



MICROFINANCE CENTRE

CERISE



SPI4, Универсальные Стандарты и операционная деятельность

Вебинар Фонда СВ (3 раунд)

4 мая 2016

- Ассоциация, фокусирующаяся на распространении знаний и инструментов для этического финансирования.
- **Основатели:** пять французских организаций, специализирующихся на микрофинансировании.
- **Партнёры:** МФО, сети, провайдеры техподдержки, инвесторы, доноры и исследователи по всему миру.
- **Сферы деятельности:** социальное воздействие и влияние, управление, сельское и сельскохозяйственное финансирование.

www.cerise-microfinance.org

Фонд социального воздействия – 3 раунд

Целевая аудитория?

- ✓ МФО, национальные сети, местные регулирующие органы, инвесторы.

Предложение Фонда СВ для заинтересованных сторон микрофинансового сектора

- ✓ Онлайн обучение (на английском, испанском и русском языках) **для представителей сетей, менеджеров МФО, кредитных аналитиков и аудиторов SPI4** по сбору данных и применению инструмента SPI4.
- ✓ Дистанционная техническая поддержка для отдельных МФО, сетей и кредитных аналитиков.
- ✓ Стипендии на участие в ежегодной встрече РГСВ в 2016 и 2017 гг.

Первая подача заявок с января 2016 года

Подробнее: <http://www.mfc.org.pl>



Цели вебинара



1. Обсудить ключевые вопросы операционной деятельности в рамках УСВ
2. Понять основные связанные с операционной деятельностью показатели в рамках Универсальных Стандартов (и фильтрацию при помощи SPI4)
3. Рассмотреть примеры улучшения практик в области операций
4. Определить технические ресурсы



**Основные положения УСВ в рамках
операционной деятельности организации**

Аспект 1 : Определение и мониторинг социальных целей

- Организация формирует отчёты для руководства, включающие данные на уровне клиентов, как минимум 1 раз в год.
- Организация обнародует данные о социальном воздействии по одному или нескольким каналам: MIX, национальная сеть, ежегодный отчёт и т.д.

Аспект 3: Продукты, отвечающие потребностям клиентов

- Соответствующие продукты:
Операционный отдел работает с большинством практик, относящихся к Стандарту 3b «Продукты, услуги, модели и каналы обслуживания организации приносят пользу клиентам и соответствуют социальным целям организации».

Аспект 4: Ответственное отношение к клиентам

- Менеджеры продуктов являются гарантом того, что политики и процедуры защиты клиентов применяются на практике в процессе предоставления продуктов и услуг.
- Важное значение имеют все Стандарты из раздела 4.

Основные обязанности по защите клиентов

Обеспечивать соблюдение политик ФО по анализу платежеспособности клиентов.

Стимулировать отчётность по клиентам кредитному бюро.

Обеспечивать соблюдение политик ФО по тому, как и когда консолидировать или реструктурировать кредиты для клиентов, которые хотят платить, но у которых нет возможности.

Включать вышеназванные политики в кредитное руководство.



**Стандарт 4а/
ПЗК 2.
Предотвращение
чрезмерной
задолженности**



**Стандарт 4б/
ПЗК 3.
Прозрачность**

Обеспечивать соблюдение политик ФО по:

- 1) раскрытию общей суммы, которую клиент уплачивает за продукт,
- 2) сообщению всех цен и условий выдачи финансовых продуктов перед подписанием договора,
- 3) предоставлению достаточного времени на изучение договора перед его подписанием,
- 4) ведению коммуникаций таким образом, чтобы стимулировать понимание со стороны клиента,
- 5) предоставлению подтверждения платежей.

Основные обязанности по защите клиентов (продолжение)

Обеспечивать соблюдение политик ФО по:

- 1) допустимым/недопустимым практикам взыскания долга, предоставление их сотрудникам в письменном виде,
- 2) информирование клиентов об основных аспектах этического кодекса поведения, особенно связанным с правами клиентов и объяснением прав подачи жалобы.

**Стандарт 4с/
ПЗК 5.
Справедливое и
уважительное
обращение с
клиентами**

**Стандарт 4d/
ПЗК 6.
Конфиденциаль-
ность данных**

Гарантировать получение сотрудниками письменного согласия на раскрытие клиентской информации или фотографий любой внешней аудитории. Убедиться, что полученное согласие включено в договор на продукт.

Гарантировать инструктаж сотрудников о их обязанности хранить конфиденциальность данных клиентов.

Использовать информацию, полученную из жалоб для осознания разработки продуктов/услуг и проблем, связанных с их предоставлением; внесение исправлений.

**Стандарт
4е/ПЗК 7.
Разрешение
жалоб**



CERISE



**Как оценивать практики в области
операционной деятельности?**

Как оценивать операционные вопросы при помощи SPI4?

- Краткое демо по фильтрам для сотрудников операционного департамента: мы ищем рассмотренные ранее вопросы.

SPI-4 1.3.1_for_site - Microsoft Excel

ise en page Formules Données Révision Page Développeur

Traduction Nouveau Supprimer Précédent Suivant Commentaires Afficher/masquer le commentaire Afficher tous les commentaires Afficher les entrées manuscrites

Protéger et partager le classeur Protéger la feuille Partager le classeur Permettre la modification des pages Suivi des modifications

Ôter la protection de la feuille

Empêche que des modifications indésirables soient apportées aux données d'une feuille en spécifiant les informations qui peuvent être modifiées.

Par exemple, vous pouvez empêcher que certains utilisateurs modifient les cellules verrouillées ou la mise en forme du document.

Vous pouvez spécifier un mot de passe pour désactiver la protection de la feuille et autoriser ces modifications.

Appuyez sur F1 pour obtenir de l'aide.

Welcome ! Please fill out the questionnaire

1 Dim 2 Dim 3 Dim 4 Dim 5 Dim 6

LINE AND MONITOR SOCIAL GOALS

institution has a strategy to achieve its social goals.

institution's strategy includes a formal mission statement, which includes increasing access to social services for vulnerable or excluded target groups and creating benefits for these clients.

institution's mission statement specifies:

clients, which include vulnerable or excluded groups



Вопросы?

Сложные и неясные показатели?





**Примеры улучшения практик в области
операционной деятельности**

1. Соответствующие продукты: осознание причин ухода клиентов: Перу

- **Контекст:** МФО работает в сельских районах. Высокий уровень ухода клиентов в отдалённых районах



- **Решение:** изменения рабочего времени филиала



**Вопросы по продуктам?
Есть желающие поделиться
опытом?**

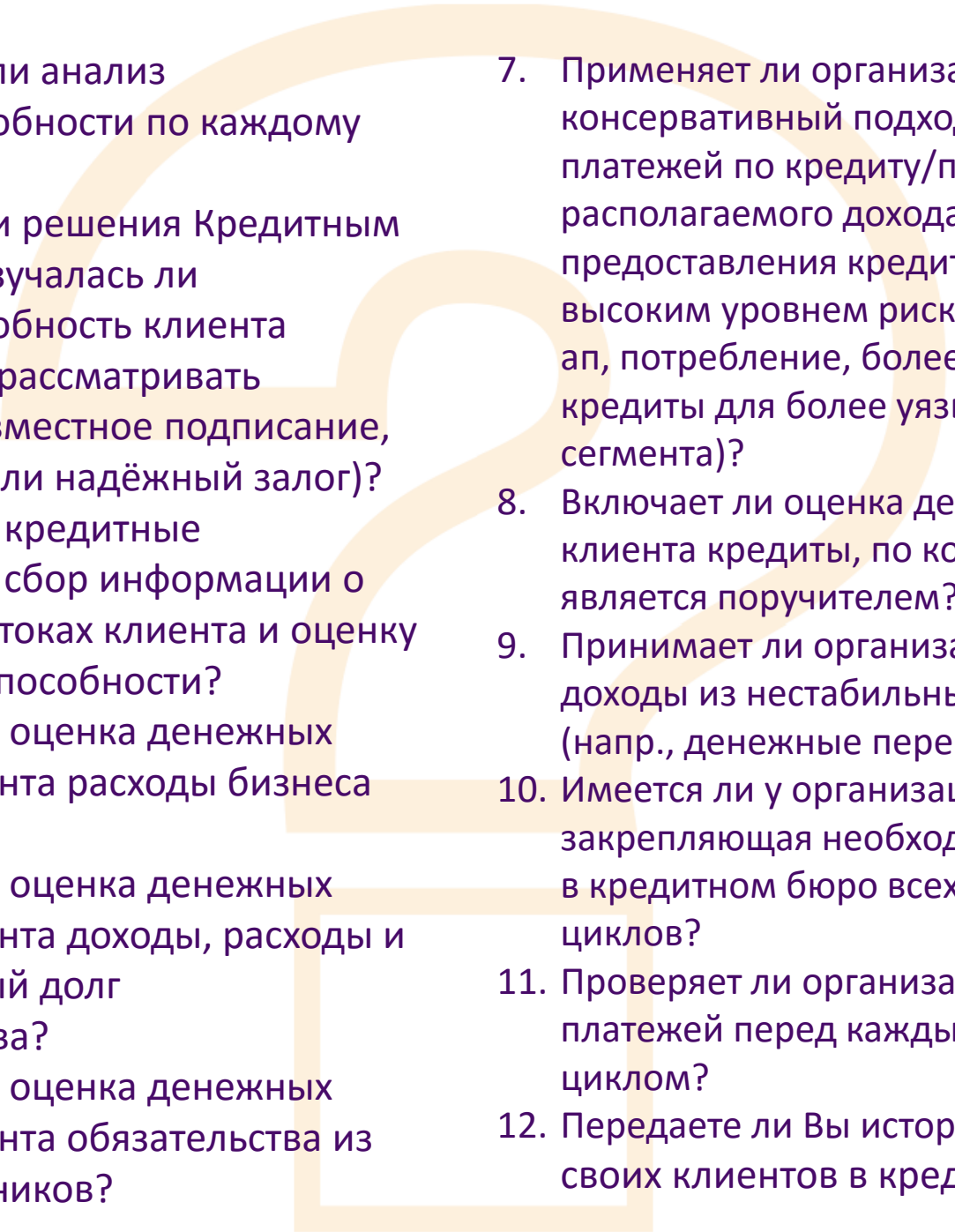


Предотвращение чрезмерной задолженности –

- Политики ФО поддерживают хороший анализ платежеспособности клиентов

Вы можете ответить ДА на следующие вопросы?



- 
1. Проводился ли анализ платежеспособности по каждому кредиту?
 2. При принятии решения Кредитным комитетом изучалась ли платежеспособность клиента прежде, чем рассматривать гарантии (совместное подписание, поручители или надёжный залог)?
 3. Включают ли кредитные методологии сбор информации о денежных потоках клиента и оценку его платежеспособности?
 4. Учитывает ли оценка денежных потоков клиента расходы бизнеса или семьи?
 5. Учитывает ли оценка денежных потоков клиента доходы, расходы и непогашенный долг домохозяйства?
 6. Учитывает ли оценка денежных потоков клиента обязательства из других источников?
 7. Применяет ли организация консервативный подход для расчета платежей по кредиту/пределы располагаемого дохода клиента для предоставления кредитов с более высоким уровнем рисков (напр., стартап, потребление, более крупные кредиты для более уязвимого сегмента)?
 8. Включает ли оценка денежных потоков клиента кредиты, по которым клиент является поручителем?
 9. Принимает ли организация во внимание доходы из нестабильных источников (напр., денежные переводы)?
 10. Имеется ли у организации политика, закрепляющая необходимость проверки в кредитном бюро всех кредитных циклов?
 11. Проверяет ли организация историю платежей перед каждым кредитным циклом?
 12. Передаете ли Вы историю платежей своих клиентов в кредитное бюро?

2. Инструмент EFSE по предотвращению чрезмерной задолженности для оценки возможности получения кредита в иностранной валюте

Cash-flow tool

Monthly cash-flow

Cash-flow in AMD	
Cash inflows in AMD	20 000 000 AMD
Cash outflows in AMD	16 000 000 AMD
Net AMD cash-flow	4 000 000 AMD
Cash-flow in USD	
Cash inflows in USD or indexed in USD	3 000 USD
Cash outflows in USD or indexed in USD	1 000 USD
Net USD cash-flow	2 000 USD
Additional cash outflow in USD for planned new USD loan	8 700 USD
New monthly net USD cash-flow	-6 700 USD

Fill in the light blue cells with your own monthly business data and the tool will calculate the impact of taking out a USD loan on your monthly liquidity situation. Please remember that you incur a high risk if you have to convert more than 70% of your net monthly AMD cash-flow to USD to cover your foreign currency liabilities.

Impact on your cash-flow - current fx rate

Прозрачность и валютные риски

- Сообщайте клиентам о валютных рисках
 - ✓ Процентные ставки для индексированных кредитов могут запутать клиентов и казаться ниже, чем есть на самом деле
- Не продвигайте индексированные кредиты в категориях более дешевых, чем кредиты в местной валюте.





Вопросы по предотвращению
чрезмерной задолженности
или обеспечению прозрачности?



Есть желающие поделиться
опытом?



Эффективные примеры из практик

- **FINCA (Азербайджан)** предоставляет каждому клиенту специальное письмо (на жёлтой бумаге), выделяющееся из массы других документов.
- **SIS Credit (Болгария)** предоставляет каждому клиенту специальную помещающуюся в кошелек визитку с номером счёта для оплаты кредита и эл. адрес на другой стороне для того, чтобы клиенты знали, куда обратиться по любому вопросу.

Список вопросов, которые кредитный специалист или другой сотрудник филиала должны задать клиенту с целью проверки понимания им условий перед подписанием договора

- Какова общая стоимость кредита?
- Каков размер ежемесячного платежа?
- Дата оплаты ежемесячного платежа?
- Как выплачивать кредит (напр., в филиале, банковским переводом и т.д.)?
- Каков размер комиссий?
- Каков размер штрафов?
- Читали ли Вы договор?
- Знаете ли Вы, к кому обратиться в случае вопросов или проблем?



**Технические ресурсы для операционного
отдела**

Где найти ресурсы связанные с SPI4?

www.cerise-spi4.org



[FAQ](#)

[Support](#)

[Funding](#)

[Publications](#)

[Contact](#)



DOWNLOAD SPI4



CONDUCT AN AUDIT



GET TRAINED



SPI4 IN NUMBERS

version 1.3 released FEB 2016

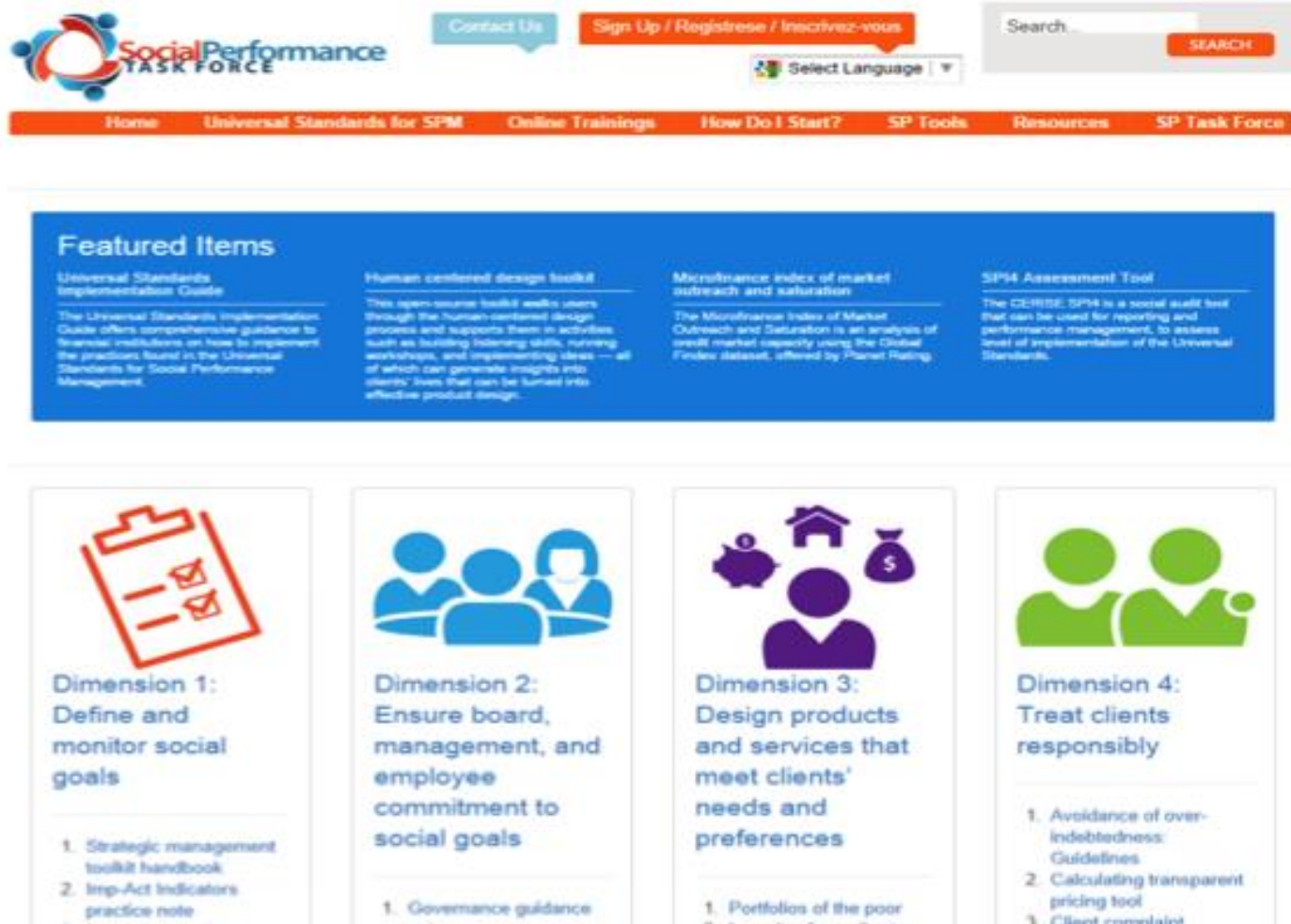
NEWSLETTER ALINUS
SPI4 FOR INVESTORS

SPI4 BENCHMARKS OCT
2015

QUALIFIED AUDITORS LIST

Проконсультируйтесь с Ресурсным центром РГСВ!

<http://sptf.info/resources/resource-center>



Social Performance TASK FORCE

Contact Us | Sign Up / Registerse / Inscrivez-vous | Search | Select Language

Home | Universal Standards for SPM | Online Trainings | How Do I Start? | SP Tools | Resources | SP Task Force

Featured Items

- Universal Standards Implementation Guide**
The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.
- Human centered design toolkit**
This open source toolkit walks users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' lives that can be turned into effective product design.
- Microfinance index of market outreach and saturation**
The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of credit market capacity using the Global Index dataset, offered by Planet Rating.
- SPP4 Assessment Tool**
The CCRISE SPP4 is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.

Dimensions of Social Performance

- Dimension 1: Define and monitor social goals**
 - 1. Strategic management toolkit handbook
 - 2. Imp-Act Indicators practice note
- Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals**
 - 1. Governance guidance
- Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences**
 - 1. Portfolios of the poor
- Dimension 4: Treat clients responsibly**
 - 1. Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
 - 2. Calculating transparent pricing tool
 - 3. Client complaint

Ресурсы адресованные конкретно операционному отделу

- **Руководство по внедрению Универсальных Стандартов**
 - ✓ <http://sptf.info/spmstandards/universal-standards>
- **Интеллектуальная операционная деятельность:** см. раздел об операциях: Подходящие роли для 11 сфер операционной микрофинансовой деятельности.
 - ✓ <http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/796>
- **Инструмент EFSE:**
 - ✓ <http://www.efse.lu/studies-publications/publications/page/2/>

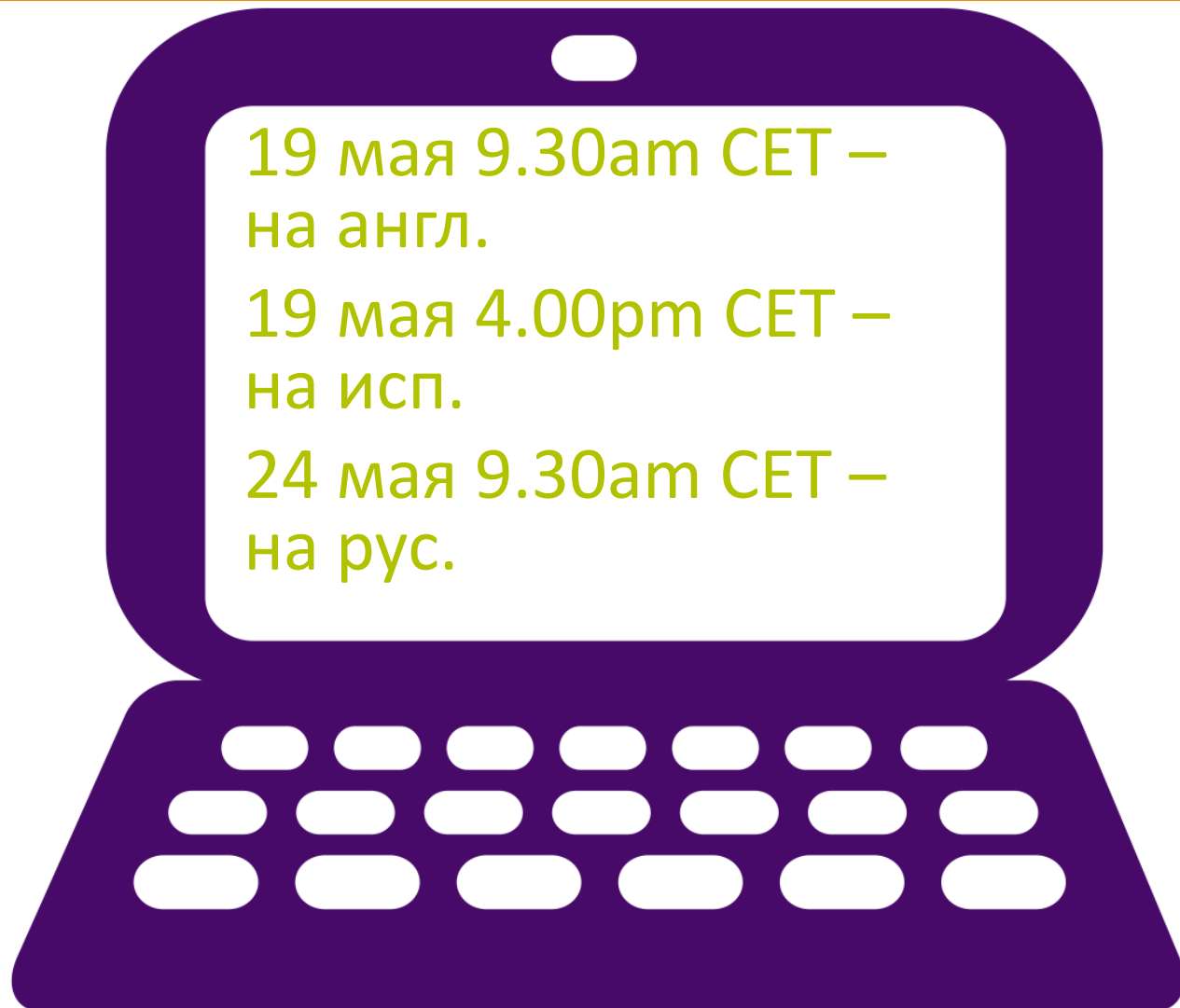
Ресурсы адресованные конкретно операционному отделу

- Фонд СВ разработал ряд исследований для операционного отдела и разработки продукта
<http://www.mfc.org.pl/en/content/sp-fund-case-studies>
 - ✓ *Опрос об удовлетворённости клиентов и опрос при уходе клиента от Al Majmoia (Ливия)*
 - ✓ *Банк Peoples Bank of Saraga (Филиппины) прислушивается к своим членам: Опрос об удовлетворённости клиентов*
 - ✓ *АМК Камбоджа: Использование данных клиентов при разработке стратегии*
 - ✓ *Arvand Таджикистан: Использование метода «тайного покупателя» для понимания клиентов*
 - ✓ *FINCA Азербайджан: Превращение жалоб клиентов в пожизненную лояльность*
 - ✓ *UGAFODE Уганда: Прислушиваясь к жалобам клиентов*
 - ✓ *Обучающее руководство банковской группы Muktinath Vikas (Непал): Поддержка информированных решений клиентов*

Если вам требуется помощь...

- Фонд СВ может предложить дистанционную **техническую поддержку на английском, испанском и русском языках.**
 - ✓ *Предоставить руководство по проведению аудита и разъяснить показатели*
 - ✓ *Предложить ряд инструментов, которые могут помочь сократить пробелы в области СВ*

Следующий вебинар SPI4 – «данные внутреннего аудита (для менеджеров по внутреннему аудиту)»



Спасибо!



Контакты МФЦ:

Liliya Peskova

liliya@mfc.org.pl

Kinga Dabrowska

kdabrowska@mfc.org.pl

www.mfc.org.pl

Контакты CERISE:

spi4@cerise-microfinance.org

www.cerise-spi4.org