



Консультативная группа по оказанию помощи беднейшему населению (КГПБ)



Центр содействия широкому охвату населения финансовыми услугами
организации "Accion International"

Принципы защиты клиентов в сфере микрофинансирования

Принципы защиты клиентов в сфере микрофинансирования и связанная с ними кампания по защите клиентов учреждений микрокредитования – составные части коллективной инициативы, поддержанной и реализуемой широкой коалицией учреждений, сетевых организаций, финансирующих органов и специалистов-практиков в области микрофинансирования. Цель кампании, руководство которой осуществляет Центр содействия широкому охвату населения финансовыми услугами, и Принципов – обеспечить реализацию финансовыми учреждениями, обслуживающими население с низким уровнем доходов, конкретных мер по защите клиентов от финансовых услуг, которые могут причинить им ущерб, а также обеспечить беспристрастное отношение к указанным категориям клиентов. В настоящее время сложилось широкое понимание того, что учреждения отрасли должны объединиться в принятии инициативных мер по защите интересов клиентов учреждений микрокредитования путем внедрения соответствующих мер политики, методов работы и услуг. По мере расширения масштабов кампании учреждения, занимающиеся микрокредитованием, получают конкурентное преимущество – не только в работе с клиентами, но и во взаимодействии с инвесторами, организациями-донорами, правительствами и директивными органами.

В чем заключаются Принципы защиты клиентов?

Принципы защиты клиентов определяют минимальный уровень гарантий со стороны учреждений микрокредитования, на который вправе рассчитывать их клиенты. Эти Принципы выработаны на основе новаторской деятельности учреждений, международных сетевых организаций и национальных объединений учреждений, занимающихся микрокредитованием, по разработке кодексов поведения и методов работы, направленных на защиту интересов клиентов. Хотя Принципы являются общеприменимыми, практическая и эффективная реализация этих принципов на местах потребует тщательного учета особенностей конкретных кредитных учреждений и условий, сложившихся на различных рынках и в различных странах. За последние несколько лет сформировалось общее мнение о том, что учреждения, оказывающие финансовые услуги клиентам с низким уровнем доходов, должны придерживаться шести важнейших принципов:

- **Недопущение чрезмерной задолженности по кредитам.** Кредитные учреждения должны принимать разумно обоснованные меры к тому, чтобы предоставлять кредиты только тем заемщикам, которые продемонстрировали достаточную способность погашать займы, с тем, чтобы предоставленные ими займы не создавали для заемщиков серьезного риска чрезмерной задолженности. В то же время в работе с клиентами с низким уровнем доходов кредитные учреждения должны проявлять осмотрительность при определении обоснованного масштаба оказания им финансовых услуг, не связанных с кредитованием (например, страховых услуг).
- **«Прозрачность» ценообразования.** Стоимость и условия оказания финансовых услуг (в том числе процентные ставки, страховые платежи, все комиссионные и т.п.) должны быть «прозрачными», информация о них должна предоставляться клиентам в понятной для них форме.
- **Адекватность методов взыскания задолженности.** Методы взыскания задолженности не должны быть оскорбительными или принудительными по отношению к клиентам.

- **Соблюдение норм деловой этики.** Работники учреждений микрокредитования в работе с клиентами должны соблюдать высокие стандарты деловой этики; в учреждениях должны действовать необходимые защитные механизмы для выявления и устранения фактов коррупции или ненадлежащего обращения с клиентами.
- **Процедуры рассмотрения и удовлетворения жалоб клиентов.** Кредитные учреждения должны внедрить процедуры своевременного и оперативного реагирования на жалобы клиентов и решения возникающих проблем.
- **Конфиденциальность информации о клиентах.** Необходимо хранить в тайне информацию о клиентах. Предоставленную клиентом информацию нельзя использовать в целях, не связанных с данным кредитом, без прямого разрешения клиента (при этом следует учитывать, что кредитные учреждения могут играть важную роль в содействии клиентам в формировании положительного кредитного досье).

Что означает на практике факт принятия Принципов?

Учреждения и физические лица, принимающие Принципы защиты клиентов, обязуются участвовать в общепроцессе по разработке на основе этих Принципов стандартов, правил и методов работы, подходящих для различных категорий клиентов учреждений по микрокредитованию, самих учреждений, различных видов финансовых услуг и особенностей различных стран.

Принимая эти Принципы, **финансовые учреждения, сетевые структуры и физические лица, занимающиеся микрокредитованием**, обязуются интегрировать эти Принципы в собственную деятельность и производственную культуру. Для учреждений, занимающихся микрокредитованием, эта работа начинается с анализа методов собственной деятельности в целях выявления возможностей их совершенствования и активного содействия применению данных Принципов в работе своих сотрудников. Для сетевых структур принятие Принципов означает обязательство осуществлять активные меры по вовлечению аффилированных организаций в работу по поддержке Кампании и Коалиции, а также по внедрению данных принципов. Физические лица, поддерживающие Кампанию, выражают намерение соблюдать эти Принципы и принимать меры к их внедрению в деятельности своих организаций.

Организации-доноры и инвесторы тоже играют важную роль в обеспечении успеха данной инициативы. Принимая эти Принципы, инвесторы и организации-доноры обязуются оказывать поддержку финансовым учреждениям, обеспечивающим адекватную защиту интересов клиентов с низким уровнем доходов, а также изыскивать пути практического внедрения Принципов защиты клиентов в работе по выполнению комплексных оценок потенциальных заемщиков, контролю за исполнением кредитных договоров и повышению эффективности управления.

Более подробная информация о Кампании защиты клиентов в области микрофинансирования размещена на сайте www.campaignforclientprotection.org, там же вы можете зарегистрировать принятие вами Принципов защиты клиентов и подписаться на электронные бюллетени о ходе Кампании.

Координаты для получения дополнительной информации:

Для учреждений по микрокредитованию, сетевых структур и физических лиц:

Робин Рэтклифф (rratcliffe@accion.org).

Для инвесторов и организаций-доноров: Кейт Макки (kmckee@worldbank.org).