

УТВЕРЖДЕНО
Решением Наблюдательного совета
Фонда от «04» марта 2020 года №5

Изменения и дополнения
утверждены Решением Наблюдательного совета
Фонда страхования депозитов и сбережений
Таджикистана
от «19» июня 2023 года №11

**ПРОГРАММА
РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ШИРОКОЙ
ОБЩЕСТВЕННОСТИ О РОЛИ СИСТЕМЫ
СТРАХОВАНИЯ ДЕПОЗИТОВ И СБЕРЕЖЕНИЙ**

Программа распространения информации для широкой общественности о роли системы страхования депозитов и сбережений

Программа распространения информации для широкой общественности о роли системы страхования депозитов и сбережений (далее – Программа) разработана в соответствии со статьями 5, 6 и 35 Закона Республики Таджикистан «О страховании депозитов и сбережений», стратегией и другими нормативными правовыми актами Фонда страхования депозитов и сбережений Таджикистана (далее – Фонд) и определяет комплекс мероприятий в области проведения информационно-разъяснительной работы со стороны Фонда в целях укрепления доверия населения к банковской системе Республики Таджикистан.

Информирование и повышение осведомленности общества о сути и роли системы страхования депозитов и сбережений является одним из основных направлений деятельности Фонда как системообразующего института. Основная цель Программы заключается в распространении информации, повышении осведомленности и проведении разъяснительной работы среди общественности о роли системы страхования депозитов и сбережений, ее преимуществах и ограничениях, а также повышении уровня финансовой грамотности населения.

Как показывает практика, рост уровня рисков, ухудшение качества активов и временные трудности с ликвидностью кредитных организаций могут привести к неисполнению обязательств кредитных организаций перед вкладчиками. В свою очередь, данная ситуация порождает недоверие вкладчиков к сохранности своих средств и их опасения, ведущие к единовременному изъятию депозитов и сбережений, что, в конечном итоге, может привести к нестабильному положению кредитной организации, сопряженному с рисками и негативными последствиями для финансовой стабильности и банковской системы.

В случае низкого и недостаточного уровня осведомленности и информированности общественности об особенностях системы страхования депозитов и сбережений значительно возрастает вероятность усиления социальной напряженности среди вкладчиков при наступлении страховых случаев.

В этой связи, наличие хорошо функционирующей системы страхования депозитов и сбережений является необходимым для предотвращения подобных ситуаций, оказывая положительное влияние на стабильность финансовой системы и снижение социальной напряженности среди населения.

Учитывая, что система страхования депозитов и сбережений защищает подавляющее большинство вкладчиков (более 94 процентов), клиенты, при наличии полной информации о выплате возмещения, не проявляют интереса к изъятию депозитов и сбережений, что могло бы привести к ухудшению положения кредитной организации.

В связи с этим, для обеспечения эффективности функционирования системы страхования депозитов и сбережений крайне важно, чтобы общественности, и особенно вкладчикам, постоянно доводилась надежная и достаточная информация о преимуществах и особенностях страхования депозитов и сбережений, в том числе о деятельности, полномочиях и обязанностях Фонда, уровне охвата страхованием депозитов и сбережений, размере возмещения и финансировании Фонда, распространении достоверной и точной информации вкладчикам при наступлении страховых случаев, порядке выплаты возмещения, вопросах прозрачности и отчетности.

Один из основных принципов (Принцип 10 – Информирование общественности) Международной ассоциации страховщиков депозитов (IADI) также гласит: «В целях защиты вкладчиков и содействия финансовой стабильности необходимо, чтобы общественность регулярно информировалась о преимуществах и ограничениях системы страхования депозитов и сбережений».

В этой связи, преимущества деятельности системы страхования депозитов и сбережений должны систематически и постоянно планироваться, публиковаться и распространяться уполномоченным органом страны, то есть Фондом, для обеспечения надежности деятельности самого Фонда и системы страхования депозитов и сбережений.

В связи с этим, настоящая Программа специально разработана в целях повышения эффективности системы страхования депозитов и сбережений и укрепления доверия населения к банковской системе Республики Таджикистан, и в ней определены следующие основные задачи:

- 1) определение целевой аудитории и коммуникационных каналов для распространения информации о Фонде;

2) разработка информационных материалов для каждого коммуникационного канала;

3) разработка плана по распространению информации через каждый коммуникационный канал и предоставление материалов в соответствии с каждым коммуникационным каналом;

4) проведение мониторинга и анализа эффективности коммуникационных каналов;

5) определение и планирование соответствующих ресурсов (бюджета) для реализации Программы.

Для эффективности реализации Программы первостепенное значение имеет определение целевой аудитории, то есть группы лиц, на которую направлено содержание Программы.

Необходимо отметить, что одной из основных целевых аудиторий являются, прежде всего, кредитные организации, которые как члены системы страхования депозитов и сбережений несут ответственность. В частности, многое зависит от уровня подготовки сотрудников фронт-офисов или операционных отделов кредитных организаций, так как они непосредственно взаимодействуют с потенциальными клиентами и вкладчиками в своей повседневной деятельности. Настоящая Программа в этом направлении предусматривает обучение прежде всего такой аудитории, чтобы ее сотрудники могли предоставлять своим клиентам информацию о страховании депозитов и сбережений и давать конкретные ответы на их соответствующие вопросы. В частности, кредитные организации должны быть заинтересованы в том, чтобы активно и своевременно информировать клиентов о своем членстве в Фонде, о видах застрахованных депозитов и сбережений, размере возмещения и других соответствующих аспектах.

Следует учитывать, что целевые группы должны охватывать широкий круг лиц и, в зависимости от состояния банковской системы и полномочий Фонда, могут быть разнообразными и изменяться.

Учитывая это, в настоящей Программе определены следующие группы и подгруппы целевой аудитории:

1) широкая общественность, различные слои населения (например, сотрудники организаций, учащиеся старших классов средних школ, студенты, пенсионеры, различные ассоциации, потенциальные клиенты);

2) вкладчики кредитных организаций;

3) кредитные организации – члены Фонда (сотрудники фронт-офисов/операционных отделов, специалисты, работающие с вкладчиками);

4) средства массовой информации;

5) законодательные органы и другие соответствующие органы.

Одновременно, для привлечения и охвата целевой аудитории, в зависимости от ее особенностей, определены различные специальные коммуникационные средства и каналы. В числе таких каналов, посредством которых распространяется информация, следующие:

1) телевидение, радио, общедоступные печатные издания и газеты, социальные сети;

2) информационные и обучающие материалы (информационные сообщения/пресс-релизы, плакаты, брошюры, буклеты, флаеры, значки/эмблемы, часто задаваемые вопросы, периодические отчеты);

3) интернет-сайт Фонда;

4) контакт-центр и телефон доверия Фонда (колл-центр);

5) организация семинаров, встреч, презентаций и т.д.;

В рамках Программы, в зависимости от каждой целевой аудитории и коммуникационных каналов, разрабатываются конкретные общедоступные информационные материалы относительно основного содержания деятельности системы страхования депозитов и сбережений, а также проводится соответствующая разъяснительная работа с учетом состояния банковской системы (в обычные или кризисные периоды) согласно плану распространения информации.

В части мониторинга и анализа эффективности деятельности по информированию и повышению осведомленности общества о роли системы страхования депозитов и сбережений предусматривается проведение периодических опросов посредством письменных анкет и онлайн-опросов, с использованием электронной почты и иных общепринятых форм.

Следует отметить, что запись рекламных видеороликов, подготовка новостных материалов на телевидении, радио и в печатных изданиях, печать информационных материалов, а также обслуживание интернет-сайта и контакт-центра требуют дополнительных расходов. В связи с этим, определение и планирование расходов также являются важными факторами для последовательной реализации настоящей Программы, и они должны ежегодно учитываться в бюджете Фонда.

Коммуникационные каналы:

| | |
|---|--|
| <p>1. Телевидение</p> <p>а) Первый канал (Шабакаи якум)</p> <p>б) Джахоннамо (Чахоннамо)</p> <p>в) другие ТВ-каналы</p> <p>➤ бегущая строка (в случае банкротства кредитных организаций)</p> <p>➤ рекламные видеоролики</p> | <p>2. Радио</p> <p>а) Ватан</p> <p>б) Имруз</p> <p>в) другие радиовещательные средства (радиостанции)</p> <p>➤ объявление (в случае банкротства кредитных организаций)</p> <p>➤ реклама</p> |
| <p>3. Печатные издания</p> <p>а) Джумхурият</p> <p>б) Азия Плюс</p> <p>в) отраслевые журналы</p> <p>г) Рекламная газета</p> <p>➤ объявление (в случае банкротства кредитных организаций)</p> | <p>4. Интернет (веб-сайт, социальные сети)</p> <p>а) веб-сайт Фонда</p> <p>б) веб-сайт Национального банка Таджикистана</p> <p>в) веб-сайты банков / небанковских кредитных организаций</p> <p>г) Facebook, YouTube и др.</p> <p>➤ информация о Фонде</p> |
| <p>5. Телефон</p> <p>а) Контакт-центр Фонда</p> <p>б) Клиентская база с контактными данными</p> <p>➤ Консультирование граждан при их обращении в контакт-центр Фонда</p> <p>➤ СМС-сообщения от имени Фонда на номера телефонов вкладчиков (в случае страхового случая)</p> | <p>6. Кредитные организации – члены Фонда</p> <p>а) устное информирование клиентов</p> <p>б) плакаты/буклеты</p> <p>в) размещение информации о системе страхования депозитов и сбережений</p> <p>г) размещение рекламных видеороликов в операционных залах для клиентов</p> |
| <p>7. Знаки и логотип Фонда, информационные руководства, брошюры, плакаты, буклеты (часто задаваемые вопросы)</p> | <p>8. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей, организация встреч и семинаров.</p> |