Азиатский Кредитный Фонд
Отчет по социальному воздействию
2014

Азиатский Кредитный Фонд (АКФ) был создан Международным Корпусом Милосердия (Mercy Corps) в 1997 как программа кредитования малого и среднего бизнеса.

Миссия АКФ:

Стать лидирующей организацией развития в микрофинансовом секторе Казахстана, предоставляющей домохозяйствам финансовые услуги и услуги по развитию с целью улучшения качества их жизни.

Видение АКФ:

Мы поддерживаем устойчивое развитие сельских домохозяйств для построения активного гражданского общества.

АКФ предоставляет финансовые и нефинансовые услуги сельским домохозяйствам в 620 сельских населенных пунктах через 23 местных офиса.

Результаты деятельности АКФ за Ноябрь1997 –Декабрь 2014

Количество выданных займов -**60,254**

Количество обслуженных клиентов -**29,121**

Сумма выданных займов - **$ 62.9 млн.**

Результаты АКФ на 30 июня 2015

Количество активных займов:

13,662

Активный портфель:

$ 8.6 миллионов

Процент женщин заемщиков :

98.7%

Процент сельских заемщиков:

98.6%

Социальная ответственность Азиатского Кредитного Фонда:

Социальная ответственность это воплощение социальной миссии компании в ее деятельность. Социальная ценность микрофинансирования заключается в том, что финансовые услуги улучшают жизнь населения с низкими доходами и расширяют диапазон возможностей для них. Для того, чтобы создать такие ценности АКФ определил для себя следующие социальные задачи:

- Предоставление услуг наибольшему количеству домохозяйств с низким источником дохода и населению с ограниченным доступом к финансированию постоянно расширяя и углубляя охват ;
- Улучшение качества финансовых услуг, доступных целевым клиентам АКФ, путем проведения постоянной оценки их нужд и потребностей;
- Создание преимуществ для клиентов АКФ и их семей, относящихся к обеспечению доступа к финансированию и услугам по развитию. Данная помощь, по мнению АКФ, позволяет клиентам удовлетворять их основные потребности, снижать уязвимость к негативным жизненным обстоятельствам и, как результат, увеличивать их активы, доход и благосостояние;
- Улучшение условий окружающей среды путем предоставления “зеленых” кредитных продуктов и услуг. Поощрение клиентов АКФ в применении устойчивых и безвредных для окружающей среды практик;
- Улучшение социально –направленных действий по отношению к работникам, клиентам и сообществу, в котором АКФ осуществляет деятельность.

АКФ рассматривает социальную ответственность не только, как измерение целей и результатов. Основной подход состоит в том, чтобы определить достигает ли АКФ свои социальные цели и понимания того, как использовать полученную информацию с целью улучшения операционного процесса. Для отслеживания прогресса АКФ использует следующие социальные индикаторы: **Миссия ,Финансовое вовлечение, Охват** , **Социальная ответственность перед сообществом,** в котором АКФ осуществляет деятельность и **Окружающая среда.**

Социальные индикаторы АКФ отвечают на следующие важные вопросы:

- ✓ **Кто является целевым клиентом АКФ?**
- ✓ **Какие продукты и услуги необходимы целевым клиентам?**
- ✓ **Как АКФ доставляет данные продукты и услуги до клиентов?**
- ✓ **Достигает ли АКФ своих целевых клиентов?**
- ✓ **Оказывает ли АКФ положительное влияние на жизнь клиентов?**

Для того, чтобы ответить на все эти вопросы АКФ собирает необходимую информацию через управленческую информационную систему и ежегодный опрос клиентов.

Кто является клиентом АКФ?[1]

- Женщина, проживающая в сельском регионе ;
- Возрастом 40 лет и старше;
- Замужем. 3 детей (2 из них до 18 лет);
- Имеет среднее или средне-техническое образование;
- Имеет в собственности дом, чаще всего оформленный на имя супруга;
- Имеет земельный участок и скот (в среднем 1 корову и 3 барана);
- Доход семьи состоит из различных источников (заработная плата, пенсия, доходы от бизнеса, различные пособия);
- С активной жизненной позицией. В основном все цели и интересы непосредственно связаны с ее детьми;
- Средний доход семьи – 150,000 тенге в месяц ($820[2]), что составляет 84% от валового национального дохода на душу населения за 2014 г. [3]

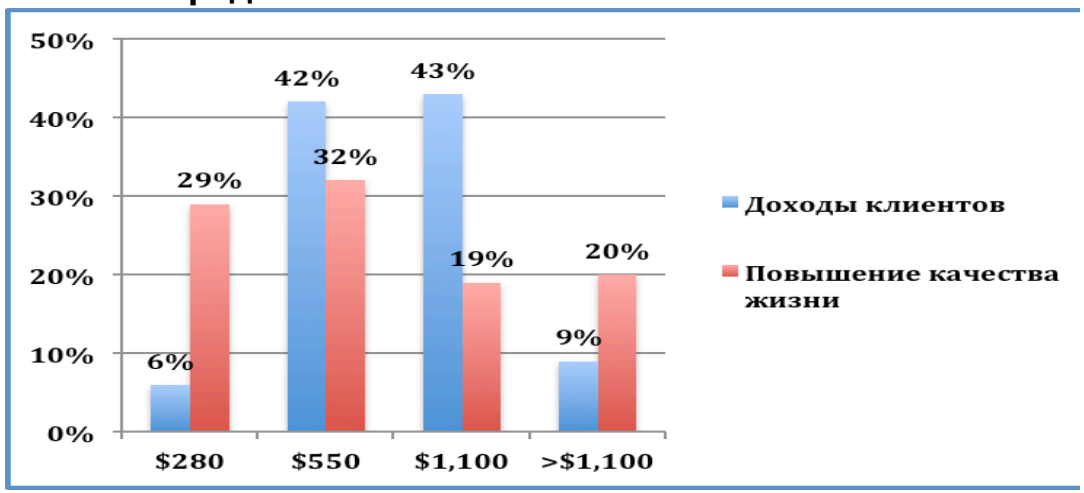
[1] Основано на опросе клиентов АКФ, проведенном за 2014 г.
[2] Обменный курс на 31 декабря 2014 г.– 1 доллар-182,35 тенге
[3] Данные Всемирного Банка

Социальные Индикаторы

Индикаторы Миссии

Качественные улучшения жизни клиентов АКФ за 2014:[4]

- **ВВП на душу населения в Казахстане – $11,500;**
- **85% клиентов АКФ имеют семейный доход в размере $550-1,100 в месяц;**
- **100% клиентов АКФ заметили "значительное улучшение" в качестве жизни после получения кредита АКФ.**



[4] Основано на опросе клиентов АКФ, проведенном за 2014 г.

Индикаторы Миссии

Охват финансовыми услугами за 2014 г.:

- Выдано 14,317 займов, что на 35% больше, чем в 2013:
  - ✓ 98,9% выдано женщинам;
  - ✓ 98% выдано сельским клиентам;
  - ✓ 95 займов на открытие нового бизнеса;
  - ✓ 546 индивидуальных займов малому бизнесу.
- Средняя активная сумма - 125,600 тенге ($690)
- Средняя выданная сумма -193,000 тенге ($1,058)

Улучшение условий жизни:

- 91% клиентов АКФ имеет собственное жилье;
- с начала запуска программы в октябре 2011 г. 379 энерго-сберегающих займов на сумму $1,030,876 были выданы для проведения энерго-эффективных мероприятий в домах клиентов.

Индикаторы Финансового Вовлечения

По состоянию на 31 декабря 2014 г. клиентская база АКФ составляла:

- 12,290 клиентов, из них:
  - ✓ 534 (4.3%) индивидуальных клиентов;
  - ✓ 11,756 (95.7%) групповых клиентов;
  - ✓ 12,136 (98.7%) женщин;
  - ✓ 12,118 (98.6%) сельских клиентов.

АКФ предоставлял свои услуги через 23 офиса:

- ✓ 20 (87%) офисов в сельских регионах
- ✓ 3 офиса в городах

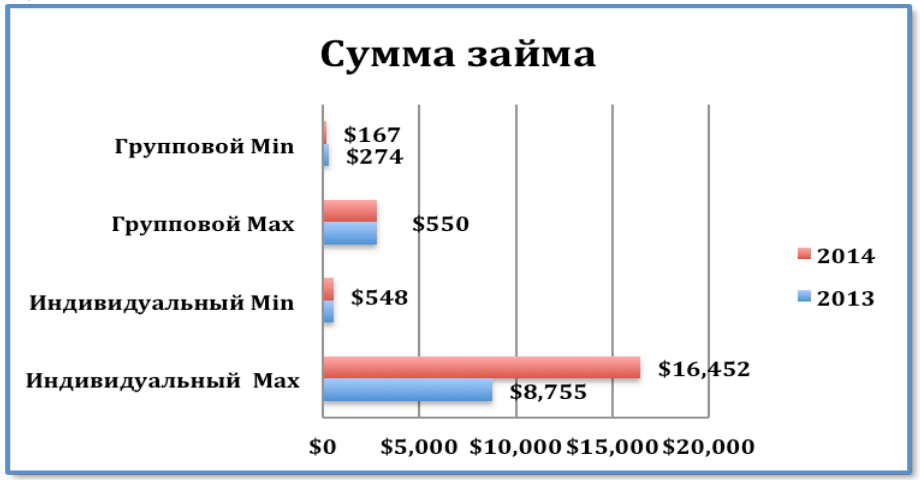
Индикаторы Охвата

Средний срок займа:

- 11 месяцев для группового займа;
- 16 месяцев для индивидуального займа.

Кредитный портфель:

Сумма займа:



Индикаторы Окружающей Среды

Жилищно энерго-сберегающая программа кредитования (HELP)

Запуск программы - 19 октября 2011
Основные достижения на 31 декабря 2014 г.:

- $1,030,876 было выдано 379 сельским домохозяйствам ;
- 203 займа (54%) были выданы для изоляции домов и 176 займов (46%) для замены отопления;
- Средняя выданная сумма - $2,735;
- Средний активная сумма - $2,048;
- Средний срок займа - 18 месяцев

Результаты программы :

- Сокращение выбросов углекислого газа более чем на 420 тонн с начала запуска программы;
- Снижение выбросов в атмосферу за счет снижения использования угля при отоплении в 2014 г.: углекислого газа – 143 тн; микрочастиц – 74 тн; зеленовато-желтой окиси – 51 тн; азотной окиси – 34 тн; углеродистой окиси– 286 тн;
- Сбережения домохозяйства - $50 за отопительный сезон.

История клиента

Кужамжарова Баян, Карагандинский Филиал АКФ

Февраль 2015

Стремительный рост цен на коммунальные услуги заставил многих жителей Казахстана задуматься об энергоэффективности собственного жилья. Согласно исследованиям, в холодное время года 24% тепла уходит через щели в дверях и окнах, 26% пропадает из-за недостаточной теплоизоляции стен, 11% теряется в так называемых местах общего пользования – в подвалах, лестничных пролетах и 39% уходит через вентиляционную систему. А что если дом, расположен на севере Казахстана, где холодное время года длится до 6 месяцев в году? Как сделать так, чтобы и дом был теплым, и снизить расходы на отопление?

Одним из успешных примеров является жительница г. Каркаралинска, Карагандинской области - Кужамжарова Баян. Она живет с супругом и 3 мя детьми школьного возраста в собственном доме. Ее дом 168 кв.м. был построен в 1960 году, когда никто не задумывался об энергоэффективности. Главным было, чтобы у семьи был дом, куда можно не стыдясь приглашать многочисленных родственников и друзей.

В течение долгого времени Баян мечтала о том, чтобы сделать внешний интерьер дома привлекательнее. Было много вариантов различных современных строительных материалов и методов. Но часто бывает так, что одно не подходит по цене, другое – по качеству, третье – по возможности. Супруг Баян - Ахметбеков Дулат, являясь строителем, предложил использовать для внутренней отделки дома металлосайдинг, который имеет массу преимуществ: хорошо выглядит, долговечен, относительно недорог, непритязателен в уходе. Металлосайдинг хорошо защищает стены от внешних воздействий: осадков, ветра, гниения, сырости. Практически не выгорает на солнце, прочен, экологичен, негорюч, стоек к перепадам температур. С его помощью можно скрыть небольшие неровности на поверхности стен. Кроме того, этот материал хорош и тем, что его всегда можно снять, при этом, не повредив стену. Но где взять средства для приобретения ?

Баян предприниматель. С 2008 она занимается торговлей различными мелочами, необходимыми для дома, на местном рынке «Тас Базар» в г. Каркаралинск. Она неоднократно пыталась вместе с супругом накопить денежные средства на проведение ремонта дома, но доходы семьи едва превышали ежедневные расходы в связи с растущими потребностями трех детей. Баян, являясь клиенткой группового кредитования Азиатского Кредитного Фонда с 2012 г., поделилась своими желаниями с Елибековой Лизат, Специалистом

по Развитию Бизнеса в местном офисе АКФ –. «Когда Баян рассказала мне о своей мечте, я порекомендовала ей утеплить стены до того, как будет установлен металлосайдинг. У меня имеется сертификат о прохождении тренинга по энерго-эффективности, который был организован ЮСАИД для сотрудников АКФ. Во время тренинга нам говорили, что изоляция стен позволяет удержать до 30% тепла и, следовательно, семья может значительно снизить расходы на отопление», - вспоминает Лизат

В мае 2014 г. Баян получила кредит в размере 500 000 тенге ($2 700) на 18 месяцев. Супруг Баян провел все работы по теплоизоляции дома и установке металлосайдинга своими руками, что помогло Баян не выйти за пределы бюджета, который был рассмотрен и одобрен Кредитным Комитетом Азиатского Кредитного Фонда до выдачи займа. Директор Карагандинского Филиала Серик Абдулин говорит: «Азиатский Кредитный Фонд позиционирует себя в качестве организации развития, и поэтому каждый наш продукт сопровождается различными элементами развития. Жилищно энерго-сберегающая программа кредитования не исключение. Например, до получения кредита, клиенты АКФ должны разработать строительный бюджет. Это является частью финансового обучения клиентов. В дополнение АКФ может предоставить клиентам информацию о современных энерго-эффективных материалах и оборудовании».

«Мой дом стал не только красивее, но и намного теплее, – говорит Баян. – Этой зимой я планирую закупить угля для обогрева дома на 42% меньше, чем обычно. И все это благодаря простым, но эффективным советам по энерго-эффективности и сбережению, которые я узнала от АКФ. Всем, кто приходит смотреть мой дом, соседям и родственникам я советую обратиться за советом и получить кредит на ремонт жилья с элементами энерго-эффективности в Азиатском Кредитном Фонде».

Следование принципам СМАРТ

Надлежащая разработка и предоставление продукта

- АКФ проводит опросы активных и выбывших клиентов с целью оценки их удовлетворения кредитными продуктами и услугами;
- При посещениях клиентов отдел кредитного администрирования и внутренний аудит узнают у клиентов АКФ уровень их удовлетворенности продуктами и услугами;
- Клиенты имеют возможность предоставить комментарии и предложения по дизайну продуктов, зарегистрировав их в любом офисе АКФ;
- В будущем, АКФ планирует узнавать об удовлетворенности клиентов посредством проведения фокус-групп;
- Полученная информация изучается руководством, и если возможно, то изменения вносятся в дизайн имеющихся продуктов.

Предотвращение чрезмерной задолженности

- Клиенты АКФ проверяются через систему Кредитного Бюро с 2010 г. ;
- Согласно процедур по групповому кредитованию, сумма параллельных займов не может превышать 350,000 тенге (USD 1,800) на одного члена группы;
- Кредитные специалисты обучены производить оценку платежеспособности клиентов посредством финансового анализа;
- Для индивидуальных клиентов разрешается иметь в наличии параллельные займы. Управление чрезмерной задолженностью осуществляется посредством оценки платежеспособности клиента, а именно расчетом коэффициента покрытия долга (КПД). КПД для клиентов АКФ должен быть не менее 2.0x;
- Кредитный персонал АКФ обучен информировать клиентов о негативных последствиях чрезмерной задолженности;
- АКФ предоставляет нефинансовые услуги, которые включают в себя предоставление тренингов по финансовой грамотности, включая последствия чрезмерной задолженности.

Следование принципам СМАРТ

Прозрачность

- Кредитная документация содержится на 2-х языках: русском и казахском. Клиенты могут выбрать язык, который они предпочитают;
- Условия займа объясняются клиенту кредитным специалистом на двух официальных встречах, необходимых для формирования и подготовки группы. Старший кредитный специалист проверяет качество работы, выполненной кредитными специалистами во время третьей официальной встречи – сертификации, на которой кредитная заявка может быть одобрена старшим кредитным специалистом;
- Договора о предоставлении микрокредита подписываются на русском и казахском языках и содержат в себе необходимую информацию по займу: процентную ставку, годовую эффективную процентную ставку, метод начисления процентной ставки, размер займа и срок, график погашения и прочую информацию по займу.

Ответственное ценообразование

- При ценообразовании АКФ берет в расчет стоимость первоначальных финансовых ресурсов и стоимость обслуживания клиентов в отдаленных районах;
- Процентные ставки АКФ конкурентны и не превышают максимально установленную Национальным Банком РК годовую эффективную процентную ставку;
- АКФ использует аннуитетный метод погашения при составлении графика погашения;
- Отсутствие комиссионного сбора делает ценообразование АКФ более прозрачным и сравнимым с другими организациями.

Честное и уважительное отношение к клиентам

- От персонала АКФ ожидается честное и уважительное отношение к клиентам (указано в Кредитной Политике и Процедурах). Дискриминация запрещена как при найме на работу сотрудников, так и при кредитовании
- Старшие кредитные специалисты , отдел кредитного администрирования и внутренний аудит проверяют случаи любых нарушений политик при проведении встреч с клиентами.

Следование принципам СМАРТ

Конфиденциальность информации клиентов

Информация, полученная от клиентов хранится в защищенных офисах и может быть передана только кредитному бюро и в судебные органы (в случае невыплат).

Механизм для разрешения жалоб

- Жалобы и предложения от клиентов регистрируются в каждом офисе АКФ;
- Сотовые телефоны руководителей размещены на видных местах в каждом офисе. Клиенты могут напрямую связаться с руководством, в случае необходимости;
- В АКФ имеется "Политика разрешения обращений от клиентов", которая определяет процедуры получения обращений от клиентов с целью защиты их прав. Каждое обращение доходит до руководства и получает обратную связь. Данная Политика была разработана на основе рекомендаций СМАРТ принципов и в согласии с законами Республики Казахстан.

За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь:
Жанна Жакупова, Исполнительный директор
Азиатский Кредитный Фонд, Алматы, Казахстан
+7-7272-50-61-90; +7 777 225 29 02
info@acfund.kz
www.asiancreditfund.com