

Методы работы по повышению финансовой грамотности населения (региональный аспект)

А. В. Стахнюк,

*начальник Главного управления Банка России по Оренбургской области,
кандидат экономических наук*

Е. А. Измалкова,

*заместитель начальника Главного управления Банка России
по Оренбургской области, кандидат экономических наук*

Общеизвестно, что банковский бизнес во многом основан на доверии. Доверие и практический опыт – это тот фундамент, без которого невозможно стабильное функционирование финансового сектора. И если у банков возникают или уже возникли проблемы, то они обуславливаются, прежде всего, отсутствием или потерей доверия людей. Проблема повышения финансовой грамотности населения России в числе важных государственных задач впервые была поднята на заседании Госсовета в 2006 г., когда Президент Российской Федерации В. В. Путин поставил задачу финансового просвещения населения – в первую очередь перед органами власти и банковским сообществом.

Сегодня в целях организации и координации работы в Банке России утвержден и выполняется План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения. В нем предусмотрено на II–IV кварталы 2014 г. 15 мероприятий, ориентированных на различные группы населения по повышению уровня их финансовой грамотности.

В Оренбургской области стратегически важным инструментом в реализации процесса систематизации и организации работы по повышению уровня финансовой грамотности всех слоев населения стало взаимодействие Главного управления Банка России по Оренбургской области с Правительством области и органом, объединяющим банковское сообщество региона, – Ассоциацией коммерческих банков Оренбуржья (АКБО).

Так, в конце 2006 г. были пересмотрены формы и методы работы по решению вопросов доступности банковских услуг на территории региона. Были приняты важные постановления Правительства области: от 24.05.2007 № 191-п «О мероприятиях, направленных на содействие доступности банковских услуг» и от 22.12.2008 № 470-п «Об утверждении мероприятий по дальнейшему развитию системы безналичных расчетов в Оренбургской области с использованием банковских карт на 2009–2010 годы».

В конце 2008 г. был сформирован окончательный план мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Оренбургской области на 2009–2010 гг., который был утвержден председателем Правительства

области. Принятие его имело широкий резонанс в областных и российских средствах массовой информации, потому что Оренбуржье стало первым субъектом Российской Федерации, где был разработан и принят региональным Правительством такой документ.

В марте 2011 г. и в начале 2013 г. Правительством области, по представлению Главного управления, были утверждены планы мероприятий, рассчитанные на 2011–2012 гг. и на 2013–2015 гг. Эти документы согласованы с профильными региональными министерствами и утверждены Постановлениями Правительства области от 24.03.2011 № 182-п и от 04.06.2013 № 407-п. Проект последнего обсуждался на заседании комиссии по развитию финансового рынка Оренбургской области, совещаниях со специалистами по связям с общественностью и СМИ банковского сектора Оренбуржья, рабочих встречах с членами региональной Ассоциации по развитию связей с общественностью, Союза журналистов Оренбуржья, руководителями авторитетных газет, телеканалов.

В число исполнителей этого документа включены не только банковские специалисты, но и органы государственной власти, местного самоуправления, средства массовой информации. Это позволило, с одной стороны, значительно расширить рамки сотрудничества с общественностью, с населением, со средствами массовой информации, с другой – по ходу исполнения вырабатывать новые, более современные «точечные» формы и методы работы с различными категориями населения, с третьей – вовлечь кредитные организации в эту деятельность, мотивируя чаще выходить, образно говоря, за ворота своего учреждения и работать с клиентом «глаза в глаза». Такой подход дает возможность банковскому сектору Оренбуржья слышать людей, улучшать качество их обслуживания, внедрять передовые технологии, проводить обучение населения правилам пользования современными банковскими услугами и продуктами, расширять «точки продаж», внедрять технологии дистанционного обслуживания, продолжать работу по дальнейшему развитию системы безналичных расчетов в Оренбургской области с использованием банковских карт. И в конечном итоге

влиять на повышение финансовой грамотности и уровень доверия граждан к банкам.

Деятельность нашего территориального учреждения Банка России по повышению финансовой грамотности условно можно разделить на два направления. Первое – *организационно-просветительская работа*. Второе – *взаимодействие со средствами массовой информации*.

Формы и методы организационно-просветительской работы нарабатывались годами. Сегодня можно говорить о них, как о вполне состоявшихся и положительно себя зарекомендовавших на просветительском поле деятельности региона.

Одним из самых масштабных и ярких мероприятий, проведение которых инициировало Главное управление Банка России по Оренбургской области, – «Урок банкира».

Стало доброй традицией проводить областной «Урок банкира» в апреле. В 2014 г., как и в предыдущие четыре года, в мероприятии принимали участие руководители Главного управления Банка России по Оренбургской области, расчетно-кассовых центров, региональных банков и филиалов инорегиональных кредитных организаций, которые встретились с учащимися старших классов общеобразовательных учреждений, студентами средних специальных и высших учебных заведений, расположенных в области. До них доводится информация о состоянии, проблемах и перспективах развития банковского сектора страны, структуре и функциях Центрального банка Российской Федерации, актуальных вопросах банковского законодательства. А основная часть встречи была посвящена теме «Азбука современных банковских услуг». Тема безналичных платежей, перспектив внедрения электронных денег и электронных кошельков вызвала неподдельный интерес у подрастающего поколения. Заинтересованность в выбранной тематике проявили не только ученики и студенты, но и преподаватели учебных заведений. Живые формы общения: презентации, беседы, круглые столы, дискуссии, игры-викторины, экскурсии были хорошо приняты молодежными аудиториями. На встречах была задана масса вопросов различного содержания. В некоторых аудиториях звучали и критические оценки деятельности банков, касающиеся культуры обслуживания, высоких процентных ставок по кредитам, поднимались проблемы слабой работы муниципальных органов власти, средств массовой информации, самого банковского сообщества по повышению финансовой грамотности населения и созданию достойного образа банковского служащего. Проведение «Урока банкира» освещалось и в средствах массовой информации, и на портале Правительства Оренбургской области, корпоративных порталах кредитных организаций.

Еще одна интересная форма организационно-просветительской работы – *семинар-совещание представителей банковского сектора со специалистами по связям с общественностью и СМИ*.

Мероприятие уже стало традиционным, его организатором выступает Главное управление. В нем принимают участие руководители Главного управления Банка России по Оренбургской области, Ассоциации коммерческих банков Оренбуржья, представители Ассоциации по разви-

тию связей с общественностью, специалисты кредитных организаций, занимающиеся PR-продвижением своих кредитных организаций.

Основные вопросы, которые обсуждаются на совещании, касаются сотрудничества с прессой, взаимодействия кредитных организаций в лице АКБО с Главным управлением Банка России по Оренбургской области. В рамках семинара-совещания традиционно проводится круглый стол, в феврале 2013 г. по теме: «Итоги работы кредитных организаций по реализации Постановления Правительства области от 24.03.2011 № 182-п «О плане мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Оренбургской области на 2011–2012 годы» и задачи по формированию положительного имиджа банковского сектора Оренбуржья». А в феврале 2014 г. состоялся семинар по вопросам систематизации работы со средствами массовой информации и тренинг «Навыки креативного мышления». На этих мероприятиях участники обменялись практическим опытом работы по повышению финансовой грамотности и улучшению качества банковских услуг.

Такие встречи помогают распространять положительный опыт, накопленный в нашей области, поделиться примерами плодотворного и эффективного сотрудничества кредитных организаций и средств массовой информации, высказать предложения по организации мероприятий общекорпоративного характера.

Оригинальным методом работы по повышению финансовой грамотности населения стало *проведение областных Дней информации*, посвященных роли банковского сектора в социально-экономическом развитии Оренбуржья. Такие выездные приемы граждан представителями областной власти проводятся в области уже несколько лет. Кредитно-финансовую тему инициировало Главное управление, а Правительство области эту идею активно поддержало. В рамках Дней информации речь о деятельности ГУ Банка России по Оренбургской области и кредитных организаций идет более чем в 150 аудиториях городов и районов области.

Подобные мероприятия вызывают широкий интерес в трудовых коллективах муниципальных образований, ведь на них не только разъясняется роль банковского сектора в социально-экономическом развитии региона, но и даются исчерпывающие ответы на актуальные и достаточно острые вопросы. Уже первый опыт проведения областных Дней информации, а также проводимые выездные обучающие семинары с руководством муниципальных образований, представителями бизнеса, средств массовой информации дали нам неоценимый опыт общения с заинтересованной аудиторией, позволили услышать весь спектр проблем и скорректировать свою дальнейшую работу.

Одной из форм работы был круглый стол на тему «Роль кредитных организаций в укреплении и становлении малого и среднего бизнеса». Он проводился начальником Главного управления совместно с президентом Торгово-промышленной палаты Оренбургской области по инициативе Главного управления Банка России по Оренбургской области. Для участия в круглом столе были приглашены представители малого и среднего бизнеса региона, кредит-

ных организаций, работающих на территории области, организаций, оказывающих поддержку предпринимательству, а также журналисты средств массовой информации. Всего в обсуждении приняли участие более 40 человек.

Несмотря на столь официальную тему круглого стола и профессиональный круг участников, он внес свою лепту в повышение уровня финансового просвещения в Оренбургской области, причем не только представителей бизнес-сообщества, но и населения, которому о существующих проблемах рассказали средства массовой информации.

Также мы организуем на базе Главного управления уже ставшие традиционными пресс-конференции и брифинги начальника ГУ Банка России по Оренбургской области, на которые приглашаются журналисты. Тщательно продумывается тематика таких мероприятий, которая заинтересует представителей СМИ и позволит им доступно и интересно донести ее до читателя, зрителя, слушателя.

Для просветительской работы активно используем присылаемые Банком России материалы. Так, на областных телеканалах осуществлялся прокат видеороликов о признаках подлинности банкнот Банка России. Например, в октябре 2012 г. на областном телеканале «Планета» проведена информационно-рекламная акция по прокату познавательного ролика «О признаках подлинности банкнот Банка России номиналом 500, 1000 и 5000 рублей образца 1997 года модификации 2010 года». Более того, по инициативе Главного управления Банка России по Оренбургской области указанный проект был реализован на безвозмездной основе и на местных каналах телевидения в городах Орск, Кувандык, Бузулук, Соль-Илецк. Организована также периодическая демонстрация данных материалов на видеомониторах, расположенных в кассовых залах ГРКЦ г. Оренбурга и РКЦ г. Орска, кредитных организаций.

В числе методов организационно-просветительской работы можно отметить и проведение научно-практических конференций; например, в 2011 г. на тему «История развития банковского дела в Оренбуржье», посвященную 145-летию Главного управления, было заслушано около 40 докладов, с которыми выступили представители властных структур, научных кругов, руководители и сотрудники Главного управления Банка России по Оренбургской области.

Кроме того, в связи со 145-летием со дня образования Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Оренбургской области среди студентов высших учебных заведений области объявлен конкурс на лучшую работу по истории банковской системы Оренбуржья. Одна из целей конкурса – не только привлечение внимания студентов высших учебных заведений к истории региона и пропаганда банковской деятельности среди студенческой молодежи, но и повышение финансовой грамотности молодежи.

На занятиях в Оренбургском государственном университете был показан видеофильм, посвященный 150-летию Банка России: «Банк России: 150 лет служению Родине». По итогам просмотра студенты написали эссе – отзывы о фильме. Также этот фильм посмотрели и сотрудники Главного управления в рамках экономической учебы. Был показан в стенах Главного управления и биографический

фильм о бывшем Председателе Банка России Викторе Владимировиче Геращенко «История в лицах».

Вторым, не менее важным, направлением системы деятельности по повышению финансовой грамотности населения является взаимодействие со средствами массовой информации.

Сегодня в СМИ стало значительно больше материалов о банковском секторе, его участии в развитии экономики региона, сведений о работе кредитных организаций, преимуществах того или иного финансового продукта. В 2013 г. только о деятельности Главного управления и банковского сектора области в средствах массовой информации области размещено 80 материалов, из них – 28 интервью с участием начальника Главного управления.

Также мы отвечаем на запросы СМИ для разъяснения или комментариев по той или иной теме. Наши частые гости – журналисты областных телерадиоканалов, ведущие программ на экономические темы. В 2013 г. в целях повышения уровня информированности и финансовой грамотности населения по вопросам банковского законодательства и деятельности банковского сектора области на телевидении и радиовещании прошло 20 основных выпусков телерадиопрограмм, 75 повторных прокатов – всего 95 трансляций.

Все материалы подвергаются экспертной оценке на заседаниях постоянно действующей комиссии по рассмотрению материалов для открытого опубликования Главного управления Банка России по Оренбургской области.

Традиционными стали ежемесячные публикации в государственных городских и районных газетах материалов консультационного характера под рубрикой «Консультирует банкир». Статьи рассылаются Главным управлением в государственные городские и районные газеты. Стоит учесть тот факт, что в Оренбуржье почти половина населения – сельские жители. Поэтому крайне важным является взаимодействие именно с районными газетами, которые порой являются единственными носителями информации в сельских населенных пунктах.

В 2013 г. опубликовано 12 материалов в 37 изданиях (всего 444 публикации), имеющих более чем 200-тысячную читательскую аудиторию. Кстати, в их подготовку охотно принимают участие и кредитные организации.

Важность и необходимость работы по повышению финансовой грамотности населения подтвердил проведенный экспресс-опрос главных редакторов 24 газет: все они выразили заинтересованность в размещении материалов консультационного характера в своих изданиях и желание получить необходимые знания для того, чтобы защищать финансовое будущее – свое и своих читателей.

Традиционным мероприятием, проведение которого нашло отражение в Плане мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Оренбургской области, стал *ежеквартальный радиолекторий* на «Эхо Москвы» в Оренбурге. В рамках его проведения в радиостудии идет живой диалог в прямом эфире начальника Главного управления с ведущими и радиослушателями. Основная задача этого мероприятия: информирование населения области о происходящих процессах в банковском секторе и консультирование клиентов по правильному пользованию услуга-

ми, предоставляемыми кредитными организациями, разъяснению основ банковского законодательства.

Новшеством стала деловая встреча начальника Главного управления Банка России по Оренбургской области с главными редакторами ведущих средств массовой информации региона, которая впервые состоялась в декабре 2012 г. Встреча проходила в конференц-зале Оренбургской областной научной библиотеки имени Н. К. Крупской. Мероприятие было приурочено ко Дню банковского работника и 146-летию со дня образования Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Оренбургской области.

В рамках деловой встречи начальник Главного управления передал в дар библиотеке ряд уникальных изданий, рассказал участникам о состоянии банковского сектора региона, реализации Федерального закона «О национальной платежной системе», готовящемся законопроекте «О потребительском кредитовании», подробно остановился на особенностях взаимодействия ГУ Банка России по Оренбургской области и средств массовой информации; поблагодарил главных редакторов за плодотворное сотрудничество, вручил им книги и сувенирные наборы монет Банка России, ответил на интересующие вопросы.

В декабре 2013 г. деловая встреча с руководителями ведущих СМИ прошла с участием главного редактора журнала «Деньги и кредит» и заместителя руководителя аппарата губернатора и Правительства области – начальника управления информационной политики. Такие встречи, проходящие в теплой, доверительной обстановке, создают условия для дальнейшего плодотворного сотрудничества.

В свое время Главное управление Банка России по Оренбургской области выступило инициатором проведения конкурса на лучшее освещение деятельности банковского сектора в СМИ. Эту идею поддержали Ассоциация коммерческих банков Оренбуржья и региональный Союз журналистов, которые стали учредителями такого конкурса. В 2013 г. он проводится уже в четвертый раз. Организация подобного мероприятия в значительной степени повлияла на увеличение количества материалов о кредитных организациях, банковских продуктах, консультационных статей, разъясняющих положения тех или иных законов, касающихся банковской сферы. Ежегодно в конкурсе принимают участие от 20 до 40 редакций областных и городских (районных) средств массовой информации. Причем каждый год ширится география участников. Победителям в торжественной обстановке вручаются дипломы и денежные премии. Итоги конкурса широко освещаются в местных СМИ.

Проведение конкурса среди журналистов стимулирует их к написанию материалов, профессионально грамотных, не искажающих информацию, доступных для широких слоев населения. Это не только очередной шаг вперед в плане повышения финансовой грамотности, но и инструмент установления партнерских отношений с прессой. Свидетельством делового сотрудничества стало подписание в марте 2013 г. уникального документа – *Меморандума о сотрудничестве Главного управления и средств массовой информации*. Документ определяет

главные принципы делового сотрудничества на пространстве информационного поля региона.

Он был необходим для дальнейшей организации делового взаимодействия Главного управления Банка России по Оренбургской области и регионального банковского сообщества для повышения качества информационного фона по банковско-финансовой тематике. Стороны достигли взаимопонимания по целому ряду направлений. Меморандум закрепил основные принципы взаимодействия Главного управления Банка России по Оренбургской области и банковского сообщества со средствами массовой информации: открытость и доступность, оперативность, доверие, уважение к запросам средств массовой информации.

Важнейшим компонентом работы по повышению финансовой грамотности населения является внутриуправленческая деятельность по информированию сотрудников Главного управления. Мы уверены, что начинать надо с себя. Поэтому особый упор делаем именно на своих сотрудников. Для этого у нас создан и активно насыщается информацией региональный сегмент интранет «Оренбург». На сайте размещаются новости организации, мониторинги и обзоры СМИ, документы, связанные с повышением финансовой грамотности. Регулярно, по мере необходимости, мы издаем информационные вестники, которые содержат фотоиллюстрированную информацию о важных событиях и мероприятиях, проходивших в Главном управлении. Эти вестники размещаются на информационных стендах и пользуются популярностью у сотрудников.

Вызывает интерес у служащих нашего территориального учреждения и перечень знаковых событий и важных мероприятий. Этот свод формируется из всех событий, произошедших в структурных подразделениях Главного управления в течение года.

Регулярно проводятся экскурсии по материалам музейно-экспозиционного фонда Главного управления для молодых специалистов, студентов высших учебных заведений, работников территориальных учреждений Банка России, прибывших по обмену опытом, гостей Главного управления. Это также вносит свой вклад в повышение финансовой грамотности, позволяет лучше понять истоки банковского дела в Оренбуржье.

Значимым аспектом работы по повышению финансовой грамотности населения является *работа с обращениями граждан*. Мы анализируем поступившие к нам заявления, просьбы, жалобы населения и в соответствии с их тематикой стараемся определить на перспективу темы интервью, консультационных материалов, аналитических статей для размещения их в СМИ. К примеру, за 2013 г. в адрес Главного управления поступило и рассмотрено 521 обращение граждан, из них 188 по банковской деятельности. Вопросы, по которым было наибольшее количество обращений, легли в основу тем материалов «Консультирует банкир» на 2014 г. Также на наиболее острые проблемные моменты мы планируем заранее телевизионные или печатные интервью начальника Главного управления, предусматриваем эти вопросы, когда планируем темы брифингов и пресс-конференций.

В Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года, утвержденной

Правительством Российской Федерации, отмечается, что участие населения на финансовом рынке является одним из признаков не только повышения уровня жизни в стране, но и показателем определенной зрелости финансового рынка. Этому будет способствовать реализация «Плана мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Оренбургской области на 2013–2015 годы». Впереди у нас много планов и задумок. В перспективе планируем совместно с Правительством области скоординировать действия заинтересованных структур по повышению финансовой грамотности – общественных организаций, занимающихся вопросами финансового просвещения, таких, как Роспотребнадзор, Союз потребителей финансовых услуг, Союз заемщиков и вкладчиков России.

Целесообразно, по нашему мнению, на уровне Правительства Оренбургской области образовать рабочую группу для подготовки целевой программы по повышению финансовой грамотности населения на 2015 – 2017 гг. с обеспечением финансирования и предложить ее на рассмотрение Законодательному собранию области. Мы выступаем инициатором принятия региональной целевой программы, основной целью которой должно стать формирование у граждан разумного финансового поведения, что приведет к принятию обоснованных решений по отношению к личным финансам и повышению эффективности защиты их прав как потребителей финансовых услуг, а также снизит риски кредитных организаций. Все это благоприятно скажется на состоянии экономики в целом.

В регионе должна быть выработана единая информационная политика в сфере финансового просвещения. Областная целевая программа может стать той самой платформой, которая позволит сформировать долгосрочную систему финансового образования в нашем крае.

Другое перспективное направление – продуктивное использование сайта АКБО как информационного посредника между Главным управлением Банка России по Оренбургской области, СМИ и населением. Интернет-портал Ассоциации коммерческих банков Оренбуржья начал работать в 2012 г. Сегодня этот сайт является аккумулятором информации банковского сообщества региона, причем не только рекламного, но и просветительского характера.

В свою очередь, следует обозначить *ряд проблемных моментов*. Первое – финансовое обеспечение работы по повышению финансовой грамотности населения.

Сегодня региональные средства массовой информации поставлены в жесткие рамки, по сути в условия

выживания на информационном рынке. Это не может не накладывать отпечаток на их взаимодействие с различными государственными, в том числе федеральными структурами, а также с территориальными учреждениями Банка России. Отсутствие финансирования негативно сказывается на взаимоотношениях с прессой и ограничивает возможности системного информирования граждан Оренбургской области о банковском секторе.

Второе – изучение возможности использования региональных сайтов в работе по повышению финансовой грамотности населения. Сегодня практически все СМИ имеют собственные интернет-ресурсы, на которых размещают полученные из различных структур пресс-релизы. Ассоциация коммерческих банков Оренбуржья также имеет свой интернет-сайт. В связи с этим возникают сложности в размещении информации консультационного характера и, соответственно, в доведении ее до населения.

Мы считаем, что для совершенствования нашей работы в части повышения финансовой грамотности населения существует необходимость в разработке методических рекомендаций по вопросам взаимодействия территориальных учреждений Банка России со средствами массовой информации, в том числе касающимся порядка и форм предоставления материалов просветительского и информационного характера.

Территориальным учреждениям Банка России необходимо активно включаться в новое направление по повышению финансовой грамотности населения – это вопросы его взаимодействия с некредитными финансовыми организациями.

Задача повышения уровня финансовой грамотности населения – масштабна, и решение ее подразумевает тесное взаимодействие органов государственной власти Оренбургской области и органов местного самоуправления, с одной стороны, и Главного управления Банка России по Оренбургской области, кредитных и финансовых организаций – с другой. По сути, финансовое просвещение имеет очень широкое значение. Финансовая грамотность будет способствовать снижению экономических и финансовых рисков, активному сберегательному поведению, повышению материального и интеллектуального потенциала граждан, что в конечном итоге отразится на росте их реальных доходов и повышении качества финансовых услуг. Очевидно, что выигрышем от финансовой грамотности будет повышение уровня жизни и уверенность в будущем, стабильность и процветание экономики и общества в целом. ■