Структуру мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационном центре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» за 2021 составляют:

- консультации потребителей;
- проведенные «горячие линии»;
- публикации и выступления;
- разработка методических материалов.

За 2021 год в сфере финансовых услуг поступило 98 обращений, по видам коммуникации с потребителями состоит из:

- личный прием - 53 консультации;
- по телефону - 42 консультации;
- по электронным коммуникациям - 3 консультации.

При обращении потребителей оказана помощь в составлении 8 проектов претензий и 1 проекта искового заявления.

За текущий период специалистами консультационного центра было проведено три «горячих линии» по вопросам оказания финансовых услуг. В период проведения горячих линий было проконсультировано 42 потребителя. На все поставленные вопросы специалистами центра были даны исчерпывающие ответы.

Проведено 25 образовательных мероприятий.

В 2021 г. на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» размещено 3 информационных материала.

При осуществлении консультирования по финансовым вопросам специалистами центра большое внимание уделяется применению Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.