

ЗНАК КАЧЕСТВА

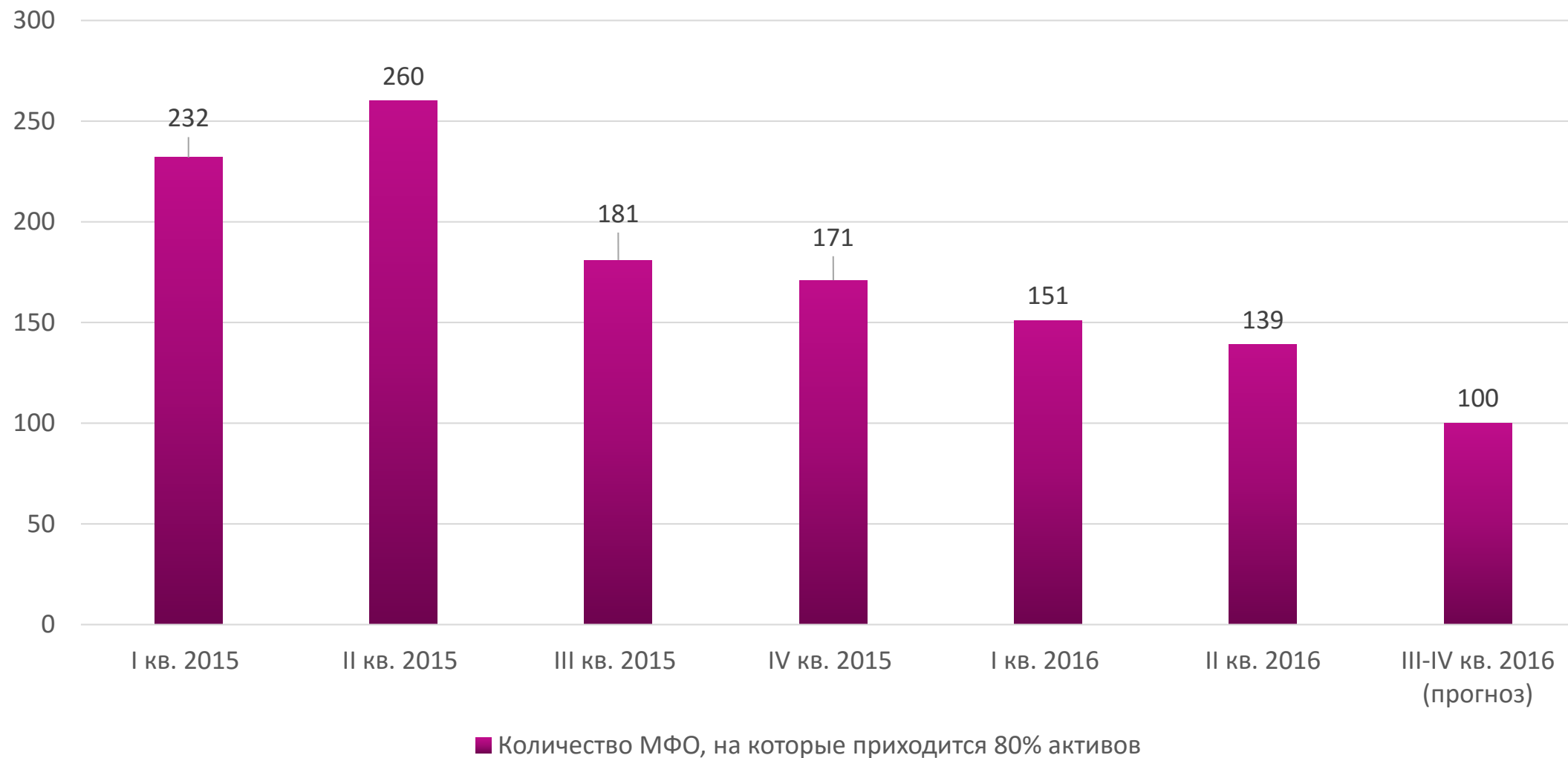
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ НАФИ И НАУМИР

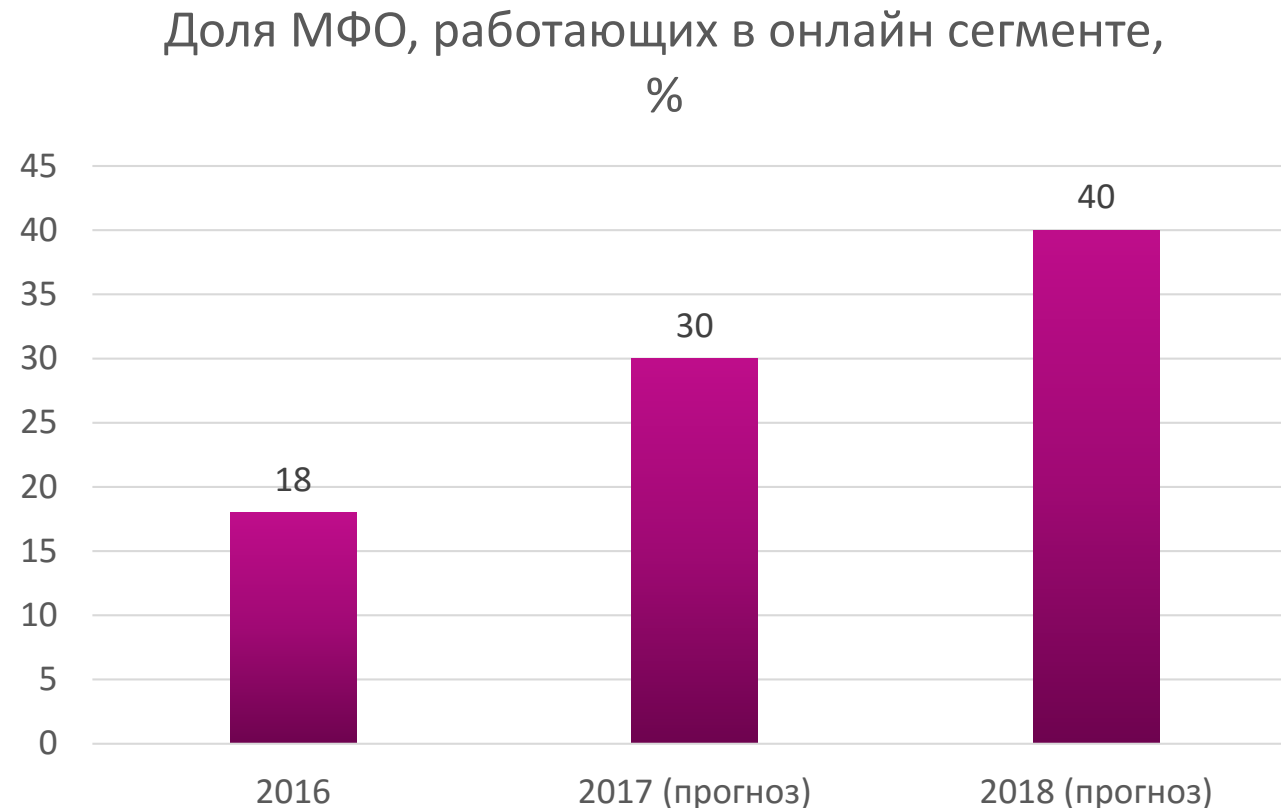
<http://www.nacfin.ru/>

<http://www.rmcenter.ru/naumir/>

Концентрация на рынке МФО будет повышаться



- **Количество МФО, работающих в онлайн сегменте будет расти**
- **Качество обслуживания потребителей становится очень важным**
- **Устойчивость бизнес-моделей, инфраструктура, качество управления, раскрытие информации и защита прав потребителей**



ПРЕДПОСЫЛКИ



Множество «народных рейтингов», голосований, форумов не показывают объективную картину качества сервиса и удовлетворенности клиентов



На финансовом рынке существуют унифицированные оценки устойчивости и надежности – прежде всего, рейтинги кредитных рейтинговых агентств (присваиваются банкам, МФО, ИК, СК, НПФ), а также ранжирование по финансовым показателям (журналы Эксперт, Профиль, Forbes и т.д.)



В сфере потребительских товаров и услуг есть потребительская сертификация (обязательная и добровольная)



До сих пор отсутствовала унифицированная система оценки качества сервиса микрофинансовых институтов

В ОЦЕНКУ ВКЛЮЧАЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ БЛОКИ

1 репутация организации, собственников и менеджмента, положение организации на рынке

2 прозрачность и полнота раскрытия информации на сайте

3 финансовая устойчивость /надежность организации

4 управление рисками, система внутреннего контроля и бизнес-процессы

5 прозрачность условий типовых договоров и соответствие требованиям защиты прав клиентов

6 удовлетворенность потребителей пользования услугами и их отношение к бренду

7 жалобы, штрафные и административные санкции, отношения с регулирующим и надзорными органами

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

A1

НАИВЫСШИЙ УРОВЕНЬ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

A2

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

A3

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

B1

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ
УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ
первый подуровень

B2

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ
УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ
второй подуровень

B3

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ
УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ
третий подуровень

C

НИЗКИЙ УРОВЕНЬ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

D

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ
УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

СЕРТИФИКАТ (ОБРАЗЕЦ)



Рейтинговая шкала

mfAAA

mfAA

mfA

mfBBB

mfBB

mfB

mfCC

mfC

mfD

НРА ЗАПУСКАЕТ НОВЫЙ ПРОЕКТ – РЕЙТИНГ НАДЕЖНОСТИ МФО

15.11.2016 | ГЛАВНАЯ | НОВОСТИ | НОВОСТИ НРА

Печать 

«Национальное Рейтинговое Агентство» уведомляет о запуске нового продукта – «Рейтинг надежности МФО». Данный продукт будет реализован с учетом накопленной компетенции и опыта Агентства по анализу кредитоспособности компаний данного сегмента.

В отличие от рейтинга кредитоспособности, рейтинг надежности – это мнение Агентства об устойчивости бизнес-модели и рыночных позиций компании в рамках одной отрасли. Рейтинг отражает мнение Агентства о качестве услуг компании и качестве действующей в ней системы риск-менеджмента, а также способности рейтингуемого лица исполнять свои финансовые обязательства перед клиентами, контрагентами и кредиторами.

Методика оценки надежности будет подготовлена и презентована рынку в ближайшее время.



Агентство информирует, что Рейтинговая шкала для оценки надежности МФО будет включать следующие категории:

- mfAAA (максимальная надежность)
- mfAA (очень высокая надежность)
- mfA (высокая надежность)
- mfBBB (достаточная надежность)
- mfBB (средняя надежность)
- mfB (удовлетворительная надежность)

[Шкала надежности микрофинансовых компаний](#)

ВСЕ НОВОСТИ
МЕРОПРИЯТИЯ
НОВОСТИ НРА
НРА В СМИ

ВСЕ ПРЕСС-РЕЛИЗЫ

ПРЕСС-РЕЛИЗЫ 
АРХИВ 

Рейтинг кредитоспособности

- ИНВЕСТОРЫ
- ВЫПУСК ОБЛИГАЦИЙ
- РЕГУЛЯТОР

Рейтинг надёжности

- СОПОСТАВЛЕНИЕ ВНУТРИ ОТРАСЛИ
- МАРКЕТИНГ, КЛИЕНТЫ, ПАРТНЕРЫ
- РЕГУЛЯТОР