

К обеспеченному будущему Финансовое образование для населения с низкими доходами в Польше

Михал Матуль и Катаржина Павляк¹

Ноябрь, 2005

"Если деньги хранить дома, они постоянно уходят на то, или другое"
"Мы еле сводим концы с концами"
"Люди обычно не планируют наперед, поскольку у них нет денег на это"
"Какой смысл в планировании, если постоянно что-то идет не так"
"Вы не экономите, когда заболели; вы тратите свои деньги, вы тратите те деньги, которые взяли в долг, и вас не волнует, можете вы заплатить или нет"
"Так легко влезть в долги, и так трудно их отдавать"
"Они просят вас присесть и разобраться с документами, вы чувствуете дискомфорт. Чтобы с этим разобраться, нужен юрист"

Половина населения Польши сталкивается со сходными проблемами каждый день. Из них, более 9 миллионов составляет взрослое население с низким доходами, эти люди активно стремятся улучшить свою жизнь. Однако они редко чувствуют безопасность, поскольку у них *"нет денег, чтобы откладывать"*. Они *"еле сводят концы с концами"*, поскольку они не верят в возможности достижения своих целей в будущем. С другой стороны, они часто занимают деньги, или для того, чтобы отреагировать на чрезвычайные ситуации, или чтобы купить товары длительного потребления, либо же они покупают товары в рассрочку, не задумываясь о финансовых последствиях своего поступка. Их методы управления сбережениями и займами не определяются никакими планами или стратегиями. Эти социальные группы вырабатывают финансовые методы и стратегии методом проб и ошибок, а не разрабатывают их. Принимая во внимание скудность их активов, высокая цена, которую им часто приходится платить за свои ошибки, снижает их шансы на повышение жизненных стандартов. Неужели те, кто менее обеспечен, обречены на финансовую нестабильность только потому, что их доходы настолько низки? Может ли что-то изменить адекватное образование?

"[финансовое образование] может помочь внушить людям, которые обладают достаточными знаниями в области финансов, разработать бюджет семейного хозяйства, начать планировать сбережения, и принимать решения в отношении стратегических инвестиций. Такое финансовое планирование поможет семьям выполнять краткосрочные обязательства и повысить их долгосрочное благосостояние, что особенно ценно для населения, которое обычно не охвачено нашей финансовой системой"

(Алан Гринспен, 2002)

Финансовое образование подразумевает:

- Обучение знаниям, навыкам и отношению, необходимому для того, чтобы принять на вооружение качественные методы управления деньгами для зарабатывания, использования, сбережения, кредитования и инвестирования, не забывая об экономических целях.
- Сочетание содержания экономического образования со стимулированием предпринимательского духа, что также подразумевает повышение осознания преимуществ финансового планирования.
- Повышение финансовой стабильности малоимущего населения.
- Доступ к передовым методам управления деньгами и банковским услугам для взрослого населения и подростков.
- Макроэкономическую стабилизацию, которая достигается благодаря увеличению сумм сбережений населения.

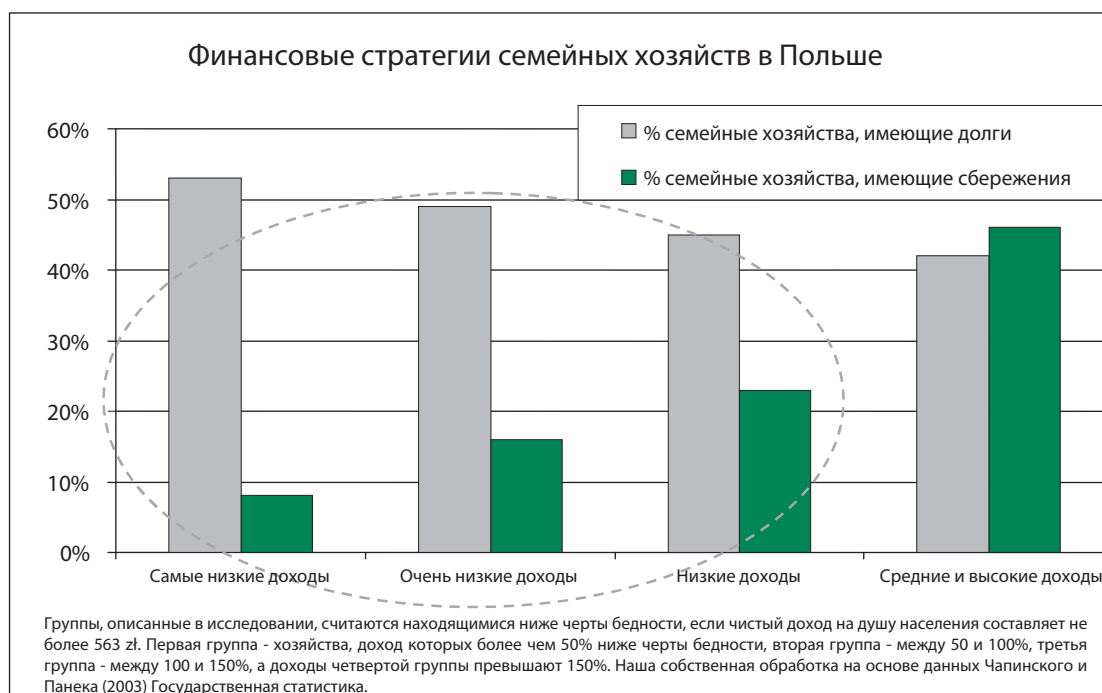
(Выдержка из книги Дженнифер Себстад и Моник Коуэн (2003) Финансовое образование для малоимущих, Рабочий документ № 1, Microfinance Opportunities.)

Диагностика потребностей финансового образования в Польше²

Финансовое образование малоимущего населения – тема, которой до настоящего времени уделялось недостаточное внимание в Польше. В действительности, эта область страдает оттого, что она всеми забыта. В данной работе, мы хотели бы представить результаты проекта практических исследований, которые МФЦ проводил в Польше в рамках международного проекта “Финансовое образование для малоимущих” который осуществлялся Microfinance Opportunities при поддержке Citigroup Foundation. Проект продемонстрировал значительный потенциал воздействия финансового образования в плане развития методов управления деньгами малоимущих семей в Польше. И последнее, мы хотели бы поделиться своими идеями относительно популяризации финансового образования в Польше. Эти идеи стали результатом исследований рынка, обсуждений членов экспертной рабочей группы и пилотного тестирования инструментов финансового образования. Мы твердо верим, что некоторые из усвоенных уроков подходят и для стран с переходной экономикой в Восточной Европе и Центральной Азии.

Около половины из тридцати восьми миллионного населения Польши живет в бедности или являются уязвимыми. Это означает, что их доходы настолько низки, что если возникает ряд непредвиденных расходов, жизненные стандарты серьезно снижаются. Из них, более девяти миллионов составляют малоимущие представители взрослого населения, которые активно стремятся улучшить свою жизнь. Это составляет около пяти миллионов семейных хозяйств. Учитывая, что типичная семья в этой категории имеет серьезные пробелы в финансовом образовании, можно заключить, что целевая группа довольно значительна.

Приведенный ниже график хорошо иллюстрирует факт, свидетельствующий о том, что малоимущие семьи управляют своими скудными активами, реагируя на события, что совершенно не соответствует обеспечению безопасности в будущем. Более половины этих семей имеют долги и менее одной пятой позволяют себе иметь сбережения.



Исследования продемонстрировали, что следующие темы финансового образования наиболее важны для семейных хозяйств в Польше: долгосрочное финансовое планирование семьи; систематические сбережения; кризис менеджмент и рациональное кредитование; финансовые организации и их услуги.

Долгосрочное финансовое планирование семьи

Наблюдается широко распространенное нежелание заниматься финансовым планированием, а временные рамки принятые для управления ресурсами обычно очень узкие. Около 30% взрослых участников семинаров по финансовому образованию (СФО), которые проходили пилотное тестирование в рамках проекта, в повседневной жизни вообще не занимались планированием, в то время как 9% планировали на срок более месяца. Нежелание заниматься долгосрочным планированием происходило от того, что они верили в то, что невозможно распланировать финансы, когда ресурсы скудны. Таким образом, деньги тратились на необязательные покупки, что приводило к ситуациям, когда многие семьи были не в состоянии справиться с непредвиденными затратами или расходами, связанными с жизненными циклами.

Систематические сбережения

Значительное большинство малоимущих семей верят, что они не смогут делать сбережений, поскольку их заработки слишком низки. Между тем, львиная доля их бюджета идет на погашение долгов. Основная причина, объясняющая такое негативное отношение – прошлые ошибки при попытках целевого использования сбережений и отсутствие необходимых инструментов сбережений. Неудачные попытки отложить деньги усиливают негативное отношение к сбережениям.

Кризис менеджмент и рациональное кредитование

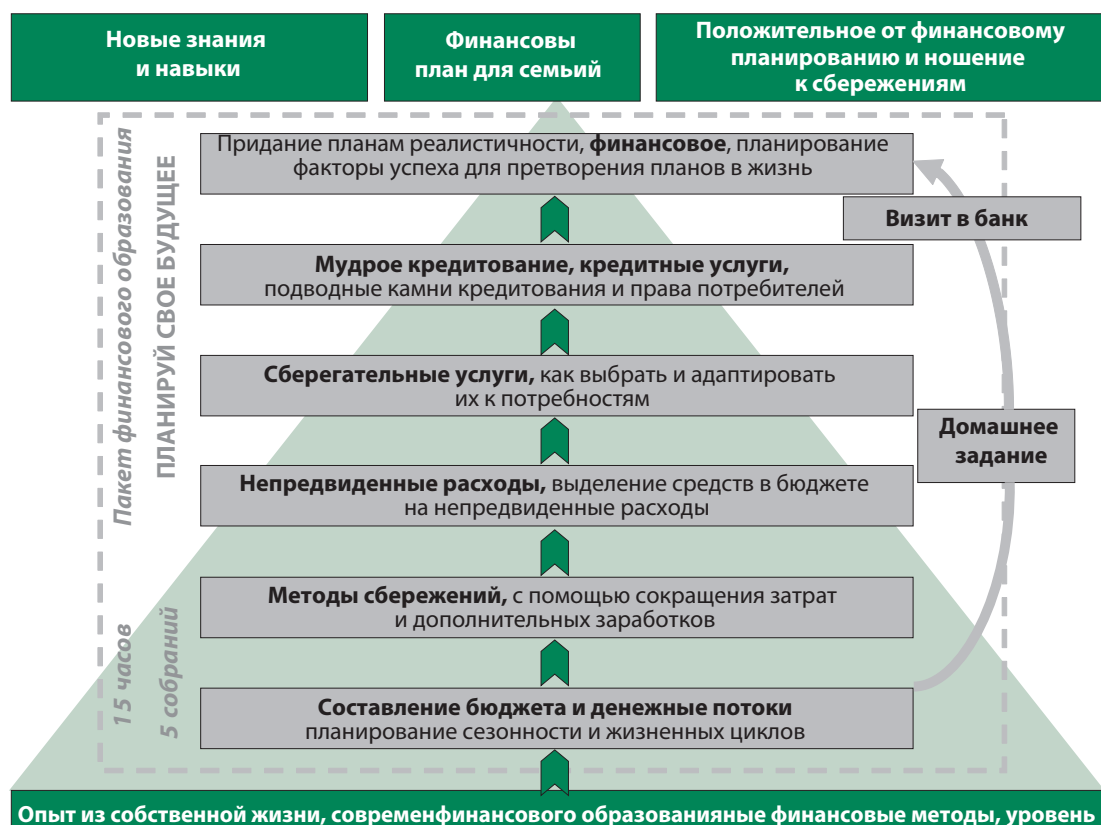
Боязнь того, что ничего нельзя сделать, чтобы предусмотреть непредвиденные расходы преобладает среди малоимущего населения. Это подтверждается крайне незначительным количеством участников СФО, которые планируют в бюджете непредвиденные расходы. Недостаточный контроль над финансами семейного хозяйства приводит к ситуациям, когда малоимущим семейным хозяйствам приходится часто кредитоваться в неформальных источниках, на бессистемной основе, без реального анализа риска, связанного с погашением. Это со временем приводит к массе нежелательных последствий.

Финансовые организации и их услуги

Малоимущее население имеет смутную информацию о разнообразных, доступных им, финансовых услугах. Банк зачастую ассоциируется только с кредитованием. 44% участников СФО не доверяют формальным финансовым организациям. Доверие гораздо выше среди участников, которые имеют более высокие доходы и чаще выступают клиентами финансовых услуг. Ограниченное доверие к банкам и другим финансовым организациям среди малоимущих семейных хозяйств объясняется незначительным опытом использования формальных финансовых услуг и недостаточным пониманием того, как функционируют финансовые организации.

Удовлетворение потребностей – образовательный пакет “Планируй Свое Будущее”

Образовательный пакет “Планируй Свое Будущее” призван удовлетворить основные потребности малоимущего населения в финансовом образовании. Он предназначен для организаций, оказывающих услуги по финансовому образованию и содержит материалы для проведения семинаров по финансовому образованию (СФО).³ Пакет был разработан и опробован в сотрудничестве с представителями целевой группы.⁴ Целью СФО было ознакомление малоимущего населения с практическими аспектами финансового образования, убеждение участников семинара в необходимости планирования финансов семейных хозяйств и регулярные сбережения. Основным результатом семинаров стала разработка участниками финансового плана для своих семей, который содержал все компоненты, представленные на иллюстрации.



“Планируй Свое Будущее” на практике

Обучение проводилось в формате семинара с использованием методов обучения взрослого населения. Каждая группа семинара объединяла максимум 20 участников. Тем самым создавались условия для эффективных коммуникаций и обмена мнениями, как между взрослыми участниками, так и молодежью. Участники рассматривали практические примеры из собственного опыта, которые они использовали для изучения материала, они получили значительную пользу от общения с коллегами. Для проверки новых знаний и навыков в реальных условиях, они делали домашние задания, с использованием дополнительных материалов. Был организован также учебный визит в местную финансовую организацию, чтобы участники могли получить опыт выбора формальных финансовых услуг и преодолеть недоверие и негативные стереотипы.

СФО были с энтузиазмом восприняты теми, кто принял в них участие. Коэффициент удержания 82% выглядит очень впечатляюще, учитывая то, что СФО были организованы для групп людей, которые, в целом, продемонстрировали очень негативное отношение к учебе. Полная удовлетворенность и отличное восприятие ценности СФО нашли свое отражение в следующих комментариях участников:

- Полезная и интересная повестка дня, которая отражает потребности, которые они не осознавали – *“Вы время занятий мы узнали о вещах, о которых мы обычно не думали в своей повседневной жизни. Теперь мы будем знать больше”*;
- Практические аспекты СФО связаны с фактом, что сами участники выработали решения – *“Это было, своего рода открытое предложение, когда каждый брал от обучения то, в чем нуждается”*;
- Тщательно подобранные индивидуальные темы, которые в комплексе образуют единое целое – *“В целом, это заставляет задуматься”*;
- Формат семинаров, открывал возможности познакомиться с другими людьми и научиться у таких же как вы – *“все время что-то происходило, был шанс выйти в люди, перестать думать о невеселых вещах и встретиться с другими людьми, которые испытывают аналогичные проблемы”*.

Исходный анализ прогресса участников в процессе получения знаний и навыков и, что самое главное, в процессе изменения отношения участников к СФО, продемонстрировал очень обнадеживающие результаты. Это подтвердило следующие выводы:

- **Финансовое образование на самом низком уровне приносит значительные изменения в процессе того, как малоимущее население воспринимает свои финансы и те возможности, которые они открывают.** Это открывает потенциальные возможности в плане воздействия на стабилизацию их финансовой ситуации, тем самым, расширяя возможности улучшения стандартов жизни.
- **СФО стимулируют людей брать все в свои руки и играют важную роль в построении гражданского общества.** Финансовое образование позволяет людям осознать, насколько они могут помочь себе на пути к построению обеспеченного будущего.
- **Элементарное финансовое образование стимулирует интерес к финансовым услугам, а также повышает информированность потребителей.** Оно также проливает свет на необходимость приспособления финансовых услуг к потребностям и ожиданиям малоимущего населения. Малоимущие осознают, что они могут эффективнее использовать некоторые из доступных на рынке услуг, как инструменты управления финансами.

Долгосрочное планирование финансов семейных хозяйств

- Участники начали верить, что долгосрочное финансовое планирование стало хорошим выходом даже для семейных хозяйств с ограниченными ресурсами (см. иллюстрацию на следующей странице).
- *“Я осознал все ошибки, которые я делала до семинаров”*. Существующие знания и навыки были дополнены новым содержанием и позволили выработать соответствующий план.
- Участники научились разрабатывать финансовый план на основе бюджета семейного хозяйства, предвидеть денежные потоки и основные финансовые цели.

Систематические сбережения

- *“Я был удивлен: Я понял, что могу экономить деньги на тривиальных вещах. Я всегда думал, что это не стоит усилий”*. Поворот на 180 градусов произошел в отношении сбережений. Большинство участников закончили семинары с убеждением, что они могут делать сбережения и, что маленькие суммы могут вырасти в сумму, которая станет полезной в будущем.
- Участники расширили свои навыки в области сбережений, узнав о том, как можно оптимизировать расходы. Некоторые из новых методов были адаптированы в повседневной жизни (ограничение расхода электричества, использование копилки, чтобы сэкономить на повседневных расходах и т.д.), также участники приняли конкретные решения в отношении собственных методов сбережений.



Кризис менеджмент и рациональное кредитование

■ *“Подушка безопасности позволяет вам справиться с неожиданными расходами без стрессов, давая вам психологический комфорт, который так важен в эти дни”.* Во время СФО очень доступным образом было описано, как справиться с неожиданными расходами (которые заключаются в том, чтобы откладывать небольшие суммы каждый месяц в фонд непредвиденных расходов, известный как “подушка безопасности”), эти объяснения были встречены с огромным интересом со стороны участников. Они осознали, что они не в состоянии добиться своих финансовых целей, если не стабилизировать бюджет семейных хозяйств, не допуская утечки фондов из-за непредвиденных расходов.

■ Наблюдалось общее повышение уровня сбережений на такие цели, как проблемы со здоровьем или старость, и это было подкреплено уменьшением привлекательности займов для того, чтобы свести концы с концами (как на долгосрочной, так и на сезонной основе) или по особым случаям (например, торжества), а также увеличением интереса к долгосрочным инвестициям (например, образование детей и членов семьи, собственный бизнес, квартира/дом).

■ Визит в банк, организованный, как раздел СФО, был эффективен в плане преодоления барьеров и убеждения менее обеспеченных людей в том, чтобы они рассматривали финансовые услуги, предлагаемые на рынке с точки зрения того, как эти услуги могут удовлетворить их потребности.

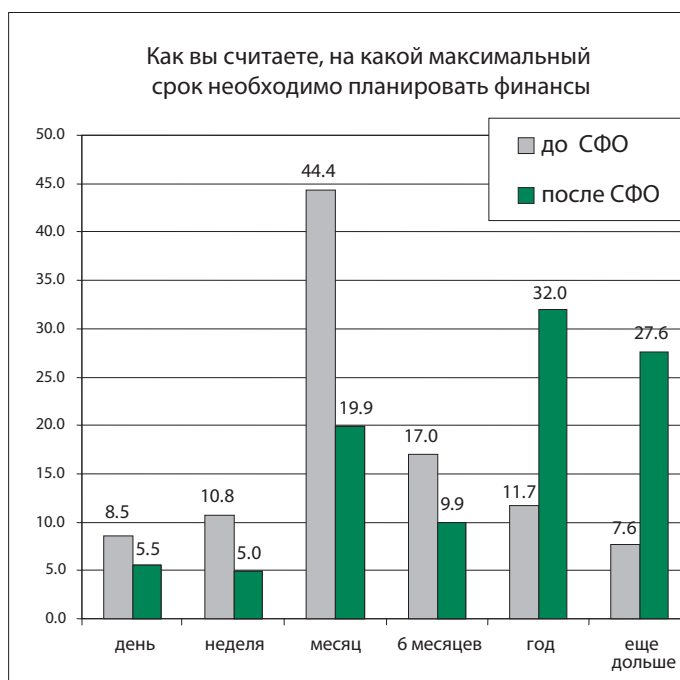
■ То, что банк предоставляет не только кредиты, стало сюрпризом для участников. Участники осознали, что финансовые услуги им доступны. Некоторые из них объявили о намерениях начать пользоваться этими услугами в ближайшем будущем.

■ Участники СФО расширили знания о финансовых услугах, в частности о сбережениях.

■ *“Я осознал, насколько мало я знаю о моих правах и о банках”.* Это было абсолютным новшеством для участников СФО, когда они узнали о своих правах в качестве потребителей финансовых услуг. Если немного расширить содержание и добавить информацию о правах потребителей, СФО могут стать еще более эффективными в плане защиты прав потребителей и повышения прозрачности финансового рынка.

Пилотный проект помог усовершенствовать окончательный пакет, в основном, за счет того, что больше внимания уделялось тому, как внедрить финансовые планы и призвать людей составлять планы бюджета семейных хозяйств вместе с супругой или супругом. Значительные изменения были внесены в педагогику, которая сейчас использует методы расширенного обучения и усовершенствованные материалы для преподавателей и участников.

Пилотный проект СФО продемонстрировал, что даже аудитория, состоящая из 14-ти – 15-ти летних воспринимает материалы по финансовому образованию. Программа СФО дала лучшие результаты с подростками, чем с взрослыми, даже, несмотря на то, что она была лишь незначительно модифицирована по сравнению с версией для взрослых участников. Это важно с точки зрения результатов оценки предварительного семинара, который продемонстрировал, что, несмотря на введение некоторых элементов экономического образования в программу средней школы, уровень финансовой грамотности студентов был очень низок (несмотря на то, в богатой или в бедной семье проживает студент). Подростки не продемонстрировали интереса составлению бюджета семейных хозяйств. Большинство молодежи ассоциировали сбережения со случайно потраченными деньгами (остаточные сбережения). Кроме того, студенты продемонстрировали склонность к рискованному кредитному поведению из-за восприятия займа как источника денег для быстрого достижения своих финансовых целей. И последнее, но от этого не менее важное, они абсолютно не осознавали необходимости делать сбережения на старость.



Финансовые организации и их услуги

Молодежь и финансовое образование

Модели предоставления услуг финансового образования

В рамках проекта, мы ориентировались, в основном, на разработку содержания финансового образования и соответствующую адаптацию методов обучения. Мы опробовали одну из моделей финансового образования, в рамках которой организация, работающая в местной общине, несла ответственность за организацию семинаров по финансовому образованию однократно и самостоятельно.

Безусловно, существует широкий выбор организаций, которые потенциально могут заниматься финансовым образованием. Среди них:

- неправительственные организации, занимающиеся развитием,
- местные правительственные органы (местные власти, службы занятости, социальные службы),
- финансовые организации (банки, микрофинансовые организации, кредитные союзы, страховые компании),
- начальные и средние школы,
- потребительские организации,
- церкви и религиозные группы,
- местные общества защиты потребителей,
- традиционные средства массовой информации и интернет,
- местные добровольческие организации (пожарная команда, клуб фермеров, сельские строительные клубы), и
- люди, обладающие авторитетом в обществе (учителя, председатели сельсоветов, священнослужители).

Хотя все эти люди и организации являются потенциальными помощниками в деле популяризации финансового образования. Важно, чтобы они были готовы к сотрудничеству. Никто не сможет добиться успеха, если будет действовать в одиночку.

Также важно обеспечить, чтобы в предоставлении услуг финансового образования сочетались различные подходы в достижении целевой группы и чтобы они были долгосрочными по природе. Одноразовые модели не решают важной проблемы, как поддерживать участников СФО в процессе практического применения финансовых планов после завершения семинаров. Значительное количество участников нуждается в дальнейшем стимулировании или рекомендациях в отношении изменения своего финансового поведения. Для тех, кто оказывает услуги финансового образования на одноразовой основе не типично сохранение мотивации и ресурсов для обеспечения последующих за образованием услуг. В такой ситуации, желательно выбирать беспроигрышные решения, когда человек, который получил образование, несет дополнительные преимущества для организации, которая оказала ему услуги или для ее партнеров. В качестве примера можно привести интерес социальных служб к предоставлению образования некоторым из клиентов, чтобы финансовая поддержка затем могла быть перенаправлена с наиболее активных клиентов к тем, кто более всего в ней нуждается. Еще одним примером является расширение возможностей получения прибыли, которые финансовая организация получает от того факта, что ее потенциальные клиенты лучше информированы (см. иллюстрацию на следующей странице).

Финансовые организации и финансовое образование

Спрос на финансовые услуги высок среди малоимущих семейных хозяйств, как и в обществе в целом. Что отличается, так это природа этих услуг, поскольку они должны быть адаптированы к их поведенческому контексту, предпочтениям и меньшим масштабам, которые типичны для клиентов этой группы. Финансовое образование потребителей финансовых услуг, которые до того были не представлены на рынке, приносит пользу финансовым организациям, в частности тем, кто первым присоединится к усилиям по продвижению финансового образования:

- *Приобретение новых клиентов* – чем лучше информировано население о финансовых услугах и продуктах, тем выше количество потенциальных клиентов.
- *Разработка подходов для привлечения молодежи к финансовым услугам* – развитие у молодежи интереса к финансовым услугам и развитие позитивного отношения к использованию финансовых услуг.
- *Повышение лояльности клиентов* – организации, которые действуют на благо общества, путем популяризации финансового образования устанавливают более крепкие взаимоотношения со своими клиентами.
- *Преимущество перед конкурентами* – используя новаторский подход к экспансии на рынке через финансовое образование.

Ниже представлены три наиболее популярных модели участия финансовых организаций в продвижении финансового образования как элемента рыночной стратегии или корпоративной социальной ответственности:

- *Объединенная модель* – элементы финансового образования являются составной частью обязанностей персонала банка. Эта модель создает условия для построения долгосрочных отношений с клиентами, для точного определения потребностей клиентов и для гибкой адаптации предложений по мере изменения ожиданий.
- *Параллельная модель* – отдел, ответственный за финансовое образование учреждается в банке.
- *Связанная модель* – услуги финансового образования предоставляются специальной структурой, например, местной неправительственной организацией.

Дорога к обеспеченному будущему

Финансовое образование малоимущего населения – тема, которой уделялось незначительное внимание в Польше до настоящего времени, и по этой причине существуют огромные потребности, которые необходимо удовлетворить. Такие потребности существуют у 9 миллионов экономически активных малоимущих представителей взрослого населения.

Аудиторией финансового образования должны быть как взрослые, так и подростки. Подростки являются более привлекательной аудиторией, у них больше энтузиазма и они быстрее учатся, работа с ними открывает долгосрочную перспективу. С другой стороны, обращению с финансами учатся дома. Если люди, которым от 25 до 45 лет игнорируют образование, новое поколение перенимает негативное отношение у своих родителей.

Элементарные семинары по финансовому образованию являются хорошей основой, на которой можно строить более комплексные знания и навыки. Как только они получают стимул учиться, представители малоимущего населения демонстрируют интерес к дальнейшему образованию. Исследования доказали, что в Польше необходимо ориентироваться на определение стратегий, которые влияют на увеличение доходов, как наиболее действенный способ сбережений. Еще одна возможность – разработка последующего модуля, направленного на привязку кредитных, страховых и сберегательных услуг к определенным потребностям семейного хозяйства.

Для эффективного продвижения, финансовое образование должно осуществляться совместными усилиями. Такие решения, как социальные кампании или индивидуальные консультации необходимо принимать во внимание, как варианты, которые могут оказаться полезными в процессе поддержки семинаров по финансовому образованию в Польше.

Значительный спрос на инновации существует в области самокупаемых моделей финансового образования в Польше. Учитывая размер целевой группы, необходимо принимать меры, направленные на расширение. Финансовое образование не является одноразовой потребностью. Большинство представителей целевой группы нуждается в регулярной поддержке и рекомендациях. Следующий этап, по этой причине, заключается в разработке самокупаемых моделей финансового образования, которые будут мотивировать организации, занимающиеся финансовым образованием, оказывать услуги на регулярной основе и обновлять и совершенствовать свои предложения. Это, безусловно, подразумевает потребность в тесном сотрудничестве между неправительственными организациями, общественными организациями и частными предпринимателями и, особенно, финансовыми организациями. Совместная деятельность различных организаций, объединяющая лучшие стороны каждой из них – рецепт верного успеха. Все эти организации, как оказалось, заинтересованы в продвижении финансового образования, как составной части их миссии, рыночной стратегии или корпоративной социальной ответственности.

Примечания

¹ Михал Матуль (michal@mfc.org.pl) работает исследователем, а Катаржина Павляк (kasia@mfc.org.pl) является руководителем отдела исследований и заместителем директора Центра Микрофинансирования (МФЦ) для ЦВЕ и СНГ. Авторы чрезвычайно благодарны за комментарии к черновому варианту Моник Коуэн, Гжегожу Галусеку, Анне Косидло, Кшиштофу Кацуге, Джоанне Зальберт, Паулине Шчигель и Михалю Здизарски.

² Данный раздел написан на основе качественного исследования потребностей в финансовом образовании малоимущего населения в Польше, которое проводилось МФЦ летом 2004 года в Куявско-Поморском Воеводстве. Во время исследования были проведены 11 интервью в фокус группах и 23 углубленных индивидуальных интервью с малоимущими. Результаты качественного исследования были подтверждены количественным анализом вторичных данных. Детальный отчет об исследовании находится в Интернете по адресу www.mfc.org.pl/finedu.

³ Именно поэтому, в дополнение к сценариям проведения учебных мероприятий и руководству по подготовке СФО и ведущих, он содержит резюме по финансовому образованию, основную информацию по теории и практике обучения взрослых, методические рекомендации по адаптации основного модуля к потребностям различных групп клиентов и материалы по оценке семинаров. Пакет "Планируй Свое Будущее" в значительной мере основывается на ресурсах, разработанных в рамках международного проекта "Финансовое образование для малоимущих", осуществляемого Microfinance Opportunities.

⁴ Семинары по Финансовому Образованию, разработанные в рамках проекта были протестированы с участием представителей целевой группы с марта по июнь 2005 года. Пилотный проект сыграл важную роль в усовершенствовании пакета "Планируй Свое Будущее". Всего 262 участника из 6 Воеводств, поделенные на 28 групп, прослушали пилотные семинары. 92% из тех, кто участвовал в семинарах, заявили, что чистый доход семьи составил менее PLN 2,000 в месяц (47% заявили, что доход составил менее PLN 1,000). USD 1 = PLN 3.2. Большинство СФО было организовано в маленьких городках и сельской местности. Пилотный проект был ориентирован как на взрослое население, так и на школьников и студентов колледжей. Из 550 человек, которые были приглашены к участию в СФО, 321 человек посетил первую сессию и 262 завершили семинары. В процессе пилотного проекта использовались различные методы оценки, чтобы поставить точный диагноз в отношении того, в чем нуждаются участники, проанализировать уровень удовлетворенности, и, что важнее всего, оценить воздействие СФО на то, как люди рассматривают свои финансы и какие финансовые методы они используют. Детальный отчет о пилотном проекте находится в Интернете по адресу www.mfc.org.pl/finedu.