

*Халидова Альбина Шамильевна*

студентка

*Гурнович Татьяна Генриховна*

д-р экон. наук, профессор

ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный

аграрный университет»

г. Ставрополь, Ставропольский край

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОВЫШЕНИЕ**

### **ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РФ**

*Аннотация: в данной статье рассмотрено важнейшее условие функционирования финансового рынка и пути улучшения уровня защиты прав потребителей финансовых услуг. В работе также предлагаются возможные варианты повышения уровня финансовой грамотности населения.*

*Ключевые слова: финансовый рынок, финансовая грамотность, инструменты финансового рынка.*

Одним из важнейших условий успешного функционирования финансового рынка является обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг. При этом такая защита должна функционировать как комплексная система, состоящая из помощи потребителю финансовых услуг при нарушении его прав, с одной стороны, и – при выявлении системности этих нарушений во избежание их повторения – оценки необходимости и внесении изменений в действующую систему регулирования, с другой стороны.

Для повышения уровня защиты прав потребителей финансовых услуг необходимо дальнейшее совершенствование работы органов по защите этих прав при осуществлении надзорных мероприятий, а также применяемых мер воздействия. Банк России для обеспечения надлежащего уровня защиты прав потребителей финансовых услуг планирует создание и запуск в эксплуатацию более эффективной системы работы с жалобами потребителей финансовых услуг. Кроме того,

оперативному решению проблем потребителей финансовых услуг, устранению недостатков в работе финансовых организаций, разъяснению прав потребителей и порядка и реализации будет способствовать развитие функционала сайта Банка России в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и совершенствование работы Контактного центра Банка России по взаимодействию с потребителями финансовых услуг.

В настоящее время серьезной проблемой, препятствующей как развитию российского финансового рынка, так и удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами, является недостаточный уровень финансовой грамотности населения. Зачастую граждане не знают ни своих прав, ни обязанностей. Заключая договор о получении финансовой услуги, гражданин, как правило, подписывает его, не читая, до конца не осознавая всех последствий. В связи с этим важно обеспечить понимание потребителем выбираемых им финансовых продуктов и услуг. При этом не всегда ценностное предложение, которое содержит в себе финансовый продукт или услугу, соответствует реальным потребностям гражданина, что в ряде случаев порождает совокупный негативный эффект от использования такого продукта с последующей потерей доверия гражданина к услугам на финансовом рынке в целом. Такое недоверие транслируется гражданином широкому кругу потенциальных потребителей финансовых услуг, а также средствами массовой информации гораздо активнее, чем позитивная информация, что существенно снижает общий уровень доверия населения к финансовой системе страны.

Финансовая грамотность предполагает формирование у населения базы общих знаний:

- о потребностях человека в течение всей его жизни и стандартных способах их удовлетворения за счет использования инструментов финансового рынка при соблюдении финансовой дисциплины;
- об основных продуктах и услугах финансового рынка, а также рисках, сопровождающих их использование;

- о способах получения информации о поставщиках, продуктах и услугах финансового рынка;
- о причинах и последствиях решений Банка России в области денежно-кредитной политики;
- об имеющихся возможностях защиты своих прав на финансовом рынке.

Вместе с тем финансовая грамотность предполагает не только получение теоретических знаний, но и наличие базовых навыков практического использования инструментов финансового рынка и способности оценивать как экономическую ситуацию в стране, так и действия монетарных властей.

Реализация задачи по повышению уровня финансовой грамотности требует массового подхода. В условиях ограниченности финансовых ресурсов и соответствующей необходимости решения задачи по оптимизации их использования важно создать инструментарий по измерению уровня финансовой грамотности и оценке эффективности различных каналов ее продвижения. С этой целью Банк России планирует проведение тематических информационных кампаний с фиксацией изменения уровня информированности целевых аудиторий до и после проведения соответствующих мероприятий; периодичность кампаний будет связана с изменением законодательства Российской Федерации в сфере финансовых рынков.

### ***Список литературы***

1. Зеленцова А.В. Повышение финансовой грамотности населения: международный опыт и российская практика / А.В. Зеленцова, Е.А. Блискавка, Д.Н. Демидов: – Кнорус, 2012.
2. Носова С.С. Экономическая теория / С.С. Носова. – 2013.
3. Сидорович А.В. Курс экономической теории / А.В. Сидорович. – 2014.
4. Основные направления развития и обеспечения стабильности функционирования финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://regnews.org/law/nq/lk.htm>