

Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020 - 2024 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 30 мамырдағы № 338 қаулысы.

Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020 – 2024 жылдарға арналған тұжырымдамасы (бұдан әрі – Тұжырымдама) бекітілсін.
2. Тұжырымдаманы іске асыруға жауапты мемлекеттік органдар (келісу бойынша) және мүдделі ұйымдар (келісу бойынша):
 - 1) Тұжырымдаманы іске асыру бойынша қажетті шараларды қабылдасын;
 - 2) есепті жылдан кейінгі жылғы 15 қаңтардан кешіктірмей Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне Тұжырымдаманың іске асырылу барысы туралы ақпаратты ұсынсын.
3. Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (келісу бойынша) есепті жылдан кейінгі жылғы 15 ақпаннан кешіктірмей Қазақстан Республикасының Үкіметіне Тұжырымдаманың іске асырылу барысы туралы жиынтық ақпаратты ұсынсын.
4. Осы қаулы қол қойылған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға тиіс.

*Қазақстан Республикасының
Премьер-Министрі*

А. Мамин

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2020 жылғы 30 мамырдағы
№ 338 қаулысымен
бекітілген

Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020 – 2024 жылдарға арналған тұжырымдамасы

Мазмұны

- 1-тарау. Кіріспе
- 2-тарау. Ағымдағы ахуалды талдау және үрдістер
- 3-тарау. Мақсаттар, міндеттер және негізгі қағидаттар
- 4-тарау. Басым бағыттар, тақырыптар және нысаналы топтар
- 5-тарау. Күтілетін нәтижелер және Тұжырымдаманы іске асыру кезеңдері

1-тарау. Кіріспе

Қаржылық көрсетілетін қызметтердің серпінді дамуының, бөлшек өнімдердің онлайн-форматқа және жаңа цифрлық технологияларға ауысуының, неғұрлым күрделі әрі сонымен бірге тәуекелді қаржы құралдарына деген сұраныстың өсуінің қазіргі заманғы жағдайында халықтың қаржылық сауаттылығы мәселелері жандандыруды талап етеді. Халықтың қаржылық білімін арттыру қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің негізгі элементі, халық пен бизнестің қаржылық көрсетілетін қызметтерге үздіксіз қол жеткізуінің, қаржылық орнықтылықты және қоғамның әл-ауқатын қамтамасыз етудің шарты болып табылады.

Қаржылық сауаттылық қаржылық білім берудің үздіксіз процесі арқылы іске асырылады, ол халықтың хабардар болуын, қаржылық білімі мен дағдысын, жеке немесе отбасылық бюджетті басқару бойынша дұрыс әрі сараланған шешімдер қабылдауға көмектесетін әрекет ету модельдерін жақсартуға бағытталған.

Мемлекеттік әлеуметтік-экономикалық саясаттың элементі ретінде қаржылық сауаттылық азаматтардың әл-ауқатының және тұрмыс сапасының жақсаруына әкеледі, тұтынушыларға арналған ақпаратқа қолжетімділікті кеңейтеді, сондай-ақ халықты қаржылық көрсетілетін қызметтермен барынша қамтуды және олардың қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

Қаржылық сауаттылық деп мынадай құрауыштардың жиынтығы түсініледі:

- 1) қаржылық көрсетілетін қызметтер мен құралдарды пайдалана білу;
- 2) меншікті қаржылай қаражатын басқару дағдылары;
- 3) халықтың қаржы жүйесі, оның жұмыс істеу қағидаттары, сондай-ақ қаржылық көрсетілетін қызметтер саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы халықтың хабардар болу деңгейі.

Қаржылық инклюзия және инклюзивті өсу үшін әлеуеті өте жоғары қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтердің жылдам өсіп жатқан цифрлық ортасы жағдайында тұтынушылардың қауіпсіздігі, құпиясы мен жасырын қалуы үшін жаңа тәуекелдер туындауда, сондықтан да қаржылық тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғау ерекше маңызға ие. Сонымен қатар реттеушілердің қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларды қорғау жөніндегі стандартты саясаттары мен тәсілдері сыртқы ортаның өзгеруіне қарай жетілдірілуге тиіс.

Халықтың борыш жүктемесінің ықтимал өсуі, экономикалық өсу қарқынының төмендеу және халықтың тұтас қаржы жүйесіне деген сенімінің төмендеу тәуекелдері көптеген елдерде қаржылық сауаттылық деңгейінің жеткіліксіз болуының негізгі жағымсыз салдары болып табылады.

Қаржылық сауаттылық деңгейін жоғарылату экономикалық, әлеуметтік және қаржылық көрсетілетін қызметтерге қолжетімділікті кеңейтеді және әлемдік практикада болашақтағы дағдарыстардың алдын алуға бағытталған қаржылық реформалардың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Тұтастай алғанда, қаржылық сауаттылық мәселелерінде көптеген елдердегі әлеуметтік топтар мен нысаналы аудиториялардың

басым бөлігінде қажылық білім мен құзыреттіліктің жетіспеуіне байланысты біртекті проблемалар байқалады.

Халықтың қаржылық сауаттылығы деңгейінің жоғары болуы азаматтардың тұрмыс деңгейін жоғарылатуға, жеке инвесторлар қаражатының ел экономикасына құйылуына, қаржы нарықтарында бәсекелестіктің дамуына, қаржылық тұрақтылықты нығайтуға және қоғамның әл-ауқатын арттыруға ықпал етеді.

Осылайша, Қаржылық сауаттылықты арттыру тұжырымдамасын әзірлеу халықтың білімді әрі хабардар болуы есебінен оның экономикалық тұрғыдан ұтымды әрекетін ынталандыру үшін өзекті әрі қажетті шара болып табылады, соның нәтижесінде қаржы нарығының көрсетілетін қызметтерін пайдалану арқылы да оның әл-ауқаты мен тұрмыс сапасы артады.

Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020 – 2024 жылдарға арналған тұжырымдамасы (бұдан әрі – Тұжырымдама) халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру саласындағы басымдықтарды, мақсаттар мен міндеттерді, мақсаттарға тиімді қол жеткізу және міндеттерді шешу тәсілдерін, нысаналы аудиторияларды, тақырыптық бағытты және 2020 – 2024 жылдардағы кезеңде Қазақстан Республикасы халқының қаржылық сауаттылығын жоспарлы түрде арттыру үшін пайдаланылатын құралдарды айқындайды.

Тұжырымдама Мемлекет басшысының 2020 жылғы 26 ақпандағы Хаттамалық тапсырмасының халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасын әзірлеу қажеттілігі туралы 1.1.3-тармағын орындау үшін дайындалды.

Тұжырымдама Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымының (бұдан әрі – ЭЫДҰ) қаржылық сауаттылықты арттыру стратегиясын әзірлеу және іске асыру жөніндегі Қазақстан Республикасының жол картасы шеңберінде әзірленді.

Тұжырымдаманы іске асыру қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қаржылық білімін жақсартуға, олардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға, қаржы өнімдеріне қолжетімділікті жеңілдетуге, қаржы жүйесіне деген сенімді арттыруға мүмкіндік береді.

2-тарау. Ағымдағы ахуалды талдау және үрдістер

Халықаралық практикада қаржылық сауаттылық деңгейін бағалау үшін негізінен зерттеулер және халық арасында пікіртерім жүргізу арқылы бағаланатын қаржылық білімді, қаржылық дағдыларды және қаржылық әрекетті сипаттайтын сандық және сапалық көрсеткіштер пайдаланылады.

Қазақстанда қаржылық сауаттылықты өлшеу үшін жыл сайын әлеуметтанушылық зерттеу жүргізіледі. 2018 жылдың қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасындағы қаржылық сауаттылық деңгейі 36 % болды. Бұл көрсеткіш қаржылық білім мен қаржылық көрсетілетін қызметтерді пайдалану дағдыларының

деңгейлерін, өз қаржы қаражатын басқара білуін және тұтынушылардың қаржы жүйесі туралы хабардар болуын бағалайды.

Жүргізілген зерттеу нәтижелері бойынша қаржылық білім мен көрсетілетін қызметтерді пайдалану дағдыларының көрсеткіші 25 %-ті құрайды және қаржылық көрсетілетін қызметтерді пайдаланудың тұрақтылығымен, сатып алынатын қаржы өнімдерінің талаптарын түсінумен, сондай-ақ шарттық міндеттемелерді уақтылы орындаумен айқындалады.

Осы көрсеткіш шеңберінде ел азаматтарының 32 %-інде банктік қарыздар бар және тағы да 33 %-ке жуығы таяу уақытта кредиттерді пайдалануды жоспарлап отыр. Пікіртерім жүргізілгендердің шамамен 39 %-інде қолма-қол жинақ ақша бар, алайда олар депозиттерге кепілдік беру жүйесі жайында хабарсыз. Қолма-қол ақша және ағымдағы шоттардағы қаражат инвестициялық құралдарға қарағанда барынша танымал жинақтау құралы болып табылады – 22 %-і ғана қаржылық инвестициялар салады. Пікіртерім жүргізілгендердің шамамен 63 %-і қаржы туралы білімінің жетпейтінін атап өтуде.

Қазақстанда өз қаражатын басқара білу көрсеткіші өте жоғары және 74 %-ті құрайды, бұл тұтынушылардың өз ақшасына қатысты мәселелерде өте мүдделі екендігін көрсетеді. Пікіртерім жүргізілген азаматтардың шамамен 84 %-і отбасылық бюджетті жүргізеді. Бұл көрсеткіште айтарлықтай жас айырмашылығы байқалады, себебі жастардың бюджетті жоспарлау бейімділігі төмендеу және әдетте бюджетті отбасының басқа мүшелерімен бірлесіп қалыптастырады. Сауалнама жүргізілген қазақстандықтардың 66 %-тен астамы барлық шығыстарды мұқият қадағалап отырады және олардың есебін жүргізеді.

Қаржы жүйесі туралы хабардар болуды бағалау төмен мәндерге жақын және ол 9,5 %-і құрады.

Респонденттердің 18 %-і қаржылық көрсетілетін қызметтерді олардың қымбат болуына байланысты пайдаланбайды, респонденттердің 4 %-і сақтандыру қызметтерін олардың талаптарымен барынша жан-жақты танысқаннан кейін пайдалануға дайын екендігін білдіреді және шамамен 15 %-і қаржы мекемелеріне сенім артпайды. Алайда реттеушіге деген сенімнің проценты өте жоғары деңгейде қалуда – 60 %.

Қаржылық сауаттылық халықты қаржылық көрсетілетін қызметтермен қамтуымен де сипатталады және тұтынушылардың қаржы өнімдерінің және көрсетілетін қызметтерінің ауқымды тізбесіне тиісінше және уақтылы қол жеткізуін қамтамасыз ету процесін білдіреді.

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді қамту және оларға қол жеткізу деңгейлері бойынша Алматы және Нұр-Сұлтан сияқты ірі қалалар мен өңірлер арасында қаржылық қолжетімділік көрсеткіштерінде айтарлықтай айырмашылық байқалады. Ірі қалаларда қаржылық инфрақұрылымның болу көрсеткіші өңірлердегі, әсіресе елдің оңтүстігіндегі осындай көрсеткіштерден бірнеше есе асады. Мысалы, қолма-қол

ақшасыз төлемдер санының 1 мың адамға есептегендегі көрсеткіші Алматы үшін 3,9 мыңнан асады, бұл Қазақстанның батысындағы осындай көрсеткіштен 9 есе және оңтүстік өңірлерден 20 есе дерлік асады. Оған урбандалудың төмен деңгейі жағдайында халықтың барынша жоғары тығыз орналасуы себеп.

Қашықтан көрсетілетін қаржылық қызметтердің басым түрде заманауи цифрлық құрылғылар арқылы қолжетімді екендігін атап өткен жөн. Бұл ретте азаматтардың 35 %-ке жуығы мүмкіндік пен тиісті инфрақұрылым болғанның өзінде де оларды пайдаланбайды.

Жалпы, статистикалық тұрғыдан алғанда банктік көрсетілетін қызметтер көбірек сұранысқа ие. Ағымдағы жылғы 1 наурыздағы жағдай бойынша Қазақстандағы бөлшек шоттар мен депозиттер саны шамамен 69,5 миллион бірлікті құрады, бұл еліміздің экономикалық тұрғыдан белсенді халқының санынан 3,4 есеге артық.

Сақтандыру нарығының қызметтеріне қажеттілік деңгейі 7 %-тен аспайды, бұл тұтынушылардың сақтандыру өнімдері мен көрсетілетін қызметтеріне қатысты жеткіліксіз хабардар болуымен байланысты.

Тұтынушылардың бағалы қағаздар нарығына мүдделілігі азаматтардың 1 %-інен аспайды, инвесторлар шоттарының саны 124 мың шотты құрайды.

Қазіргі уақытта шамамен 400 мың мүмкіндігі шектеулі адам кейбір қаржы өнімдері мен қаржылық көрсетілетін қызметтерге қол жеткізе алмайды. Оның себебі – физикалық кедергілер, яғни қаржы ұйымдарына жақын жердегі және ішіндегі инфрақұрылымның шектеулі болуы, сол сияқты қаржы ұйымдарында инклюзивті өсу үшін арнайы өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің болмауы.

ЭЫДҰ-ның әдіснамасы бойынша түрлі елдердегі қаржылық сауаттылық деңгейін тұрақты зерттеу үшін сауалнама пайдаланылады, ол пікіртерім тәсілімен бағаланатын, қаржылық білімге, қаржылық әрекетке және қаржыға қатынасына қатысты сұрақтардан тұрады.

Қаржылық білімді айқындау үшін ЭЫДҰ пайдаланатын сұрақтар халықтың инфляцияның сатып алу қабілетіне әсерін, проценттердің, проценттерді күрделі есептерсіз капиталдандырудың мағынасын түсіну, салым бойынша процентдарды есептей алу, тәуекел мен қажетті кірістілікті бағалай білу және әртараптандырудың мағынасын түсіну қабілетін тексеруге бағытталған.

Қаржылық әрекетті бағалау үшін халықтың бюджетті қалыптастыруға және ағымдағы шығыстары бақылауға, болашақтағы шығыстарға ақша жинау, борыштар бойынша міндеттемелерді тәртіпті орындауға бейімдігі бағаланады.

Қаржыға деген қатынас деңгейін айқындау үшін ЭЫДҰ тұтынушының "осында және қазір" қағидаты бойынша қысқа мерзімді қажеттіліктеріне басымдық беру емес, ұзақ мерзімді перспективаға қарай қаржылық шешімдер қабылдай алу қабілетін тексереді.

ЭЫДҰ-ның соңғы зерттеулерінің нәтижелері бойынша дамыған елдердің қаржылық сауаттылығының орташа деңгейі ықтимал 21 балдың 14,1 балын құрады, орташа әлемдік деңгей – 13,7. Қазақстанда бұл көрсеткіш 13,1, бұл орташа әлемдік мәннен айтарлықтай төмен, бірақ бұл көрсеткіш 11,9 құрайтын Еуразия елдеріндегі көрсеткіштен жоғары.

Еуразиядағы қаржылық әрекетті ЭЫДҰ орташа алғанда 5,6 балл деп бағалайды, қаржылық білім 3,5 балл деңгейінде, ал халықтың қаржыға қатынасының көрсеткіші 2,8 балл деңгейінде. Қазақстандағы қаржылық әрекетті ЭЫДҰ 6,4 деңгейінде, қаржылық білімді 4,1 деңгейінде деп бағалады, ал қаржыға қатынастың мәні 2,6-ны құрады.

Дүниежүзілік Банктің деректері бойынша Қазақстан азаматтарының 59 %-тен астамында қаржылық көрсетілетін қызметтерге қолжетімділік бар. Бұл ретте тұтынушылардың шамамен 54 %-і қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтер саласының даму әлеуеті жоғары болғанның өзінде оларды алуда онлайн және қашықтан қол жеткізу арналарын пайдаланады.

ЭЫДҰ мен Дүниежүзілік Банктен басқа қаржылық сауаттылық деңгейін Standard & Poor's рейтингтік агенттігі де төрт базалық қаржылық тұжырымдама бойынша бағалайды: қаржылық математиканы, проценттің күрделі мөлшерлемесін, инфляцияның әсерін және тәуекелдерді әртараптандыруды түсіну. Standard & Poor's бағалауына, қаржылық сауаттылықтың орташа әлемдік деңгейі 100 %-тің 33 %-ін құрады. Қазақстанда бұл көрсеткішті рейтингтік агенттік меншік қаражатты басқару дағдыларындағы жоғары көрсеткіш есебінен 40 % деңгейінде бағалады, ал қаржылық көрсетілетін қызметтерді пайдалана білу және қаржы жүйесі туралы жалпы хабардар болу көрсеткіштері төмен деңгейде сақталуда.

Тұтастай алғанда, Қазақстандағы қаржылық сауаттылық деңгейі орташа әлемдік деңгейге жақын.

Қазақстандағы қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру үшін мыналар негізгі факторлар болып табылады:

- 1) нарықта ұсынылатын қаржылық қызметтерді қиындату;
- 2) халықтың қаржылық білімінің қаржы нарығындағы өзгерістерге сәйкес келмеуі;
- 3) тұтынушылар қабылдауы қиын ақпараттың ауқымды ағыны.

Аяқталған зерттеулердің нәтижелері негізінде, сондай-ақ Қазақстандағы қаржылық сауаттылық деңгейін халықаралық бағалауды назарға ала отырып, қаржылық сауаттылық саласындағы мынадай түйінді проблемаларды белгілеуге болады:

1) тұтынушылардың қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтер туралы жеткіліксіз хабардар болуы;

2) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қаржылық білім деңгейін арттыру қажеттілігі, қаржы өнімдеріне немесе көрсетілетін қызметтеріне қатысты

сараланған, барлық қолжетімді ақпаратты талдауға негізделген шешімдер қабылдау қабілеттері;

3) қаржы ұйымдарының жеткіліксіз әлеуметтік жауапкершілігі;

4) барлық негізгі қаржылық көрсетілетін қызметтерге бүкіл тұтынушылар үшін тепе-тең емес немесе шектеулі қолжетімділік;

5) азаматтардың жекелеген санаттарымен, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдармен жұмыс істеген кезде қаржылық инклюзия қағидаттарын қолданудың шектеулі практикасы;

6) тұтынушылардың құқықтарын және мүдделерін қорғау мәселелерінде халықтың аз хабардар болуы;

7) азаматтар үшін кәсіби қаржылық консультация қызметінің қолжетімді болмауы;

8) күрделі қаржы өнімдерін және көрсетілетін қызметтерін пайдалану тәуекелдерін барабар бағалау үшін қаржылық білімінің жетіспеуі;

9) азаматтардың инвестициялаудың және қаржы нарықтарындағы операциялардың балама нысандары туралы аз хабардар болуы;

10) тұтынушылардың түйінді қаржылық терминдер мен тетіктерді жете түсінбеуі;

11) азаматтардың өздерінің қаржылық міндеттемелеріне жауапты көзқарасын тәрбиелеу қажеттілігі.

Қазіргі уақытта Агенттік жүргізетін, қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша жұмыстың мынадай негізгі бағыттарын бөліп көрсетуге болады.

Қаржылық сауаттылық саласында әлеуметтанушылық зерттеулер жүргізу және барынша өзекті мәселелерді мониторингтеу жүйесін ұйымдастыру. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін талдау, сондай-ақ медиа-кеңістікті мониторингтеу шеңберінде ақпараттық-түсіндірме материалдарын әзірлеу және оларды барлық қолжетімді коммуникациялар арналары: Агенттіктің интернет-ресурстары, республикалық және өңірлік бұқаралық ақпарат құралдары (бұдан әрі – БАҚ), әлеуметтік желілер арқылы тарату жүргізілуде.

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы өз құқықтарын қорғау және білікті консультация алу үшін өтініш жасай алатын қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыс істеуі шеңберінде тікелей түсіндірме және консультативтік жұмыс жүргізілуде. Қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыс істеу кезеңінде 5000-нан астам адамға консультациялар берілді.

Қаржылық сауаттылық бойынша мамандандырылған интернет-ресурстарды ақпаратпен толықтыру және жаңарту, сондай-ақ білім беру материалдарын әзірлеу және мобильдік құрылғыларға арналған арнайы қосымшаны қолдау жүргізілуде. FingramotaOnline мобильдік қосымшасы арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың 17 000-нан астам сұратуы қаралып, оларға жауап берілді.

Агенттік өзінің жанынан құрылған Қаржылық сауаттылық жөніндегі сараптамалық кеңестің шеңберінде үйлестіруші уәкілетті мемлекеттік орган ретінде әрекет етеді, оған

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің, "Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы" заңды тұлғалар бірлестігінің, қоғамдық ұйымдардың және БАҚ өкілдері кірді.

Қазіргі уақытта қаржылық сауаттылықты арттыру саласында мынадай негізгі үрдістер байқалады.

Цифрлық технологиялар экономикаға және күнделікті өмірге айтарлықтай ықпалдасуда, жаңа технологияларды, олардың таралу үлгілерін және жаңа қатысушыларды ұсына отырып, қаржылық көрсетілетін қызметтер индустриясына тікелей әсер етеді. Диджиталдандырудың қоғамға және бизнеске енуі үнемі өсуде, мәселен, мобильдік ақшалай көрсетілетін қызметтер 64 % дамыған елде қолжетімді. Олардың таралуы мобильдік байланыс енуімен бірге ұлғаяды және 2020 жылдың басында 100 %-ке жетеді деп күтіледі. Цифрлық қаржылық көрсетілетін қызметтер үлесінің одан әрі өсуінің едәуір әлеуеті туралы куәландыратын мынадай үрдістерді атап өтуге болады:

- 1) банктер клиенттерінің 30-50 %-і мобильдік банкингті пайдаланады;
- 2) қаржы ұйымдарының 82 %-і таяудағы 3 жылда финтех-компаниялармен әріптестіктің ұлғаюын күтуде;
- 3) қаржы ұйымдарының 56 %-і цифрлық трансформацияны меншікті даму стратегияларына қосты;
- 4) финтех-индустрияға инвестициялар орташа алғанда шамамен 25 млрд АҚШ долларын құрайды және саланың жоғары өсуін көрсетеді;
- 5) "big data" технологиясының және басқа да мобильдік және электрондық қосымшалардың арқасында деректердің белсенді түрде таралуы.

Инклюзияның артуына, қаржылық көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің кеңеюіне, транзакциялар жүргізу шығасылары мен уақытының төмендеуіне байланысты қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар үшін қаржыны цифрландырудың тікелей пайдасы бар. Цифрлық интерфейстерді енгізу қаржылық көрсетілетін қызметтерді жеткізушілер мен тұтынушылардың қаржы нарығындағы бәсекелестікті арттыру мүмкіндігін кеңейтеді.

Сонымен бірге қаржылық цифрландырудың тұтынушылардың біліктілігі деңгейінің сәйкес келмеуін және соның салдарынан бірқатар тәуекелдері бар, ол қаржылық жағдайдың нашарлауы, сондай-ақ дербес деректерінің қауіпсіздігі мен құпиялылығын жоғалту тәуекелі бар таныс емес қызметтерді қате пайдалануды қамтиды. Сонымен қатар, қаржылық көрсетілетін қызметтерге өтінімдерді қарау кезінде шешімдер қабылдау үшін алгоритмдерді сараптамалық түсіндірмелерсіз белсенді қолдану қаржы өнімдеріне қолжетімділікті шектеуі немесе тұтынушылар үшін қосымша шығыстарға әкелуі мүмкін.

Әрқайсысының қажеттіліктеріне сәйкес тәсілдерді қалыптастыру мақсатында қаржылық сауаттылықты арттыру процесіне қатысушыларды нысаналы

аудиторияларға бөлу. Атап айтқанда, әлемдік тәжірибеде, сондай-ақ ЭДЫҰ ұсынымдарында коммуникациялық және цифрлық ресурстар негізінде қаржылық білім берудің жаңа әдістері мен нысандарын енгізу қажеттігі атап өтіледі. Әлемдік практикада балалар мен жастар үшін білім беру бағдарламасына қаржылық сауаттылықты енгізу атап көрсетіледі. Осы шара қаржы өнімдері мен қызметтерді тұтынушыларда қажетті жағдайларды қаржы жүйесіне толық енгенге дейін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Қаржылық сауаттылықты арттырудың озық практикасы тұтынушыларды қаржы өнімдері туралы хабардар ету жүйесінің, кері байланыстың және олармен байланысты тәуекелдер туралы консультациялар берудің маңыздылығын растайды. Ақпарат беру және алмасу уақытын қысқарту, түсіндірме іс-шараларының үздік болуы үшін цифрландыру мен автоматтандыруды барынша пайдалану жағына қарай үрдіс байқалады.

Әлеуметтанушылық зерттеулер шеңберінде және сол сияқты халық арасында электрондық пікіртерім жүргізу нысанында қаржылық сауаттылық деңгейіне кезеңдік тексерулер жүргізу қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша жүргізілетін жұмыстың нәтижелерін басым және неғұрлым объективті бағалау болып табылады.

Әлемдік практикада осындай зерттеулердің нәтижелері қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша ағымдағы жұмысты түзету үшін және елдің жалпы экономикалық және әлеуметтік жай-күйін бағалау факторы ретінде пайдаланылады.

3-тарау. Мақсаттар, міндеттер және негізгі қағидағтар

Тұжырымдаманың мақсаты жеке қаржыға қатысты шешімдер қабылдау кезінде азаматтарда ұтымды қаржылық әрекетті қалыптастыру, қаржы өнімдері мен тиісті сападағы көрсетілетін қызметтерді пайдалану есебінен олардың инвесторлар және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар ретінде құқықтарын қорғау тиімділігін арттыру, азаматтардың тұрмыс деңгейі мен сапасын арттыру болып табылады.

Қаржылық сауаттылық мынадай өзара байланысты төрт құрауыштан тұрады: қамту деңгейі, қаржылық әрекет, қаржылық білім және қаржылық дағдылар.

Қамту деңгейі – халықты қаржылық көрсетілетін қызметтермен қамту тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың сенімді жүйесімен қатар азаматтардың қаржылық мүмкіндіктерін кеңейтудің және қаржы жүйесінің тұрақтылығын нығайтудың маңызды құралы болып саналады. Ол халықты тұрмыс үшін қажетті қаржылық көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету көрсеткіштерінің кешеніне, қаржылық инфрақұрылымның болуына, қаржы нарығын цифрландыру деңгейіне және

қаржылық инклюзияға қатысты болады. Тұтынушылардың қаржы өнімдері мен қызметтерінің аспектілері жөнінде хабардар болуымен қатар қамтуға қаржылық қолжетімділік және технологияны қолдану кіреді.

Қаржылық әрекет – қаржылық сауаттылықтың базисі, ол отбасылық бюджетті жоспарлаудан, оның ішінде ұзақ перспективаға жоспарлаудан басталады. Қаржылық жоспарлау білімі мен дағдысы дамымай, бүгінгі күнді ғана ойлау әдеті қала береді.

Қаржылық білім тәуекелдер және кірістілік, процентдық мөлшерлемелер, инфляция, қолма-қол және қолма-қол ақшасыз төлемдер арасындағы айырма, ипотека, қаржы нарығының жұмыс істеу қағидаттары туралы, қаржы институттарының сипаты мен функциялары, қаржы құралдары туралы қарапайым түсінікті, сондай-ақ заң және салық сауаттылығының негіздерін түсінуді білдіреді.

Қаржылық дағдылар тұтынушының шартты оқи білуін және оның талаптарын түсінуді, біртекті қызметтерді салыстыруды және балама, жеке тұтынуға сәйкес келетін қызметтерді таба алуды білуді, болашақ шығыстарды есептей білуді және тәуекелдерді барынша азайтуды түсінуді сипаттайды.

Қаржылық сауаттылықтың көрсетілген құрауыштарын ескерсек, қаржылық тұрғыдан сауатты азаматтың мынадай қасиеттері болуға тиіс:

- 1) өзінің кірістері мен шығыстарын жоспарлай білу;
- 2) ұзақ мерзімді жинақтар және күтпеген мән-жайларға қаржылық "қауіпсіздік жастығын" қалыптастыру;
- 3) қаржылық жаңалықтардан хабардар болу және қажетті қаржылық ақпаратты пайдалана білу;
- 4) қаржылық көрсетілетін қызметтер мен өнімдерді ұтымды тандай білу;
- 5) кредиттеумен байланысты мәселелерге жауапкершілікпен қарау;
- 6) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы ретінде өзінің заңды құқықтарын білу және мүдделерін қорғай алу;
- 7) қаржылық алаяқтық белгілерін танып-білу;
- 8) қаржылық қызметтер нарығындағы тәуекелдерді білу;
- 9) қаржы өнімдері мен құралдарының ерекшеліктерін білу және өзі үшін ең үздігін тандай білу;
- 10) қаржылық көрсетілетін қызметтер шарттарын жасаған кезде назар аудару қажет шарттық қарым-қатынастардың негізгі аспектілерін және түйінді тармақтарын білу.

Тұжырымдаманы іске асыру негізінде жоспарланып отырған іс-шаралардың жүйелілігін және тұтастығын қамтамасыз ету үшін қажетті базалық қағидаттар пайдаланылады.

Кешенді тәсіл халықтың қаржылық сауаттылығын кең мағынада арттыруды, яғни халықтың сауаттылығын қаржы ұйымдарымен өзара іс-қимыл жасау мәселелеріне қатысты ғана емес, халықтың қаржылық сауаттылығын барлық қаржы нарықтарының жұмыс істеуінің түрлі аспектілерімен байланысты бүкіл мәселелер кешені бойынша

арттыруды болжайды. Білім беру бастамалары санын кеңейту, тұтынушыларды қосымша материалдармен және тренингтік бағдарламалармен қамтамасыз ету қаржылық көрсетілетін қызметтерді жеткізушілерді олардың әлеуметтік жауапкершілігі шеңберінде белсенді түрде тарту көзделеді.

Ол үшін халықтың қаржылық ағымдағы білім алу қажеттілігіне, түскен шағымдары мен өтініштеріне, қаржылық сауаттылық бойынша қолданыстағы білім беру бағдарламаларына талдау, халықаралық практикалар мен ұсынымдарға шолу жасалады, мүдделі тараптармен және мемлекеттік қызметтермен қажетті консультациялар жүргізілді.

Қолжетімділік қағидаты Тұжырымдама іс-шараларының барлық нысаналы топтар үшін қолжетімді болуға және халықты барынша қамтитын тәсілдер мен құралдардан тұруға тиіс екенін болжайды. Бұл үшін таргеттелетін ерекше топтар айқындалады, оларға қатысты ересек халықтың, жастардың, табысы төмен азаматтардың, әйелдердің, жұмыссыздардың қажеттіліктері ескеріле отырып неғұрлым қарқынды білім беру іс-шаралары жүргізіледі. Осыны ескере отырып ауқымды түсіндірме жұмысы жүргізіледі, қабылданатын шаралардың талаптары туралы хабардар болуды арттыру үшін әртүрлі әлеуметтік топтармен коммуникациялар кеңейді.

Кері байланыс қағидаты қаржылық сауаттылық деңгейін, сондай-ақ негізгі проблемалық мәселелерді әлеуметтанушылық зерттеу шеңберінде ғана емес, цифрлық ресурстар мен қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардан түскен өтініштерге жасалған талдауды пайдалана отырып жүйелі зерттеуді көздейді.

Тұжырымдаманың мақсатына қол жеткізу үшін қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі мынадай негізгі міндеттерді шешуге арналған шаралар жүйесін қабылдау қажет:

1) тұтынушылардың қамтылуын және қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтер, сондай-ақ оларды пайдалану кезіндегі меншікті құқықтары туралы хабардар болуын арттыру;

2) классикалық және сол сияқты цифрлық форматтарды пайдалана отырып білім беру жүйесінің барлық деңгейінде (орта, жоғары, қосымша) халықтың түрлі нысаналы топтарының қаржылық білімін арттыру;

3) қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға қатысты жосықсыз практикаларға жол бермеу;

4) тұтынушылардың қаржы ұйымдарымен және Агенттікпен өзара іс-қимыл жасау тетіктерін дамыту;

5) қаржылық инклюзияны арттыру бойынша қаржылық көрсетілетін қызметтерге тиімді және ерте қолжетімділікті қамтамасыз ету;

6) халықтың қажеттілігін тұрақты мониторингтеу және қаржылық сауаттылық деңгейін жыл сайын бағалау.

4-тарау. Басым бағыттар, тақырыптар және нысаналы топтар

Тұжырымдаманың мақсаттарына қол жеткізуді қамтамасыз ету және қаржылық сауаттылықты арттырудың негізгі міндеттерін шешу үшін іс-қимылдардың басым бағыттары мен іске асырылатын іс-шаралар жоспарын айқындап алу қажет. Іс-қимылдар мен іс-шаралардың басым бағыттары әртүрлі болуға және түрлі білім беру материалдарын, құралдарды және ресурстарды кешенді пайдалануды болжауға, айтарлықтай тиімді болуы үшін оларды жүйелі түрде іске асырудың бірізді сипаты болуға тиіс.

1. Тұтынушыларды қамтуды және қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтер, сондай-ақ оларды пайдалану кезіндегі өз құқықтары туралы хабардар болуын арттыру.

Осы міндеттің шеңберінде заманауи қаржы технологияларының дамуын ескере отырып, ауқымды институционалдық базаны және білім беру қоғамдастығының әдістемелік ресурстарын қалыптастыру және қаржы өнімдері мен қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылығы және олардың құқықтарын қорғау саласында тиімді және қолжетімді ақпараттық ресурстар, оның ішінде цифрлық ресурстар жүйесін құру қажет.

Халықтың қаржылық дағдыларын артыру, қаржылық ақпаратты дұрыс түсіндіру үшін экономика, қаржы және экономикалық саясат жаңалықтарымен қатар жүретін ауқымды түсіндіру жұмысын ұйымдастыруға бағытталған бірыңғай ақпараттық саясат қосымша жүргізіледі.

Қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтердің ашылуы мен ашықтығына байланысты талаптар қаржы тұтынушыларын қорғау режимдерінің көпшілігінің іргелі бөлігі болып табылады. Цифрлық даму тұтынушылар үшін әртүрлі деректер мен ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді, қаржылық көрсетілетін қызметтер туралы ақпаратты ашу стандарттарын арттыруға, шешімдер қабылдау процесін жақсартуға және халық үшін неғұрлым тиімді болуы мүмкін баламаларды іздестіруге мүмкіндік береді. Атап айтқанда, жаңа талаптар коммуникация арнасына қарамастан тұтынушымен түсінікті және қарапайым қарым-қатынас тәсілдерін қамтамасыз ете отырып, қаржы өнімінің өмірлік циклінің барлық сатыларын қамтитын цифрлық қаржылық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қолжетімді арналары арқылы ақпаратты ашуға бағытталатын болады.

Қадағалау процесі шеңберінде ақпараттық толықтыруды, клиенттің ақпаратпен танысуды растауының ұзақтығы мен тәсілдерін, қосымша ақпаратты сұрау мүмкіндігін қоса алғанда, цифрлық арналар арқылы ақпаратты ашу бойынша қаржы ұйымдарының тәжірибелері талданатын болады.

Тұтынушылардың хабардар болуын арттыру шеңберінде электрондық арналардың (порталдар, әлеуметтік желілер, электрондық почта, чат-боттар және т. б.) алуан түрлілігі және қаржылық сауаттылықты арттыруға тартылған әртүрлі қатысушылардың

(оның ішінде білім беру мекемелері, ақпараттық ресурстар, нарық ойыншылары) цифрлық арналарға релевантты материалды біріктіру есебінен аудиторияны қамтуды ұлғайту көзделген.

Сондай-ақ, қаржылық сауаттылық бойынша цифрлық өнімдер құру қарастырылған, олардың арасында оқыту қосымшалары, электрондық жоспарлаушылар, кері байланыс үшін қосымшалар болады. Атап айтқанда, қаржылық сауаттылық және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша онлайн-режимде кеңес беру үшін қосымшаны іске қосу және қолдау жүзеге асырылатын болады, бұл халықтың сұраныстарына жауап беру үшін уақытты айтарлықтай қысқартуға мүмкіндік береді. Бұл ретте пайдаланушылар үшін олардың мүдделеріне, белгілі бір әлеуметтік топқа және т.б. тиістілігіне, сондай-ақ осы деректерді ескере отырып, тұтынушылардан кері байланыс алу және контентті бейімдеу мүмкіндігіне байланысты ақпараттық материалды неғұрлым терең дербестендіру қамтамасыз етілетін болады.

Қоғамдық қабылдау бөлмелерінің жұмыс істеуі шеңберінде де, қаржылық реттеуші өкілдерінің және қаржы ұйымдары өкілдерінің қатысуымен де халықпен кездесулер мен азаматтарды қабылдауды қамтитын жанды түсіндіру жұмысының практикасы жалғасатын болады.

Тұтынушылардың өз қаржылық сауаттылығын арттыру процесіне қатысуын және қамтылуын кеңейту үшін цифрлық технологияларды пайдалана отырып барлық жастағы азаматтардың мүдделілігіне ықпал ететін онлайн-викториналар, әлеуметтік желілердегі және интернет-ресурстардағы конкурстар сияқты тақырыптық іс-шаралар өткізілетін болады.

Медиа ортамен өзара іс-қимыл маңызды болып табылады. Сондықтан қаржылық сауаттылықтың негізгі аспектілерін ашу мақсатында журналистер мен БАҚ өкілдері үшін семинарлар, брифингтер және дөңгелек үстелдер өткізу жоспарланған.

Кең ауқымды ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізу шеңберінде мақалалар, радио- және телехабарлар дайындау, әлеуметтік және мультипликациялық роликтер топтамасын жасау, қаржылық сауаттылықты арттыру мәселелері бойынша ақпараттық науқандар өткізу жүзеге асырылатын болады.

Тұжырымдаманың бірыңғай дереккөзі және негізгі ақпараттық ресурсы болып табылатын қаржылық сауаттылық бойынша интернет-порталды (fingramota.kz – Тұжырымдаманың барлық қатысушыларының анықтама деректері орналастырылатын ресурс, қаржылық сауаттылыққа арналған түрлі ресурстарға, білім беру бағдарламаларына, басылымдарға және басқаларына сілтемелер) дамыту халықты қамту мен ақпараттандыруды арттырудың жеке құралы болып табылады. Бұл ақпаратқа қолжетімділіктің және оған деген сенімнің артуына көмектеседі.

Осы интернет-порталда түрлі нұсқаулықтар, бюджетті жоспарлау құралдары, жоспарлау блоктары, көмек құралдары, ақпараттық материалдар және ойындар

орналастырылатын болады. Халықтың нақты топтары: балалар, университеттер мен колледждердің студенттері, жастар, ата-аналар, ұстаздар, жұмыс берушілер, волонтерлер, зейнеткерлер, ғалымдар үшін бөлімдер көзделеді. Интернет-портал кеңінен танымал болады, ол өзінің ыңғайлылығы, қарапайымдылығы, интерактивтілігі мен жарнамасы есебінен пайдаланушылардың сұранысына ие болады. Интернет-порталды жылдам іздеу және навигациялау үшін танымал интернет-ресурстарына сілтемелерді орналастыру практикада болады.

2. Білім беру жүйесінің барлық деңгейлерінде халықтың түрлі нысаналы топтарының қаржылық білімін арттыру.

Осы міндетті шешу шеңберінде қаржы институттары мен түрлі арналарды, сондай-ақ қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ақпараттық материалдардың, оның ішінде цифрлық форматтағы материалдардың кең спектрін пайдалану арқылы қаржылық сауаттылықты арттырудың оқыту бағдарламалары мен құралдарын әзірлеп, іске қосу қажет.

Қаржылық білім беру шеңберінде тұтынушыларды цифрлық қаржылық көрсетілетін қызметтердің тәуекелдерімен таныстыру көзделеді. Білім беру іс-шаралары тұтынушылардың бұрын таныс емес өнімдерді дұрыс пайдаланбауына немесе хабары жоқ клиенттерді қызметтерді тұтынудан қорғаудың алдын алуға, алаяқтықты және цифрлық алдауды болдырмауға, сондай-ақ дербес деректердің қауіпсіздігі мен құпиялылығына, жылдам кредиттердің немесе алыпсатарлық цифрлық өнімдердің қатерлері туралы хабардар болуын арттыруға бағытталатын болады.

Бұл үшін қаржылық білімді халыққа жеткізу және интернет-ресурстар мен арнайы бағдарламаларға назар аудару құралы болып табылатын ақпараттық-цифрлық науқандарды өткізуді қамтитын іс-шаралар кешені іске асырылатын болады, бұл өзінің қаржылық білімін арттыру үшін жаңа ақпараттық ресурстарды пайдалануды ұлғайтуға ықпал ететін болады. Осы іс-шаралар кешенін іске асыру ашық бағдарламалық қамтамасыз ету стандарттарын қолдана отырып, тұтынушыларға арналған өз қосымшаларында/порталдарында қаржы нарығына қатысушыларға интерактивті контентті пайдалану мүмкіндігін беруді қамтиды. Балалар мен ата-аналар үшін қаржылық сауаттылық негіздерін оқытатын ойын форматындағы интерактивті қосымшаларды құруды ынталандыру, қаржы нарығы қатысушыларының белгілі бір қызметтерді сату процесіне релеванттық интерактивті құралдарды біріктіру қажет.

Қаржылық білім беру түпмәтінінде жастарға білім беруге ерекше көңіл бөлу қажет, соған байланысты осы нысаналы топ үшін Агенттік пен қаржы ұйымдары өкілдерінің қатысуымен қаржылық сауаттылық апталарын, дәрістерді, таныстырылымдарды қамтитын бөлек іс-шаралар кешені көзделетін болады. Қаржылық оқыту интерактивті және өзекті мәселелерге қатысты болса, айтарлықтай табысты болады. Интернет-ресурстар білім беру конкурстары, ойындар, жарыстар, онлайн-олимпиадалар форматында ұсынылатын болады. Дәріскерлер тиісті білім мен

дағдыларды алу және тыңдаушылардың сенімін нығайту үшін дайындықтан өтуі тиіс. Жалпы орта білім беру мекемелеріне арналған әдістемелік материалдар нақты және заманауи, қолжетімді және халықтың қажеттілігі бойынша бейімделген болуы, мұғалімдермен әріптестікте әзірленуі және жалпы орта білім беру мекемелерінде сынақтан өтуі тиіс. Қаржылық оқыту балаларға жинақ клубтары, факультативтік қаржылық оқыту, дебаттар, балалар телевизиялық бағдарламалары мен ойындары, конкурстар, қаржы тақырыбы бойынша жарыстар, қаржы ұйымдарына тұрақты бару нысанында сыныптан тыс қызмет шеңберінде берілуі мүмкін.

Қаржылық білім беру процесіне тұтынушылардың кең ауқымын тарту үшін семинарлар, дөңгелек үстелдер, көшпелі презентациялар брифингтерін, қаржылық сауаттылықты арттыру апталарын, белгілі бір мақсатты топтар үшін жеке қаржылық консультацияларды, сондай-ақ Қазақстан өңірлерінде қаржылық сауаттылық бойынша дәрістер циклін ұйымдастыруды қамтитын білім беру іс-шаралары кешені жоспарлануда.

3. Қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға қатысты жосықсыз практикаға жол бермеу.

Бұл міндетті шешу үшін қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің тұтынушыларға қатысты жауапты әрекетін қалыптастыру, оның ішінде қаржылық көрсетілетін қызметтердің ашық және түсінікті үлгілерін жасау, шарт алдындағы және консультациялық жұмысты күшейту қажет. Бұл шаралар қаржы өнімдері мен қызметтерін дұрыс пайдаланбаумен байланысты проблемалық жағдайлардың санын азайтуға және тиісінше олардың дұрыс тұтынылуын ұлғайтуға ықпал ететін болады.

Ол үшін қаржы ұйымдары қызметті ұсыну басталғаннан бастап оны аяқтағанға дейін өз клиенттерінің мүддесінде жұмыс істеу үшін өз қызметкерлерін оқытуды жүргізуге, 24/7 режиміндегі байланыс және консультация орталықтарын кеңейтуге, клиенттерге барынша қарапайым және түсінікті қаржы өнімдерін және қызметтерді ұсынуға жауапты болады. Бұл жұмыс Қазақстанда жауапты қаржылық делдалдықтың халықаралық стандарттары мен қағидаттарын енгізуге мүмкіндік береді.

Агенттік қаржы нарығында инновациялық технологияларды енгізуді реттеу мен бақылауда негізгі рөл атқаруға тиіс және цифрлық қаржылық көрсетілетін қызметтерді мониторингтеу үшін барлық құралдар мен өкілеттіктерге ие болуға тиіс. Қаржылық көрсетілетін қызметтер нарығында цифрлық теріс пайдаланушылыққа жол бермеу үшін қадағалау органы қажетті білім мен құзыреттілікті арттыратын және тұрақты шолу арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтер мен қызметтердің, жеткізушілердің, оларды тарату арналарының және олармен байланысты тәуекелдердің технологиялық дамуына мониторинг жүргізетін болады. Дербес деректердің сақталуы мен қауіпсіздігі

шеңберінде қаржылық көрсетілетін қызметтерді жеткізушілерде кибер-шабуылдарға қарсы әрекет ету және қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін басқару және бақылау жүйелерінің болуы қамтамасыз етіледі.

4. Тұтынушылардың қаржы ұйымдарымен және Агенттікпен өзара іс-қимыл тетіктерін дамыту.

Осы міндет шеңберінде мультиарналық өзара іс-қимылды құру және өзара іс-қимылдың цифрлық арналарын кеңейту жөніндегі іс-шаралар кешенін әзірлеу жүргізілетін болады. Деректерді басқарудың бірыңғай моделі іске асырылатын болады, ол өтініштермен және проблемалық мәселелермен жұмыс істеу тиімділігін арттыруға, сондай-ақ беделдік және әкімшілік тәуекелдерді азайтуға ықпал ететін болады.

Агенттік, қаржы нарығының қатысушылары, жеке және заңды тұлғалар арасындағы құжат айналымын кезең-кезеңмен электрондық форматқа ауыстыру жоспарланған, бұл құжаттарды ұсыну уақытын және өтініштерді қарау мерзімдерін айтарлықтай қысқартуға мүмкіндік береді. Бұдан басқа, өтініштерді өңдеудің тиімділігін арттыру өтініштерді жинау мен сақтау үшін бірыңғай аппараттық-бағдарламалық кешенді құруға, келіп түсетін сұратуларға жауаптар ұсынуды автоматтандыруға, сондай-ақ қаржы өнімдерінің бірыңғай тізілімін (маркетплейс) және оны цифрлық форматта өзекті жағдайда ұстап тұру тетіктерін құруға ықпал етеді. Өтініштерді онлайн-режимде мониторингтеу негізінде негізгі проблемалық мәселелер мен үрдістер айқындалады, мәселелерді реттеудің кешенді стратегиясы мен әрекетін қадағалау саясаты құрылады.

5. Халықтың барлық топтарының қаржылық қызметтерге тиімді және тең қолжетімділігін қамтамасыз ету және қаржылық инклюзияны арттыру.

Бұл міндетті шешу, сондай-ақ қаржылық өнімдер мен қызметтерге қолжетімділікті арттыру үшін өнімдік, ментальдық және инфрақұрылымдық қолжетімділікті арттыру бойынша басым бағыттарды қамтитын іс-шаралар кешені жүзеге асырылады.

Жаңа цифрлық шешімдердің енгізілуі және ақпаратты ашу стандарттарының қалыптасуы есебінен қаржы өнімдері мен қызметтерін онлайн режимде ұсыну сапасы жақсарады. Қаржы нарығының қатысушыларымен бірге қаржы өнімдерінің, атап айтқанда кредиттік өнімдердің дамуын шектейтін талаптарды жеңілдетуге, сондай-ақ қаржы ұйымдарының әлеуетті қарыз алушыларын сауықтыруға, халықтың және шағын және орта бизнестің шамадан тыс кредиттелуін төмендетуге бағытталған шаралар әзірленетін болады.

Жекелеген шаралар инфрақұрылымдық қолжетімділікті, оның ішінде өңірлерде бірінші кезекте базалық қаржы өнімдеріне және қызметтерге нақты қолжетімділікті арттыруға бағытталады. Бұл үшін қашықтан және цифрлық көрсетілетін қаржылық қызметтерді ұсыну үшін көпшілік орындарда (пошта кеңселері, жанар-жағар май құю станциялары) агенттік желілерді және өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдарын пайдалану, цифрлық форматта қолжетімді қаржылық операциялар тізбесін кеңейту, сондай-ақ қаржылық операцияларды жасау кезінде сәйкестендіру мен растаудың

балама нұсқаларын (цифрлық қолтаңба, қолмен қойылатын цифрлық қолтаңба, өзге де биометриялық деректер) әзірлеу жоспарлануда.

Қаржылық инклюзияның халықаралық стандарттарын енгізу азаматтардың осал санаттарына қатысты жоғары талаптар қоятын тәуекелдерді бағалау және құжаттамалық рәсімдермен байланысты қаржылық көрсетілетін қызметтерді алуда жеке қол жеткізуге және кейбір шектеулерге байланысты негізгі проблемаларды шешуге мүмкіндік береді.

Ол үшін Агенттіктің жанынан арнайы жұмыс тобы құрылады, оның қызметі мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын жақсартуға бағытталады. Жұмыс тобының қызметі шеңберінде барынша сұранысқа ие қаржылық көрсетілетін қызметтердің тізімі әзірленеді және оларды алуға кедергі келтіретін факторларға талдау жүргізіледі. Қаржылық инклюзияны арттырудың әлемдік тәжірибесін талдау негізінде нарыққа қатысушылармен бірлесіп азаматтардың барлық санаттары және қаржы нарығының барлық секторлары (банк, микроқаржы, сақтандыру және басқалары) үшін қолжетімді ортаны қамтамасыз ету қажеттілігін ескеретін қаржылық көрсетілетін қызметтер стандарттары әзірленеді. Бұдан басқа, мүмкіндігі шектеулі адамдарды кредиттеу жүйесіне ықпалдастыру үшін олардың қаржылық жағдайына және төлем жасау қабілетіне балама талдау жасау мүмкіндіктері әзірленеді.

Қаржылық инклюзияны арттыру шеңберінде сәйкестендірудің және аутентификаттаудың биометриялық әдістерін қолдана отырып, мүгедектігі бар адамдар үшін қаржылық қолжетімділікті жақсарту бойынша цифрлық шешімдерді әзірлеу де көзделген. Қаржы ұйымдарының жауапкершілігі саласына мүмкіндігі шектеулі адамдарға қаржылық көрсетілетін қызметтерді ұсыну шеңберінде қызметкерлерге қызмет көрсету мен оқыту стандарттарын әзірлеу енгізіледі. Сонымен бірге нарықпен өзара іс-қимыл шеңберінде қаржылық инклюзияны арттыруда жауапты тәсілді көрсететін қаржы ұйымдары үшін ынталандырушы шешімдер көзделген.

Қаржылық қызметтер мен институттарға сенімділіктің маңызды факторы қауіпсіздік пен алаяқтық тәуекелдерін азайту болып табылады, ол үшін нарыққа қатысушылармен бірге байланыстың барлық қолжетімді арналары арқылы тұтынушыларға жеткізілетін қашықтан сәйкестендіру, цифрлық биометрия және қашықтан қаржылық қызметтерді пайдалану бойынша ұсынымдар әзірленеді.

6. Халықтың қажеттілігіне тұрақты мониторинг жүргізу және қаржылық сауаттылық деңгейін жыл сайын бағалау.

Осы міндет шеңберінде шеңберінде қаржылық сауаттылық бойынша сауалнамалар әзірленеді және барлық қолжетімді цифрлық ресурстарға орналастырылады. Бұл сауалнамалар қаржылық сауаттылық пен қаржылық қолжетімділіктің өзекті мәселелері туралы статистикалық деректер мен ақпараттарды тез жинауға ықпал етеді. Сауалнамаларға жеке деректер, қаржы өнімдері мен қызметтердің шарттары мен

аспектілері туралы мәселелер, сондай-ақ тұтынушылар ақпарат алу үшін пайдаланатын арналар мен қаржы біліміне мұқтаждық туралы мәселелер кіреді. Ақпаратты жинау мен талдауды оңтайландыру, сондай-ақ аудиторияны қамтуды ұлғайту мақсатында қаржы нарығына қатысушылардың цифрлық ресурстарына (сайттар, мобильді қосымшалар, қызмет көрсету терминалдары), медиа-порталдарға сауалнамалар нысандары мен кері байланыс нысандарын біріктіру болжануда.

Кең көлемді статистикалық ақпарат алу, негізгі үрдістерді анықтау және Тұжырымдама іс-шараларының тиімділігін айқындау үшін жыл сайынғы негізде қаржылық сауаттылық деңгейін әлеуметтанушылық зерттеу жүргізіледі. Зерттеу нәтижелерінің талдауы сонымен қатар жүргізілетін іс-шараларды түзетуге және жаңартуға ықпал етеді.

Қаржылық сауаттылықты арттыру саласында үздік нәтижелерге қол жеткізу үшін мынадай басым тақырыптар айқындалды:

1) дербес қаржы – кірістер мен шығыстарды есепке алудың, өмірлік циклдың түрлі кезеңдеріндегі қаржылық жоспарлаудың практикалық пайдасын түсіндіру, мақсаттарды іске асыру үшін ақша жинау маңыздылығын түсінуді, қабылданған қаржылық шешімдер үшін жеке жауапкершілік сезімін қалыптастыру;

2) базалық қаржылық білім – халыққа қаржы нарығының жұмыс істеу қағидаттары, қаржы институттарының сипаты мен функциялары, қаржы құралдарының мәні, тәуекелдер мен кірістілік, проценттік мөлшерлемелер, инфляция туралы білім беру, шартты оқу, ондағы ақпаратты түсіну, әр түрлі қаржы ұйымдарының ұсыныстарын өзара салыстыру, барлық қолжетімді ақпаратты талдау негізінде сараланған шешімдер қабылдау дағдыларын қалыптастыру;

3) цифрлық қаржылық технологиялар – халыққа инновациялық қаржылық өнімдер мен қызметтер, оларда қолданылатын технологиялар (блокчейн, AI, Big Data және басқа технологиялар), оларды тарату және қолдану арналары мен тәсілдері туралы ақпарат беру, сондай-ақ цифрлық қауіпсіздік негіздерін түсіндіру;

4) кредиттік сауаттылық – кредиттік қызметтердің құнын және қаржылық міндеттемелерді орындау мүмкіндіктерін бағалай білу;

5) салықтық сауаттылық – халықта мемлекетке және қоғамға салық төлеудің маңыздылығын түсінуді және өздерінің салық төлеу құқықтары мен міндеттерін білуін қалыптастыру, салық жүйесі мен салық органдарына деген сенімді арттыру, бұл жиынтығында азаматтардың салықтық мәдениетін білдіреді;

6) сақтандыру – азаматтарды сақтандырудың маңыздылығы, пайдасы мен қолжетімділігі туралы хабардар ету арқылы сақтандыру саласында білім алуға ынталандыру, сондай-ақ сақтандыру қызметінің негізгі қағидаттары, базалық сақтандыру терминдері мен ұғымдар, сақтандыру шартының маңызды аспектілері, сақтандыру ұйымын таңдау, сақтанушы мен сақтандырушының міндеттері туралы түсіндіру жұмысын жүргізу;

7) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау – қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларды олардың құқықтары, міндеттері, жауапкершіліктері туралы хабардар ету, заңнама негіздерін және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қолданыстағы тетіктерін түсіндіру. Бұл бағыт, әлеуметтік шарт жасау алдындағы жұмыстың ұлғаюы мен қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің тарапынан әлеуметтік жауапкершілікті де қамтитын болады.

ЭЫДҰ ұсынымдарын ескере отырып стратегиялық әрекет негізгі нысаналы аудиториялардың ерекшеліктерін және қажеттіліктерін талдау негізінде әзірленеді:

1) мектеп оқушылары үшін республика бойынша таратылатын жастарға арналған газеттер мен журналдарда қаржылық сауаттылық бойынша қосымшаларды шығару жалғасады.

2) жастар үшін қаржылық сауаттылық бойынша телевизиялық және қоғамдық жобаларды, цифрлық ресурстарды (сайттар, қосымшалар), дәрістер мен семинарлар жүргізуді қамтитын жеке іс-шаралар кешені көзделген;

3) халықтың ауқымды топтары үшін іс-шаралар кешені көзделген, ол ел өңірлеріндегі қаржылық сауаттылық бойынша дәрістерді, телевизиялық хабарлар мен арнайы бейнероликтерді, арнайы іс-шараларды (конкурстар, акциялар, қаржылық сауаттылық апталары), цифрлық ресурстар жасауды және көрсетуді қамтиды.

5-тарау. Күтілетін нәтижелер және Тұжырымдаманы іске асыру кезеңдері

Тұжырымдаманы іске асырудан күтілетін нәтиже қаржылық сауаттылықтың сандық және сапалық көрсеткіштерін бағалау негізінде айқындалатын оң өзгерістер мен нысаналы мәндерге қол жеткізу болып табылады.

Халықтың қаржылық сауаттылығы деңгейінің оң серпінін сипаттайтын сапалы көрсеткіштерге мыналар жатады:

1) азаматтардың қаржылық жоспарлау және күтпеген жағдайлар туындаған кезде резервтер қалыптастыру дағдыларын дамыту;

2) азаматтарда қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келетін белсенді экономикалық мінез-құлыққа бағдарланған ойлаудың жаңа түрін қалыптастыру;

3) қаржылық өнімдер мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қаржы секторына сенімін арттыру;

4) халықтың жалпы экономикалық белсенділігін арттыру, кәсіпкерлікті қолдау және жеке бизнесті құру;

5) цифрлық шешімдерді пайдалану есебінен қаржылық сауаттылық бойынша іс-шаралардың тиімділігін және қамтылуын арттыру.

Сандық көрсеткіш ретінде 2024 жылы 41 %-ке тең қаржылық сауаттылық деңгейіне қол жеткізу күтілуде.

Тұжырымдама шеңберінде жүргізілетін іс-шаралардың тиімділігін бағалау жыл сайынғы әлеуметтанушылық зерттеулер негізінде мониторинг және қаржылық сауаттылық деңгейіндегі өзгерістерді бағалау арқылы жүзеге асырылады.

Қаржылық сауаттылық саласындағы жыл сайынғы зерттеулер шеңберінде қаржылық білімге өте мұқтаж халықтың топтары, сондай-ақ қаржылық әрекеттің күшті және әлсіз жақтары, азаматтардың қаржылық мәселелерге деген білімі, дағдылары мен сенімі туралы ақпарат анықталады. Бұған қоса қаржы саласындағы оқыту бағдарламаларына зерттеулердің жүргізілгеніне қарамастан мониторинг жүргізіледі.

Тұжырымдаманы іске асыру Тұжырымдамаға қосымшада көрсетілген іс-шаралар шеңберінде жүзеге асырылады және бірнеше кезеңмен өтеді. Бастапқы кезеңде Агенттік жанындағы Қаржылық сауаттылық жөніндегі сараптамалық кеңесті қайта ұйымдастыру жоспарлануда. Сараптамалық кеңес жұмысы шеңберінде қаржылық сауаттылық бойынша өзекті тақырыптар және олардың негізгі тезистері айқындалады.

Келесі кезеңде цифрлық ресурстарды: мобильдік құрылғыларға арналған FingramotaOnline қосымшасын және fingramota.kz бірыңғай интернет-порталын дамыту орын алады. Аталған шаралар тұжырымдама іс-шараларын ақпараттық қамтуды ұлғайтуға және Тұжырымдаманың бірыңғай ақпараттық базасын қалыптастыруға ықпал етеді.

Бірыңғай фирмалық стиль және өзекті тақырыптар негізінде қаржылық сауаттылық бойынша медиа-іс-шаралар әзірленеді және іске асырылады: баспасөз конференциялары, брифингтер, телевизиялық хабарлар, бейнероликтер, сондай-ақ оқыту іс-шаралары: түрлі нысаналы аудиториялар үшін дәрістер, семинарлар, тренингтер. Аталған іс-шараларды ілгерілету медиа-ресурстарды пайдалану арқылы жүргізіледі, бұл олардың қамтылуын арттыру және өткізілуі туралы халықтың хабардар болуына ықпал етеді.

Осы кезең шеңберінде қаржылық сауаттылық сауалнамаларын әзірлеу, тарату және талдау жүргізіледі, оның негізінде жүргізілетін іс-шараларға түзетулер енгізіледі.

Алдыңғы кезеңдердің нәтижелері негізінде Тұжырымдаманың тиімділігін арттыруға бағытталған арнайы іс-шаралар әзірленеді: түрлі нысаналы аудиториялар үшін олардың қажеттіліктері мен өзекті тақырыптары ескеріле отырып кездесулер, конкурстар, қаржылық сауаттылық апталары, біліктілікті арттыру курстары, сондай-ақ медиа және оқыту іс-шараларын өткізу, цифрлық ресурстарды дамыту жалғастырылды.

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2020 жылғы 30 мамырдағы
№ 338 қаулысымен
бекітілген

Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020 – 2024 жылдарға арналған тұжырымдамасын іске асыру жөніндегі іс-шаралар

| Р/с № | Іс-шараның атауы | Іске асыру нысаны | Жауапты орындаушылар | Орындау мерзімі | Болжанатын шығыстар | Іске асырудан күтілетін нәтиже |
|---|---|--|------------------------|-----------------|---------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Тұтынушылардың қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтермен қамтылуын және олар туралы хабардар болуын арттыру жөніндегі іс-шаралар | | | | | | |
| 1. | Әдістемелік және білім беру ресурстарының институционалдық базасын, оның ішінде цифрлық форматта қалыптастыру | әдістемелік және білім беру ресурстарының базасы | ҚНРДА (келісу бойынша) | (үнемі | талап етілмейді | қаржылық сауаттылық және қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында тиімді әрі қолжетімді ақпараттық ресурстарды, оның ішінде цифрлық ресурстарды құру |
| 2. | Қ Н Р Д А интернет-ресурсын дамыту және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау шеңберінде қабылданатын шаралар туралы ақпаратты жария ету | интернет-ресурста ҚҰ іс-әрекеттеріне өтініштер және оларға қабылданған шаралар туралы статистикалық ақпаратты, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша ҚНРДА қабылдап жатқан түрлі түсіндірме ақпаратты орналастыру | ҚНРДА (келісу бойынша) | (үнемі | талап етілмейді | Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қорғау шеңберінде ҚНРДА қызметі туралы хабардар болуы |
| 3. | Халықтың қаржылық білім алуына арналған finghamota.kz бірыңғай интернет-порталын дамыту және қолдау, сондай-ақ осы ақпараттық ресурсты интернеттің әлеуметтік | finghamota.kz-те ақпарат орналастыру және оны танымал ету | ҚНРДА (келісу бойынша) | (үнемі | ҚНРДА бюджеті | қаржы ұйымдары туралы бірыңғай ақпараттық базаны, қаржылық оқыту саласындағы практикалық қолданбалы құралдарды және өзге де материалдарды қалыптастыру, бұл ақпараттың |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|--|-----------------|--|
| | желілерінде танымал ету | | | | | шашыраңқылығын болдырмауға көмектеседі және халық сенімін арттырады |
| 4. | Мобильдік құрылғыларға арналған "FingramotaOnline" мобильдік қосымшасын ілгерілету | әлеуметтік желілерде және ҚНРДА ресурстарында мобильдік қосымшаға сілтемелер | ҚНРДА келісу бойынша) | үнемі, (кемінде 3 ақпараттық порталда орналастыру | ҚНРДА бюджеті | мобильдік құрылғыларда халыққа жедел және қолжетімді ақпарат |
| 5. | Халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі іс-шараларға ақпараттық қызмет көрсету | ҚНРДА-ның ақпараттық хабарлары және баспасөз релиздері | ҚНРДА (келісу бойынша), АҚДМ | үнемі | талап етілмейді | халықтың ауқымды тобының назарын қаржылық сауаттылық жөнінде қабылданатын шараларға аудару |
| 6. | БАҚ үшін баспасөз іс-шараларын өткізу, республикалық және өңірлік БАҚ-та халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру және қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерін пайдаланумен байланысты барынша өзекті мәселелерді түсіндіру тақырыбы бойынша ақпараттық материалдарды жариялау және орналастыру кіретін кең ауқымды ақпараттық-түсіндірме жұмысын ұйымдастыру | баспасөз конференциялары, дөңгелек үстелдер, брифингтер, баспасөз таныстырылым-дары, материалдарды жариялау, ақпарат орналастыру | ҚНРДА (келісу бойынша) ҚКҚ-мен (келісу бойынша), АҚДМ-мен, ҚҰ-мен (келісу бойынша) бірлесіп | үнемі | ҚНРДА бюджеті | қаржылық мәселелерді объективті және қолжетімді жария ету, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларды ҚНРДА қызметі туралы хабардар ету |
| Халықтың түрлі нысаналы топтарының қаржылық білімін арттыру жөніндегі іс-шаралар | | | | | | |
| 7. | ҚКҚ және ҚҰ сарапшыларын тарта отырып, түрлі нысаналы аудиториялар үшін қаржылық сауаттылық бойынша телехабарлар әзірлеу, жасау және эфирге шығару (оның ішінде әлеуметтік желілерде) | телехабарларды эфирге шығару | ҚНРДА (келісу бойынша) ҚКҚ-мен (келісу бойынша), АҚДМ-мен бірлесіп | (жыл сайын, жылына кемінде 40 телехабар (мемлекеттік және орыс тілдерінде) | ҚНРДА бюджеті | халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру, қаржы нарығы туралы оң пікір қалыптастыру |

| | | | | | | |
|-----|--|--|---|-----------------------------|-----------------|---|
| 8. | Белгілі бір мамандықтағы азаматтар (оқытушылар, мұғалімдер, журналистер, ғалымдар және басқалары) үшін қаржылық сауаттылық бойынша мамандандырылған семинарлар, тренингтер өткізу | семинарлар мен тренингтердің жыл сайынғы бағдарламасы | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚКҚ (келісу бойынша) | (жылына кемінде 2 рет | талап етілмейді | біліктілікті арттыру курсынан өткен және осылайша халықтың негізгі білімін қосымша қамтуды қамтамасыз ететін азаматтардың қажетті контингентін қалыптастыру |
| 9. | Халық үшін барынша өзекті қаржылық көрсетілетін қызметтер (кредиттеу, жинақ ақша, жинақтау, тәуекелдерді хеджирлеу және сақтандыру, бағалы қағаздарға инвестициялау) туралы мәліметтерді қамтитын, жоғары оқу орындарының студенттеріне арналған қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі арнайы іс-шаралар бағдарламасын әзірлеу | қаржылық көрсетілетін қызметтер бойынша танысу іс-шараларының жыл сайынғы бағдарламасы | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚКҚ (келісу бойынша), ҚҰ-мен (келісу бойынша) | (үнемі жылына кемінде 2 рет | талап етілмейді | қаржы секторының практиктерінен алынған практикалық қаржы саласындағы студенттердің білімі мен дағдыларын арттыру |
| 10. | Кіші, орта және жоғары мектеп жасындағы балаларға арналған балалар басылымына қаржылық сауаттылық бойынша қосымша әзірлеу және шығару | балалар басылымына қаржылық сауаттылық бойынша қосымша әзірлеу | ҚНРДА (келісу бойынша) | (жыл сайын | ҚНРДА бюджеті | балалардың қаржылық сауаттылығын арттыру |
| | | | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|---|-----------------------------|------------------------|
| 11 | <p>ҚҚҚ-мен бірлесіп түрлі нысаналы аудитория: жұмыссыздар, табысы төмен халық және мүмкіндігі шектеулі адамдар, егде жастағы азаматтар және зейнеткерлер, жалданып жұмыс істейтін халық үшін қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі іс-шараларды өткізу</p> | <p>семинарлар мен тренингтердің жыл сайынғы бағдарламасы</p> | <p>ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ-мен (келісу бойынша), ЗТМО (келісу бойынша), Азаматтарға арналған үкімет (келісу бойынша)</p> | <p>жылына кемінде 4 рет</p> | <p>талап етілмейді</p> |
|----|--|--|---|-----------------------------|------------------------|

| | | | | | | |
|--|--|---|---|-------|---------------------------------|--|
| | | | | | бойынша дағдылар мен білім беру | |
| Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға қатысты жосықсыз практикаларға жол бермеу жөніндегі іс-шаралар | | | | | | |
| 12 | ҚҰ-да тұтынушылар үшін қаржылық көрсетілетін қызметтерді алу талаптары мен даулы және келіспеушілік жағдайларын реттеу жөніндегі консультациялық бөлімдерді енгізу | қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар үшін консультациялар беру | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | үнемі | талап етілмейді | шарт алдындағы жұмысты күшейту және халықтың қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді дұрыс пайдаланбау тәуекелін азайту |
| 13 | ҚҰ мобильдік қосымшаларында және сайттарында қаржылық сауаттылықтың неғұрлым өзекті мәселелері бойынша бөлімдер енгізу | қаржылық сауаттылық жөніндегі бөлімдерді енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | үнемі | талап етілмейді | тұтынушылардың қаржылық сауаттылыққа және қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді пайдалануға байланысты неғұрлым өзекті мәселелер туралы ақпарат алу мүмкіндіктерін кеңейту |
| 14 | Ұсынылатын қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтер туралы ақпаратты жариялау стандарттарын белгілеу және оларды одан әрі жетілдіру | ақпаратты жариялау стандарттарын енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | үнемі | талап етілмейді | қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтердің ашықтығын арттыру, қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді дұрыс пайдаланбауға байланысты проблемалық жағдайлардың санын азайту |
| 15 | Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын ҚҰ қызметкерлерінің біліктілігін арттыру | семинарлар мен тренингтердің жыл сайынғы бағдарламасы | ҚҰ (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚНРДА (келісу бойынша) | үнемі | талап етілмейді | қаржы өнімдері мен көрсетілетін қызметтерді дұрыс пайдаланбауға байланысты проблемалық жағдайлардың санын азайту |
| | Қаржы өнімдерін есепке алу мен мониторингтеудің | әлеуметтік маңызды қаржылық көрсетілетін қызметтерді | | | | қаржы өнімдері мен оларды ұсыну талаптары туралы толық ақпараттың |

| | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|------------------------|---------|---------------|---|
| 16 | тиімді жүйесін қалыптастыру | мерзімді мониторингтеу, қаржы өнімдерінің бірыңғай тізілімін енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша) | (үнемі) | ҚНРДА бюджеті | болуы, тұтынушылардың қаржы өнімдеріне байланысты өзекті мәселелеріне жедел ден қою |
|----|-----------------------------|---|------------------------|---------|---------------|---|

Тұтынушылардың Агенттікпен және қаржы ұйымдарымен өзара іс-қимыл тетіктерін жеңілдету жөніндегі іс-шаралар

| | | | | | | |
|----|--|--|---|--------------------|-----------------|--|
| 17 | Өтініштер берудің цифрлық арналарын дамыту арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың ҚҰ және ҚНРДА-мен өзара іс-қимылының омниканалды үлгісін құру | НҚА жобасы, өтініштерді беру мен өңдеудің жана жүйесін енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | 2021 – 2022 жылдар | ҚНРДА бюджеті | өтініштермен және проблемалық мәселелермен жұмыс тиімділігін арттыру, бедел және әкімшілік тәуекелдерді азайту |
| 18 | ҚНРДА, ҚҰ мен тұтынушылар арасындағы құжат айналымын электрондық форматқа кезең-кезеңімен көшіру | НҚА жобасы, ҚҰ - мен электрондық құжат айналымы жүйесін енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | 2021 – 2022 жылдар | ҚНРДА бюджеті | қаржы нарығында тиімді өзара іс-қимыл жасаудың тиімді жүйесін құру |
| 19 | Тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын ҚҰ қарау тәжірибесін мониторингтеу жүйесін енгізу, кемшіліктерді жою үшін пәрменді шаралар қабылдау | реттеудің және әрекетті қадағалаудың кешенді стратегиясы | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | (үнемі) | талап етілмейді | тұтынушылардың өтініштерімен жұмыс істеу тиімділігін арттыру және алдын алатын түсіндіру жұмысын жүргізу |

Қаржылық көрсетілетін қызметтерге қолжетімділікті кеңейту жөніндегі іс-шаралар

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---------|-----------------|---|
| 20 | Цифрлық арналарды және тұтынушыларды идентификаттаудың балама тәсілдерін (цифрлық қолтаңба, биометриялық деректер) пайдалану есебінен қаржылық көрсетілетін қызметтерді алу мүмкіндіктерін кеңейту | балама сәйкестендіруді енгізу үшін НҚА жобасы | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚҚ (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | (үнемі) | талап етілмейді | қаржылық көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін және соның нәтижесінде, тұтынушылардың олардың талаптары және дұрыс пайдалану туралы жақсы хабардар болуын арттыру |
| | Қаржылық көрсетілетін қызметтердің нақты | | ҚНРДА (келісу) | | | қаржылық көрсетілетін |

| | | | | | | |
|----|--|--|---|--------------------|-----------------|--|
| 21 | қолжетімділігін арттыруға және цифрлық форматта қолжетімді қызметтердің тізбесін кеңейтуге бағытталған шараларды әзірлеу | қолда бар инфрақұрылымды пайдалану жөніндегі ұсынымдар | бойынша), ҚҚК (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | 2021 – 2022 жылдар | талап етілмейді | қызметтердің түрлі форматтарда, оның ішінде шалғай өңірлерде қолжетімділігін арттыру |
| 22 | Қаржылық инклюзияның халықаралық стандарттарын, оның ішінде нысаналы аудиториялар мен өңірлер үшін арнайы қаржы өнімдерін енгізу | НҚА жобасы, қызмет көрсету стандарттарын енгізу | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚК (келісу бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | үнемі | талап етілмейді | қаржы жүйесіне азаматтардың жекелеген санаттарының, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдардың интеграциялануы |

Қаржылық сауаттылық деңгейіне бағалау жүргізу жөніндегі іс-шаралар

| | | | | | | |
|----|--|--|------------------------|-----------|---------------|---|
| 23 | Халықтың қаржылық сауаттылығының деңгейін бағалау жөніндегі зерттеулерді жүргізу | әлеуметтанушылық пікіртерім, сауалнама жүргізу, пікіртерім жинақтары | ҚНРДА (келісу бойынша) | жыл сайын | ҚНРДА бюджеті | қаржылық сауаттылық деңгейін айқындау, ҚНРДА өткізетін іс-шаралардың тиімділігін бағалау, сондай-ақ әлеуметтанушылық пікіртерімнің қорытындысына қарай қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларды әзірлеу |
|----|--|--|------------------------|-----------|---------------|---|

Қосымша іс-шаралар

| | | | | | | |
|----|---|---|--|----------|-----------------|--|
| 24 | Қаржылық сауаттылықты арттыру тұжырымдамасының логотипіне авторлық құқықты тіркеу, Тұжырымдаманың бірыңғай фирмалық стилін қалыптастыру | авторлық құқықты тіркеу және Тұжырымдаманың бірыңғай фирмалық стилін қалыптастыру | ҚНРДА (келісу бойынша) | 2020 жыл | талап етілмейді | бедел тәуекелдерін болдырмау үшін ҚНРДА және басқа жауапты органдардың қызметі шеңберінде авторлық құқықты қорғауды қамтамасыз ету |
| 25 | ҚНРДА жанынан Қаржылық сауаттылық жөніндегі сараптамалық кеңесті қайта ұйымдастыру | ҚҰ-мен бірлескен жоспар | ҚНРДА (келісу бойынша), ҚҚК (келісу бойынша) | 2020 жыл | талап етілмейді | қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі жобаларда келісушілік, оқыту материалдарын барлық мүдделі |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|---|
| | | бойынша), ҚҰ (келісу бойынша) | | ҚҰ-да орналастыру , бірлескен жобалар |
|--|--|-------------------------------------|--|---|

Ескертпе: аббревиатуралардың толық жазылуы:

Азаматтарға арналған үкімет – "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы;

АҚДМ – Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі;

БАҚ – бұқаралық ақпарат құралдары;

ЗТМО – Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық;

ҚҚҚ – Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы;

ҚНРДА – Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі;

ҚҰ – қаржы ұйымдары;

НҚА – нормативтік құқықтық акт.