

## Тезисы выступления Андрея Паранича

### «Практика проведения просветительских мероприятий для граждан и особенности консультирования населения по вопросам финансовой грамотности»

Ситуация с недостаточным уровнем финансовых знаний у граждан улучшается крайне медленно. Люди по-прежнему отвечают в вопросах так, что мы видим, что финансовая грамотность оставляет желать лучшего. По уровню закредитованности, по количеству жалоб, связанных со злоупотреблениями со стороны финансовых организаций, мы тоже понимаем, что люди по-прежнему не читают договоров, по-прежнему не понимают свойства финансовых продуктов, по-прежнему используют их не по назначению.

Многое делается сейчас в обучении детей, и делать это для них проще, чем для взрослых, но ждать пока мы вырастим через какое-то количество лет поколение грамотных людей, на мой взгляд, это слишком долго.

Сейчас в семьях, конечно деньгами распоряжаются не дети, а взрослые люди, и они делают ошибки, за которые потом приходится расплачиваться, в том числе и детям.

Учить взрослых людей намного сложнее. Собрать их в одном месте тяжело, у них нет времени. У них есть сформировавшаяся куча стереотипов, которая мешает воспринимать информацию. И также у них есть фактор недоверия к людям, которые рассказывают им о грамотном финансовом поведении.

По опросам мы видим, что люди больше доверяют представителям госорганов, неким преимуществом могут пользоваться также сотрудники учебных заведений.

Еще одна проблема, возникающая при обучении взрослых людей – это отсутствие мотивации.

Мы работали с многофункциональными центрами. У этого канала есть несколько преимуществ:

- человек уже выбрал время и туда пришел, есть окно, в которое можно попытаться передать какой-то блок информации по личным финансам;
- вполне вероятно, что человек пришел в МФЦ с конкретной задачей или проблемой;
- человек, пришедший в МФЦ, как правило, доверяет сотруднику МФЦ.

Но при этом передать человеку в этот визит знания, не связанные с задачей, с которой он пришел в МФЦ, скорее всего, не удастся.

При проведении мероприятий в МФЦ мы работали и с сотрудниками, давая сотрудникам знания, которые они могли бы использовать дальше в работе с их клиентами,

но также консультировали людей, которые приходили в МФЦ. Вопросы заявителей чаще всего касались конкретной проблемы, с которыми столкнулись они сами или их знакомые и родственники.

Основными темами в ходе проведения мероприятий стали:

- финансовые мошенничества
- вопросы, связанные со сложившейся в связи с пандемией ситуацией (выплаты, лекарства, возврат билетов и т.д.);
- защита прав потребителей при кредитовании
- сбережения инвестирование
- упрощенное банкротство (сотрудники МФЦ уже столкнулись с большим количеством обращений людей, которые хотели бы избавиться от своей задолженности);
- вопросы про текущую ситуацию в экономике.

Многие вопросы скрывают проблемы, которые связаны с отсутствием базовых знаний о финансовых инструментах.

Мы встретились с сотрудниками МФЦ и донесли те знания, которые будут использованы при работе с населением.

При проведении мероприятий очень важна квалификация консультанта, поскольку в ходе работы возникает очень широкий спектр вопросов, что требует соответствующей подготовки, в том числе, в части специфики конкретного региона.