

**Центр Микрофинансирования**

**Дорожная Карта Защиты Клиентов Меморандум о Взаимопонимании**

**Наше видение**

МФЦ - это региональная сеть, объединяющая организации, стремящиеся быть лидерами в практике эффективного микрофинансирования, тем самым становясь важным примером для целого сектора, как на региональном, так и на глобальном уровнях. Мы обязуемся содействовать в продвижении и внедрении Принципов Защиты Клиентов (ПЗК), как минимального стандарта, выполнение которого клиент может ожидать, сотрудничая с микрофинансовыми организациями.

**Обязанности участников**

Принимая обязательства по реализации Дорожной Карты МФЦ в сфере Защиты Клиентов, члены соглашаются на:

**Поставщики финансовых услуг:**

• Одобрить Принципы Защиты Клиентов, провести самооценку имеющейся системы Защиты Клиентов **к сентябрю 2014 года** (если Вы не провели оценку системы Защиты Клиентов на протяжении последних двух лет), а также реализовать в течение ближайших 5 лет согласованный план действий

• Разработать и предоставить МФЦ свой план действий **до октября 2014 года**

• Предпринять первые шаги по устранению пробелов в своей системе Защиты Клиентов (описанных в плане действий) **в течение 2015 года**

• Привести свои стандарты в соответствие со стандартами ЗК **до 2018 года**

**Инвесторы:**

• Одобрить принципы для инвестирования в сфере Инклюзивных финансов (PIIF), пройти самооценку до сентября 2014 года, а также начать реализацию своего плана действий **от 2015 года**

• Изучить возможные методы нефинансовой (например, презентация для Совета Директоров объектов инвестирования) и финансовый (софинансирование) поддержки объектов инвестирования в процессе постепенного внедрения Принципов Защиты Клиентов начиная **с 2014 года**

• **До октября 2014** года разработать и предоставить МФЦ свой план действий

• Предоставлять финансовую и/или нефинансовую помощь объектам инвестирования для поддержки процесса внедрения системы Защиты Клиентов начиная **с 2015 года**

**Сети, поставщики технической помощи и организации, предоставляющие поддержку**

• Поддержать Принципы Защиты Клиентов и определить свою роль в их продвижении **начиная с 2014 года и последующие годы**

• **До октября 2014 года** разработать и предоставить MФЦ свой план действий

• Обеспечить нефинансовую и финансовую поддержку для внедрения принципов Защиты Клиентов в странах Европы и Центральной Азии **до 2018 года** (например, содействие в оценке, оказание технической поддержки, перевод инструментов на местные языки)

**Роль МФЦ**

Центр Микрофинансирования обязуется поддерживать своих членов в процессе внедрения Принципов Защиты Клиентов до 2018 года. В связи с этим МФЦ намерен:

* Организовать ежегодные семинары (во время ежегодной конференции МФЦ), которые соберут всех членов для совместного обсуждения продвижения и трудностей в достижении полного соответствия Принципам Защиты Клиентов к концу 2018 года
* Разработать план действий по реализации поставленных целей на 2015-2018 гг., учитывая актуальный уровень соответствия Принципам Защиты Клиентов в членских организациях и их потребностей, для оказания поддержки в процессе его реализации
* Координировать процесс внедрения членами плана действий, в целях оказания поддержки, проведения инструктажей и технической помощи в преодолении различных барьеров
* Оказать поддержку членам в привлечении дополнительных средств для получения доступного софинансирования в целях проведения Оценки по Защите Клиентов, сертификации CPP, а также получения технической помощи
* Содействовать распространению передовой практики путем публикации тематических исследований, проведения мероприятий в форме электронного обучения, а также организации семинаров на ежегодной конференции МФЦ начиная с 2015 года
* Предложить членам пакет консалтинговых услуг по специальной скидочной цене для того, чтобы помочь им повысить уровень соответствия ПЗК (в том числе проведение оценки, обучения и оказание технической помощи в процессе внедрения ПЗК, Универсальных Стандартов Управления Социальным Воздействием, а также Европейского Кодекса Этического Поведения)

**Подписи сторон**

Мы, нижеподписавшиеся, обязуемся продвигать и реализовать в полной мере Принципы Защиты Клиентов, согласно описанной выше договорённости.

От имени члена МФЦ: От имени MФЦ:

(Подпись)   
Имя и фамилия: Гжегож Галусек

Должность: Исполнительный директор   
Название организации: МФЦ