



MICROFINANCE CENTRE

16th MFC Annual Conference
Microfinance 2.0: Charting new waters

28–30 May 2013, Budva, Montenegro

16-я Ежегодная конференция МФЦ
Микрофинансирование 2.0:
Зарождение новых источников

28–30 мая 2013, Будва, Черногория

Agenda 2013
Программа 2013





MICROFINANCE CENTRE

The Microfinance Centre is a regional microfinance resource center and a network of 103 members, including 78 MFIs, in 27 countries of Europe and Central Asia, and serving over 800,000 low-income clients.

We promote client-centered and responsible financial inclusion through our work on:

- **Know-how:** Building capacity for more balanced and effective microfinance
- **Innovation:** Creating practical solutions for MFIs to improve financial education, social performance management and client protection
- **Policy:** Using research to map the regional landscape of client access to finance, over-indebtedness and entrepreneurship
- **Knowledge management:** Creating dialogue among practitioners and sharing lessons learned through publications and industry events

Our history

MFC began operations in late 1997 as a regional network of 28 microfinance institutions (MFIs) and initially provided services to its members only. Currently, as an industry network of over 100 organizations active in Europe and Central Asia, MFC targets member and non-member MFIs, country level associations, policy makers, donors, lending institutions and investors through a variety of activities and programs.

Our team MFC's 20 staff and consultants are based in Poland, Kyrgyzstan, Ukraine, Kazakhstan, Uzbekistan and Armenia. Our team includes certified CGAP, ILO, Imp-Act Consortium and MicroSave trainers, as well as Customer Protection Smart Assessors. Our management team currently serves on the steering committees of Smart Campaign, the Imp-Act Consortium and the Social Performance Task Force. We have also served on the UN Advisory Group for Inclusive Financial Services.

Our work

Since 1998, the MFC has executed over 300 projects delivering innovation and building the capacity of microfinance providers, industry associations, support organizations, NGOs, policy makers and regulators in order to foster the development of a microfinance sector positioned to benefit a low-income and underserved population.

Strategic partners

The MFC's activities are supported by the European Commission, European Investment Fund, European Fund for Southeast Europe, ICCO, Alliance for Financial Inclusion, the Ford Foundation, Levi's Foundation and the CitiGroup Foundation. MFC is a member of the SEEP, EMN and INAISE networks.

Our current programs and activities include:

- Capacity building for MFIs and associations
- Social Performance Management (SPM) and Customer Protection
- Financial education
- Research program
- Knowledge management

Learn more

Visit our website to learn about our work: www.mfc.org.pl

Get updates and insights on our team's blog: www.mfc-highlights.blogspot.co.uk

Follow us on Twitter: www.twitter.com/MFC_Network

„Like“ us on Facebook: www.on.fb.me/ZMHdGk

Golden Technology Sponsor / Золотой технологический спонсор



Silver IT Sponsor / Серебряный ИТ спонсор



Silver Sponsors / Серебряные спонсоры



Welcome Cocktail Sponsor / Спонсор приветственного коктейля



Conference Reception Sponsors / Спонсоры приёма конференции



Exhibitor / Выставщик

Workshop Sponsor / Спонсор семинара

Conference Logistic Partner / Логистический партнёр конференции

Triodos  Investment Management



Dear friends,

It is our pleasure to host the 16th MFC Annual Conference in Budva. For the first time in the history of the MFC, we are holding this special event in Montenegro. The response – as in previous years – has been wonderful: 450 microfinance practitioners, investors, policy makers, and private sector representatives are attending what will be the largest regional microfinance event.

This year, our goal is to discuss the identity, role and future of the microfinance sector in Europe and beyond. In doing so, we will explore the changing role of the microfinance industry within the broader global financial landscape, and discuss important lessons that microfinance innovators have to learn from other industries. Each conference workshop will tackle new and challenging issues such as using technology to balance quality and scale, using social media to fight the backlash, microfinance “plus” approach to tackling social and economic issues, customer protection and others.

We are hoping for lively conference discussions and debates, as well more opportunities than ever to form new partnerships and informal networks. As in previous MFC conferences, we are organizing a lively social and networking events that will allow you both to engage with your peers, and taste the unique and rich Montenegrin culture.

We wish you a very rewarding conference and a most enjoyable stay in Budva!

On behalf of the MFC,

Grzegorz Galusek and Katarzyna Pawlak

ПРИВЕТСТВЕННОЕ СЛОВО

Дорогие друзья,

Имеем честь сообщить Вам, что 16-я Ежегодная Конференция МФЦ пройдет в Будве. Впервые за всю историю МФЦ, мы проводим это важное мероприятие в Черногории. Высокий уровень участников, как и ранее, впечатляет: 450 практических специалистов, инвесторов, политиков и представителей частного сектора планируют посетить самое значимое в масштабах региона мероприятие в области микрофинансов.

В этом году мы поставили себе цель – обсудить сходство, роль и будущее микрофинансового сектора, как в Европе, так и за ее пределами. Мы попытаемся понять, как меняется роль микрофинансов в мировом финансовом ландшафте, и обсудим важные уроки, которые микрофинансовым новаторам предстоит усвоить на примере других отраслей. Каждый из семинаров конференции будет посвящен новым, очень актуальным проблемам: использованию технологий с целью достижения баланса качества и масштаба; социальным средствам массовой информации, которые в состоянии изменить ранее негативное общественное мнение о микрофинансах; защите потребителей, подходу «микрофинанс-плюс», позволяющему одновременно решать социальные и экономические вопросы, и многим другим.

Мы с нетерпением ждем оживленных дискуссий и дебатов, а также надеемся, что у Вас появится возможность завести новые знакомства и установить партнерские отношения. Как и на предыдущих конференциях МФЦ, мы организуем яркие социальные мероприятия, мероприятия по установлению деловых контактов, которые позволят Вам как пообщаться с коллегами, так и познакомиться с уникальной и богатой культурой Черногории.

Желаем, чтобы Ваше участие в конференции стало плодотворным, а пребывание в Будве чрезвычайно приятным!

От имени МФЦ,

Гжегож Галусек и Катажина Павляк

CoopEst

social finance for central and eastern europe

CoopEst is an investment company established in Brussels in 2006 to promote social and economic development in Central and Eastern Europe.

Its investors are well-established social economy institutions such as the French cooperative bank, Crédit Coopératif, joined by the International Finance Corporation (World Bank Group) and the European Investment Fund (EIB Group) as well as about 20 other European solidarity finance players.

CoopEst provides medium- and long-term financing in the form of subordinated or senior loans to sustainable, socially responsible organisations in its target area, enabling them to leverage further funding for the development of their activities. CoopEst also innovates by creating tailor-made tools in close cooperation with local institutions and banking partners.



Client institutions include cooperative and microfinance banks, credit unions, savings cooperatives, microfinance organisations and a mutual insurance company.

CoopEst is a professional and committed long-term financial partner.

The approximate size of investment is between €300,000 and €3,000,000 with a possible duration up to 5 years.

As of March 2013, out of the €37.5 million available, €33 million have been invested.

CoopEst is raising additional funding in order to increase its investment capacity to €50 million and to propose longer duration loans. The geographical scope shall be extended to the Caucasus.

For further information please refer to our website or contact us directly.

Portfolio by country as of March 2013		
Poland	€ 17,696,000	53,6%
Romania	€ 3,900,000	11,8%
Albania	€ 3,500,000	10,6%
Kosovo	€ 3,000,000	9,1%
Lithuania	€ 1,500,000	4,5%
Bulgaria	€ 1,400,000	4,2%
Moldova	€ 1,000,000	3,2%
Macedonia	€ 500,000	1,5%
Serbia	€ 500,000	1,5%
TOTAL	€ 32,996,000	100%

CoopEst

Av. Jules César 2, box 7
1150 Brussels

tel: +32 (2) 770 15 62
fax: +32 (2) 230 75 41

info@coopest.eu
www.coopest.eu



PRE-CONFERENCE EVENTS

Media Center
SMART Campaign Assessor Training (26–27 May – by Invitation Only)
Balsic Room
Moody’s Analytics Social Performance Assessment Training (28 May)
Media Center
Staff Motivation Systems and Talent Growth in MFIs (28 May – by Invitation Only)

CONFERENCE DAY 1: TUESDAY, 28 MAY

13:00–15:00	Petrovic + Crnojevic Room [R] / [M] MFC Membership Meeting (Preceded by MFC Members’ Lunch - 12:00)
16:00–18:00	Hall of Dynasties [R] / [M] Conference Opening Plenary Session: Targeting Microfinance Sector Capacity to the New Frontiers: How Current Capital, Expertise and Commitment Can Make a Significant Difference for Development
18:00–18:10	Hall of Dynasties [R] / [M] Get ready: Client Protection Certification has been launched!
18:10	Conference Floor Foyer & Terrace Welcome Cocktail (sponsored by CREDO)
19:00	Petrovic + Crnojevic Room CREDO reception for investors (by Invitation Only)

CONFERENCE DAY 2: WEDNESDAY, 29 MAY

09:30–11:00	Workshop 1A [R] – Balsic Room Innovative Strategies to Improve MFI Funding Options	Workshop 1B [R] – Crnojevic Room Is SME Finance an Alternative Strategy for MFIs?	Workshop 1C [M] – Petrovic Room Introducing Housing Microfinance Products Services: Challenges and Opportunities
11:00–11:45	COFFEE BREAK		
11:45–13:15	Workshop 2A [R] – Balsic Room Making Technology Work for You	Workshop 2B [M] – Crnojevic Room Connecting, Collaborating, Storytelling: Harnessing Social Media for Microfinance	Workshop 2C [R] – Petrovic Room From Access to Impact: Holistic Approach through “Microfinance Plus”
13:15–14:45	LUNCH		
14:45–16:15	Workshop 3C [M] – Balsic Room Strategies to Overcome Regulatory Risks in the Region	Workshop 3B [R] – Crnojevic Room Laying the Foundation: Effective Strategy and Leadership for Stronger Social Performance	Workshop 3A [R] – Petrovic Room Five Easy Solutions to Develop Your Positive Corporate Image
19:00	Splendid Hotel Beach Restaurant Conference Reception / Beach Party (co-sponsored by Alter Modus and Montecredit)		

CONFERENCE DAY 3: THURSDAY, 30 MAY

09:30–11:00	Workshop 4A [R] – Balsic Room Practical Solutions for Integrating Financial Education into MFI Customer Service (Sponsored by the EU) 	Workshop 4B [R] / [M] – Petrovic + Crnojevic Room Client Protection Certification: How Does it Work?
11:00–11:45	COFFEE BREAK	
11:45–13:15	Hall of Dynasties [R] / [M] Charting New Waters for the Microfinance Industry – What’s Next...?	
13:15–13:25	Conference Closure	
13:25–14:55	LUNCH	

POST-CONFERENCE EVENTS

Balsic Room (30 May) / Media Center (31 May)
ECA Network Summit (30–31 May, by Invitation Only)

[R] – session translated to Russian, [M] – session translated into the official language of Montenegro

МЕРОПРИЯТИЯ ПЕРЕД КОНФЕРЕНЦИЕЙ

Медиа центр

Тренинг от Smart Campaign для Экспертов, Проводящих Оценку (26-27 мая – только по приглашению)

зал заседаний Балшич

Тренинг от Moody's Analytics по Проведению Оценки Социального Воздействия (28 мая)

Медиа центр

Системы Мотивации Персонала и Развитие Талантов в МФО (28 мая – только по приглашению)

ДЕНЬ ПЕРВЫЙ: ВТОРНИК, 28 МАЯ

13:00–15:00	зал заседаний Петрович + Црнојевич [P] / [Ч] Встреча Членов МФЦ (после обеда для Членов МФЦ – 12:00)
16:00–18:00	Холл Династий [P] / [Ч] Открытие Конференции Пленарное Заседание: Нацеленность Микрофинансового Сектора на Новые Рубежи: Как Существующий Капитал, Опыт и Приверженность Может Внести Значительный Вклад в Развитие
18:00–18:10	Холл Династий [P] / [Ч] Готовьтесь: Сертификация Защиты Клиентов Уже Началась!
18:10	Конференц-этаж фойе и Терраса Приветственный Коктейль (Спонсирован CREDO)
19:00	зал заседаний Петрович + Црнојевич Прием от CREDO для Инвесторов (только по приглашению)

ДЕНЬ ВТОРОЙ: СРЕДА, 29 МАЯ

09:30–11:00	Секция 1А [P] – зал заседаний Балшич Инновационные Стратегии для Улучшения Вариантов Финансирования МФО	Секция 1В [P] – зал заседаний Црнојевич Является ли Финансирование МСП Альтернативной Стратегией для МФО?	Секция 1С [Ч] – зал заседаний Петрович Введение Услуг по Продуктам Жилищного Микрофинансирования: Проблемы и Возможности
11:00–11:45	КОФЕ-БРЭЙК		
11:45–13:15	Секция 2А [P] – зал заседаний Балшич Заставьте Технологии Работать на Вас	Секция 2В [Ч] – зал заседаний Црнојевич Общение, Сотрудничество, Истории: Использование Социальных Медиа в Микрофинансировании	Секция 2С [P] – зал заседаний Петрович От Доступа к Влиянию: Целостный Подход Посредством «Микрофинансирования Плюс»
13:15–14:45	ОБЕД		
14:45–16:15	Секция 3С [Ч] – зал заседаний Балшич Стратегии Преодоления Регулятивных Рисков в Регионе	Секция 3В [P] – зал заседаний Црнојевич Закладка Фундамента: Эффективная Стратегия и Лидерство для Большого Социального Воздействия	Секция 3А [P] – зал заседаний Петрович Пять Простых Решений по Созданию Вашего Положительного Корпоративного Имиджа
	Пляжный ресторан отеля Splendid		
19:00	Прием Конференции / Пляжная Вечеринка (Спонсирована Компаниями Alter Modus и Montecredit)		

ДЕНЬ ТРЕТИЙ: ЧЕТВЕРГ, 30 МАЯ

09:30–11:00	Секция 4А [P] – зал заседаний Балшич Практические Решения для Внедрения Финансового Образования в Обслуживание Клиентов МФО (Спонсирована ЕС) 	Секция 4В [P] / [Ч] – зал заседаний Петрович + Црнојевич Сертификация Защиты Клиентов: Как Это Работает?
11:00–11:45	КОФЕ-БРЭЙК	
11:45–13:15	Холл Династий [P] / [Ч] Зарождение Новых Источников в Сфере Микрофинансирования — Что Далее...?	
13:15–13:25	Заккрытие Конференции	
13:25–14:55	ОБЕД	

МЕРОПРИЯТИЯ ПОСЛЕ КОНФЕРЕНЦИИ

зал заседаний Балшич (30 Мая) / Медиа центр (31 Мая)

Саммит Сети ЕЦА (30–31 Мая, только по приглашению)

[P] – сессия с переводом на русский язык, [Ч] – сессия с переводом на официальный язык Черногории



SUNDAY–MONDAY, 26–27 MAY

08:00–17:45 SMART CAMPAIGN ASSESSOR TRAINING
08:00–18:30

Media Center

Smart Assessments are an important external diagnostic tool for financial institutions to examine their implementation of the Client Protection Principles and a useful step in being ‘certification-ready.’ To date, over 70 institutions have undergone assessments. The sector needs more qualified Lead and Support Assessors to meet the growing market demand from networks, investors and retail providers. This event will train a cadre of experts for the Eastern Europe and Central Asia region in the Assessment Methodology to be carried out across the region.

Trainer: Sergio Guzman, Smart Campaign, USA

TUESDAY, 28 MAY

08:00–15:00 MOODY’S ANALYTICS SOCIAL PERFORMANCE ASSESSMENT TRAINING

Balsic Room

This session will give participants a global framework to analyze MFI social performance using Moody’s Analytics’ Social Performance Assessment (SPA) Global Methodology. The course will cover an introduction to main aspects of social performance, key social performance indicators, and the importance of local operating and regulatory environments. The course will offer a combination of short presentations, discussions and examples.

Learning objectives

Upon completion of this seminar, participants will be able to:

- Understand the global framework to analyze MFI social performance
- Identify and analyze key social performance factors and indicators
- Assess and interpret social performance metrics and data
- Distinguish among financial and social performance measures and approaches to social performance.

09:00 STAFF MOTIVATION SYSTEMS AND TALENT GROWTH IN MFIS BY INVITATION ONLY

Media Center

EBRD non-affiliated partner MFIs share ways to motivate and reward their staff.



OUR SOLUTIONS HELP THE FINANCIAL INSTITUTIONS EXPAND THEIR OUTREACH USING THE APPROPRIATE TECHNOLOGY



AGENT BANKING	Europe & Latin America Operations 29 Obikolna Street, 1582, Sofia, Bulgaria, Druzha 2, Phone: +359 2 923 1783
ANTI-MONEY LAUNDERING	
ATM / POS NETWORK MANAGEMENT	Sub-Saharan Africa Operations The Green House, 3rd Floor, Suite 14, Ngong Road, 28804-00100 Nairobi, Kenya, Phone: + 254 717 639 392
BANK RECONCILIATION	
BRANCHLESS BANKING – BANK IN A BOX	Asia & Pacific Operations 3/F Unit 301 #3 Brixton Street, Kapitolyo, Pasig City, 1603 Manila, Philippines, Phone: +63 917 863 2752
CARD MANAGEMENT SYSTEM	
DATA WAREHOUSE AND REPORTING	West Africa Operations Fayza Plaza, 2nd Floor, Apartment No.3, Oyarifa, Accra, Ghana, Phone: +233 302 975 617
FIELD OPERATIONS	
FRONT END FOR BANKING SYSTEM	Global Help Desk support.softwaregroup-bg.com e-mail: support@softwaregroup-bg.com skype: softwaregroupsupport tel: +1 253 243 1191
INTEGRATION TO PAYMENT NETWORKS	
INTERNET BANKING	
MOBILE BANKING	
MOBILE WALLET	
MONEY TRANSFER SYSTEM	
PAYMENT GATEWAY / EFT SWITCH	
SMS ALERTS AND INQUIRIES	
SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT	




Luxembourg’s multi-stakeholder microfinance platform for Facilitation, Stimulation and Innovation.

15 members from private, public sector and civil society.

www.lrtm.lu

ВОСКРЕСЕНЬЕ-ПОНЕДЕЛЬНИК, 26–27 МАЯ

08:00–17:45 ТРЕНИНГ ОТ SMART CAMPAIGN ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ, ПРОВОДЯЩИХ ОЦЕНКУ
08:00–18:30

Медиа центр

Оценка Smart является важным внешним диагностическим инструментом для финансовых организаций, помогающим изучить их уровень реализации Принципов Защиты Клиентов, а также являющимся полезным шагом на пути к сертификации. На сегодняшний день более 70 учреждений уже прошли подобную оценку. Однако сектор нуждается в большем числе квалифицированных ведущих экспертов и специалистов поддержки для удовлетворения растущего рыночного спроса со стороны сетей, инвесторов и розничных поставщиков. Данное мероприятие подготовит специалистов для Восточной Европы и Центральной Азии в части Методологии проведения оценки, которая будет проводиться в регионе.

Тренер: Серхио Гусман, *Smart Campaign, США*

ВТОРНИК, 28 МАЯ

08:00–15:00 ТРЕНИНГ ОТ MOODY'S ANALYTICS ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

зал заседаний Балшич

Данная секция научит участников общим основам анализа социального воздействия МФО при помощи Глобальной Методологии проведения оценки социального воздействия (ОСВ) от Moody's Analytics'. Курс затронет введение в основные аспекты социального воздействия, основные показатели социального воздействия и важность достойных условий труда на местах и соответствующей нормативной базы. Курс пройдет в виде сочетания короткой презентации, дискуссии и обсуждения примеров.

Цели курса

По прохождении данного семинара участники научатся:

- Понимать общие основы анализа социального воздействия
- Выявлять и анализировать основные факторы и показатели социального воздействия
- Оценивать и интерпретировать показатели и данные о социальном воздействии
- Различать финансовые и социальные показатели и подходы к социальному воздействию.

09:00 СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА И РАЗВИТИЕ ТАЛАНТОВ В МФО ТОЛЬКО ПО ПРИГЛАСИТЕЛЬНЫМ

Медиа центр

МФО-неаффилированные партнеры ЕБРР делятся имеющимися у них способами мотивации и поощрения своих сотрудников.



Developing World Markets is a leading funder to inclusive financial institutions in the developing world and offers tailor-made financial solutions to its clients to meet their capital needs, including:

- Senior & Subordinated Debt
- Convertibles
- Equity
- Syndications
- Bond Issues
- USD, EUR and Local Currencies

For further information, contact:
 Bogdan Tatarchevskiy | Tel: +1.203.655.5453 x112 | bogdan@dwmarkets.com
 www.dwmarkets.com



BLUEORCHARD FINANCE S.A. TEAM MEMBERS FOR THE REGION

MEET US AT THE MFC

MARIA TERESA ZAFRA
 Chief Investment Officer
 mariateresa@blueorchard.com
 T: +41 22 536 47 95
 M: +41 79 750 47 06

CHUCK OLSON
 Chief Ops Officer
 chuck@blueorchard.com
 T: +1 212 307 46 58
 M: +1 917 850 07 43

ELEONORA CASFALDO
 Regional Officer - Eastern Europe and Armenia
 eleonora@blueorchard.com
 T: +41 22 393 08 88
 M: +41 79 670 04 79

MARKO MIRA
 Investment Officer Eastern Europe and Armenia
 marko@blueorchard.com
 T: +385 91 526 56 47
 M: +41 79 750 47 10

HONGKANG WANG
 Regional Manager for Eurasia
 hongkang@blueorchard.com
 T: +86 0 312 690 530
 M: +86 0 516 000 886

BEYKHA MUKHAMMET ALEYVA
 Head of Business Office
 beykha@blueorchard.com
 T: +995 554 900 303
 M: +995 554 900 303

URMAY IMANKULOV
 Investment Officer Central Asia, Russia, Belarus, Azerbaijan
 urmay@blueorchard.com
 T: +995 312 690 530
 M: +995 771 884 822

ETIHAT
 Investment Officer Central Asia, Russia, Belarus, Georgia, Kazakhstan
 etihat@blueorchard.com
 T: +995 312 690 530
 M: +995 551 847 401

BlueOrchard Finance S.A.
 32 rue de Malines
 1201 Geneva, Switzerland
 T: +41 22 536 47 78
 F: +41 22 536 47 78
 info@blueorchard.com

BlueOrchard Georgia Office
 32 rue de Malines
 1201 Geneva, Switzerland
 T: +41 22 536 47 77

BlueOrchard Belarus Office
 115-A Bessaraev Street
 Minsk, the Kyrgyz Republic
 T: +995 312 690 530

BlueOrchard
 Microfinance Investment Managers
 www.blueorchard.com



TUESDAY, 28 MAY

13:00–15:00 MFC MEMBERSHIP MEETING

Petrovic + Crnojevic Room

16:00–18:00 CONFERENCE OPENING

Hall of Dynasties

Radoje Žugić, *Minister of Finance of Montenegro***Velibor Milošević**, *Vice-Governor for Regulation and Supervision of Banking Sector, Central Bank of Montenegro***Douglas Jones**, *Deputy Chief of Mission at the US Embassy, Montenegro***Jhale Hajiyeva**, *MFC Chairwoman, Microfinance Centre (MFC), Azerbaijan***Luka Djurovic**, *Executive Director, MFI Alter Modus LLC, Montenegro***Caroline Tsilikounas**, *Chief Executive Officer, AgroInvest and MonteCredit, Serbia and Montenegro***TARGETING MICROFINANCE SECTOR CAPACITY TO THE NEW FRONTIERS: HOW CURRENT CAPITAL, EXPERTISE AND COMMITMENT CAN MAKE A SIGNIFICANT DIFFERENCE FOR DEVELOPMENT (CONFERENCE OPENING – PLENARY SESSION)**

Description: In the ECA region, the MFI industry is as diverse as the economies and societies they serve. While the spotlight has rightly focused on problem areas across the industry, radical (and mostly positive) changes have gone unnoticed. Business models have changed, as have owners and legal statuses. Some providers have started catering to niche segment, while others have become more universal. MFIs are increasingly focusing on housing, energy efficiency, and agriculture finance, and the responsible finance and impact investing agendas are gaining momentum across the industry. This plenary session will tackle key changes and trends, highlighting the diverse roles of MFIs and the need for their services. To do so, we will invite MFIs, funders, activists and policy makers to share their stories.

Moderator:**Elvira Lefting**, *Finance in Motion GmbH, Germany***Panelists:****Peter Kooi**, *Finance in Motion GmbH, Germany***David Meier**, *Microinvest, Moldova***Henry Russell**, *European Bank for Reconstruction and Development (EBRD), United Kingdom***Gulnara Shamshieva**, *CJSC MF Bank Bai Tushum & Partners, Kyrgyzstan***Liliana Spasojevic**, *LLC MFO CREDO, Georgia, Azerbaijan***Caroline Tsilikounas**, *AgroInvest and MonteCredit, Serbia and Montenegro*

18:00–18:10 GET READY: CLIENT PROTECTION CERTIFICATION HAS BEEN LAUNCHED!

Hall of Dynasties

Presentation by **Sergio Guzman**, *Smart Campaign, USA*18:10 WELCOME COCKTAIL
SPONSORED BY CREDO

Conference Floor Foyer & Terrace



19:00 CREDO RECEPTION FOR INVESTORS (BY INVITATION ONLY)

Petrovic + Crnojevic Room



ВТОРНИК, 28 МАЯ

13:00–15:00 ВСТРЕЧА ЧЛЕНОВ МФЦ

зал заседаний Петрович + Црнойевич

16:00–18:00 ОТКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ

Холл Династий

Радое Жугич, *Министр Финансов Черногории*

Велибор Милошевич, *Вице-Президент по Регулированию и Надзору Банковского Сектора, Центральный Банк Черногории*

Дуглас Джонс, *Заместитель главы миссии в посольстве США, Черногория*

Жале Гаджиева, *Председатель МФЦ, Центр Микрофинансирования (МФЦ), Азербайджан*

Лука Джурович, *Исполнительный директор, МФО Alter Modus LLC, Черногория*

Керолайн Циликунас, *Генеральный директор, Agroinvest и MonteCredit, Сербия и Черногория*

НАЦЕЛЕННОСТЬ МИКРОФИНАНСОВОГО СЕКТОРА НА НОВЫЕ РУБЕЖИ: КАК СУЩЕСТВУЮЩИЙ КАПИТАЛ, ОПЫТ И ПРИВЕРЖЕННОСТЬ МОЖЕТ ВНЕСТИ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ (ОТКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ – ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ)

Описание: МФО в регионе ЕЦА так же разнообразны, как и обслуживаемые ими экономики и сообщества. В то время как в центре внимания справедливо находятся проблемные зоны отрасли, радикальные (и, в основном, положительные) изменения прошли незамеченными. Изменились бизнес-модели, собственники и правовой статус организаций. Некоторые компании начали обслуживать определенную нишу сегмента, в то время как другие стали более универсальными. МФО заостряют все больше внимания на жилищном секторе, энергоэффективности, финансировании сельского хозяйства; кроме того, во всей отрасли набирает обороты вопрос ответственного финансирования и инвестирования. Данное пленарное заседание затронет ключевые изменения и тенденции, выделяя разнообразные роли МФО и имеющуюся необходимость в их услугах. Для этого мы пригласим МФО, спонсоров, активистов и должностных лиц, которые поделятся своими историями.

Модератор:

Эльвира Лефтинг, *Finance in Motion GmbH, Германия*

Участники:

Петр Куи, *Finance in Motion GmbH, Германия*

Дэвид Майер, *Microinvest, Молдова*

Генри Рассел, *Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР), Великобритания*

Гульнара Шамшиева, *CJSC MF Bank Bai Tushum & Partners, Кыргызстан*

Лилиана Спасоевич, *LLC MFO CREDO, Грузия, Азербайджан*

Керолайн Циликунас, *AgroInvest and MonteCredit, Сербия и Черногория*

18:00–18:10 ГОТОВЬТЕСЬ: СЕРТИФИКАЦИЯ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ УЖЕ НАЧАЛАСЬ!

Холл Династий

Презентация **Серхио Гусмана**, *Smart Campaign, США*

18:10 ПРИВЕТСТВЕННЫЙ КОКТЕЙЛЬ
СПОНСИРОВАН CREDO

Конференц-этаж фойе и Терраса



19:00 ПРИЕМ ОТ CREDO ДЛЯ ИНВЕСТОРОВ (ТОЛЬКО ПО ПРИГЛАСИТЕЛЬНЫМ)

зал заседаний Петрович + Црнойевич



WEDNESDAY, MAY 29TH

09:30–11:00 INNOVATIVE STRATEGIES TO IMPROVE MFI FUNDING OPTIONS

Workshop 1A – Balsic Room

Description: How can microfinance investment vehicles (MIVs) help their clients (namely microfinance providers) take their business to the next level? How can the investor-investee relationship be leveraged to ensure that providers achieve balanced, transparent and responsible service delivery? What is the role of investors in helping MFIs to build their capacity and financial infrastructure, balance their performance and improve internal policies and products? Importantly, this workshop will look at the investment landscape from the perspective of its beneficiaries, rather than the providers. To kick off the discussion, representatives from the most forward-thinking MIVs will “pitch” their radical (and plain-English) new ideas (some untested) on how to improve the quality of funding options available to MFIs. This session will engage participants in a debate on these ideas – how they can be improved from a client perspective, and which should be prioritized for further development.

Moderator: Henry Russell, *European Bank for Reconstruction and Development (EBRD), United Kingdom*

Panelists: Mark van Doesburgh, *Triple Jump BV, Netherlands*
Sébastien Duquet, *ResponsAbility Social Investment AG, Switzerland*
Margarita Salasyuk, *Kiva Microfunds, USA*
Daniel Schriber, *Symbiotics SA, Switzerland*

IS SME FINANCE AN ALTERNATIVE STRATEGY FOR MFIS?

Workshop 1B – Crnojevic Room

Description: Small and medium enterprise (SME) finance differs from the “traditional” MFI offering in a number of important ways. SME finance provides a unique opportunity for MFIs to grow their portfolio and expand or retain their client base. The session will tackle a number of important aspects of this agenda, including: environmental changes and market trends, leveraging opportunities in the SME market, costs and benefits to developing institutional capacity for SME finance, and the strategic value of this capability to the MFI’s core business. This interactive session will draw on SME finance experts to kick off a series of discussions, brainstorming and group presentations around these and other key themes.

Moderator: Seit Devdariani, *TA Consult, United Kingdom*

Panelist: Iryna Aleksa, *TA Consult, Belarus*

INTRODUCING HOUSING MICROFINANCE PRODUCT SERVICES:
CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

Workshop 1C – Petrovic Room

Description: Housing microfinance is increasingly becoming an attractive way for MFIs to better address market demand. As an asset-building loan, with a risk profile lower than regular consumer loans, housing microfinance provides an interesting opportunity for MFIs to diversify their portfolio while strengthening their profile as an innovative player within the market, committed to their social mission and creating impact for low-income clients. As housing organization targeting low-income clients, Habitat for Humanity supports MFIs to develop non-financial housing support services, and provides institutional capacity building for MFIs to successfully introduce housing microfinance loans as a separate, sustainable and scalable loan product. In this session Habitat for Humanity, will share its experience in developing and implementing new housing microfinance credit lines with MFIs, based on three case studies conducted with the MFC: IMON in Tajikistan, LOK in Bosnia and MIKROFOND in Bulgaria. This series portrays challenges and successes, constraints and opportunities, and key lessons around the effective delivery of housing microfinance solutions to clients, and evaluate the importance and relevance of integrated housing support services. They show how housing microfinance partnerships respond to market opportunities in different countries, and allow the partners to leverage their unique strengths to achieve greater impact.

Moderator: Lucija Popovska, *Habitat for Humanity ECA region, Slovak Republic*

Panelists: Melnisa Begović, *LOK Microcredit Foundation, Bosnia and Herzegovina*
Mincho Benov, *Habitat for Humanity, Bulgaria*
Georgi Breskovski, *Mikrofond, Bulgaria*
Erik Heesbeen, *Habitat for Humanity ECA region, Slovak Republic*
Gulbahor Makhkamova, *IMON International, Tajikistan*

СРЕДА, 29 МАЯ

09:30–11:00 ИННОВАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ВАРИАНТОВ ФИНАНСИРОВАНИЯ МФО

Секция 1А – зал заседаний Балшич

Описание: Как микрофинансовые инвестиционные посредники (МИП) помогают своим клиентам (а именно микрофинансовым организациям) поднять их бизнес на следующий уровень? Как отношения между инвестором и инвестируемым могут быть использованы для обеспечения достижения сбалансированного, прозрачного и ответственного уровня оказания услуг? Какова роль инвесторов в оказании помощи МФО в наращивании их потенциала и создании финансовой инфраструктуры, сбалансировании их деятельности и улучшении внутренней политики и качества предлагаемых продуктов? Важно отметить, что данный семинар будет рассматривать инвестиционный ландшафт с точки зрения своих бенефициаров, а не провайдеров. В начале обсуждения представители наиболее дальновидных МИП представят свои радикальные (и чисто английские) новые идеи (некоторые еще непроверенные) о том, как улучшить качество доступных вариантов финансирования МФО. На данном заседании участники смогут обсудить предложенные идеи и подумать, как они могут быть улучшены с точки зрения клиента и какие из них должны стать приоритетными для дальнейшего развития.

Модератор: Генри Рассел, *Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР), Великобритания*
Участники: Марк ван Дусбург, *Triple Jump BV, Нидерланды*
Себастьян Дукет, *ResponsAbility Social Investment AG, Швейцария*
Маргарита Саласюк, *Kiva Microfunds, США*
Даниель Шрибер, *Symbiotics SA, Швейцария*

ЯВЛЯЕТСЯ ЛИ ФИНАНСИРОВАНИЕ МСП АЛЬТЕРНАТИВНОЙ СТРАТЕГИЕЙ ДЛЯ МФО?

Секция 1В – зал заседаний Црнойевич

Описание: Финансирование малых и средних предприятий (МСП) имеет ряд отличий по сравнению с «традиционным» финансированием МФО. Финансирование МСП предоставляет МФО уникальную возможность расширить их портфель и увеличить или сохранить их клиентскую базу. Данная секция коснется ряда значимых аспектов этого вопроса, включая такие как: изменения в отрасли и тенденции рынка, использование возможностей на рынке малого и среднего бизнеса, затраты и выгода развития потенциала организаций по финансированию МСП, а также стратегическое значение этой возможности в деятельности МФО. Этот интерактивный семинар будет опираться на мнение финансовых экспертов МСП и предложит различные дискуссии, мозговые штурмы и групповые презентации касательно данной темы и других ключевых вопросов.

Модератор: Сеит Девдариани, *TA Consult, Великобритания*
Участник: Ирина Алекса, *TA Consult, Беларусь*

ВВЕДЕНИЕ УСЛУГ ПО ПРОДУКТАМ ЖИЛИЩНОГО МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Секция 1С – зал заседаний Петрович

Описание: Жилищное финансирование становится все более привлекательным для МФО, стремящихся лучше соответствовать рыночному спросу. Как один из займов, нацеленных на наращивание активов и имеющих более низкий профиль риска по сравнению с обычными потребительскими кредитами, жилищное микрофинансирование предоставляет МФО интересную возможность диверсифицировать свой портфель, одновременно укрепляясь на рынке в качестве новатора, стремясь к достижению своей социальной миссии и влияя на клиентов с низкими доходами. Как жилищная организация, деятельность которой нацелена на малообеспеченных клиентов, Habitat for Humanity поддерживает МФО в развитии нефинансовых услуг в области жилищного строительства, а также обеспечивает наращивание институционального потенциала МФО для успешного внедрения жилищных микрофинансовых кредитов в качестве отдельного, устойчивого и масштабируемого кредитного продукта. В данной секции Habitat for Humanity поделится своим опытом разработки и внедрения МФО новых линий жилищного кредитования, основанных на трех тематических исследованиях, проведенных совместно с МФЦ: IMON в Таджикистане, LOK в Боснии и MIKROFOND в Болгарии. Эти исследования раскрывают проблемы и успехи, препятствия и возможности, а также ключевые выводы предоставления клиентам эффективных решений жилищного микрофинансирования, дают оценку значимости и актуальности комплексной поддержки в области предоставления жилья. Они показывают, как партнерства в области жилищного микрофинансирования реагируют на возможности рынка в разных странах, и позволяют партнерам использовать свои уникальные преимущества для достижения большей отдачи.

Модератор: Люсия Поповска, *Habitat for Humanity по региону ЕЦА, Словацкая Республика*
Участники: Мельниса Бегович, *LOK Microcredit Foundation, Босния и Герцеговина*
Минхо Бенов, *Habitat for Humanity, Болгария*
Георгий Бресковски, *Mikrofond, Болгария*
Эрик Хеесбеен, *Habitat for Humanity по региону ЕЦА, Словацкая Республика*
Гульбахор Махкамова, *IMON International, Таджикистан*

**11:45–13:15 MAKING TECHNOLOGY WORK FOR YOU****Workshop 2A – Balsic Room**

Description: Information technology (IT) is the new strategic asset for microfinance providers. IT can increase your competitiveness by transforming your operations into a flexible tool: with clients and staff alike able to transact remotely, outside of the branch. Now is the time for providers, supporters and investors to build and promote innovative IT solutions (based on latest technologies) to be rolled out across the industry. Where providers have already adopted these technologies, we see evidence that they are reaching scale sustainably and effectively contributing to poverty alleviation in their regions. This session will share success stories from vendors and service providers from around the world (including Africa, Asia, and Europe). The common thread that links them is building a branchless network to give their agents the opportunity to transact via tablets, mobile phones and laptops. The latest technologies have helped them to reach more clients, strengthen operations and increase their portfolio. Session presenters will each give a short “pitch” on their technology solutions before allowing participants to learn more in small groups using an “open space” methodology.

Moderator: Kalin Radev, *SoftwareGroup, Bulgaria*
Panelists: Ryan Elenbaum, *Fern Software, United Kingdom*
 Karel Kolář, *CRIF Decision Solutions, Czech Republic*
 Ivan Pavlov, *eFellows, Bulgaria*
 Daryl Skoog, *MicroPlanet Technologies Inc., USA*

**CONNECTING, COLLABORATING, STORYTELLING:
HARNESSING SOCIAL MEDIA FOR MICROFINANCE****Workshop 2B – Crnojevic Room**

Description: At the nexus of the evolving landscapes of communications and microfinance lies a key opportunity for practitioners. The microfinance industry is placing an increasing priority on services which are transparent, balanced and responsible. At the same time, the ways in which our stakeholders consume and generate the information that shapes their decisions is changing. When used well, social media offers a unique opportunity for microfinance providers and supporters to make the case for microfinance (in the context of negative press), increase their visibility in a crowded marketplace, strengthen their relationships with clients and other stakeholders, collaborate to explore and share good practice, and deliver non-financial services to clients in a cost-effective way. This hands-on workshop will review key social media tools available, and engage participants in creating sample social media content for a variety of uses. To facilitate this, we encourage you to come equipped with a laptop (and Twitter accounts, if possible). Participants will also receive a set of one-page guidance sheets on key social media tools.

Moderator: Katherine Knotts, *Microfinance Centre (MFC), United Kingdom*

FROM ACCESS TO IMPACT: HOLISTIC APPROACH THROUGH “MICROFINANCE PLUS”**Workshop 2C – Petrovic Room**

Description: Microfinance has grown from its roots as a loans-only intervention into “microfinance plus”, encompassing aspects of economic empowerment including entrepreneurial and life skills training, financial coaching and consulting. This panel will explore diverse institutional approaches, which aim to provide additional services while ensuring the sustainability of the core financial offering. In particular, we’ll hear about business development services for farmers in Tajikistan and Armenia and about microfranchise incubators in France. This session will probe whether “microfinance plus” can be delivered in a sustainable way, or whether a combination of models is preferable. What needs to happen, what changes are needed for those institutions taking on a more holistic approach? Is there a role for MFC to play in supporting development of “microfinance plus” services?

Moderator: Cristian Jurma, *Vitas, Romania*
Panelists: Marie Degrand-Guillaud, *ADIE, France*
 Gulbakhor Makhamova, *IMON International, Tajikistan*
 Gor Movsesyan, *Nor Horizon UCO LLC, Armenia*
 Ani Sargsyan, *Farm Credit Armenia UCO CC, Armenia*

11:45–13:15 ЗАСТАВЬТЕ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТАТЬ НА ВАС**Секция 2А – зал заседаний Балшич**

Описание: Информационные технологии (ИТ) являются новым стратегическим активом для провайдеров микрофинансовых услуг. ИТ способны увеличить Вашу конкурентоспособность путем превращения Ваших операций в гибкий инструмент, позволяющий клиентам и персоналу совершать сделки удаленно, находясь за пределами офиса. Сейчас настало время для провайдеров, сторонников и инвесторов создавать и развивать инновационные ИТ-решения (на основе новейших технологий), которые будут затем развернуты по всей отрасли. Мы можем наблюдать, что компании, уже сейчас пользующиеся технологиями, не только эффективно развиваются, но и привносят устойчивый вклад в борьбу с нищетой в своих регионах. Данный семинар представит несколько историй успеха поставщиков финансовых услуг со всего мира (включая Африку, Азию и Европу). Все эти компании связывает общий шаг в развитии – создание сети, дающей возможность совершать сделки с планшетов, сотовых телефонов и ноутбуков. Новейшие технологии помогли им привлечь больше клиентов, укрепить свои операции и увеличить портфель. Перед тем как разделить участников на небольшие группы с целью обучения при помощи методологии «open space», докладчики сделают краткий обзор своих технологических решений.

Модератор: Калин Радев, *SoftwareGroup, Болгария*
Участники: Райан Эленбаум, *Fern Software, Великобритания*
Карл Коларж, *CRIF Decision Solutions, Чешская Республика*
Иван Павлов, *eFellows, Болгария*
Дэрил Скуг, *MicroPlanet Technologies Inc., США*

ОБЩЕНИЕ, СОТРУДНИЧЕСТВО, ИСТОРИИ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА В МИКРОФИНАНСИРОВАНИИ**Секция 2В – зал заседаний Црнойевич**

Описание: В центре развития коммуникаций и микрофинансирования лежит ключевая возможность для практиков. Микрофинансовая индустрия придает все более приоритетное значение прозрачным, взвешенным и ответственным услугам. В то же время, изменяются способы, которыми заинтересованные стороны потребляют и генерируют информацию, влияющую на их решения. При правильном применении, социальные медиа предоставляют микрофинансовым организациям и их сторонникам уникальную возможность помочь микрофинансированию (в контексте негативной прессы) усилить свои позиции на переполненном рынке, укрепить свои отношения с клиентами и другими заинтересованными сторонами, сотрудничать для изучения нового, делиться передовыми методами, а также предоставлять клиентам нефинансовые услуги экономически эффективным способом. Этот практический семинар рассмотрит ключевые инструменты социальных средств массовой информации и вовлечёт участников в создание примера социального медиа-контента для различных целей. Чтобы облегчить эту задачу, мы рекомендуем Вам взять с собой ноутбук (и, по возможности, завести учетную запись на Twitter). Участники получат также набор одностраничных руководств по ключевым социальным средствам массовой информации.

Модератор: Кэтрин Ноттс, *Центр Микрофинансирования (МФЦ), Великобритания*

ОТ ДОСТУПА К ВЛИЯНИЮ: ЦЕЛОСТНЫЙ ПОДХОД ПОСРЕДСТВОМ «МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ ПЛЮС»**Секция 2С – зал заседаний Петрович**

Описание: Микрофинансирование берет свои истоки из непосредственно кредитного вмешательства в «микрофинансирование плюс», охватывая различные аспекты экономических прав и возможностей, в том числе предпринимательские и просто жизненные навыки, финансовое наставничество и консалтинг. В данной секции будут рассмотрены разнообразные институциональные подходы, нацеленные на предоставление дополнительных услуг с одновременным обеспечением устойчивости основного финансового предложения. для фермеров из Таджикистана и Армении и о микрофраншизных инкубаторах во Франции. На данном заседании будет проверено, может ли «микрофинансирование плюс» предоставляться на устойчивой основе или же предпочтительнее применять комбинации различных моделей. Что должно произойти, какие изменения необходимы для тех организаций, которые применяют более целостный подход? Может ли МФЦ сыграть какую-либо роль в оказании поддержки развитию услуг «микрофинансирования плюс»?

Модератор: Кристиан Юрма, *Vitas, Румыния*
Участники: Мари Дегран-Гийо, *ADIE, Франция*
Гульбахор Махкамова, *IMON International, Таджикистан*
Гор Мовсесян, *Nor Horizon UCO LLC, Армения*
Ани Саргсян, *Farm Credit Armenia UCO CC, Армения*

**14:45–16:15 FIVE EASY SOLUTIONS TO DEVELOP YOUR POSITIVE CORPORATE IMAGE****Workshop 3A – Petrovic Room**

Description: In the competitive nature of modern life, each company must maintain their positive image by attracting talent and working with them, as well as providing services to their clients. A company's overall image is a composite of impressions and facts, which emerge from: what we are saying, what we are doing, and the philosophy we follow. This session will present five easy solutions which can be implemented in every company at no extra cost! Participants will learn how to develop a positive corporate image through: thinking, speaking, acting, self-management and company culture. We will also focus on best practice from a range of companies to demonstrate that simple solutions can help MFIs encourage staff to identify with their jobs and embody an organization's social values in their lives, which will lead to organizing a democratic working place and transforming a company into a social enterprise.

Moderator: **Marina Kortenbusch**, *Business & Finance Consulting (BFC), Switzerland*

LAYING THE FOUNDATION: EFFECTIVE STRATEGY AND LEADERSHIP FOR STRONGER SOCIAL PERFORMANCE**Workshop 3B – Crnojevic Room**

Description: Strategy and leadership drive your organization's ability to deliver positive results to clients. Despite this, evidence shows that critical weaknesses persist in MFI performance (highlighted by Moody's Social Performance Assessment tool, as well as MIX data). It is essential to put issues around leadership high on the agenda, especially since successful scale-up of the social performance management (SPM) agenda depends on a strategic vision for change. This session will provide practical insight and analysis into key management practices, including management quality (experience, professionalism, training, key worker risk, turnover and transparency), governance and outreach. The session considers "typical" versus "best" practice (as defined, for example, in the Universal Standards for Social Performance Management). Participants will compare key practices and indicators, and grade their overall effectiveness, using data from Moody's Analytics Social Performance Assessments.

Moderators: **Michael Rauenhorst** and **Jody Rasch**, *Moody's Analytics, USA*

STRATEGIES TO OVERCOME REGULATORY RISKS IN THE REGION**Workshop 3C – Balsic Room**

Description: This session will bring together regional experts and regulators to discuss the benefits (to clients, regulators and national economies), of appropriate MFI regulation. The workshop highlight the difficulties MFIs face in developing sustainable operations when regulators fail to understand the sector: lending services geared toward small entrepreneurs, catering to the needs of low-income citizens and supporting their financial inclusion, specifics of the risk management framework in microfinance, etc. Participants will be drawing on the experiences and information from the sector; all participants will be rethinking the most appropriate policies and proposing constructive, reasonable solutions for each specific issue brought up. The discussion will generate concrete solutions for regulators to overcome key barriers and avoid a "one-size-fits-all" approach to regulation. In this way, the session will help regulators jointly work with MFIs to structure sound and fair sector regulation.

Moderator: **Olga Tomilova**, *CGAP, USA*

Panelists:
Luka Durović, *MFI Alter Modus, Montenegro*
Daniel Gies, *Microfinance Consultant, Serbia*
Milena Gojković, *Micro Development Fund, Serbia*
Cholpon Kokumova, *International Finance Corporation (IFC), Bosnia and Herzegovina*
Gulnara Shamshieva, *CJSC MF Bank Bai Tushum & Partners, Kyrgyzstan*
Olga Sorokina, *Russian Microfinance Center (RMC), Russia*

19:00 CONFERENCE RECEPTION / BEACH PARTY (CO-SPONSORED BY ALTER MODUS AND MONTECREDIT)**Splendid Hotel Beach Restaurant****ALTER MODUS**

14:45–16:15 ПЯТЬ ПРОСТЫХ РЕШЕНИЙ ПО СОЗДАНИЮ ВАШЕГО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО КОРПОРАТИВНОГО ИМИДЖА

Секция 3А – зал заседаний Петрович

Описание: При конкурентном характере современной жизни, каждая компания должна иметь свой положительный имидж, привлекая таланты и работая с ними, а также предоставлять услуги для своих клиентов. Общий имидж компании представляет собой совокупность производимых ею впечатлений и фактов, вытекающих из того, что мы говорим, что мы делаем и какой философии мы следуем. Эта секция раскроет пять простых решений, которые могут быть легко реализованы в каждой компании без каких-либо дополнительных затрат! Участники узнают, как развивать положительный имидж организации путем мышления, речи, актерского мастерства, самоуправления и корпоративной культуры. Мы также сосредоточим внимание на лучших практиках различных компаний, чтобы продемонстрировать, что даже простые решения могут помочь МФО поощрять своих сотрудников идентифицировать себя с их рабочими местами и воплощать социальные ценности организации в своей жизни, приводя к формированию демократических рабочих мест и преобразованию компании в социальное предпринимательство.

Модератор: Марина Кортенбуш, *Business & Finance Consulting (BFC), Швейцария*

ЗАКЛАДКА ФУНДАМЕНТА: ЭФФЕКТИВНАЯ СТРАТЕГИЯ И ЛИДЕРСТВО
ДЛЯ БОЛЬШЕГО СОЦИАЛЬНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Секция 3В – зал заседаний Црнойевич

Описание: Стратегия и лидерство позволяют Вашей организации показывать своим клиентам положительные результаты. Несмотря на это, практика не скрывает, что в деятельности МФО сохраняются существенные недостатки (найжены при помощи инструмента Оценки Социального Воздействия Moody's, а также данных MIX). Очень важно поставить на повестку дня вопросы, связанные с руководством, особенно учитывая, что успешное расширение масштабов управления социальным воздействием (УСВ) зависит от стратегического видения перемен. На данном заседании будет представлен практический взгляд и анализ ключевых методов управления, включая управление качеством (опыт, профессионализм, обучение, ключевой риск для работника, оборот и прозрачность), руководство и пропаганду. Секция рассмотрит «типичные» и «лучшие» методы (определенные, например, в Универсальных Стандартах по Управлению Социальным Воздействием). Участники сравнят ключевые методы и показатели и дадут оценку их общей эффективности, используя данные Оценки Социального Воздействия Moody's Analytics.

Модераторы: Майкл Равенхорст и Джоди Раш, *Moody's Analytics, США*

СТРАТЕГИИ ПРЕОДОЛЕНИЯ РЕГУЛЯТИВНЫХ РИСКОВ В РЕГИОНЕ

Секция 3С – зал заседаний Балшич

Описание: В данной секции примут участие региональные эксперты и представители регулирующих органов, чтобы обсудить преимущества (для клиентов, регулирующих органов и национальных экономик) соответствующих норм, касающихся МФО. Семинар затронет те трудности, с которыми сталкиваются МФО при развитии устойчивых операций, когда регулирующие органы не понимают отрасль: услуги кредитования ориентированы на мелких предпринимателей, пытаясь удовлетворить потребности малообеспеченного населения и поддержать их финансовую интеграцию, особенности системы управления рисками в области микрофинансирования и т.д. Участники будут опираться на опыт и информацию отрасли; все они попробуют переосмыслить существующую политику и подобрать наиболее подходящую, а также предложат конструктивные, практические решения по каждому затронутому вопросу. В ходе обсуждения будут найдены конкретные решения для регулирующих органов по преодолению основных препятствий и отказу от подхода к регулированию с одним решением «на все случаи жизни». Таким образом, секция поможет представителям регулирующих органов начать работу совместно с МФО по формированию обоснованных и справедливых норм для отрасли.

Модератор: Ольга Томилова, *CGAP, США*

Участники: Лука Джурович, *Исполнительный директор, МФО Alter Modus LLC, Черногория*
Даниель Гес, *Консультант в Области Микрофинансирования, Сербия*
Милена Гойкович, *Micro Development Fund, Сербия*
Чолпон Кокумова, *International Finance Corporation (IFC), Босния и Герцеговина*
Гульнара Шамшиева, *CJSC MF Bank Bai Tushum & Partners, Кыргызстан*
Ольга Сорокина, *Russian Microfinance Center (RMC), Россия*

19:00 ПРИЕМ КОНФЕРЕНЦИИ / ПЛЯЖНАЯ ВЕЧЕРИНКА
(СПОНСИРОВАНА КОМПАНИЯМИ ALTER MODUS И MONTECREDIT)

Пляжный ресторан отеля Splendid



THURSDAY, MAY 30TH

09:30–11:00 PRACTICAL SOLUTIONS FOR INTEGRATING FINANCIAL EDUCATION INTO MFI CUSTOMER SERVICE (SPONSORED BY EU)

Workshop 4A – Balsic Room



Description: Financial education creates value for clients and MFIs: it helps clients use MFI services more effectively and responsibly, and stands to lower their risk profile. This practical workshop will promote a new technique (client counseling), which can be added to an MFI's mix of ongoing services to build the financial skills of clients. Participants will hear a case study on how the tool was used in the field, before engaging in a simulated client counseling session of their own.

Moderator: Elena Amerova, *Microfinance Centre (MFC), Ukraine*

Panelists: Abdurashid Artiqov, *Hamkorbank, Uzbekistan*
Dildora Tadjibaeva, *National Association of Microfinance Institutions (NAMI), Uzbekistan*

CLIENT PROTECTION CERTIFICATION: HOW DOES IT WORK?

Workshop 4B – Petrovic + Crnojevic Room

Description: The newly-launched customer protection certification responds to the industry's commitment to keep clients at heart of our work. A financial institution that is certified in the Client Protection Principles meets adequate standards of care by implementing all Client Protection Principles throughout their operations, product offerings and treatment of clients. Certified MFIs demonstrate leadership to the industry and to their country peers. This process, however, should not be taken lightly, and MFIs should carefully prepare before embarking on a Certification mission, which includes Trainings, Tools and Third Party Assessments. This workshop will present MFI experience of the assessment and certification process, and explore practical solutions to key gaps in transparency and over-indebtedness.

Moderator: Sergio Guzman, *Smart Campaign, USA*

Panelists: Jhale Hajiyeva, *AMFA, Azerbaijan*
Nejira Nalic, *Mi-Bospo, Bosnia and Hercegovina*
Chiara Pescatori, *MicroFinanza Rating, Italy*

11:45–13:15 CHARTING NEW WATERS FOR THE MICROFINANCE INDUSTRY – WHAT'S NEXT? (PLENARY SESSION)

Hall of Dynasties

Description: To close the conference, we will revisit our core theme: charting new waters for the microfinance industry. This session will consolidate the innovative ideas discussed over the previous days and look to the year ahead, drawing upon industry leaders and dissenters alike to discuss: how will current market trends shape the future identity of the sector? How can microfinance adapt to the new economic realities of our clients? What key lessons can we draw from other industries? Most importantly, what must we achieve (both collectively and individually), to once and for all emerge from the shadow of crisis? During this session, MFC will also unveil its new "innovation lab" facility, and facilitate a discussion with participants based on the outcomes of its latest innovation survey.

Moderator: Katherine Knotts, *Microfinance Centre (MFC), United Kingdom*

Panelists: Jasmina Glisovic, *Council of Europe Development Bank, France*
Gor Movsesyan, *Nor Horizon UCO LLC, Armenia*
Kalin Radev, *Soft wareGroup, Bulgaria*
Jody Rasch, *Moody's Analytics, USA*
Sachin Vankalas, *LuxFLAG, Luxembourg*
Maria Teresa Zappia, *BlueOrchard Finance S.A., Switzerland*

13:15–13:25 CONFERENCE CLOSURE

ЧЕТВЕРГ, 30 МАЯ

09:30-11:00 ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ МФО (ПРИ ПОДДЕРЖКЕ ЕС)

Секция 4А – зал заседаний Балшич



Описание: Финансовое образование создает ценности для клиентов и МФО: оно помогает клиентам более эффективно и ответственно использовать услуги МФО, и стремится снизить профиль риска. Этот практический семинар коснется новой техники (консультирование клиентов), которая может быть добавлена в пакет предоставляемых МФО услуг по формированию у клиентов финансовых навыков. Участники узнают об исследовании по использованию данного инструмента в сфере микрофинансирования, а затем примут участие в тренировочном консультировании собственных клиентов.

Модератор: Елена Амерова, Центр Микрофинансирования (МФЦ), Украина

Участники: Абдурашид Артиков, Hamkorbank, Узбекистан

Дилдора Таджибаева, National Association of Microfinance Institutions (NAMI), Узбекистан

СЕРТИФИКАЦИЯ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ: КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Секция 4В – зал заседаний Петрович + Црнойевич

Описание: Недавно введенная сертификация в области защиты клиентов стремится исполнить обязательство отрасли ставить клиентов в основу всей деятельности. Финансовая организация, прошедшая сертификацию по Принципам Защиты Клиентов, соответствует необходимым стандартам заботы о клиенте путем реализации всех Принципов Защиты Клиентов во всей своей деятельности, предлагаемых продуктах и самом отношении к клиентам. Сертифицированные МФО демонстрируют свое лидерство в отрасли и стране. Этот процесс, однако, следует воспринимать серьезно, МФО должны пройти тщательную подготовку, прежде чем приступать к сертификации, которая включает в себя тренинги, инструменты и оценки третьей стороны. Данный семинар познакомит Вас с опытом МФО по прохождению оценки и сертификации, а также коснется практических решений по ключевым пробелам в области прозрачности и чрезмерной задолженности.

Модератор: Серхио Гусман, Smart Campaign, США

Участники: Жале Гаджиева, AMFA, Азербайджан

Нежира Налич, Mi-Vospro, Босния и Герцеговина

Кьяра Пескатори, MicroFinanza Rating, Италия

11:45-13:15 ЗАРОЖДЕНИЕ НОВЫХ ИСТОЧНИКОВ В СФЕРЕ МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ – ЧТО ДАЛЕЕ...? (ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ)

Холл Династий

Описание: В качестве завершающей части конференции мы вернемся к нашей основной теме: *зарождение новых источников в области микрофинансирования*. На данном заседании будут консолидированы инновационные идеи, обсуждавшиеся в течение предыдущих дней конференции. С помощью лидеров отрасли и инакомыслящих мы попытаемся взглянуть на отрасль, какой она будет через год, и обсудить следующие вопросы. Как существующие рыночные тенденции формируют будущее единство отрасли? Как микрофинансирование адаптируется к новым экономическим реалиям наших клиентов? Какие ключевые уроки мы можем позаимствовать от других отраслей? И самое главное, что мы должны сделать (как коллективно, так и индивидуально), чтобы раз и навсегда выйти из тени кризиса? В ходе этой встречи МФЦ также представит свой новый инструмент «лабораторию инноваций» и призовет участников к обсуждению результатов своего последнего анкетирования на тему инноваций.

Модератор: Кэтрин Ноттс, Центр Микрофинансирования (МФЦ), Великобритания

Участники: Ясмينا Глисович, Council of Europe Development Bank, Франция

Гор Мовсесян, Nor Horizon UCO LLC, Армения

Калин Радев, Soft wareGroup, Болгария

Джоди Раш, Moody's Analytics, США

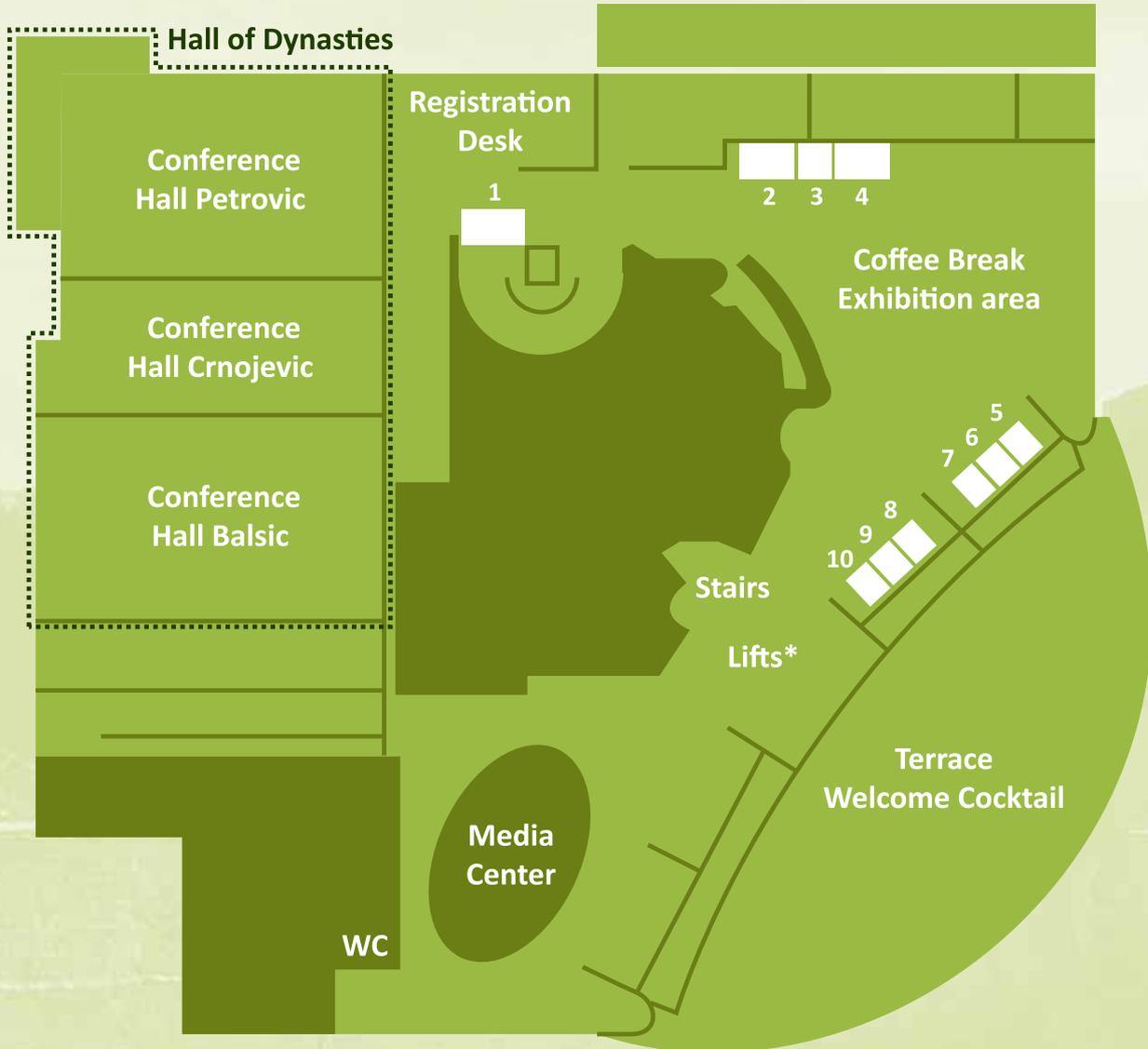
Сачин Ванкалас, LuxFLAG, Люксембург

Мария Тереза Заппия, BlueOrchard Finance S.A., Швейцария

13:15–13:25 ЗАКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ



3RD FLOOR



*2nd FLOOR Restaurant La Bussola – LUNCH

LIST OF STANDS & EXHIBITORS

- 1 SoftwareGroup
- 2 Fern Software
- 3 Luxembourg Round Table on Microfinance
- 4 responsAbility Social Investment AG
- 5 Symbiotics
- 6 Developing World Markets
- 7 Triodos Investment Management BV
- 8 Triple Jump
- 9 BlueOrchard
- 10 Moody's Analytics



© 2013 Moody's Analytics, Inc. and/or its licensors and affiliates. All rights reserved.

Helping microfinance institutions achieve social goals

Moody's Social Performance Assessment measures the social impact of microfinance institutions, providing an in-depth analysis of their infrastructure and processes to determine how well they achieve their social mission.

To learn more, visit moodyanalytics.com/microfinance.



MOODY'S
ANALYTICS

Essential insight serving
global financial markets

moodyanalytics.com



Your Professional Financing Partner

We are committed to being a client-focused investor, making the following benefits available to our partners:

- Attractive conditions
- Local currency funding
- Lean processes and fast execution
- Reliable source of funding
- Strong networks

responsAbility

responsAbility Social Investments AG

Josefstrasse 59, 8005 Zurich, Switzerland

Phone +41 44 250 99 30, Fax +41 44 250 99 31

www.responsAbility.com/financing, proposal@responsAbility.com

symbiotics
REACHING OUT THROUGH INVESTMENTS



Since March 2012, Symbiotics has been working in 11 countries of the ECA region, with more than 35 MFIs and an outstanding loan portfolio of over USD 175m.



Contact us: info@symbioticsgroup.com
Web: www.symbioticsgroup.com / www.syminvest.com

Triple Jump

Responsible Investment Management & Advisory



Triple Jump manages and advises investment funds that target investments in emerging markets. Our mix of funds allows Triple Jump to serve financial intermediaries throughout their entire life cycle. Our clients range from NGO's receiving their first non-subsidized loans to regulated banks that intermediate savings and serve hundreds of thousands of borrowers.

Globally, Triple Jump currently has over 309 investments with 177 financial institutions in 58 countries, for a total invested capital of over USD 360 million. In the Eastern Europe, Caucasus and Central Asia region, Triple Jump works in 11 countries, providing debt and equity funding to 40 financial institutions for a total of over USD 120 million.

Georgia Office Tbilisi, Axvlediani khevi 3, +995322551991
info@triplejump.eu www.triplejump.eu

Amsterdam Office Nachtwachtlaan 20, 6th floor, +31205120620
info@triplejump.eu www.triplejump.eu



MICROFINANCE CENTRE

We would like to express our gratitude to following organizations for providing photos of their clients:

Albania: BESA Fund; **Armenia:** AREGAK Universal Credit Organization CJSC, FINCA Armenia, KAMURJ Universal Credit Organization LLC; **Azerbaijan:** AqroInvest Credit Union, AccessBank, Azerbaijan Microfinance Association (AMFA), CredAgro Non Banking Credit Organization, Vision Fund AzerCredit LLC; **Bosnia & Herzegovina:** Microcredit Organization MI-BOSPO, PARTNER Microcredit Foundation, Micro Credit Company MIKROFIN, Microcredit Foundation EKI; **France:** ADIE – Association pour le Droit à l’Initiative Economique; **Georgia:** Bank Constanta, Microfinance Organization Credo LLC; **Kazakhstan:** LLP MCO “Arnur Credit”, MCO KazMicroFinance LLC, MCO Asian Credit Found LLC; **Kosovo:** KEP Trust; **Kyrgyzstan:** MCC “Mol Bulak Finance” LLC, Microcredit Company „Bai Tushum and Partners“ LLC; **Macedonia:** Saving House Mozhnosti; **Mongolia:** XacBank; **Montenegro:** AgroInvest, MonteCredit, Alter Modus; **Russian Federation:** ZAO FINCA; **Serbia:** Micro Development Fund; **Slovakia:** Habitat for Humanity International Europe and Central Asia Regional Office; **Tajikistan:** Micro-Lending Organisation OXUS Micro Finance.

Мы бы хотели выразить благодарность следующим организациям за предоставление фотографий своих клиентов:

Албания: BESA Fund; **Армения:** ЗАО Универсальная кредитная организация, FINCA Армения, КАМУРДЖ универсальная кредитная организация ООО; **Азербайджан:** Кредитный союз AqroInvest, AccessBank, Азербайджанская микрофинансовая ассоциация (АМФА), Небанковская кредитная организация CredAgro, Vision Fund AzerCredit LLC; **Босния и Герцеговина:** Микрокредитная организация MI-BOSPO, PARTNER Микрокредитный фонд, Микрокредитная компания MIKROFIN, Микрокредитный фонд EKI; **Франция:** ADIE – Association pour le Droit à l’Initiative Economique; **Грузия:** Bank Constanta, Л.Т.Д Микрофинансовая Организация Кредо; **Казахстан:** ООО МКО “Арнур Кредит”, МКО КазМикроФинанс ЛТД, МКО ЛТД Азиатский Кредитный Фонд; **Косово:** KEP Trust; **Кыргызстан:** МКК “Mol Bulak Finance” ЛТД, Микрокредитная компания „Bai Tushum and Partners“ ЛТД; **Македония:** Сберегательный дом Mozhnosti, Монголия: XacBank; **Черногория:** AgroInvest, MonteCredit, Alter Modus; **Российская Федерация:** ЗАО ФИНКА; **Сербия:** Фонд микр развития; **Словакия:** Habitat for Humanity International – региональный офис в Европе и Центральной Азии; **Таджикистан:** Микрокредитная организация OXUS Micro Finance.



Microfinance Centre (MFC)

ul. Noakowskiego 10/38
00-666 Warsaw, Poland
tel./fax: (+48 22) 622 34 65

microfinance@mfc.org.pl
www.mfc.org.pl