



ФИНАНСОВАЯ
ГРАМОТНОСТЬ
НАСЕЛЕНИЯ



ИРЭСР

Региональные центры финансовой грамотности: удочка или рыба

Автор: Савченко Дарья Алексеевна,
директор по развитию АНО «Институт
региональной экономики и социального
проектирования»



ИРЭС

Контракт

«Разработка, апробация и реализация для РЦФГ регламентов, методик и процедур для оказания населению консультационных услуг в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг»

Задачи

1. разработка регламентов, включающих методики и процедуры для РЦФГ Волгоградской области;
2. апробация регламентов, методик и процедур РЦФГ Волгоградской области;
3. доработка регламентов, методик и процедур с учетом замечаний, возникших в ходе апробации в РЦФГ Волгоградской области.

1 этап (результаты)



ИРЭСП

Регламенты работы РЦФГ:

1. Регламент, устанавливающий критерии, сроки и последовательность оказания консультационных услуг, а также иных требований к порядку исполнения функций РЦФГ;
2. Регламент ведения консультационной деятельности для граждан и структур, обратившихся в РЦФГ;
3. Регламент работы РЦФГ.

Методические рекомендации по ведению деятельности РЦФГ:

1. Методика подбора и квалификационные требования к сотрудникам РЦФГ;
2. Методика обучения и повышения уровня квалификации сотрудников РЦФГ;
3. Методика проведения экспертных интервью с сотрудниками профессиональных участников финансового рынка;
4. Методика обучения педагогов;
5. Методика работы сотрудников РЦФГ с населением Волгоградской области;
6. Методика оценки качества работы РЦФГ.

Процедуры работы РЦФГ:

1. Процедура обустройства инфраструктуры РЦФГ;
2. Процедура управления документацией;
3. Процедура получения, проверки достоверности и использования информации по финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг;
4. Процедура приемки готовых информационных материалов.

Примененные методы



ИРЭСР





ИРЭС

Проблема выбора

Удочка

Рыба

Инструмент
принятия решения

Сформировавшееся
представление о
рынке финансовых
услуг

Готовое
решение

Проблема формирования у потребителей
стратегии принятия финансовых решений



Удочка, так как:

Дает клиенту общее представление о финансовых активах, институтах, организациях;

Потребитель получает необходимую информацию о современных тенденциях на финансовом рынке;

Формирует самостоятельную стратегию принятия решений потребителя;

Дает клиенту инструмент управлению личным денежным потоком.

Для преодоления проблемы были предложены:

- Сценарий взаимодействия с клиентами при личной консультации;
- Техника работы с потребителями в рамках телефонной консультации и консультирования через интернет-ресурсы;
- Опросные листы для мониторинга удовлетворенности клиентов услугами РЦФГ.



ИРЭСР

**Благодарим за
внимание!**