

Повышение эффективности деятельности микрофинансовых ИНСТИТУТОВ

Санкт-Петербург, 6 июня 2018 г.

Не занимай и не давай
взаймы: заем нередко
исчезает с дружбой,
а долг есть яд в
хозяйственном расчете



Шекспир, Гамлет (из наставления
Полония Лаэрту, сцена 3)

Ориентация на потребности клиентов - что нужно микрофинансовому заемщику?

Перебиться до зарплаты?

Купить мелкую технику?

Отремонтировать квартиру?

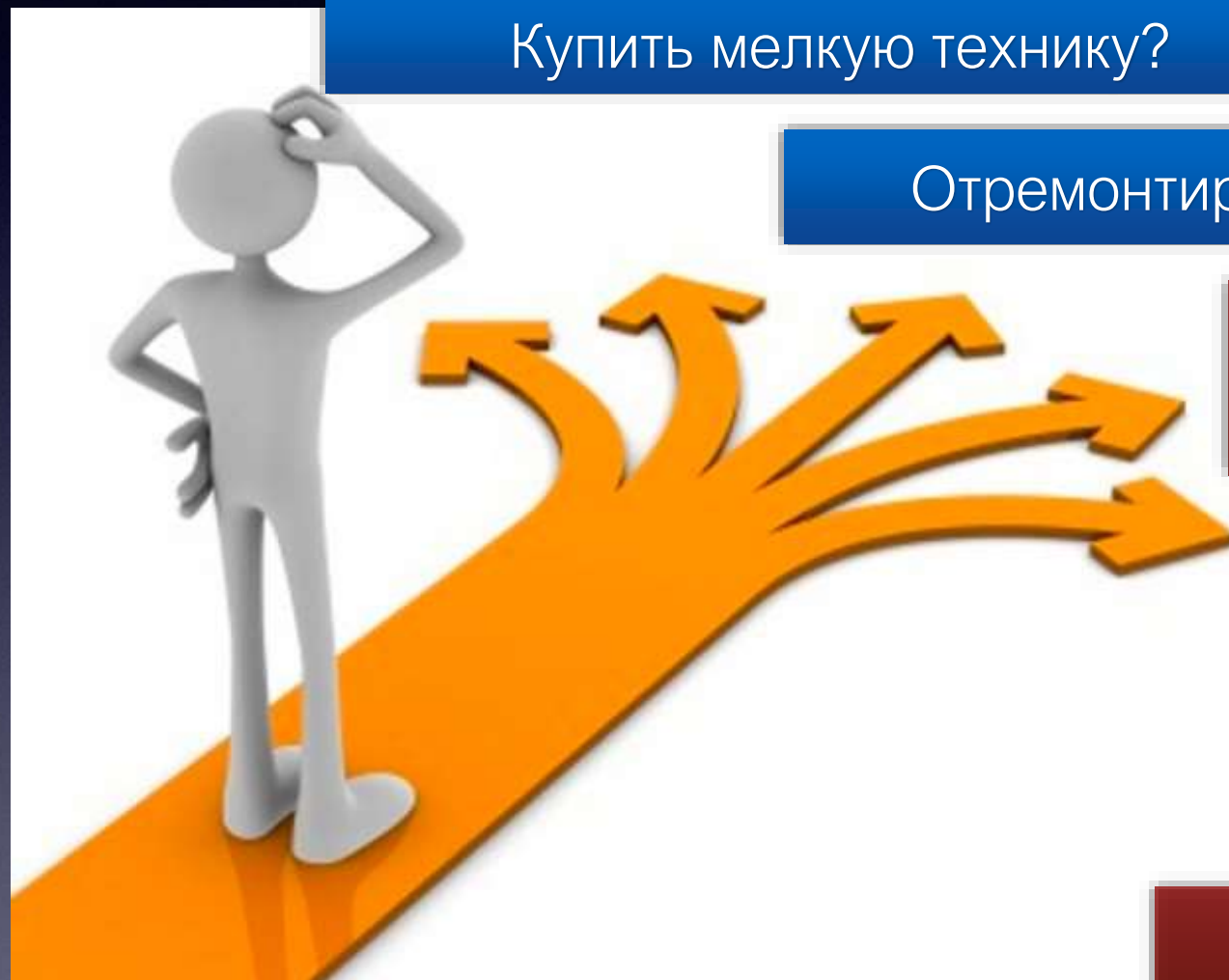
Начать или развивать собственный бизнес?

Средства на отдых или лечение?

Средства на покупку квартиры?

Деньги на оплату обучения?

Средства на обеспечение иных актуальных деловых, личных и семейных нужд?



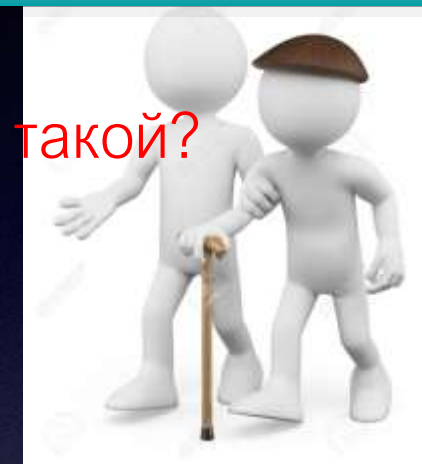
Мотивация

Задайте заемщику вопросы



Зачем нужен заем в такой сумме и именно сейчас?

Как ты дошел до жизни такой?



Как будут использованы заемные средства?

На любые цели!

Кредит на любые срочные нужды
с единовременной выдачей средств.



Из каких средств заемщик будет исполнять обязательства по займу?

Целевая аудитория

Кто Ваши клиенты?

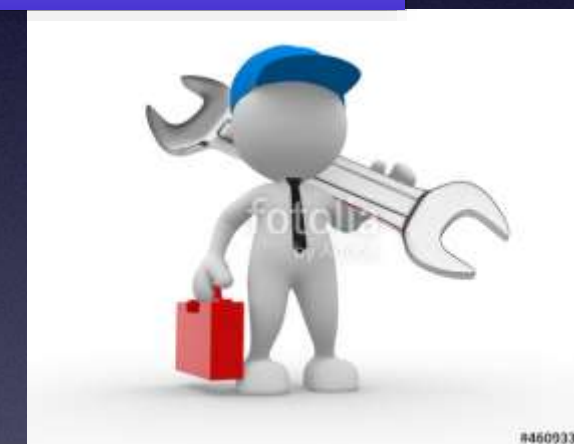
Работающие граждане с регулярным заработком



Молодежь



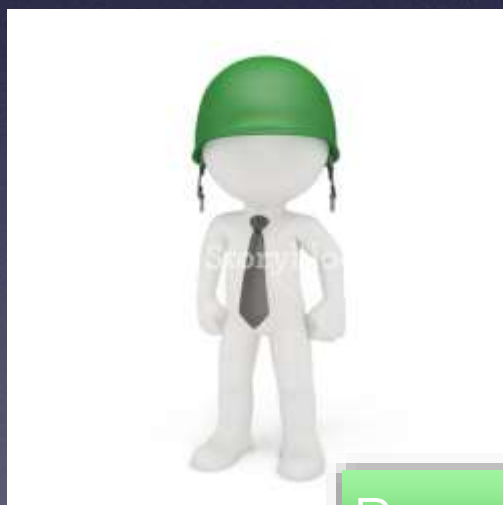
Индивидуальные предприниматели



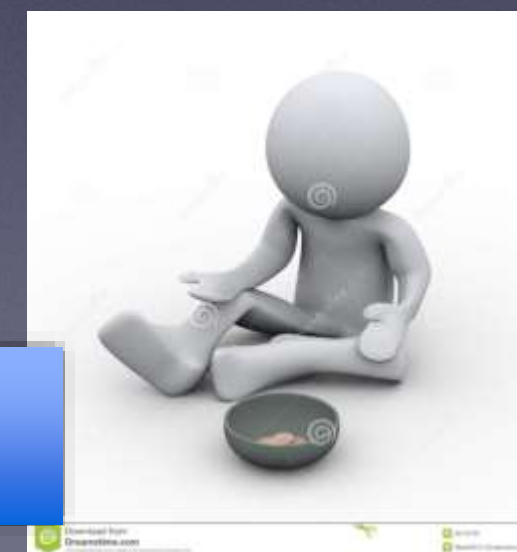
Пенсионеры



Военнослужащие



Представители социальных групп с умеренным уровнем доходов



Доходность

Так ли важна доходность любой ценой?

Посильна ли процентная нагрузка для заемщика?



Сколько из ожидаемых Вами процентов Вы реально получаете?



Каковы затраты на обслуживание и взыскание проблемной задолженности?



Не лучше ли выбрать - пусть менее доходные, но надежные условия кредитования, посильные для заемщика

6 «C» of lending

6 критериев для оценки кредитной заявки

- **Характеристика (Character)** – Характеризуется ли заемщик или его бизнес хорошей репутацией? Уверены ли в его добросовестном исполнении обязательств по займу?
- **Финансовые потоки (Cash)** – Располагает ли заемщик достаточными финансовыми потоками (доходами), чтобы продолжать операции, обеспечивать свои будущие потребности, формировать резервы для покрытия непредвиденных расходов, обеспечивать семейное потребление и при этом исполнять обязательства по займу?
- **Устойчивость (Capacity)** – Сможет ли заемщик в будущем сконцентрировать свои финансовые ресурсы чтобы погасить обязательства по займу?
- **Условия (Conditions)** – Насколько стабильны и позитивны общие тенденции в экономике и условия деловой среды?
- **Капитал (Capital)** – Обладает ли заемщик достаточным капиталом, или он привлечет займы из других источников для того чтобы создать видимость своей состоятельности?
- **Залог (Collateral)** – Может ли переданное в залог имущество быть легко идентифицировано, обособлено и изъято в случае необходимости? Каковы правовые ограничения? Обладает ли залог достаточной рыночной стоимостью и насколько быстро он может быть реализован?

Алгоритм досудебной работы с просрочками

Мероприятия	Исполнение в процентах от просрочки
Звонок заемщику (и в последующем, каждые 10 дней)	3%
Письмо заемщику и поручителям о просрочке	15%
Звонок поручителям	20%
Посещение заемщика, составление краткой справки о возможности исполнять обязательства по займу	25%
Контроль сохранности имущества. Выезд на место для составления акта обследования залога (при наличии)	30%
Письмо заемщику и поручителям о просрочке (повторно)	35%
Направить Соглашение о передаче залога (где есть)	40%
Направить письмо заемщику на работу (при наличии согласия)	45%
Пригласить заемщика в офис для беседы	50%
Письменное предложение поручителям погасить причитающуюся с них долю задолженности	65%
Направление заемщику искового заявления	70%
Заявление иска в суд о взыскании просроченной задолженности	100%

Работа с просроченной задолженностью после подачи в суд

Мероприятия	Исполнение в днях последовательно от первого к последующему
Заявление в суд о принятии обеспечительных мер	2
Получение исполнительного листа по обеспечительным мерам	2
Направление исполнительного листа в ФССП	2
Получение постановления о возбуждении исполнительного производства	4
Выезд на место к должнику для ареста имущества	2
Назначение судебного заседания	15
Участие в судебном процессе	
Получение исполнительного листа	10-30
Направление исполнительного листа в ФССП	2
Получение постановления о возбуждении исполнительного производства	5
Направление запросов приставам о ходе производства (ежеквартально)	15
При отсутствии ответа – запрос начальнику отдела	30
Жалоба на пристава исполнителя старшему приставу	20
Жалоба в УФССП на старшего пристава	60
Подача иска в суд о бездействии ССП	30