



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



# Ответственное и эффективное кредитование

Smart Campaign и другие, Практические вопросы охвата женщин

Chui Oblast, Kyrgyzstan, Rural Financial Services

Training MFI's Day 4

# Темы

- Ответственное и эффективное кредитование
  - Схема процесса, цель, время, эффективность
  - Предотвратить ПАР (просроченные кредиты)
  - Качественные кредиты
- 
- Обзор структуры кредитов: фондирование, доходы и прибыль, выгоды от кредита для клиентов и его способность его погасить
  - Анализ возможностей Smart Campaign и других кампаний
  - Действия по увеличению доступа женщин к кредитам

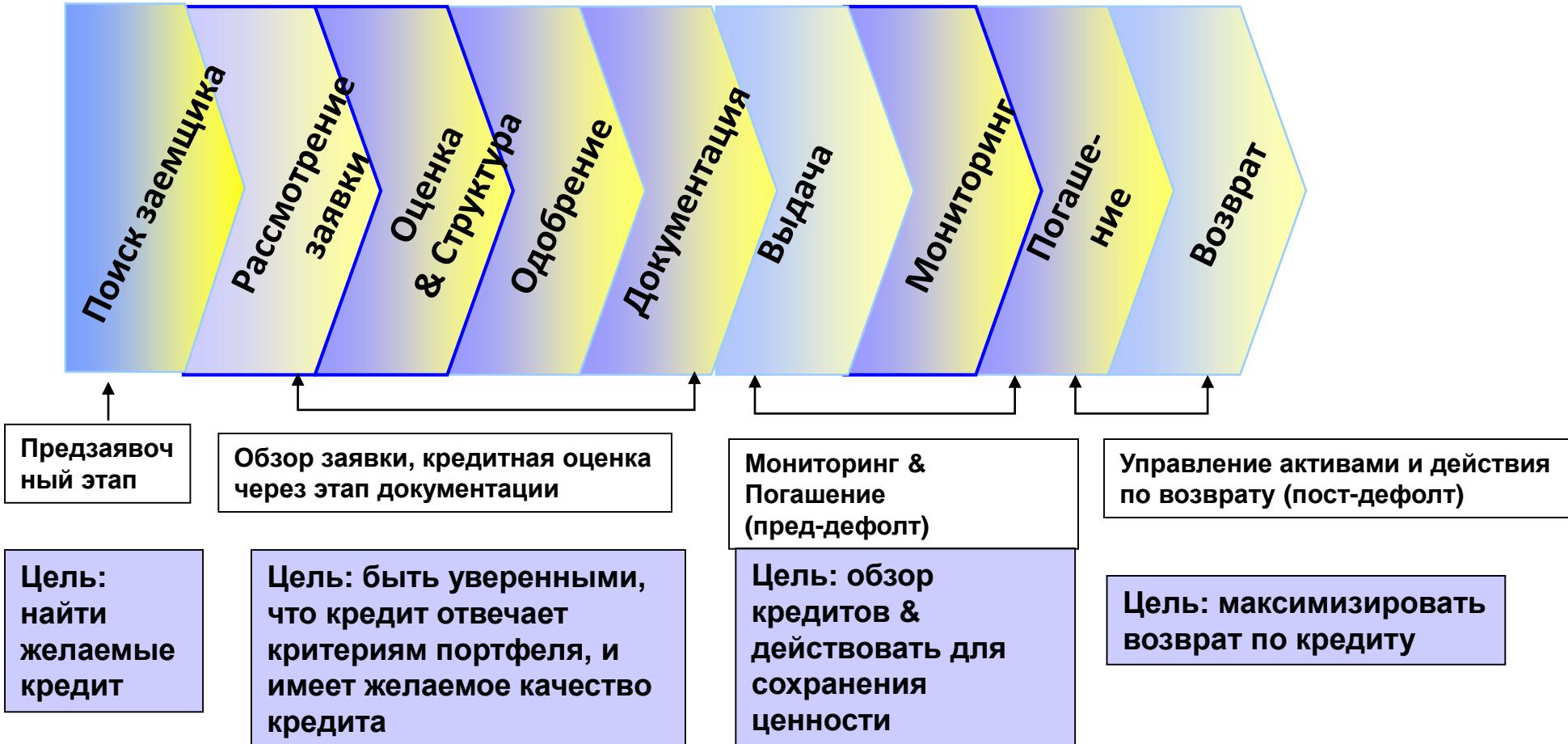
# Ваша работа

- Ваши цели по кредитованию и ограничения
- Кредитный процесс: часы, расходы, улучшения
- Причины ПАР (просроченных кредитов), процессы и расходы
- Качество кредитного процесса
- Решения по кампаниям (Smart Campaign и другие)
- Увеличение доступа женщин к кредитам

# Ваш кредитный процесс

- Знать какие кредиты Вы хотите; иметь их
- **Проверять** кредиты, чтобы предотвратить кредиты, которые Вы не хотите
- Выдавать кредиты клиентам, **которые «работают»** – это могут быть женщины 😊
- Делайте календарь клиента: “Cash In” и “Cash Out”
- **Сопоставьте** платежи по кредиту с календарем клиента
- **Ознакомьтесь** с планом клиента по возврат; сопоставьте кредит с планом клиента
- **Если потоки наличности** не могут обеспечить возврат, тогда не выдавайте кредит
  - Кредит не есть ответ на любую проблему
  - Не делайте проблему клиента проблемой своей МФО!

# Кредитный процесс: От начала до конца



Диверсификация – это наивысший процент кредитного скоринга агрокредитов



# Цели заявки

Критерии	Политика Вашей МФО?	Раздел заявки?	Дополнить или изменить заявку?
<b>Целевые кредиты</b>			
Цель			
Источник погашения			
Наиболее желаемые кредиты			
Наименее желаемые кредиты			
<b>Целевые клиенты</b>			
Клиент имеет план по кредиту			
Клиент работает			
История погашений кредитов			
Социальный: женщины, меньшинства, молодые			
<b>Ограниченные кредиты</b>			
Запрещенные			
Размеры & Групповые лимиты			

# Важность раннего кредитного процесса

- Знание целевых кредитов
  - Желание заполучить целевые кредиты; не ждать кредитные заявки
  - Избежать нежелательные кредиты
  - ПРЕКРАТИТЬ работать с нежелательными кредитами
- 
- Иметь кредитные политики
  - Обеспечивать соответствие заявок политикам
  - ПРЕКРАТИТЬ работать, если кредиты не погашаются

# Часы кредитного процесса Вашей МФО

# Расходы кредитного процесса Вашей МФО

Вы можете сделать Ваш процесс более эффективным?

# Расходы кредитного процесса

- Отсутствующие кредитные политики «увеличивают» расходы
  - Больше работать над плохими заявками
- Недостаточное обучение кредитных специалистов и надзор «увеличивают» расходы
- Сильный персонал в рамках кредитного процесса может снизить расходы
- Если руководство доверяет процессу, оно может принять решения быстрее

# Идеи одного банка по улучшению

- 1 Увеличение суммы кредитов для одобрения Исполнительным (Кредитным) комитетом
- 2 Работа над разработкой кредитного продукта для покупки сельхозмашины и оборудования для животноводства
- 3 Выдача нескольких кредитов в некоторых небольших городах
- 4 Повышение качества работы в филиалах
- 5 Оценка кредитных специалистов по качеству – «меньше времени на кредиты, разрабатываемые опытными специалистами»
- 6 Оценка кредитов по качеству – «меньше времени на высококачественные кредиты»
- 7 Руководство работает больше над портфелем, политиками и персоналом

# ПАР (просроченные кредиты)

- Что Вы получили?
- Когда Вы списываете просроченные кредиты?
- Давайте снизим ПАР

# Причины ПАР (просроченных кредитов)

Причина	Категория	Возможные действия?	Ранг
Погода влияет на снижение урожая	Внешняя — 1 раз в 5 лет	Требуется более 1 урожая каждый сезон Требуются пожарные разрывы Ограничить кредиты «близкие» к рекам	1
Низкие цены на урожай	Внешняя	Возврат кредита позднее ЕСЛИ заемщик планирует его на время сохранить	2
Фермер получает низкую рыночную цену	Цепочка стоимости	Помочь хорошим клиентам стать покупателями Узнать, если фермер имеет кредит от поставщика	2
Нет хранения		Просить частный сектор открыть хранилище	2
Клиент неверно использует кредит для поставок	Контроль за кредитом	Знать какой объем кредита нужен фермеру	3
Клиент неверно использует фонды по продаже урожая	Контроль за кредитом	Работа с закупщиками урожая	3
Кредиты выданы слишком поздно по ходу сезона	Банковский процесс	Сделайте календарь и начинайте как можно раньше	4



# ПАР - Работа банка

# Ваши причины возникновения ПАР (просроченных кредитов)

- Перечислите
- Проранжируйте от самого высокого до низкого

ПАР (просроченные кредиты) -- Соотнесение причин с временем кредитного процесса

Причина в %	Как кредитный процесс может помочь?	Сколько часов теперь имеется для полезного процесса?

# Сколько стоит ПАР?

# Качество кредитования

- Информация
- Идентичность клиента & Социальный портрет
- Погашение
- “Второй выход”
- Специфические мнения, цифры
- Факты и источники
- График погашений; Использование календаря; Соотнесение с кредитом
- Защита гарантии, залог активов, другие доходы и др.

# Качество Примеры отчетов

- Информация:
  - “Клиент обрабатывает 6\*30 метровые участки овощей”
  - “Клиент из хорошей семьи”
  - “Клиент известен нашей МФО”
- Идентификация клиента/Социальный портрет
  - “Клиент - мужчина. Его жене нужна ткань для шитья и продажи одежды”
  - “У клиента есть друзья”
  - “Бизнес клиента имеет лояльных потребителей”
- Хорошо? Или, напишите, что необходимо улучшить.

# Качество Примеры отчетов

- Источник погашения
  - “Клиент будет погашать равными долями, в течение 10 месяцев платежами от продажи овощей”
  - “Клиент хочет погашать небольшими суммами 12 раз (погашений) из различных источников доходов”
- “Второй выход”
  - “Семья клиента будет помогать клиенту в погашении”
  - “Клиент, при необходимости, может продать автомашину, чтобы погасить кредит”
  - “Сын клиента работает в городе”
- Хорошо? Или, напишите, что необходимо улучшить.

# Зачем надо измерять качество кредитов (активы)

- Активы имеют более высокую стоимость, когда качество известно
- Кредиторы спрашивают у МФО о качестве кредитов?
- Что они спрашивают?
- Что Вы отвечаете?

# Кредиты с рисковой ставкой

Basel Standardised [www.bis.org](http://www.bis.org)

- Лучшие практики:
  - Установите каждому кредиту номер риска
    - От низкого (5) до высокого (1)
      - начальный
      - продолжающийся
  - Измерьте ПАР в соответствии с уровнем риска
  - Резервируйте больше капитала для высоко рисковых кредитов
- Ваша МФО устанавливает номера рисков?
- Как Вы используете данные по рискам?
  - Цена, чуть более высокий риск, более низкий риск

# Быть в курсе о кредитных структурах

- **Идеи:**
- Дать клиенту возможности для погашения
- Соотнести даты погашения с датами, когда у клиента есть наличные
- Увеличить плату по кредитам & снизить предоплату
- Использовать календарь МФО по фондированию для установления сроков погашения кредитов
- **Объяснение**

# Очень хорошие кредиты

- Ваши идеи?

- Особенная цель и погашение
- Выдавать кредит клиенту, который работает и принимает решения
- Клиент «понимает» кредит
- Клиент получает выгоду от кредита
- Расходы по кредиту для клиента являются приемлемыми

# Критерии для кредитов

- Перечислите Ваши критерии
  - Сколько % относится к женщинам?
    - Почему
  - К молодым?
    - Почему
  - К меньшинствам?
    - Почему

# Увеличение доступа женщин к кредитам

- Что возможно сделать?
- Идти туда, где находятся женщины
- Нанимать женщин на работу в качестве кредитных специалистов
- Стоит ли мужчинам и женщинам вместе принимать решения?

# Для всех клиентов -- Лучшие практики

- Объясните свои цели по кредитованию
- Объясните расходы и доходы по кредитованию
  - Объясните все расходы
- Обсудите вопросы сбережений
- Обсудите планы по кредитованию

# SMART Campaign

- Цели
  - Разработка продукта для клиента
  - Предотвращение чрезмерной задолженности
  - Транспарентность
  - Ответственная цена
  - Уважение клиента
  - Конфиденциальность данных клиентов
  - Механизмы разрешения жалоб
- **Что МФО изменяет?**

# SMART Campaign – примеры для дискуссий

- Выгоды от кредитов со сроком 12 месяцев
- Чрезмерная задолженность
- Транспарентность и Цена
- Уважение клиента
- Конфиденциальность данных клиентов
- Механизмы разрешения жалоб
- Сохранение клиента; клиент всегда имеет кредит
- Село, которое говорит “Больше не надо”
- Кредит с декларируемой ставкой 20 % может на деле «стоить» 50 %
- Слушать планы клиента по возврату кредита
- Комментарии сельских старейшин (лидеров)
- Использование жалоб для идентификации проблем кредитных специалистов

# Кампании по кредитованию

- Примеры
- Что стало лучше после кампаний?
- Что стало хуже после кампаний?

# Кампании по кредитованию

Веские причины чтобы присоединиться

- 
- 

Веские причины чтобы не присоединяться

- 
-

# Вопросы кредитной кампании:

## Добавить/Удалить/Ранжировать

для важности

- 1 Кредиты будут возвращены?
- 2 Есть спрос на кредиты?
- 3 Кредиты являются прибыльными?
- 3 Условия выдачи кредитов соответствуют миссия МФО?
- 4 Компетентна ли МФО для того, чтобы выдавать данные кредиты?
- 5 Кредиты диверсифицируют портфель МФО?
- 6 Улучшился ли календарь фондирования посредством кампании?
- 7 Являются политики и процедуры полными?
- 8 Достаточное ли количество кредитных специалистов для эффективной кредитной деятельности?
- 9 Существует ли тестовый период? Обзор?
- 10 Клиенты в рамках кампаний также являются будущими потребителями?
- 11 Будут ли текущие клиенты также обслуживаться как клиенты в рамках кампаний?
- 12
- 13
- 14

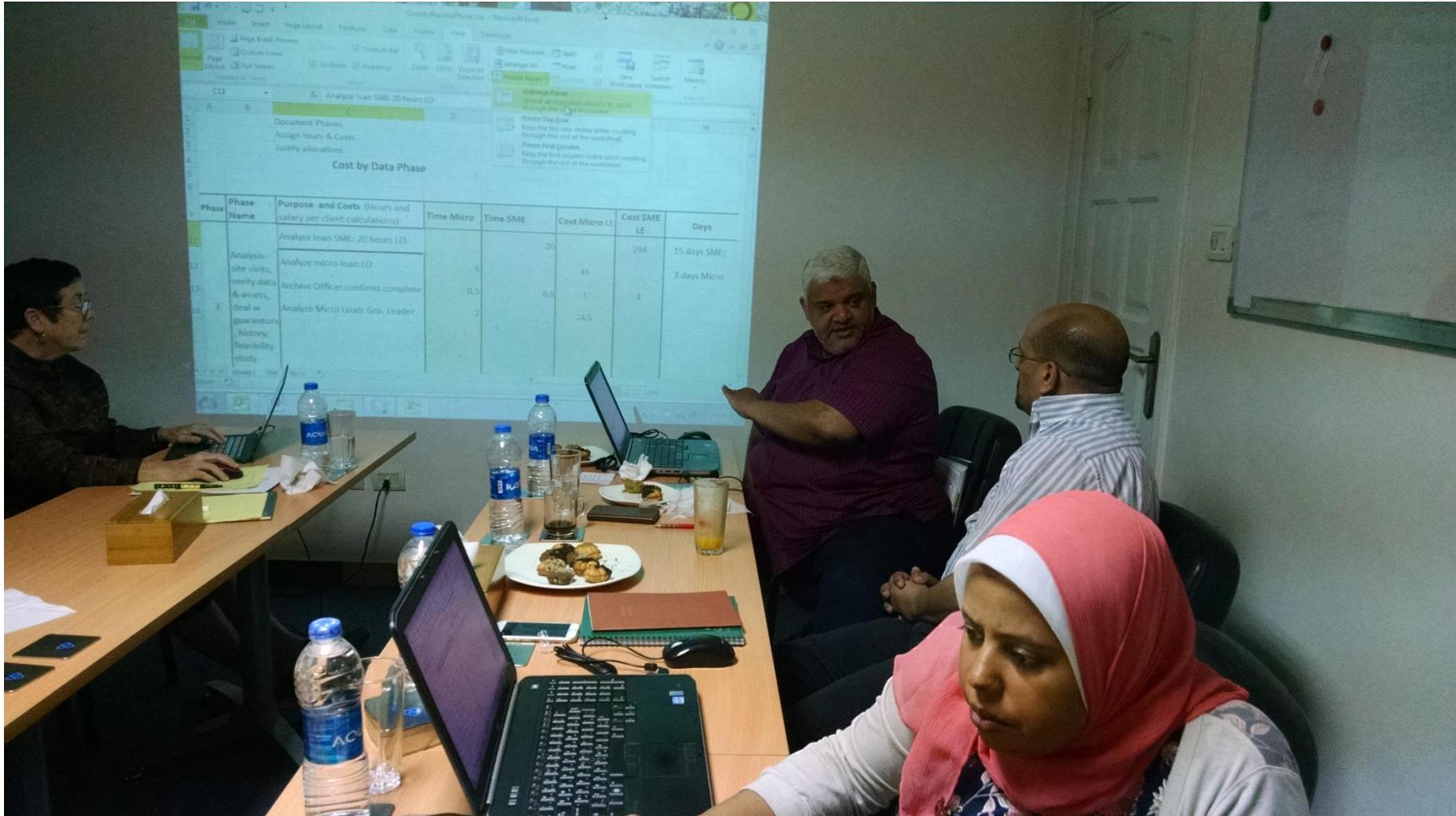
# Ваша работа

- Ваши лимиты по кредитам и ограничения
- Ваш кредитный процесс: часы, расходы, улучшения
- Причины ПАР (просроченных кредитов), процессы и расходы
- Качество кредитного процесса
- Решения по кампаниям (Smart Campaign и другие)
- Увеличение доступа женщин к кредитам

# Резюме

- Ответственное и эффективное кредитование
  - Схема процесса, цель, время, эффективность
  - Предотвратить ПАР (просроченные кредиты)
  - Качество кредитов
- 
- Обзор структуры кредитов: фондирование, доходы и прибыль, выгоды от кредита для клиентов и его способность его погасить
  - Анализ возможностей кампаний по кредитованию (Smart campaign и другие)
  - Действия по увеличению доступа женщин к кредитам

Я не знал, что у меня были данные для расчета затрат по кредитному продукту



# Соотносите причины ПАР с расходами на осуществление процесса

