

# Информационный бюллетень 01/2020

5 июня 2020

Проект Фонда сберегательных касс (Шпаркассенштифтунг) по внедрению в финансовом секторе дуального профессионального обучения, а также повышения финансовой грамотности молодежи

Кыргызстан • Таджикистан • Туркменистан

Данный бюллетень содержит актуальную информацию о развитии в странах-участницах проекта.

## Краткая справка

### Цель проекта

Укрепление финансовых систем в участвующих странах посредством профессионализации банковского обучения, приближения к международным стандартам и повышения финансовой грамотности населения, прежде всего, школьников и молодежи

### Страны

Кыргызстан, Таджикистан, Туркменистан

### Партнеры

Национальные и Центральные банки

### Партнеры в Германии

Восточногерманская ассоциация шпаркасс (OSV), Заале-Шпаркассе (г. Галле)

Проект финансируется Федеральным министерством по экономическому сотрудничеству и развитию (BMZ).

Основные направления работы проекта:

- Дуальное обучение банковских специалистов
- Финансовая грамотность молодежи
- Мобилизация сбережений населения

## Трамплин в успешную карьеру: дуальное обучение

80% учащихся, окончивших дуальное обучение, и через два года работают в финансовом секторе. 85% выпускников говорят, что обучение очень способствовало или способствовало их профессиональному развитию. У 60% повысился их уровень доходов. Это только три вывода, вытекающие из анализа результатов дуального обучения. Были опрошены выпускники, тренеры и кураторы.

### Success in Business: Kyrgyzstan

Nurgul Sabirdin is a passionate banker. In 2016, she participated in the dual vocational training programme implemented by Sparkassenstiftung. Nurgul paved the way for her career all by herself: starting off as part-time trainer, then corporate customer manager – and now as branch head she is responsible for 28 employees. Today, she motivates her staff to take part in the dual vocational training programme, too.

 **Finanzgruppe**  
Sparkassenstiftung für internationale Kooperation



Одна из около 1900 выпускников

Кураторы высоко оценили содержание обучения, охватывающее несколько направлений, и способ передачи этих знаний. Их выпускники показывали высокую эффективность и очень хорошие навыки взаимодействия с клиентами. Для тренеров Национального банка дуальное обучение – это шанс приобрести новый опыт и постоянно расти. Все тренеры рекомендовали такую деятельность и другим.

страница 2

## Соединить все интересы воедино: новые процессы в развитии персонала

В прошлом году кураторы из Кыргызстана, Таджикистана и Туркменистана приняли участие в воркшопе на тему «Концепциональный подход в разработке программ по развитию персонала». При этом основным ориентиром являлись цели самого банка, привлечение всех его структурных подразделений, согласованное соотношение использованных ресурсов и выгод.

Многие кураторы подхватили этот импульс и разработали для своих банков ориентированную на будущее концепцию. Для этого у них была возможность подать заявку для получения экспертной поддержки из финансовой группы Sparkasse. В ходе этого коучинга все программы были представлены руководству и одобрены на уровне топ-менеджмента.

«В феврале 2020 мы внедрили долгосрочную тренинговую программу для менеджмента среднего звена: Программа лидерства KICB. Это также было

внедрено благодаря опыту коучинга. Пилотная фаза будет завершена в конце июля 2020. Мы охотно поделимся полученными результатами.»

Анастасия Колпакова, руководитель тренинг-центра, KICB

### Дуальное обучение в цифрах

Участвующие банки	37
Обученные тренеры	52
Участники	1.901
Из них женщин	47 %
Успешно сдавшие экзамен	86 %

### Дистанционное обучение – с удовольствием

Цифровые учебные материалы по дуальному обучению, концепцию которых тренера разработали на Региональной встрече в 2019 году, находятся на стадии программирования. Ниже первый взгляд на содержание модуля «Коммуникации с клиентами»:



Как можно профессионально наладить коммуникации? Цифровые учебные материалы поддерживают в поиске идей.

### Финансовая грамотность прочно укоренилась в школах

Финансовая грамотность в Кыргызстане и Таджикистане – это уже традиция. В различных классах от 5 до 11 финансовая грамотность интегрирована в учебный план. Туркменистан в последние месяцы уже тоже на пути к этому. Команда мультипликаторов из Туркменистана сформирована и по согласованию с Министерством образования в течение 4 месяцев

обучила 335 учителей. Эти учителя преподают финансовую грамотность в 174 школах Ашгабада и прилегающих районах.



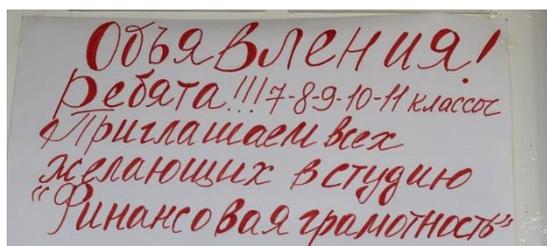
Знакомство с финансовой грамотностью: занятия в Ашгабаде

страница 3

## Учебные материалы в новом цифровом формате

Многие мероприятия, которые посещали участники, в настоящий момент в различных странах приостановлены. Мы используем это время для разработки цифровых материалов по важнейшим направлениям финансовой грамотности. Легкие к пониманию, интерактивные, с Вау-эффектом. Они подходят как к обучению в классе, так и дома. Учителя могут гибко их использовать и дополнять аналоговым, т.е. не цифровым содержанием.

## Школьные кружки активны везде



Интерес к вопросам экономики и финансовой грамотности большой даже вне школьной программы. В школах или же в Центрах детского творчества, во всех странах регионального проекта начали работать 30 кружков. Программа кружков

многогранна – от углубления теоретических знаний до посещения предприятий и самостоятельной проектной работы. Программа, в основном, была разработана в ходе совместной рабочей группы Sparkassenstiftung с руководителями кружков. Уже на вступительном тестировании учащиеся демонстрировали свои хорошие знания в обращении с деньгами. В конце из них получатся маленькие финансовые эксперты.



Посещение предприятия в Туркменистане и Таджикистане

## Финансовая грамотность в цифрах

Мультипликаторы	33
Обученные учителя	1.600
Ученики	69.830
Внешкольные кружки	30

## Важнейшие факторы для укрепления доверия: высокий уровень сервиса и качество консультирования

Финансовые операции основываются на доверии. Клиенты доверяют не столько банку, сколько, прежде всего, людям, которые там работают.

- Как их встречают в филиале?
- Хорошо ли они себя чувствуют в филиале?
- Определяет ли консультант желания и потребности клиента и на основании этого рекомендует продукт?

- Подходит ли рекомендованный продукт к жизненной ситуации клиента?
- На сколько понятно объясняет консультант предлагаемый продукт?
- Связывается ли консультант с клиентом после проведения консультации?

Эти вопросы находятся в центре внимания исследования «Тайный покупатель» при оценке качества консультирования по сберегательным продуктам. Каждый тайный покупатель обладает определенной суммой денег, которую он якобы хочет вложить сразу, а также имеет возможность пополнять ежемесячно. В итоге тайный покупатель

страница 4

даёт ответ на решающий вопрос: соглашаться ли на предлагаемый продукт?

Все участвующие банки получают детальную оценку их результатов в сравнении с другими и определенные рекомендации к действию. Основываясь на этом, Sparkassenstiftung по желанию участвующих банков разрабатывает предложения по повышению качества сервиса и обслуживания. Консультант, как правило, является связующим звеном между банком и клиентом. Однако оптимизация процессов является, в первую очередь, заданием для менеджмента.

## Мобилизация сбережений в цифрах

Всемирный день сбережений: участвующие банки	14
Участвующие филиалы	114
Кураторство над школами	100 %
Увеличение счетов	4-5 %
Увеличение сбер. вкладов > 1 года	5-13 %

## Предпринимательницы нацелены на успех

**Success in Business:  
Tajikistan**

Since her childhood, Sarvinoz Kholova has had a passion for sewing and always wanted to specialize in this profession. When her sewing machine broke, she was desperate because she could not afford to buy a new one. Thanks to a loan from the *Women in Business programme* implemented by Sparkassenstiftung in Tajikistan, she could purchase a new sewing machine. Nowadays, Sarvinoz's business is thriving.

Finanzgruppe  
Sparkassenstiftung für internationale Kooperation



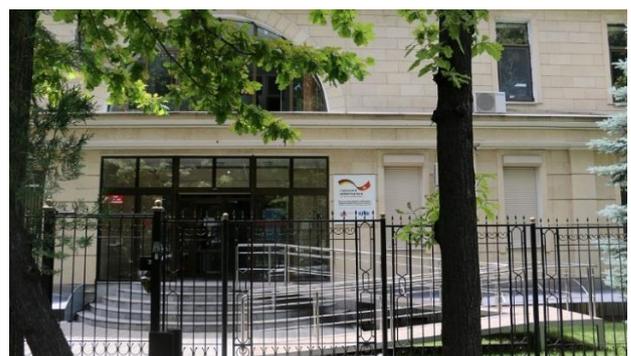
Одна из 10 000 предпринимательниц проекта

С февраля 2020 проект ЕБРР «Женщины в бизнесе» поддерживает женщин в Кыргызстане, Узбекистане и Монголии в успешной реализации их бизнес-идеи. Проект поддерживает местные финансовые учреждения, ориентированные на потребности женщин-предпринимательниц, и которые создают продукты и услуги для этой целевой группы. К этому также относится обучение предпринимательству. В Таджикистане этот проект уже действует с 2017 года и сопровождает около 10 000 предпринимательниц. Sparkassenstiftung с радостью предоставляет свой опыт в финансовой

сфере для консультирования партнерских организаций. С помощью бизнес-игры «Магазин фруктовых соков» мы передаем женщинам, особенно из сельской местности, предпринимательские Know-how на практических примерах.

## Региональный и страновой офисы переехали на новое место в Бишкеке

Мы переехали и рады тому, что с мая находимся в одном здании с GIZ и KfW. Непосредственная близость к этим организациям, реализующих сотрудничество в целях развития, будет способствовать обмену и кооперации.



Новый офис в Кыргызстане



Кыргызстан



Таджикистан

