

ИНТЕРВЬЮ

Вопрос, какой клиент сегодня выгоден банку – невежда или просвещенный – похоже, перешел в разряд риторических. А вот дискуссии о том, каким образом доходчиво и результативно учить людей азам финансовой грамотности, по-прежнему актуальны.

Мы поинтересовались в Ассоциации белорусских банков, как кредитно-финансовые учреждения страны выстраивают свои стратегию и тактику в решении этой важной задачи.

Сегодня наш собеседник – председатель Ассоциации белорусских банков **Галина КУХОРЕНКО**.



# Грамотей и богатей

– Галина Петровна, Ассоциация белорусских банков всегда была за то, чтобы активно и через различные формы учить население азам финансовой грамотности. В настоящее время, благодаря, очевидно, и Вашим усилиям, эта проблема поднята на государственный уровень. Что можете сказать о первых шагах банков в деле просвещения своих сегодняшних и будущих клиентов? И, в частности, об инициативах Белагропромбанка?

**ВАЖНО!**

Ассоциация белорусских банков создана в 1990 году. В настоящее время объединяет 31 банк и 11 организаций, деятельность которых связана с функционированием банковской системы. ОАО «Белагропромбанк» также является членом Ассоциации, а Председатель Правления Владимир Подковыров входит в совет организации.

– Работа по повышению финансовой грамотности населения ведется Ассоциацией уже на протяжении многих лет, и заниматься ею мы стали еще до того, как на эту сферу обратил внимание Национальный банк Республики Беларусь. В свое время Ассоциация белорусских банков провела социальную акцию «Жизнь идет вперед. Рассчитывайтесь картой», популяризирующую использование банковских карточек для оплаты товаров. Совместно с компанией Visa Ассоциация представила в Беларуси образовательную компьютерную игру «Финансовый футбол», которая является частью глобальной инициативы Visa по повышению финансовой грамотности молодежи. Ассоциацией была адаптирована для белорусской аудитории.

Наша организация систематически выступает в качестве соорганизатора конкурсов и фестивалей по финансовой грамотности, экономике, предпринимательству для молодежи и школьников. Сотрудники Ассоциации на постоянной основе контактируют со СМИ по вопро-

сам повышения финансовой грамотности населения.

В декабре 2011 года при Ассоциации белорусских банков сформирован Комитет по повышению финансовой грамотности населения, основной задачей которого является координация деятельности банков по этому направлению. В состав комитета вошли специалисты более чем из 20 банков. Именно они первыми сформулировали предложения по на-

не замыкается исключительно на просвещении существующих клиентов. Большое внимание уделяется проведению обучающих мероприятий для молодежи и школьников, предполагается работа и с другими целевыми аудиториями. Нужно отметить, что объемы работы и ее формы во многом определяются масштабами деятельности банка, его специализацией, разветвленностью

правлениям работы для повышения финансовой грамотности населения, которые впоследствии легли в основу Плана совместных действий органов государственного управления и участников финансового рынка по повышению финансовой грамотности населения Республики Беларусь на 2012-2018 годы.

Сегодня финансовая грамотность жителей страны является общей заботой, однако центральную роль в процессе повышения финансовой грамотности населения должны сыграть банки, поскольку именно эти участники финансового рынка заинтересованы в этом в первую очередь.

Многими белорусскими банками разработаны корпоративные программы в области повышения финансовой грамотности своих клиентов, однако работа банков в этой области

при этом должна быть лишь сопутствующим явлением.

– **Какое место в системе отношений «банк – клиент» отводите Третейскому суду, который действует при Ассоциации?**

– Третейский суд состоит из высококвалифицированных юристов, специализирующихся в области банковского законодательства, поэтому судьи способны помочь гражданам разобраться в существе спора, возникшего между клиентом и банком.

В этих целях каждую среду, с 14 до 17 часов, судьи Третейского суда осуществляют прием граждан на прямой линии с Ассоциацией.

Кроме того, клиент банка может быть уверен в том, что если возникший вопрос требует рассмотрения спора в судебном порядке, то он будет рассмотрен с минимальными затратами и в короткий срок. Это преимущество по сравнению с государственной системой правосудия.

Судьи постоянно выступают в центральной прессе и на радио, способствуя повышению финансовой грамотности населения.

– **Несомненно, участие в «ликбезе» заставило банки по-иному взглянуть на уровень подготовки своих сотрудников, критично оценить их коммуникативные способности. Есть ли у Ассоциации возможности для профессионального обучения банковских специалистов и обмена опытом?**

– Да, безусловно, такие возможности существуют. Учебный центр ООО «Банковское дело» – дочерняя структура Ассоциации – постоянно проводит семинары по актуальным

для банковских специалистов темам. В качестве лекторов привлекаются сотрудники Национального банка, различных государственных органов, ученые и практики, в том числе и из-за рубежа.

Одним из направлений деятельности Ассоциации стало проведение различных конкурсов, цель которых – демонстрация сотрудниками банков своего профессионального мастерства и определение лучших среди них. Хороший резонанс получил конкурс контакт-центров (колл-центров) «Вежливые банки». С каждым новым этапом конкурса жюри отмечало повышение компетентности и вежливости операторов справочных служб и специалистов банков.

Для привлечения внимания к вопросам финансовой грамотности Ассоциация белорусских банков провела среди журналистов центральных республиканских газет конкурс «Журналисты – за финансовую грамотность». Была поставлена цель – выявить лучшие публикации, способствующие образованию населения в сфере банковских услуг и взаимодействию с финансовыми организациями, а также повышению имиджа банковской системы. Хочется сказать, что при необходимости Ассоциация готова организовать обучение вопросам финансовой грамотности и представителей СМИ, пишущих на темы финансовой грамотности.

Кроме того, у Ассоциации имеются широкие возможности для организации работы по обмену опытом между банковскими специалистами. Такие встречи проходят в рамках заседаний созданных при Ассоциации комитетов, охватывающих различные направления деятельности банков.

– **Какой зарубежный опыт мог бы пригодиться нашим банкам?**

– Многие банки уже широко используют зарубежный опыт работы по повышению уровня финансовой грамотности населения. Это прежде всего касается банков, имеющих за рубежом материнские компании.

Белорусские банки уже подержали многие хорошие начинания – проведение различных мероприятий в рамках Международного дня сбережений, дня финансовой грамотности молодежи и школьников, создание соответствующих рубрик на своих официальных сайтах и многие другие.