

## Тренинги для тренеров

Мероприятие TOT обеспечило кредитных специалистов знаниями и навыками, необходимыми им для немедленного начала обучения и консультирования клиентов по вопросам финансового образования (см. план тренинга на блок-схеме 2).

### БЛОК-СХЕМА 2: ПЛАН ТРЕНИНГА ДЛЯ ТРЕНЕРОВ

**День 1:** Принципы обучения взрослых в контексте финансового образования

**День 2:** Мудрые займы, виды кредитов, процентные ставки, заемные возможности, просрочки

**День 3:** Банкротство, эффективное управление долгом, обзор модуля «Управление долгом»

**День 4:** Индивидуальное консультирование (с использованием модели AMELA)

**День 5:** Мониторинг и оценка проектов, маркетинг, планирование деятельности

Важно отметить, что в тренинге TOT МФЦ использует подход «обучения на опыте» — проведение фактических тренингов и консультационных сессий, чтобы кредитные специалисты погрузились в процесс обучения и методы оказания помощи. Тренеры по очереди проводят сессии в то время как их коллеги выступают в роли клиентов, задавая свои вопросы, представляющие интерес и относящиеся к обсуждению. После этого Мастер Тренингов МФЦ предоставляет подробный отзыв, который помогает тренерам улучшить свои навыки обучения, а также закрепляет ключевые понятия, информацию и дает оценку.

## Процесс внедрения

Из 24 обученных тренеров 19 продолжают проводить обучение на ежемесячной основе, а все 24 оказывают ежедневную консультативную помощь. ВАКС следит за процессом предоставления финансового образования в масштабах всей сети, и за первые три квартала 2013 года получены следующие результаты:

## СОВЕТ ДРУГИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

Партнеры по проекту утверждают, что, в то время как финансовое образование является правом каждого, отдельные темы являются более актуальными, чем остальные, в зависимости от ситуации конкретного клиента. Например, клиент, имеющий слишком много долгов, нуждается в руководстве о консолидации долга, а не о сравнении условий кредитования. Роль кредитного специалиста в том, чтобы понять потребности каждого клиента и реагировать соответствующим образом.

## БЛОК-СХЕМА 3: РЕСУРСЫ, ТРЕБУЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ

### Тренинг для тренеров:

Подготовка: 4 дня (логистика и материалы)  
Проведение: 4-5 дней, в зависимости от опыта организации  
Участники: обучение до 20 тренеров

### Обучающие семинары для клиентов:

Подготовка: 1 день  
Проведение: 5 часов в общей сложности (может быть разделен на несколько коротких сессий)  
Участники: группы по 20 клиентов  
Стоимость: 200 грн. на клиента, включая материалы и прохладительные напитки.

### Индивидуальное консультирование клиентов:

Подготовка: 10 на сессию (распечатка, планирование)  
Проведение: в среднем, 15-30 минут на клиента  
Стоимость: время сотрудника, распечатка учебных материалов

- 53 тренинга проведено
- 1,104 клиента обучено
- 611 консультационных сессий проведено

Члены ВАКС также организовали финансовое образование для 50 детей с целью их подготовки к мудрому потреблению финансовых услуг в будущем.

Партнеры сообщают, что консультирование также полезно в качестве наблюдения за клиентами, которым отказано в кредите, т.к. они часто не могут позволить себе кредит, который просили, или же не демонстрируют адекватных навыков управления деньгами. Таким образом, обучение помогает развивать навыки населения и готовит их стать успешными клиентами в будущем.

С точки зрения сети, Алексей Волотовский отмечает: «Сети не должны делать предоставление финансового образования обязательным для своих членов. Это вполне нормально, если какой-то член не хочет начать его сейчас. Но он может увидеть те преимущества, которые получает от образования другая организация, и решит, что тоже желает внедрить его позже. Все будут готовы в свое время.»

Дополнительная информация:  
[www.mfc.org.pl](http://www.mfc.org.pl)  
[www.vaks.org.ua](http://www.vaks.org.ua)

4

## ФИНАНСОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ НА УКРАИНЕ ПОМОГАЕТ НАКОПИТЬ КОПЕЕЧКУ

Microfinance Centre

[www.mfc.org.pl](http://www.mfc.org.pl)

ноябрь 2013

## ВВЕДЕНИЕ

В начале января 2012 года Центр микрофинансирования<sup>1</sup>, в сотрудничестве со Всеукраинской ассоциацией кредитных союзов (ВАКС), начал шестимесячный проект по улучшению финансовых возможностей украинских семей с низкими доходами. Этот проект был разработан на основании заложенного в 2007 году фундамента, когда обученный МФЦ персонал ВАКС запустил модуль «Планируй свое будущее».

На Украине весьма остро ощущается необходимость финансового образования. Распад советской централизованно планируемой экономики оставил страну с широко распространенной финансовой неграмотностью, и в то же время комплексность национального финансового рынка растет с беспрецедентной скоростью. Исторически кредитные союзы на Украине были нерегулируемы, в результате чего клиенты подвергались риску утраты (например, во время экономического коллапса 2008 года). И, в то время как регулирование (и саморегулирование) все чаще имеют место, населению очень важно понимать свои права и обязанности по отношению к своим финансовым учреждениям.

В этой связи финансируемый Фондом Citi «Проект в области финансового образования» был предназначен для предоставления местным кредитным союзам возможности обучения малообеспеченных клиентов нести ответственность за свою финансовую жизнь. Проект был основан на двух основных учебных программах МФЦ<sup>2</sup>:

**Управление долгом:** помогает клиентам с низкими доходами понять преимущества и риски заимствований, учит ответственно использовать кредиты, предотвращать чрезмерную задолженность и управлять ею.

**Финансовое консультирование (AMELA):** учит персонал МФО предоставлению индивидуальных консультаций для клиентов, чтобы помочь им приобрести знания и навыки управления личными деньгами и использования финансовых услуг.

Вначале ВАКС предложила участвовать своим 152 членам (кредитным союзам по всей стране). 24 человека приняли участие в мероприятии по подготовке тренеров (TOT) - 23 кредитных работника от 20 кредитных союзов и 1 представитель сети ВАКС. В течение 5 дней проведения TOT участники узнали, как предоставлять тренинги по финансовому образованию и индивидуальные консультационные сессии. Каждый обязался охватить 15 клиентов в течение одного месяца и в течение 3-4 месяцев провести последующую работу с клиентами, чтобы оценить влияние финансового образования. ВАКС попросил партнеров компенсировать стоимость TOT и этим продемонстрировать свою приверженность проекту. См. таблицу 1 о целях и результатах проекта.

Таблица 1: Цели и результаты проекта

ОБЛАСТЬ	ЦЕЛЬ	РЕЗУЛЬТАТ
Тренера	20	24
Охват клиентов	300	569

Этот краткий обзор был написан для других региональных учреждений (микрофинансовых организаций, кредитных союзов и НПО по развитию), которые заинтересованы в предоставлении услуг финансового образования. В документе раскрыты ключевые преимущества для клиентов и исполнителей, а также описаны основные требования для старта программы финансового образования.

## ЧТО ТАКОЕ ФИНАНСОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ?

Финансовое образование позволяет организациям по развитию давать своим клиентам знания по целому ряду тем, включая мудрые займы, семейный бюджет, способы избегания просрочек и важность сбережений.

<sup>1</sup> Центр Микрофинансирования является региональной сетью по Европе и Центральной Азии со штаб-квартирой в Польше. Для получения дополнительной информации посетите сайт [www.mfc.org.pl](http://www.mfc.org.pl). Если Вы - НПО или финансовая организация и Вы хотели бы предложить финансовое образование своим потенциальным или существующим клиентам, пожалуйста, свяжитесь с нами через [microfinance@mfc.org.pl](mailto:microfinance@mfc.org.pl)  
<sup>2</sup> С 2004 года МФЦ проводил кампании по финансовому образованию и наращиванию потенциала в странах Европы и Центральной Азии с использованием ряда учебных модулей по сбережениям и бюджетированию, управлению долгом и денежным переводам. Эти модули были предложены в общей сложности 200 000 клиентам с низкими доходами в 19 странах по всему региону. Более подробную информацию о программе финансового образования и имеющемся для него инструментарии см. [www.mfc.org.pl/en/content/modules](http://www.mfc.org.pl/en/content/modules)

MFC  
Financial  
Education  
Program

better literacy  
more security  
bigger aspirations

Citi Foundation

citi

Written by Katherine E. Knotts

Эти темы могут преподноситься путем проведения учебных семинаров (длительного или серии более коротких) либо консультационных сессий один-на-один с клиентом, в зависимости от потребностей и возможностей организации. Основные навыки перечислены на блок-схеме 1.

## Подход МФЦ к финансовому образованию разработан в интересах малоимущих и потенциальных клиентов

### Целевые клиенты: кто был охвачен и как?

Проект эффективно охватил всю запланированную целевую аудиторию и даже больше, чем ожидалось: 569 лиц с низкими доходами в общей сложности (треть из которых не были клиентами). 411 человек прошли обучение и 158 получили консультации. Основные демографические данные охваченного населения следующие:

- Средний доход на душу населения: 1013 грн (чуть ниже национальной минимальной заработной платы, равной 1094 грн)
- 86% участников имели постоянное низкооплачиваемое рабочее место, 20% работали

## БЛОК-СХЕМА 1: ТЕМЫ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**Кредиты:** Определения, веские причины и правила заимствований, виды кредитов, прямые и косвенные затраты, сравнение кредитов

**Бюджетирование:** Подсчет потенциала погашения кредита и составление календаря, установление краткосрочных и долгосрочных финансовых целей

**Просрочки:** Опасность просрочек, чрезмерной задолженности и банкротства, их последствия, роль кредитных бюро

**Сбережения:** Важность сбережений, создание «резервного фонда», различные варианты сбережений, постановка сберегательных целей

в сельском хозяйстве, а 15% являлись микро-предпринимателями

- 51% участников часто или время от времени переживали нехватку денежных средств для покрытия основных расходов
- 66% участников были женщинами, а средний возраст участников составил 38 лет

## ПРЕИМУЩЕСТВА ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ

### Преимущества для клиентов

Тренинги и консультирование по вопросам финансового образования разработаны МФЦ с целью удовлетворения потребностей клиентов в ряде важных направлений. Во-первых, прежде чем люди

**«Люди, создают сами себе множество проблем, безответственно используя свои деньги. Кредитование полезно, но оно может быть весьма опасным в неумелых руках».**

### Алексей Волковский, тренер по финансовому образованию (ВАКС)

возьмут на себя новые долги, обучение помогает клиентам понять как правильно использовать полученные средства для достижения своих личных финансовых целей, обеспечивает понимание условий кредита, и то, какого размера долговое бремя будет по силам выплатить. Во-вторых, обучение помогает клиентам эффективно управлять существующими долгами - путем подготовки календарей погашения и обучения работе с ними, а также путем формирования сберегательной «подушки безопасности» на случай непредвиденных ситуаций. И наконец, подход МФЦ объясняет, что произойдет в случае неудачи, повышая этим осведомленность об опасностях чрезмерной задолженности, и обучая, как получить помощь при необходимости.

### Преимущества для организаций

Как сетевая организация, ВАКС показывает, что наиболее важное преимущество его работы в области финансового образования заключается в предоставлении дополнительной ценности для клиентов. Алексей Волковский, тренер по финансовому образованию ВАКС, отмечает, что финансовое образование также способствует укреплению «финансовой стабильности наших членов и означает соответствие с требованиями регулирующих органов государства. Успех кредитных союзов зависит от наличия в них финансово грамотных членов, что может быть достигнуто только путем непрерывного финансового образования и консультирования».

Финансовое образование также обеспечивает организациям ряд ощутимых преимуществ для финансирования и развития, а именно:

- **Укрепление доверия:** Образование помогает создать высокий уровень доверия к организации, демонстрируя искреннюю заботу о финансовом успехе и благополучии своих клиентов.
- **Предоставление дополнительной ценности:** Интеграция финансового образования как нефинансовой услуги создает дополнительную ценность для клиентов, повышая этим репутацию организации – ценный актив с учетом растущей конкуренции на рынке и его замедленным ростом.

• **Установление хороших отношений:** Образование помогает кредитным специалистам понять основные потребности клиентов и улучшает отношения между персоналом и клиентом. А предложение финансового образования лицам, не являющимся клиентами организации, позволяет построить прочные отношения, которые потенциально могут преобразоваться в приобретение новых клиентов.

• **Управление рисками:** Улучшение финансовых возможностей клиентов, по умолчанию, снижает риск организации при работе с уязвимыми группами клиентов.

• **Соответствие передовой практике:** Предложение финансового образования все чаще рассматривается как «хорошая практика ведения бизнеса», тем более, что все больше набирает силу регулирование защиты клиентов и международные стандарты.

### Основные результаты для клиентов

До начала тренинга или консультационной сессии кредитные офицеры опрашивали клиентов об их текущих привычках, отношении к деньгам и финансовых возможностях. В целом, клиенты изначально имели хорошие навыки расчета и соответствующее отношения к экономии и заимствованию. Однако фактические привычки часто были слабее, чем само отношение:

- 75% не отслеживали доходы и расходы семьи в письменной форме
- 69% не планировали свои домашние расходы
- В то время как 74% клиентов имели сбережения, только у 58% их было достаточно для покрытия месяца утраченного дохода
- 67% участников имели активные кредиты и обычно тратили 10-20% дохода на погашение долга
- 10% имели чрезмерную задолженность; как правило, это люди, имеющие более 2 кредитов и отдающие более 30% ежемесячного дохода на

## КАК ВНЕДРИТЬ ФИНАНСОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ?

### Подготовка

Проверенная МФЦ методология является одновременно гибкой и масштабируемой. Это позволяет организациям внедрять образовательные элементы в их повседневное обслуживание клиентов (например, когда клиенты стоят в очереди или во время обычного общения персонала с клиентом). Организации могут также организовать групповые тренинги для ознакомления групп клиентов с отдельной финансовой информацией и инструментами.

ВАКС адаптировала учебные примеры, чтобы они соответствовали контексту местных

## Таблица 2: Изменения в финансовом подходе и практике

ОБЛАСТЬ ОБУЧЕНИЯ	ДО	ПОСЛЕ
Подсчет платежеспособности до получения кредита	26%	92%
Использование календарей выплат	12%	91%
Эффективное сравнение кредитных предложений	67%	97%
Поддержание «резервного фонда»	58%	97%

оплату долговых обязательств.

Последующий опрос показал, что самое большое изменение произошло в части вычисления способности к погашению кредита. В начале 70% клиентов заявили, что они рассчитывали их платежеспособность в прошлом. Однако, как только они на тренинге научились делать детальную оценку, эта цифра упала до 26%, показывая, что клиенты полагались лишь на приблизительный подсчет «на пальцах» вместо точных расчетов. В последующих интервью 92% клиентов заявили, что они уже применяли это новый навык или что планируют его применить при принятии решения о новом кредите.

В целом, 90% клиентов применили свои новые навыки управления финансами. При этом навыки расчета платежеспособности и создания календарей погашения воспринимались как наиболее полезные. Все 100% ответили, что они произвели сравнение кредитных предложений, как только научились этому, или планируют сделать это в будущем. Клиенты также указали, что они хотели бы узнать больше о сберегательных продуктах и инвестиционных возможностях, что предоставило ВАКС информацию о возможных темах для обучения, которые будут предложены ее членами в будущем.

кредитных союзов; изменения касались имен, валют и корректировки относительных цен. Все материалы были переведены с русского на украинский.

В общей сложности ВАКС затратил 2 недели на подготовку обучающего курса для тренеров. Тем не менее, более половины этого времени следует рассматривать как одноразовые «инвестиционные затраты» на локализацию материалов, поэтому подготовка последующих ТОТ (для ВАКС или других организаций) пройдет в два раза быстрее.