Приложение 2

**Примерный перечень мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей финансовых услуг**

| № | Наименование мероприятия | Ответственный орган[[1]](#footnote-1) | Сроки[[2]](#footnote-2) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Мероприятия по активизации взаимодействия органов и организаций, осуществляющих защиту прав потребителей финансовых услуг** | | |
| 1.1. | Создание Межведомственного коллегиального органа субъекта Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг | Финансовый орган,  Территориальный орган Роспотребнадзора,  Территориальный орган Банка России,  Органы местного самоуправления | В срок не более 3 месяцев с начала реализации мероприятий |
| 1.2. | Заключение соглашений о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг с территориальным органом Роспотребнадзора, территориальным управлением Банка России, органами местного самоуправления | Финансовый орган,  Территориальный орган Роспотребнадзора,  Территориальный орган Банка России,  Органы местного самоуправления | В срок не более 6 месяцев с начала реализации мероприятий |
| 1.3. | Методологическая поддержка деятельности органов местного самоуправления по защите прав потребителей финансовых услуг - разработка и распространение методических материалов | Финансовый орган,  Территориальный орган Роспотребнадзора,  Территориальный орган Банка России | В срок не более 8 месяцев с начала реализации мероприятий |
| 1.4. | Методологическое содействие деятельности органов местного самоуправления по защите прав потребителей финансовых услуг - проведение семинаров-совещаний с представителями органов местного самоуправления) | Финансовый орган,  Территориальный орган Роспотребнадзора,  Территориальный орган Банка России | Не реже 2-х раз в год |
| 1.5. | Мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с защитой прав потребителей финансовых услуг | Финансовый орган | Ежегодно |
| 1.6. | Организация информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях | Финансовый орган, органы местного самоуправления | В срок не более 1 года с момента начала реализации мероприятий |
| 2. | **Мероприятия по активизации вовлечения в защиту прав потребителей финансовых услуг общественных организаций** | | |
| 2.1. | Определение методологии мониторинга деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей (на основе информации из различных источников) | Финансовый орган | В срок не более 3 месяцев с момента начала реализации мероприятий |
| 2.2. | Организация и проведение мониторинга деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, действующих в субъекте Российской Федерации | Финансовый орган | Ежегодно до 1 марта |
| 2.3. | Формирование и ведение реестра общественных организаций, ведущих в субъекте Российской Федерации деятельность по защите прав потребителей финансовых услуг | Финансовый орган | Составление первого реестра – не позднее 6 месяцев с момента начала реализации мероприятий;  Ведение реестра – на постоянной основе |
| 2.4. | Утверждение состава информации о деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, подлежащей размещению на официальном сайте субъекта Российской Федерации, посвященном повышению финансовой грамотности | Межведомственный коллегиальный орган субъекта Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг | В срок не более 6 месяцев с момента начала реализации мероприятий |
| 2.5. | Размещение (обновление) информации о действующих в субъекте Российской Федерации общественных организациях на официальном сайте субъекта Российской Федерации, посвященном повышению финансовой грамотности | Финансовый орган | Ежегодно до 1 апреля |
| 2.6. | Заключение соглашений о взаимодействии с общественными организациями в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг | Финансовый орган | В срок не более 1 года с момента начала реализации мероприятий |
| 2.7. | Предоставление социально ориентированным некоммерческим организациям субсидий на возмещение части затрат в связи с реализацией проектов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках осуществления ими деятельности по оказанию юридической помощи на безвозмездной или на льготной основе гражданам и некоммерческим организациям и правовому просвещению населения, деятельности по защите прав и свобод человека и гражданина | Финансовый орган | Ежегодно |
| 2.8. | Привлечение общественных организаций в сфере защиты прав потребителей к проводимым мероприятиям, в том числе направленным на повышение финансовой грамотности населения | Финансовый орган | Регулярно |
| 3. | **Мероприятия по снижению остроты проблемы высокой закредитованности граждан** | | |
| 3.1. | Организация мониторинга остроты проблемы закредитованности потребителей и актуализация мер по снижению остроты данной проблемы | Финансовый орган | Ежегодно до 1 апреля |
| 3.2. | Организация работы с обращениями граждан, связанных высокой закредитованностью и другими проблемами, обусловленными их недостаточным уровнем финансовой грамотности | Финансовый орган, орган управления экономикой, орган социальной защиты населения | На постоянной основе |
| 3.3. | Организация взаимодействия с кредитными и микрофинансовыми организациями | Финансовый орган | На постоянной основе |
| 3.4. | Разработка плана информационной кампании по недопущению возникновения избыточных долгов, ориентированной на «проблемные» группы населения | Финансовый орган, территориальный орган Роспотребнадзора,  территориальный орган Банка России, органы местного самоуправления | В срок не более 5 месяцев с момента начала реализации мероприятий |
| 3.5. | Разработка информационных и справочных материалов по повышению финансовой грамотности (в т.ч. в части получения заемных средств) для «проблемных» групп населения, не охваченных реализуемыми программами по повышению финансовой грамотности | Финансовый орган | Ежегодно до 1 мая |
| 3.6. | Информирование граждан через средства массовой информации и официальные сайты о типичных нарушениях прав потребителей финансовых услуг | Финансовый орган, территориальный орган Роспотребнадзора,  территориальный орган Банка России, органы местного самоуправления | Обновление информации на официальных сайтах не реже 1 раза в квартал |
| 3.7. | Проведение обучения специалистов государственных и муниципальных учреждений, взаимодействующих с «проблемными» категориями населения в целях распространения информации и материалов по повышению их финансовой грамотности в рамках текущей деятельности | Органы и учреждения социальной защиты населения, здравоохранения, культуры, образования  (возможно привлечение на основании дополнительных договоренностей сотрудников Почты России | На постоянной основе |
| 3.8. | Определение организации, осуществляющей консультационную поддержку граждан, попавших в сложное финансовое положение в связи с недостаточно грамотным финансовым поведением | Финансовый орган | В срок не более 4 месяцев с момента начала реализации мероприятий |
| 3.9. | Утверждение (одобрение) правил осуществления финансово-правового консультирования граждан, попавших в сложное финансовое положение в связи с недостаточно грамотным финансовым поведением | Финансовый орган | В срок не более 4 месяцев с момента начала реализации мероприятий |
| 3.10. | Внесение изменений в региональное законодательство, предусматривающих условия предоставления, размеры и целевое назначение разовой выплаты материальной помощи в случае попадания гражданина в сложное финансовое положение в связи с недостаточно грамотным финансовым поведением[[3]](#footnote-3) | Финансовый орган | В срок не более 1 года с момента начала реализации мероприятий |
| 3.11. | Проведение социологических исследований мнения населения «проблемных» групп относительно уровня их финансовой грамотности и защищенности прав как потребителей финансовых услуг, размещение их результатов в сети «Интернет» и в печатных средствах массовой информации | Финансовый орган | Не реже 1 раза в год |
| 3.12. | Информирование граждан через средства массовой информации и официальные сайты о типичных нарушениях прав потребителей финансовых услуг, о результатах мероприятий по соблюдению требований действующего законодательства РФ | Финансовый орган | На постоянной основе |

1. В Примерном перечне мероприятий указан возможный состав органов. В каждом публично-правовом образовании он может быть уточнен и конкретизирован с учетом фактического распределения полномочий между различными органами [↑](#footnote-ref-1)
2. В Примерном перечне мероприятий указаны рекомендуемые сроки – в случае, если их возможно корректно указать с учетом содержания мероприятия [↑](#footnote-ref-2)
3. В числе условий предоставления подобной помощи могут быть:

   - количество иждивенцев (детей, неработающих пенсионеров);

   - соотношение уровня доходов семьи и потребностях в расходах, в том числе в связи с принятыми финансовыми обязательствами (с учетом разработанного плана мер по выходу из кризисной ситуации);

   - необходимость банкротства физического лица как оптимальной меры в сложившейся ситуации. [↑](#footnote-ref-3)