

обучение. РЦИР включва тази услуга в своите безплатни ежеседмични приемни часове за консултации. В месеците след приключването на проекта, Микрофонд осъществява и двете форми на обучение – обучение на групи и индивидуални консултации, но повече разчита на последните поради по-ниските разходи и поради ограничения капацитет на организацията за осигуряване на условията, необходими за провеждане на формално обучение. Персоналът на Микрофонд обръща особено внимание на клиенти, кандидатстващи за

Таблица 3: Подготовка за ТОТ

| ТОЧКА | ВРЕМЕ |
|---|--------|
| Логистика и избор на място за провеждане на обучението | 3 days |
| Превод на учебния материал | 5 days |
| Адаптиране на учебния материал към българските условия | 1 day |
| Реклама на проекта с цел привличане на потенциални партньори | 1 day |
| Подготовка на таблици, листовки и други материали, необходими за учебния процес | 1 day |

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА МАТЕРИАЛА ПО ДНИ

първи ден: изясняване на принципните положения, които трябва да се имат предвид при обучението на възрастни; контекстът, изискващ финансово обучение

втори ден: „умно“ теглене на заем/и; видове заеми, лихви, капацитет за теглене на заем/и; забавяне на плащанията

трети ден: невъзможност за изплащане на дълга; ефективно управление на дълга, преговор на модула „Управление на Дълга“

четвърти ден: индивидуални консултации (използва се модела AMELA)

пети ден: мониторинг и оценка на проекта; маркетинг на услугата финансово обучение

потребителски заеми, тъй като от опит знае, че те по правило разполагат с по-малко финансови познания от клиентите, които кандидатстват за бизнес заеми. Тези клиенти приемат с готовност предлаганата помощ, тъй като повечето от тях имат недобър опит с фирми, предлагащи бързи високолихвени потребителски кредити. Разполагайки с достъп до регистрите на Централната банка, Микрофонд може да покаже на своите нови клиенти кредитното им досие, което ги мотивира да подобрят поведението си на длъжници и да изчистят кредитната си биография.

СЪВЕТИ КЪМ ДРУГИ ОРГАНИЗАЦИИ

В желанието си да споделят своя опит, участвалите в проекта организации, биха дали на други организации, проявяващи интерес към дейността предоставяне на услугата финансово обучение, следните препоръки:

- **На овладяването на финансови умения да се гледа като на продължителен процес:** По време на всяка консултация клиентът трябва да овладява по едно ново умение и преди да се премине към следващото трябва да му се даде време да приложи наученото на практика.
- **Обучението да се адаптира към нуждите на клиента:** Темите, включени в съдържанието на учебната програма, както при груповото обучение, така и по време на индивидуалните консултации, трябва да са съобразени с потребностите на клиентите. Последните се идентифицират от кредитните инспектори при ежедневните им контакти с клиентите или от ръководството на организацията като реакция на определени неблагоприятни тенденции (например повишаване процента на лошите кредити).

Повече за работата на участниците в проекта можете да научите на:
 Център по микрофинансиране: www.mfc.org.pl
 Микрофонд: www.mikrofond.bg
 РЦИР: www.redc-sliven.org

РЕСУРСНО ОСИГУРЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

Обучаване на обучаващите:

Подготовка: 4 дни (логистика и материали)
 Обучение: 4-5 дни, в зависимост от наличието/липсата на опит от страна на организацията
 Брой на обучаваните: до 20 души

Обучаване на клиенти:

Подготовка: 1 ден
 Времетраене на един „workshop“: общо 4.5 часа (ако е необходимо, един „workshop“ може да се раздели на серия от по-кратки сесии)
 Обхват: групи от по 10-20 души
 Цена: €25 на участник, като тази цена включва материалите и леки закуски

Индивидуални консултации с клиенти:

Подготовка: 10 минути на сесия (печатане, планиране)
 Времетраене: 15-60 минути (от времето на персонала и на клиента), средно по 30 минути на клиент
 Цена: разход на време на персонала, печатане на листовки за упражнения

ФИНАНСОВО ОБУЧЕНИЕ В БЪЛГАРИЯ

Microfinance Centre

www.mfc.org.pl

октомври 2013

ВЪВЕДЕНИЕ

В началото на януари 2012 г., Център по микрофинансиране², в сътрудничество с Микрофонд АД, проведеха шест-месечен обучителен курс за домакинства с ниски доходи, с цел подобряване на финансовите им умения. В България съществува остра нужда от такова обучение. Въпреки че в много области на стопанския живот се забелязват значителен напредък и растеж, финансовите умения на хората остават незадоволителни. Това е наследство от съветската епоха, когато държавата гарантираше стабилни (макар и ниски) доходи, а възможностите за потребление и/или инвестирани бяха крайно ограничени. Сега, след като беше извършено преминаване от централно-планова към пазарна икономика, финансовите рискове, както и съответните отговорности, се поемат изцяло от отделния индивид, и то във време, когато на финансовите пазари непрекъснато се появяват нови и все по-сложни инструменти. И нещо още по-тревожно - расте броят на агресивни компании, отпускащи потребителски кредити (с ГПР от 200% до 1,000%), което води до разстройване бюджетите на малки предприятия и на хора с ниски доходи. В този контекст Фондация Сити финансира създаването на „Проект за Финансово Обучение“, имащ за цел да помогне на доставчиците на финансови услуги по места да обучат настоящите и потенциални клиенти с ниски доходи как да се справят адекватно с финансовите си дела.

Програмата се базира на две ключови теми:

- **Управление на дълга:** Помага на клиентите с ниски доходи да: осъзнаят ползите от тегленето на кредити и съпътстващите го рискове; да се научат как да използват получените кредит по разумен и отговорен начин и как да предотвратят/да се справят с евентуална свръхзадължнялост.
- **Индивидуални финансови консултации (AMELA):**

Обучава персонала на МФИ как да помагат на своите клиенти да придобият знания и умения, които ще им дадат възможност да управляват своите доходи и да се възползват от предлаганите финансови услуги.

В проведеното „обучение на обучаващите“ (ТОТ) се включиха 24 души от персонала на **МФИ** – 20 служители (кредитни инспектори) на *Микрофонд*, 3-ма представители на ръководния екип на и 1 представител на местна НПО (Регионален център за икономическо развитие - Сливен). В продължение на 5 дни участниците бяха инструктирани как да организират обучението на своите клиенти и как да им предоставят необходимата индивидуална помощ. Всеки от участниците се ангажира, в срок от един месец, да се свърже с 10 свои клиенти, за да осъществи съответните действия и след 3-4 месеца отново да установи контакт със същите клиенти, за да проследи в каква степен обучението/индивидуалните консултации са повлияли върху техния живот.

Настоящите инструкции са предназначени за всички регионални институции (кредитни институции за микрокредитиране, кредитни съюзи и неправителствени организации), които биха проявили интерес и биха могли да се възползват от подобна програма за финансово обучение. Важно е да се изтъкнат ползите от такова обучение, както за клиентите, така и за останалите участници в проекта.

Таблица 1: Общ брой на включените участници в проекта

| ОБЛАСТ | ЦЕЛ | РЕЗУЛТАТ |
|-----------|-----|----------|
| Обучаващи | 20 | 24 |
| Клиенти | 200 | 361 |

ЩО Е ТО ФИНАНСОВО ОБУЧЕНИЕ?

Финансовото обучение помага на съответните организации да изградят у своите клиенти знания и умения по редица теми, между които: „умно“ теглене на кредит(и), съставяне на бюджет на домакинството,

1 Авторката благодари за отделеното време и за приноса на Георги Бресковски, Екатерина Шишкова, Емилия Чобанова, Евгения Гърнева, Евлоги Иванов, Илиана Балканджиева, Красимир Тотев, Маргарита Донкова, Мариана Митева, Райна Тимчева, Светлана Лилова и Тинка Тодорова, Жулиета Николова и Веселина Костадинова.
 2 Център по микрофинансиране /MFC/ е регионална мрежа за Европа и Централна Азия със седалище в Полша. За повече информация посетете www.mfc.org.pl. От 2004 г. насам, MFC провежда кампании за финансово обучение и изграждане на капацитет в целия регион на Европа и Централна Азия, като за целта използва серия от модули за обучение върху теми като: спестяване и съставяне на бюджет, управление на дълга и погасяване на задълженията. Тези модули са предоставени за ползване на общо 200,000 клиенти от нискодоходната категория в 19 страни от региона. За повече информация: www.mfc.org.pl/en/content/modules

предотвратяване на закъснения по плащанията, спестявания. В зависимост от нуждите на организацията и нейния капацитет, както и от съдържанието на разглежданите теми, обучението може да се организира под формата на работилници („workshops“) - дългосрочен или серия от краткосрочни курсове - или под формата на индивидуални консултации с отделни клиенти. Основните теми, включени в учебната програма са следните:

УЧЕБНА ПРОГРАМА - ТЕМИ

Заеми: дефиниции; изисквания и правила при теглене на заем; видове заеми; преки и непреки разходи; сравняване на кредитни оферти
Съставяне на бюджет: капацитет за обслужване на заема и календар за погасяване на вноските; полагане на краткосрочни и дългосрочни финансови цели
Просрочване на плащанията: опасност от неплатежоспособност по дълга - причини за възникване и предотвратяване; свръхзадължнялост; ролята на кредитното бюро
Спестявания: създаване на фонд „непредвидени разходи“; начини за спестяване, полагане на мотивиращи цели за спестяване

КЛИЕНТИТЕ ОБХВНАТИ ОТ ПРОГРАМАТА

Броят на ефективно включилите се в проекта участници (общо 361 души с ниски доходи, половината от които настоящи клиенти) надхвърли очакванията - 167 от тях преминаха курс на обучение, а 194 получиха индивидуални консултации. Подробна характеристика на участниците в обучението

- среден индивидуален доход 430 лева (при средна заплата в страната 750 лева)
- 73% от участниците имаха постоянна, макар и

нископлатена работа, 14% се занимаваха със земеделие и 14% имаха свой собствен малък бизнес.

- 34% от участниците заявиха, че често/понякога изпитват недостиг на средства за покриване на основни разходи като разходи за храна, лекарства и отопление.
- Средната възраст на участниците беше 42 години; 56% от тях бяха жени.

ПОЛЗИ ОТ ФИНАНСОВОТО ОБУЧЕНИЕ

ПОЛЗИ ЗА КЛИЕНТИТЕ

Финансовото обучение и консултациите, предлагани от Центъра по микрофинансиране, са от съществено значение за ползвателите на кредитни услуги. Те са им необходими, когато трябва да решават дали е разумно да поемат нов дълг и как най-умно да се възползват от предлаганите им възможности, за да постигнат поставените си цели; помагат им да се ориентират при избора на най-подходящия за тях вид заем и да са наясно с конкретните договорни условия; помагат им да преценят каква сума могат да си позволят да теглят при реалните и евентуално възможните приходи и разходи на домакинството. Обучението и компетентните съвети на консултантите помагат на кредитополучателите да управляват ефективно своя дълг, като изготвят и стриктно следват календар на вноските по заема/заемите и отделят спестявания за т.н. „фонд за непредвидени разходи“ (например заболяване или неудачи в бизнеса). И накрая: Обучението предупреждава клиентите за опасността от свръхзадължнялост и ги учи как да търсят помощ в случай че изпаднат в затруднение и не могат да погасяват своевременно дължимите вноски.

ПОЛЗИ ЗА ИНСТИТУЦИИТЕ

Финансовите институции и организациите, ангажирани с развитието на човешките ресурси, отчитат осезаеми ползи в резултат на финансовото обучение на своите клиенти:

• **Изграждане на доверие:** чрез демонстриране на искрена загриженост за финансовите успехи и благосъстояние на клиентите

• **Придава добавена стойност:** Предоставяйки допълнителни, нефинансови услуги на своите клиенти, организацията допринася за изграждане на доброто си име - ценно преимущество при все по-нарастващата конкуренция на пазара на финансови услуги.

• **Изграждане на взаимоотношения:** Чрез обучението на настоящите си клиенти, кредитните инспектори, вместо да изпълняват само пасивната роля на доставчици на финансовия продукт, получават възможност да участват активно в процеса на вземането на решения, което засилва и подобрява качеството на връзката между кредитната институция и нейните клиенти и ѝ помага да ги задържи. Обучението на потенциални бъдещи клиенти, от друга страна, обикновено води до приток на нови клиенти.

• **Управление на риска:** Когато кредитната институция работи със социално слаби групи от населението, подобрените финансови умения на кредитополучателите намалява степента на риска от изпадането им в неплатежоспособност. От началото на реализацията на учебната програма, Микрофонд отчитат 30% спад на рисковия си портфейл (PAR).

2

• **Привеждане на дейността в съответствие с най-добрите практики:** Предлагането на финансово обучение от страна на кредитните институции все по-често се оценява като „добра бизнес практика“, особено при все по-широкообхватното налагане на международни стандарти и въвеждането на регулации за защита правата на потребителите.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Преди началото на обучението/индивидуалните консултации, кредитните инспектори проведоха анкета сред бъдещите участници относно техните финансови навици, нагласи, знания и умения. Отговорите на зададените въпроси регистрираха добри умения за смятане и подходящи нагласи най-вече по отношение на спестяването и тегленето на заеми. Проучването на навиците им обаче, показва значително отстъпление от нагласите им, особено във връзка със спестяванията и контрола върху личните им приходи / разходи. Оказа се, че:

- 60% не водят писмен отчет за приходите и разходите си, а 42% не съставят бюджет на домакинството;
- 42% не правят спестявания (65% смятат, че разполагат с достатъчно средства, за да преживеят едномесечна загуба на приходи);
- 65% дължат значителни суми, а 33% изплащат повече от един кредит (12% бяха теглили нови заеми, за да изплащат стари задължения).
- Домакинствата харчат 10-20% от месечните си приходи за обслужване на заеми; 10% от тях се чувстват свръхзадължени.

След 3-4 месеца Микрофонд извърши ново проучване сред група от своите клиенти, преминали през програмата за финансово обучение (виж Таблица 2). Може би най-забележима се оказа промяната в способността им да калкулират своя капацитет за погасяване на евентуални задължения.

КАКВО Е НЕОБХОДИМО ДА СЕ НАПРАВИ ЗА ДА СЕ ОСЪЩЕСТВИ ФИНАНСОВОТО ОБУЧЕНИЕ?

ПОДГОТОВКА

Методологията на Центъра по микрофинансиране за провеждане на финансово обучение е гъвкава; тя е изпробвана за нуждите както на малки, така и на по-големи организации. Това ще рече, че както обучителните курсове, така и консултациите могат да поднасят един и същ обем учебно съдържание, но по начин приспособен към нуждите и капацитета на организацията.

В случая с България не беше необходимо съществено приспособяване на програмата; наложи се минимални промени в текста, най-вече поради различната валута и несъответствието в някои цени. На Микрофонд бяха нужни 11 дни, за да подготви ТОТ - „обучението на обучаващите“ (Виж Таблица 3), но на половината от това време може да се гледа като на еднократна „инвестиция“ за приспособяване на материалите към местните условия (превод и

Преди обучението 96% от анкетираните участници заявяваха, че са в състояние да преценят своите финансови възможности преди да вземат решение да теглят кредит. По време на обучението обаче, след като се научиха да попълват таблици с подробни данни за приходите и разходите си, само 19% от тях вече твърдяха, че са оценявали адекватно капацитета си за обслужване на планиран нов кредит и признаваха, че са разчитали на приблизителна преценка „на око“. При последвалите обучението интервюта, проведени от кредитните инспектори, 78% от преминалите курса на обучение заявиха, че вече са приложили новопридобитите си умения или че възнамеряват да го приложат в бъдеще.

В месеците, последвали обучението, 75% от преминалите курса на обучение и почти 70% от индивидуално консултираните клиенти бяха имали вече случай да приложат усвоените знания и умения за управление на своите финанси. Като най-ползните посочваха уменията да калкулират финансовите си възможности за посрещане на разходите по евентуален нов кредит и да изработват календар за изплащане на месечните си погасителни вноски. 100% от интервюираните заявиха, че вече са разглеждали и сравнявали различни кредитни оферти или че възнамеряват да го направят в бъдеще.

Таблица 2: Промени в нагласите и в практиките

| ОБЛАСТ НА ОБУЧЕНИЕ | ПРЕДИ | СЛЕД |
|---|-------|------|
| Преценка на възможностите за изплащане на дълга | 19% | 78% |
| Съставяне на календар за погасителните вноски | 11% | 71% |
| Сравняване на кредитни оферти | 77% | 100% |

адаптиране), така че подготовката на всеки нов курс на обучение ТОТ би могъл да се осъществи за половината от това време.

ОБУЧЕНИЕ НА ОБУЧАВАЩИТЕ

В рамките на пет дни кредитните инспектори трябваше да придобият необходимите знания и умения, за да могат те, от своя страна, веднага да започнат провеждането на обучение на настоящи/потенциални клиенти (по групи или под формата на индивидуални консултации)

ПОСЛЕДВАЩО ПРИЛОЖЕНИЕ НА ПРОГРАМАТА

В първоначалното реализиране на проекта като партньори участваха Микрофонд и Регионален център за икономическо развитие. И двете организации продължават да предоставят на своите клиенти услугата финансово

3