



## СЕРТИФИКАЦИЯ СООТВЕТСТВИЯ ПРИНЦИПАМ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ

*Отчет для Азиатского Кредитного Фонда, Алматы,  
Казахстан*

*Сертификация получена в августе 2017г.*

Сертификация проведена MicroFinanza Rating  
Алдо Моауро, Исполнительный Директор, MicroFinanza Rating  
Фарида Абдулхафизова, Ведущий аналитик программы  
сертификации  
Улан Дюшебаев, Аналитик программы сертификации

*«Сертифицированные финансовые учреждения показали свою приверженность и практику справедливого отношения при обслуживании клиентов. Такие учреждения вносят существенный вклад в развитие микрофинансовой отрасли, для которой обслуживание клиентов является первоочередным приоритетом»,*

*- Изабель Баррес, Директор, Кампания Smart*

Настоящий документ был подготовлен MicroFinanza Rating, лицензированной сертифицирующей организацией по Программе сертификации соответствия принципам защиты клиентов кампании Smart. Он содержит фрагменты анализа по программе сертификации, проведенного для Азиатского Кредитного Фонда (АКФ). Компания MicroFinanza Rating рада объявить о том, что АКФ получил сертификацию соответствия принципам защиты клиентов в августе 2017г.

Программа сертификации подразумевает проведение упорядоченной документарной проверки внутренних политик и процедур, после которой следует выездная инспекция для оценки деятельности, включая всесторонние беседы с персоналом и обсуждения с клиентами в формате фокус групп. Сертифицирующая организация ищет доказательства приверженности Принципам защиты клиентов, что подтверждается выполнением стандартов, связанных с принципами, относящихся к внутренним политикам, процедурам, системам, организационной культуре и поведению персонала. Чтобы получить сертификацию учреждение должно выполнять все стандарты защиты клиентов. Публичные объявления делаются только для организаций, которые проходят сертификацию. Статус сертификации действителен в течение двух лет, после чего учреждение должно пройти повторную проверку по программе сертификации.

В настоящем обзоре представлены избранные выдержки из анализа, проведенного в течение процесса сертификации, который в целом охватывает 25 стандартов обслуживания. Представленные доказательства не являются исчерпывающими, а скорее предназначены для того, чтобы продемонстрировать, как стандарты сертификации выглядят на практике, и осветить отдельные практики, применяемые АКФ. Просим читателей ознакомиться со стандартами защиты клиентов при прочтении настоящего отчета. Более детальная информация о программе сертификации и список сертифицированных организаций содержатся на вебсайте кампании Smart <http://www.smartcampaign.org/certification>.

В случае возникновения каких-либо вопросов по данному отчету, пожалуйста, обращайтесь в компанию MicroFinanza Rating, Via Rigola, 7 | 20159

Милан - Италия

Тел: +39-02-3656.5019

aldo.moauero@microfinanzarating.com

## Избранные практические примеры

### Принцип защиты клиентов 1 – Надлежащая разработка и доставка продукта

- В АКФ имеется формализованная маркетинговая политика, которая описывает целевую группу и кредитные продукты АКФ, шаги, требующиеся для разработки и внедрения новых продуктов, а также каналы доставки с акцентированием внимания на их удобство для клиентов.
- АКФ систематически контролирует уровень удовлетворенности клиентов с использованием регулярного опроса клиентов и прочих мероприятий, таких как, всесторонний аудит всех точек контакта с клиентами. Руководство АКФ обсуждает с сотрудниками результаты такого мониторинга и предпринимает необходимые коррекционные меры. Например, АКФ разработал, стандартизировал и внедрил тексты бесед с клиентами во время консультаций.
- АКФ запрещает агрессивные продажи и обучает своих сотрудников приемлемым и неприемлемым маркетинговым практикам посредством ролевых игр и предметных исследований. АКФ установил для кредитных специалистов и агентов по продажам соответствующие пороговые значения продаж и ведет постоянный контроль за соблюдением этих значений.

### Принцип защиты клиентов 2 - Предупреждение чрезмерной задолженности

- Анализ платежеспособности, проводимый АКФ, включает в себя анализ семейного дохода и расходов. Сложность анализа зависит от суммы займа и источника дохода заемщика. АКФ проводит проверку кредитной истории для всех заемщиков при каждом обращении за кредитом. Пороговые уровни задолженности являются соответствующими, применяются и для групповых, и для индивидуальных займов.
- Стандартное обучение финансовому анализу проводится для всех вновь нанятых на работу сотрудников, в то время как текущий персонал сдает обязательные ежегодные тесты, после чего проводятся курсы повышения квалификации по финансовому анализу.
- АКФ формализовал процедуры внутреннего контроля с момента привлечения клиента и до выдачи займа, например, Директора Филиалов проводят документально оформляемые проверки, отдел кредитного администрирования ГО проводит регулярный мониторинг форм заявок на выдачу займов, отдел внутреннего аудита проводит всесторонние проверки.
- Целевые значения продуктивности персонала являются разумными, реализуются посредством регулярного мониторинга. Для обеспечения того, что сотрудники выполняют оптимальные значения по продуктивности, АКФ устанавливает в бонусной политике лимиты для сотрудников по максимальному количеству обслуженных клиентов, качеству портфеля и максимальной доли бонуса от фиксированной оплаты.
- Высшее руководство и Наблюдательный Совет регулярно анализируют качество портфеля и риски чрезмерной задолженности на основании стандартных отчетов о параллельных займах и трендов задолженности. Кроме того, высшее руководство и Наблюдательный Совет регулярно посещают офисы и встречаются с клиентами. При наличии признаков образования чрезмерной задолженности АКФ предпринимает коррективные меры.

### Принцип защиты клиентов 3 - Прозрачность

- Индивидуальным Заемщикам, каждому члену группы и гарантам АКФ предоставляет Листы основных данных. Такой документ описывает основные условия займа и каналы подачи жалоб.
- АКФ предоставляет договоры займа группам, гарантам и залогодателям. Документ составляется на русском и казахском языках и содержит основные условия займа.
- АКФ информирует клиентов об условиях продуктов устно, во время маркетинговых мероприятий, и в течение процесса подачи заявки на заем, а также в письменном виде посредством брошюр, вебсайта и постеров, находящихся в офисе. АКФ публично размещает стоимость кредитных продуктов, включая эффективную процентную ставку.
- АКФ требует от своих руководящих сотрудников контролировать процесс сертификации клиентов, наблюдая за тем, как сотрудники объясняют клиентам условия кредитных продуктов и проверяют правильное понимание ими таких условий. Отдел внутреннего аудита использует стандартные контрольные списки для проверки клиентов во время рабочих визитов для подтверждения понимания условий кредитных продуктов клиентами.

### Принцип защиты клиентов 4 - Ответственное ценообразование

- АКФ является финансово-устойчивым учреждением. Акционеры АКФ балансируют ожидания в отношении прибыльности посредством повторных капиталовложений прибыли в расширение офисов, улучшение

## Избранные практические примеры

информационных систем, каналов доставки продуктов и привлечения технических специалистов для улучшения удовлетворенности клиентов.

- Практики АКФ в отношении ценообразования соответствуют ограничениям, установленным местным законодательством. АКФ не взимает никакие разовые комиссии за выдачу займов. Досрочное погашение допускается для клиентов в любое время без дополнительных расходов. Неустойка за просрочку платежа взимается только с основной суммы долга по займу.

### Принцип защиты клиентов 5 - Справедливое и уважительное отношение к клиентам

- АКФ пропагандирует культуру уважительного обслуживания клиентов и недопущения никаких форм дискриминации. Кодекс этических норм содержит основные ценности, ожидаемые стандарты поведения сотрудников и виды запрещенного поведения. АКФ проводит вводные тренинги для новых сотрудников в отношении Кодекса этических норм и систематические курсы повышения квалификации для текущих сотрудников.
- АКФ указал основные стандарты поведения сотрудников в Листах основных данных, предоставляемых всем клиентам.
- АКФ формализовал политику, описывающую этапы взыскания займов. Случаи списания и реструктуризации займов определены в Руководствах и сообщаются сотрудникам во время тренингов.
- АКФ запрещает своим сотрудникам принуждать клиентов продавать свое обеспечение или имущество для выплаты займов. Наложение арест на залоговое имущество осуществляется судом.
- Внутренний контроль справедливого и уважительного отношения к клиентам со стороны сотрудников включает в себя визиты руководящих сотрудников к клиентам, имеющим просрочки по платежам. Отдел внутреннего аудита также проверяет клиентов, имеющих просрочки по платежам с использованием стандартных контрольных списков для определения любых потенциальных жалоб. Потенциальное нарушение правил тщательно расследуется, и, в случае подтверждения, приводит к применению санкций в отношении ответственного сотрудника.

### Принцип защиты клиентов 6 - Конфиденциальность данных клиентов

- АКФ имеет политику и документально оформленный процесс для обеспечения конфиденциальности, безопасности и точности персональных, финансовых и операционных данных клиентов. Сотрудники подписывают соглашение о конфиденциальности при устройстве на работу и подтверждают, что они согласны с применением санкций в случае нарушения конфиденциальности данных клиентов. Соглашение о конфиденциальности продолжает действовать в течение 5 лет после расторжения трудового договора.
- В договорах займа предусмотрен пункт о конфиденциальности для клиентов, который объясняет, как их данные будут использоваться, и кому они могут быть разглашены. Сотрудники получают согласие клиентов для обмена персональными данными клиентов с кредитным бюро до проведения проверки кредитной истории.
- Физическая безопасность данных клиентов обеспечивается путем их хранения в закрытых шкафах. Доступ к данным клиентам, хранящимся в информационной системе, возможен только с авторизованных компьютеров. Использование документов по займам и доступ к информационной системе за пределами офиса разрешен только для рабочих целей и строго контролируется.

### Принцип защиты клиентов 7 – Механизмы рассмотрения и разрешения жалоб

### **Избранные практические примеры**

- АКФ предоставляет несколько каналов для подачи жалоб, включая номера мобильного телефона Исполнительного Директора, Начальника отдела кредитного администрирования и офис менеджера в ГО; адреса электронной почты АКФ, журналы предложений находятся в офисах АКФ.
- Клиенты информируются о каналах подачи жалоб посредством постеров, размещенных в офисах, Листов основных данных, выдаваемых клиентам и устно во время консультаций.
- Политика обработки жалоб формализована. Она описывает обязанности соответствующих сотрудников, а также максимальный период разрешения жалоб (15 дней). Соответствующее обучение на тему разрешения жалоб проводится для всех сотрудников.
- Отчеты руководству по жалобам предоставляются систематически и составляются специально назначенным сотрудником. Руководство осуществляет последующий контроль с применением корректирующих мер.