



ФИНАНСОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
НАСЕЛЕНИЯ



ИРЭСП

# Региональные центры финансовой грамотности: удочка или рыба

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



ИРЭСР

## 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)



ИРЭСР

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





ИРЭСР

# 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.



ИРЭСП

**Благодарим за  
внимание!**