



Дружи с финансами

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН

Выпуск для консультантов-методистов по финансовой грамотности

Подготовлено совместно с Национальным центром финансовой грамотности

№ 10, август–сентябрь 2020 года

12+

Лицо российского финансового консалтинга



Рефинансирование
кредита
на раз-два **27**

Репутация —
двигатель
консалтинга **32**

Мисселинг:
как много
в этом звуке **80**





© Автор – Lightspring, Shutterstock.com; все права защищены



Проводники финансовой грамотности

Текст: Сергей Кашин

Успех любого проекта определяют люди – вовлечённые и испытывающие к нему неподдельный интерес. Поэтому ключевыми направлениями работы для Проекта Минфина России стали подготовка и формирование профессионального сообщества консультантов по финансовой грамотности, непосредственно работающих с населением и реализующих мероприятия во всех регионах страны.

В рамках Проекта эту задачу решают Национальный центр финансовой грамотности (НЦФГ) и Финансовый университет при Правительстве

Российской Федерации, на базе которого прошли подготовку более 9,5 тыс. специалистов. Цифра внушительная, однако нужно понимать, что далеко не все обученные

консультанты в дальнейшем активно принимают участие в Проекте. Ведь эта деятельность основана на волонтерских принципах (то есть, как правило, не предполагает оплаты) — а значит, у специалистов должна быть очень высокая мотивация.

Например, в Санкт-Петербурге, по словам **Нины Култышевой**, директора регионального центра финансовой грамотности, в реестр консультантов было включено 540 человек. Недавно из него исключили всех неактивных участников, и список сократился примерно до 140 человек. При этом в течение последнего года только 120 участвовали в мероприятиях Проекта.

Наиболее массовое обучение консультантов-методистов проводилось на первом этапе — в 2016 году. По словам **Нины Мигуновой**, руководителя регионального консультационно-методического центра по Архангельской области и одновременно директора регионального центра финансовой грамотности, тогда многие специалисты прошли обучение скорее для развития личных навыков, чем с прицелом на дальнейшее участие в Проекте Минфина России. Поэтому в последующие годы подход к отбору кандидатов на обучение пришлось скорректировать. В частности, были введены региональные квоты. **Елена Овсянникова**, директор регионального центра финансовой грамотности в Екатеринбурге, считает, что эффективным решением стало также проведение собеседований с кандидатами: «Это не только интервьюирование. К примеру, я подробно рассказываю о том, чем занимаются консультанты, ведь не все, кто интересуется обучением, четко понимают специфику этой деятельности. Пытаюсь прояснить мотивацию, узнать побольше о личном опыте кандидата». По наблюдениям Елены, консультанты, прошедшие через собеседование, в дальнейшем проявляют больше активности. В частности, они более успешно привлекают предприятия для участия в программе «Финансовая грамотность на рабочем месте» (одно из ключевых направлений работы НЦФГ).

Профессиональный бэкграунд

Подавляющее большинство консультантов-методистов до участия в Проекте так или иначе было связано с финансами: «посторонних» практически нет. Руководители региональных центров отмечают, что среди кандидатов довольно много выход-

цев из страховой сферы. **Нина Мигунова** считает, что качества, которые часто присущи успешным страховым агентам, как нельзя лучше подходят и для работы консультантом по финансовой грамотности: «Они легко вступают в контакт с людьми, позитивны, имеют опыт публичных выступлений. Проведение консультаций и фокус-групп — тоже часть их практики». В Архангельске даже сложился своеобразный пул активных консультантов Проекта, которые являются сотрудниками одной из страховых компаний.

Работа консультантов-методистов в рамках Проекта основана прежде всего на волонтерских принципах, поэтому у специалистов должна быть высокая мотивация

Ещё одна категория консультантов-методистов, для которых эта работа, как кажется, просто создана, — независимые финансовые консультанты, профессионально зарабатывающие этой деятельностью на жизнь. По словам **Нины Култышевой**, в Санкт-Петербурге это заметная сила: их около десяти. Не менее активны специалисты, имеющие профессиональный бэкграунд в консультировании по инвестициям на фондовом рынке. Их квалификации в большинстве случаев изначально достаточно, чтобы работать с населением по широкому кругу вопросов, связанных с личными финансами. Однако далеко не во всех городах рынок подобных финансовых советников в достаточной степени сложился, чтобы стать источником кандидатов.

Самомотивация

Самый тонкий момент — внутренняя мотивация консультантов к участию в мероприятиях Проекта Минфина России на волонтерских началах.

По наблюдениям экспертов НЦФГ, важным побудительным мотивом к участию в Проекте является восприятие своей деятельности как социальной миссии. Это подтверждают и результаты анонимного опроса консультантов, который проводился некоторое время назад во всех региональных центрах. Людям, профессионально связанным с финансовой сферой, обычно тяжело смотреть на то, как окружающие (а иногда даже близкие) бездумно относят-

ся к личным финансам и совершают серьёзные ошибки в обращении с деньгами, создавая себе проблемы, которых можно было бы избежать. Как выяснилось, для многих это стало сильнейшей мотивацией к тому, чтобы заниматься консультированием.

Второй важный стимул — возможность получить новые знания или найти зону личного роста. Третий — синергия с основной профессиональной деятельностью, что прежде всего актуально для страховых агентов и независимых финансовых консультантов. При этом важно отметить, что консультанты-методисты Проекта при проведении мероприятий обязаны следовать этическому кодексу, который запрещает продвигать финансовые продукты — «свои» или конкретных коммерческих организаций. Зато проведение волонтерских мероприятий в рамках Проекта Минфина России работает на репутацию консультанта, повышает его статус в глазах сообщества и аудитории.

Охватить необъятное

Одной из проблем при создании эффективной сети консультантов являются российские расстояния. Например, от Архангельска до Вельска, районного центра на южной границе области, более 500 км по автодороге, от Екатеринбурга до Серова — более 350 км. Найти кандидата на должность консультанта в крупном городе нетрудно, а в небольших это становится непростой задачей.

Первое и очевидное решение — выезды в те населённые пункты, где нет действующих консультантов. «Основной пул консультантов у нас в Архангельске; если необходимо, мы выезжаем и в Северодвинск, и в Новодвинск, — рассказывает Нина Мигунова. — Но есть города, куда доехать очень непросто, — Каргополь, Мезень, Вельск или Мирный, который вообще закрыт для въезда иногородних, поскольку здесь расположен космодром Плесецк». Впрочем, и в труднодоступных населённых пунктах постепенно формируется своя сеть. «В Мирном у нас уже работает несколько человек, — говорит Мигунова. — Эти консультанты друг друга не знали, и для эффективной координации я их перезнакомила как раз перед пандемией. В Вельске также есть местные консультанты. Но запланированные на март и апрель встречи с кандидатами в небольших городах были отменены из-за пандемии».

Елена Овсянникова тоже организует высадку «десанта» консультантов в отдалённые населённые пункты: «Это комплексные мероприятия, когда группа консультантов проводит несколько встреч в течение дня для разных аудиторий по широкому кругу тем». В Екатеринбурге эффективным решением стало налаживание контактов с банками. «У Сбербанка очень широкая филиальная сеть, — рассказывает Овсянникова, — и, что важно, есть своя внутренняя волонтерская программа, своя неденежная система мотивации. Мы предложили, чтобы волонтеры банка прошли обучение по нашей программе и стали консультантами-методистами». В результате и банк, и региональный центр получили пользу от такого объединения. «У нас теперь есть мотивированная команда консультантов — вплоть до далёких отделений банка в малых городах и сёлах, — сообщает эксперт. — Важно, что это не «отдел продаж». Цель волонтерской программы та же — повышать общее понимание, как работает финансовая система. При этом банк обеспечил доступ волонтеров к качественной и профессионально подготовленной информации, далеко выходящей за рамки банковской специфики, в которой они, несомненно, разбираются».

Важным мотивом к участию в Проекте для консультантов является понимание своей социальной миссии: они видят, как окружающие зачастую бездумно относятся к личным финансам, и стремятся исправить ситуацию

Третье направление консультаций жителей удалённых населённых пунктов, которое получило мощный толчок во время пандемии, — дистанционные способы общения с аудиторией. Многие консультанты ведут блоги. Для получения этой информации необходим только доступ слушателей в интернет, притом что российский уровень его проникновения весьма высок. Таким образом, консультанты получают доступ к обучающимся без ограничения по географии. Например, по словам Нины Култышевой, аудитория её личных аккаунтов в социальных сетях в значительной степени (до 60%) состоит из пользователей-москвичей.



© Автор — Pressmaster, Shutterstock.com; все права защищены



Рэнкинг консультантов

Работа консультантов-методистов в основном волонтерская, оплачивается только проведение занятий по программе «Финансовая грамотность на рабочих местах», когда консультанты в рабочее время обучают сотрудников местных компаний: для бизнеса такие занятия бесплатны, а консультанты-методисты получают компенсацию из федерального бюджета. По словам Нины Култышевой, петербургские консультанты уже проводили занятия в таких компаниях, как «ИКЕА», «Лента», «Макдоналдс», «Кировский завод» и «Газпром». Но она считает, что для Санкт-Петербурга оплата этих мероприятий недоотягивает до рыночного уровня. Поэтому без дополнительной нефинансовой мотивации не обойтись.

Консультанты, входящие в реестр Национального центра финансовой грамотности, отчитываются о каждом мероприятии, которое они организуют. К отчётам прикладываются фотографии (публикации, скриншоты), подтверждающие размер аудитории. На основании этих данных НЦФГ периодически производит рэнкинг участников реестра: здесь они располагаются не в алфавитном порядке, а в зависимости от того, сколько мероприятий провели и сколько человек получили от них новую информацию.

Этот рэнкинг НЦФГ затем использует для нефинансового поощрения наиболее активных консультантов-методистов, кото-

Проведение волонтерских мероприятий в рамках Проекта работает на репутацию консультанта, повышая его статус в глазах сообщества и аудитории

рым, в частности, присваиваются так называемые грейды. Получение «золотого» или «серебряного» грейда отражает высокий (выше среднего) уровень активности консультанта в Проекте. Например, чтобы получить «серебряный» грейд, консультанту нужно провести 15 мероприятий в год, а для «золотого» — 25. Засчитываются и онлайн-общение (трансляции в соцсетях, вебинары), и публикации в прессе (с учётом охвата аудитории).

С использованием этих данных о работе консультантов проводится конкурс «Лучший консультант-методист по повышению уровня финансовой грамотности взрослого населения». В конце июля были подведены итоги его седьмого этапа, а победителями стали 10 консультантов из шести областей. Первые промежуточные итоги этого конкурса подводятся ежемесячно, вторые — ежеквартально по двум номинациям. По итогам в каждой номинации лучшим консультантам-методистам вручается подарок. Конкурс организован Академией личных финансов при поддержке и участии НЦФГ и Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Что мотивирует консультантов-методистов участвовать в Проекте Минфина России?

Екатерина Смолина, Челябинская область

«В той или иной степени деятельность консультантов-методистов связана с финансовой грамотностью. Поэтому им интересно доносить до людей информацию, важно видеть, что люди начинают самостоятельно принимать правильные финансовые решения. Работа в Проекте полезна и для самих консультантов: у них появляется возможность обмениваться опытом в сфере финансовой грамотности, повышать свою квалификацию, саморазвиваться и обучаться».

Сергей Даньков, Белгородская область

«Участие в мероприятиях Проекта для большинства консультантов-методистов идёт параллельно с их текущей профессиональной деятельностью — консультированием населения по финансовым вопросам. Основная мотивация состоит в возможности участвовать в конкурсах и программах, что позволяет повысить собственную узнаваемость, укрепить репутацию эксперта, а в конечном счёте — зарабатывать. Участие в Проекте для них — это удовлетворение профессиональных амбиций в хорошем смысле этого слова, а также получение дополнительных знаний, опыта, компетенций и навыков».

Айгуль Зверева, Димитровград (Ульяновская область)

«Активность, которую консультант-методист проявляет в Проекте Минфина России, в конечном счёте работает на создание и развитие его личного бренда, повышает его узнаваемость как эксперта на федеральном и региональном уровнях. Во время семинаров и консультаций в рамках Проекта он работает с аудиторией, которая в дальнейшем при реализации своих финансовых целей может воспользоваться его услугами уже на платной основе. Например, это сотрудники крупных компаний, в которых реализуются программы повышения финансовой грамотности на рабочем месте. Не говоря уже о том, что любая практическая работа с аудиторией «прокачивает» квалификацию и навыки самого консультанта».

Ирина Термакова, Ярославская область

«Причастность к Проекту даёт эксперту возможность участвовать в конкурсах, получать приглашения на участие в масштабных мероприятиях по финансовой грамотности — таких как фестивали. Не нужно сбрасывать со счетов и оплачиваемые мероприятия, которые проводятся совместно с НЦФГ. Кроме того, это даёт специалисту статус, позволяющий более эффективно работать со средствами массовой информации в целях личного пиара и создания персонального бренда».

Андрей Панкратов, Ставропольский край

«Активно работающие консультанты — люди, как правило, увлечённые идеей пропаганды финансовой грамотности. Большинство из них — преподаватели вузов и организаций среднего профессионального образования. Поэтому для них проведение занятий, во-первых, — привычка, во-вторых, — потребность, в-третьих, — способность находить информацию и уметь превращать её в занятие конкретной формы (семинар, лекция, деловая игра), в-четвертых, — необходимость в своих учебных заведениях проводить воспитательную и иную работу с населением (родителями учеников, жителями прилегающего к учебному заведению микрорайона).

Взамен они получают многое. Это возможность повышать квалификацию, самоутвердиться в профессиональной среде, завести полезные контакты, быть на виду у министерства финансов Ставропольского края. Кроме того, такая волонтёрская работа позволяет всегда быть в курсе актуальных информационных запросов аудитории, что очень полезно при организации платных лекций по проблемам финансов для населения».

Как рассказывает Нина Мигунова, получение специального грейда — это, конечно, всегда повод для поздравлений коллег в общем чате сети «ВКонтакте». «Это действенный стимул для привлечения внимания потенциальных слушателей, — поясняет Нина Култышева. — Когда консультант говорит что-то про свою высокую оценку

в программе, которая курируется государством, это, несомненно, привлекает к нему внимание, повышает доверие».

Поддержка от своих

Поддержка консультантов, разумеется, не ограничивается оценками из «центра». Нина Култышева рассказывает, что региональный

центр и на своём уровне проводит итоговые встречи. К примеру, в декабре прошлого года в Петербурге на таком мероприятии лучшему по итогам 2019 года консультанту Санкт-Петербурга **Наталье Соколовской** вручили игру «Денежный поток Олигарха», другим консультантам в качестве поощрения за достижения подарили сертификаты на дополнительные курсы и грамоты. В Петербурге такие встречи проходят довольно массово: к примеру, на последнюю собрались 45 человек.

Для регулярного общения Култышева ввела практику бизнес-завтраков. Регулярно, в один и тот же день недели, в определённое время она приходит в кафе. И любой желающий консультант может подъехать и обсудить свои проблемы. Серьёзный повод, впрочем, не обязателен, можно и просто пообщаться. Это можно сделать и без предварительной договорённости.

У петербургской группы есть чат, что позволяет перенести общение в онлайн. И консультанты им активно пользуются. «Мы там периодически разбираем кейсы, — говорит Нина. — В чате реально можно получить апгрейд доступной информации: всё же один консультант не может охватить и отслеживать изменения по всем направлениям. Вот я лично недавно узнала о способе обменять валюту онлайн по текущей цене биржи в очень незначительных размерах (обычно один лот для обмена ограничен снизу тысячью рублями); у «Тинькофф», Альфа-банка и ещё нескольких банков есть опция обмена валюты по биржевому курсу от 1 доллара или евро».

«Стоит помнить, что поддерживать, поощрять нужно всех, — говорит Нина Мигунова. — У некоторых консультантов есть развитые каналы в соцсетях с тысячами подписчиков, что даёт им ощутимое преимущество. Коллеги, которые их пока не имеют, не способны демонстрировать сопоставимые результаты по охвату аудитории. Но это не должно их демотивировать. Тут можно провести аналогию с ситуацией в плавании, где до 2016 года на разных дистанциях и в разных стилях долго доминировал американец Майкл Фелпс. Однако это не привело к тому, что другие пловцы забросили тренировки. Просто для поддержания соревновательного духа нужны дополнительные стимулы». В качестве примера Нина приводит случаи, когда помогала коллегам, не имеющим выхода на большую аудиторию, с публикацией ста-

тей и отчётов о мероприятиях в СМИ и на онлайн-ресурсах Проекта. «Публикация на популярной площадке, благодаря которой о работе консультанта узнает не только аудитория, но и коллеги, — это прекрасный мотиватор», — считает Мигунова. Она уверена, что такая помощь способствует обретению уверенности в себе и сохранению тонуса у тех консультантов, кто не входит в списки лидеров.

Елена Овсянникова также старается поддерживать консультантов всеми доступными способами. Попасть в СМИ могут все: на областном уровне решён вопрос с определённым количеством публикаций и периодических тематических выпусков. Главное — подготовка качественного материала. Другим примером сотрудничества со СМИ является обучающий курс для издательского дома «Эксперт-Урал»: в частности, консультанты вместе с журналистами разбирали реальный кейс составления личного финансового плана, после чего слушатели оформили эту историю в виде увлекательной публикации.

Среди значимых стимулов для консультантов — возможность получить новые знания, найти зону личного роста или добиться синергии с основной профессиональной деятельностью

Поддерживать форму консультантов помогает и доступ к новой информации. «В нашем внутреннем чате я всегда сообщаю, какие вебинары в ближайшее время проводит НЦФГ, а также приглашаю консультантов на профессиональные конференции», — рассказывает Овсянникова. Кроме этого, консультанты Проекта регулярно проходят курсы повышения квалификации, по результатам которых им вручают сертификаты. Как и в базовом курсе, повышение квалификации подразумевает получение новых сведений по семи модулям. Отличие только в том, что новая информация — уже «для профессионалов».

Сочетание различных инструментов мотивации и поддержка работы сообщества консультантов-методистов позволяют увеличить эффективность их участия в Проекте. При этом во время самоизоляции работа консультантов оказалась ещё более востребованной. 🌟