



**Клиентоориентированный подход в действии:  
международная и российская практика**

КЕЙТ МАККИ

24 октября 2013 г.

Москва, Россия

# Клиентоориентированность – что это значит?

## Как минимум . . .

- *Соответствующие продукты*
- *Справедливое обращение (условия договоров, этичность)*
- *Предотвращение ущерба для клиента*
- *Действенные системы разрешения споров, когда возникают проблемы*

## В идеале также . . .

- *Адаптация к ситуации клиента*
- *Качественное обслуживание клиентов*



Photo by Yavuz Sariyildiz

# Тесная связь с семьей ключевыми принципами защиты клиентов



1. Соответствующие продукты и каналы их распространения
2. Предотвращение чрезмерной задолженности
3. Прозрачность
4. Ответственное ценообразование
5. Честное и уважительное отношение к клиентам
6. Конфиденциальность клиентских данных
7. Механизмы разрешения конфликтов

# Ключевой принцип защиты потребителей

Равные условия и единые правила  
в зависимости от ПРОДУКТА



- Одинаковая степень защиты потребителей
- Честные конкурентные условия для поставщиков



# Регулирование защиты прав потребителей и «саморегулирование» взаимно подкрепляют друг друга

**Кодекс  
этики**



**Регулирование**



# Кто и в какой сфере должен действовать? Примеры из международной практики

## Отраслевые ассоциации

Система подачи претензий и разрешения споров  
Кредитные бюро и конфиденциальность данных  
Клиентоориентированные продукты и услуги, поведение сотрудников

## Органы регулирования и надзора

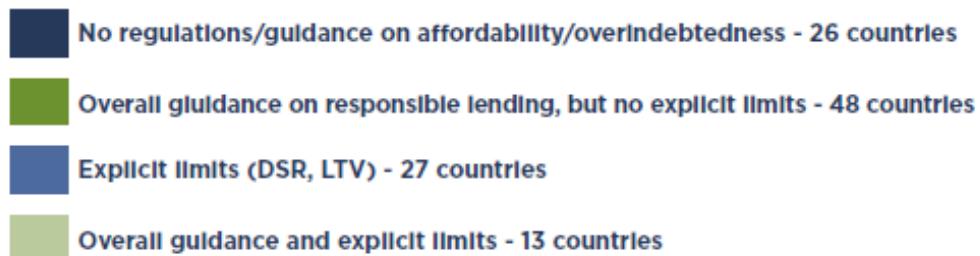
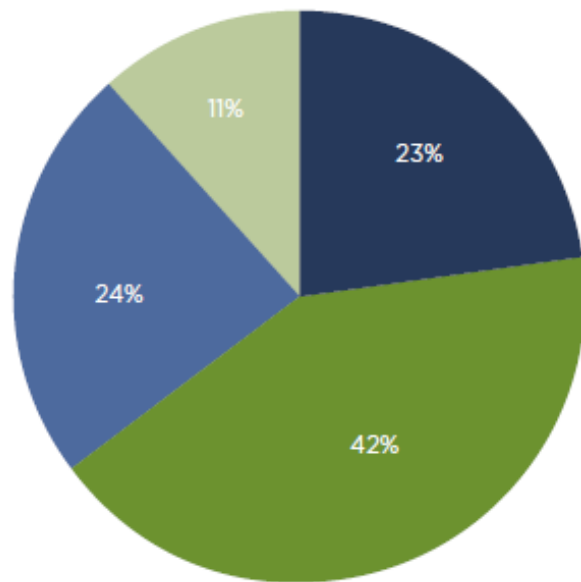
Прозрачность  
Правила ответственного кредитования и система стимулов  
Принципы этичного сбора платежей?

## Разделение первичной ответственности

Мониторинг рынка и выявление «горячих точек»  
Ответственное развитие рынка

**Саморегулирование имеет свои пределы и ограничения (напр., исполнение контрактов, всеобщее применение и т.п.). Даже если не с самого начала, в конце концов должны быть установлены четкие правовые рамки.**

# Помните? Правила ответственного кредитования (ОК) во все большем числе стран



**Note:** Based on responses from 114 economies in 2013.

Большинство стран указали на наличие у них ряда положений ОК (88 из 114). Четкие лимиты (напр., отношение суммы кредита к активам или коэффициенты обслуживания долга) в 40 странах – рост в 2 раза по сравнению с 2010 г.

# Саморегулирование: Примеры из трех стран



Photo by Anvar Khudzhaniyasov.

# Боливия: Саморегулирование прокладывает путь для трансформации МФО



Кто: Ведущая ассоциация МФО и сельских банков в Боливии

Начали в 1992 г., интерес к профессионализации сектора – саморегулирование, т.к. правительство не заинтересовано в регулировании некоммерческих МФО

Цели: Соответствие нормам финансового рынка, повышение прозрачности, улучшение управления рисками, привлечение депозитов

Результаты: Рост доверия, разработка стандартов финансовой деятельности, социального воздействия и отчетности

2008 г.: некоммерческие МФО включены в сферу действия подзаконных актов (стандарты FinRural в некоторых случаях отказались строже, чем требования закона)

# The Philippines: Negotiated shared responsibility for transparency



Microfinance Council  
of the Philippines, Inc.

Membership: NGO MFIs, rural banks, and cooperatives.

Broad focus: Advocacy, capacity building, SP management, financial reporting, tools/research, responsible finance

Multiple regulators, varied intensity of supervision

## Price transparency initiative:

- MCP engaged with Central Bank on 2011 changes to Truth in Lending Act (binding for banks, pawnshops, but not most MFIs).
- Joint consumer research → test disclosure formats for non-bank customers
- MCP agreement to help members comply—including those outside the Central Bank's authority.

# India: Self-regulation with teeth



Microfinance Institutions Network of India (MFIN), association of largest commercial MFIs (those regulated by Reserve Bank of India RBI)

Created in 2009 in response to fast growth (up to 100%+) and concerns about some provider practices.

**2010: Political and financial crisis in microfinance sector → government intervention & restrictive regulations. Deteriorating portfolios (PAR in one state rose from 5% to 30% in 1 year)**

**MFIN negotiates unified code of conduct with the other leading MFI association: standards on multiple loans, collection practices, transparency/disclosure, staff training/conduct. Approved by RBI**

**Code of Conduct Enforcement Committee: Scorecard to measure member compliance. Authority (from RBI) to fine members, and escalate to expulsion for repeated violations.**

**Lenders Code: Lenders to MFIs expected to not lend to non-compliant MFIs**

**Какие модели, ориентированные на клиентов и ответственное финансирование, лучше всего подойдут для российского микрофинансового сектора?**



# CGAP

Advancing financial inclusion to improve the lives of the poor

