

Принципы защиты клиентов Smart Campaign

Июль, 2017 года
Бишкек

Что это такое принципы **Smart Campaign**?

Это стандарты сертификации в области защиты клиентов, которые описывают нормы защиты клиентов, установленные в микрофинансовой индустрии.

Семь принципов Smart Campaign

1. Надлежащая разработка и поставка продукта
2. Предотвращение чрезмерной задолженности
3. Прозрачность
4. Ответственное ценообразование

Семь принципов Smart Campaign (прод.)

5. Справедливое и уважительное отношение к клиентам
6. Конфиденциальность данных клиентов
7. Механизмы разрешения жалоб

Принцип 1. Надлежащая разработка и поставка продукта

1. ФО предлагает продукты и услуги, удовлетворяющие потребности клиентов.
2. ФО контролирует пригодность продуктов, услуг и каналы доставки.
3. Разработана политика и задокументирован процесс для предотвращения использования агрессивных техник продаж и принудительного подписания контрактов.

Принцип 2. Предотвращение чрезмерной задолженности

1. В ФО разработана надежная политика и задокументирован процесс по утверждению кредитов, и ФО принимает решения, используя соответствующую информацию и критерии.
2. ФО использует информацию из кредитной отчетности, когда это возможно на местном уровне.

Принцип 2. Предотвращение чрезмерной задолженности (прод.)

3. Руководство ФО и Совет директоров следят за рынком и реагируют на повышающийся риск чрезмерной задолженности.
4. ФО поддерживает должное качество портфеля.
5. ФО стимулирует своих сотрудников утверждать качественные кредиты.

Принцип 3. Прозрачность

1. Разработана политика и процессы, согласно которым обязательно обеспечение прозрачности информации в отношении условий продукта и ценообразования.
2. ФО своевременно предоставляет клиентам информацию, используя подходящие каналы.
3. ФО принимает надлежащие меры для обеспечения понимания клиентов и поддерживает клиентов в принятии решений.

Принцип 4. Ответственное ценообразование

1. ФО управляется финансово устойчивым образом и, предполагается, что оно будет продолжать оказывать услуги в долгосрочной перспективе.
2. Ценовая политика ФО соответствует интересам клиентов.
3. Финансовые показатели ФО не говорят о проблемах ценообразования. (Если показатели находятся за пределами допустимого диапазона, ФО должна это обосновать.)

Принцип 5. Справедливое и уважительное отношение к клиентам

1. ФО выступает за справедливое и уважительное отношение к клиентам в соответствии с кодексом поведения.
2. В ФО разработана политика и создан процесс для недопущения дискриминации против уязвимых слоев населения в выборе клиентов и установлении условий.

Принцип 5. Справедливое и уважительное отношение к клиентам (прод.)

3. Сотрудники ФО и коллекторского агентства надлежащим образом занимаются сбором платежей по кредитам.
4. В ФО созданы эффективные системы для предотвращения и обнаружения мошенничества.
5. Страховые претензии получают справедливое и своевременное рассмотрение.
6. Руководство и органы надзора ФО выступают за справедливое и уважительное отношение к клиентам.

Принцип 6. Конфиденциальность данных клиентов

1. Обеспечена безопасность и конфиденциальность данных клиентов.
2. Клиенты проинформированы о конфиденциальности данных и необходимости их согласия для использования их данных.

Принцип 7. Механизмы разрешения жалоб

1. В ФО создана эффективная система получения и разрешения жалоб клиентов.
2. ФО информирует клиентов об их праве на подачу жалоб и как это сделать.
3. ФО использует информацию по жалобам для улучшения управления операциями и улучшения качества услуг.

Что такое сертификация?

Это независимое признание адекватного соблюдения финансовой организацией стандартов обслуживания клиентов.

Чтобы пройти сертификацию, ФО должна соответствовать параметрам всех 25 представленных выше стандартов защиты клиентов.

Спасибо за внимание!