



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

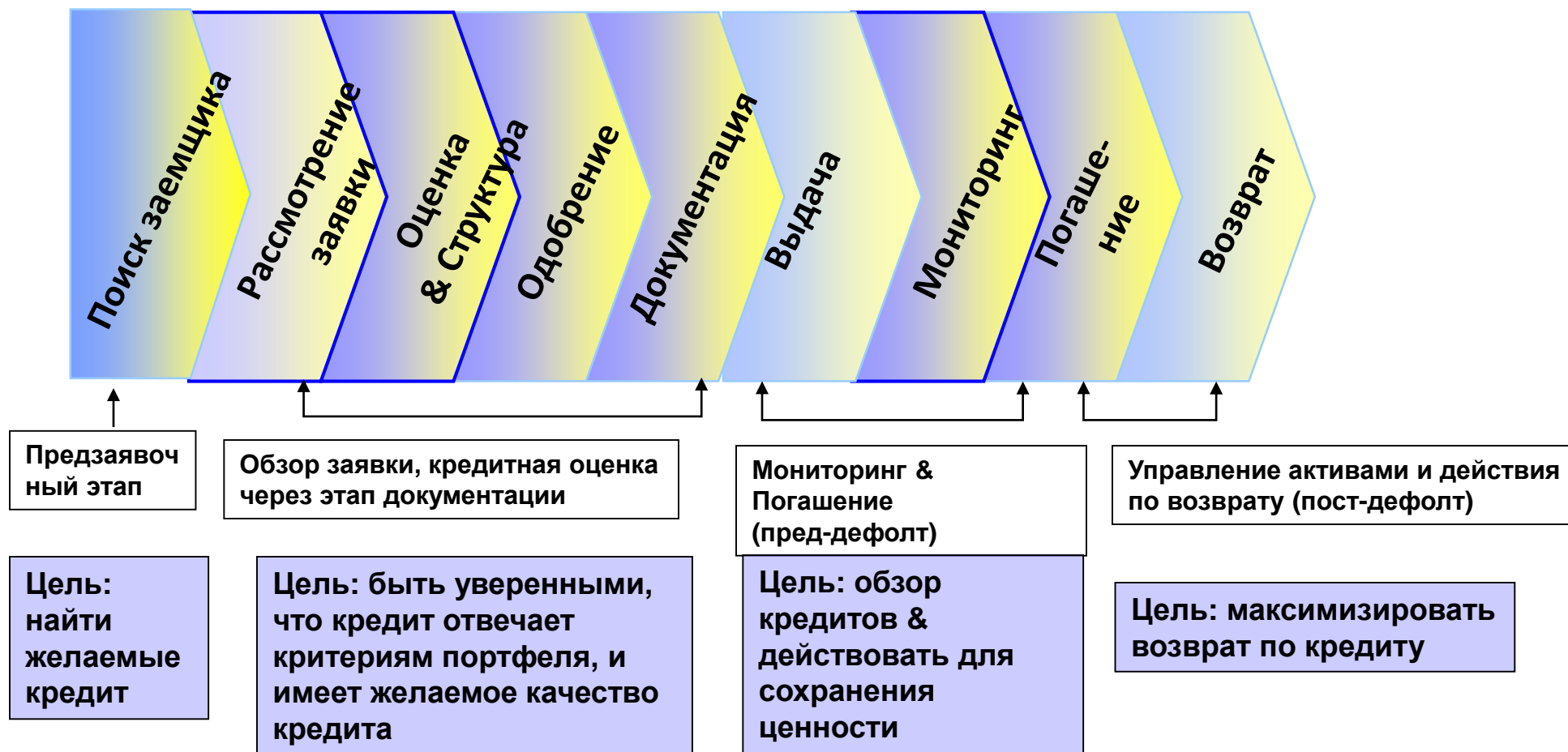
Ваша работа

- 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?
Целевые кредиты			
Цель			
Источник погашения			
Наиболее желаемые кредиты			
Наименее желаемые кредиты			
Целевые клиенты			
Клиент имеет план по кредиту			
Клиент работает			
История погашений кредитов			
Социальный: женщины, меньшинства, молодые			
Ограниченные кредиты			
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

Расходы кредитного процесса Вашей МФО

[illegible]

Вы можете сделать Ваш процесс более эффективным?

[illegible]

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) Агробанк 😊

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

Наибольший		Причины для ухудшения кредитов			Что делать?			
75	1	Экономическая нестабильность в отрыве от клиента			Управление портфелем	Диверсификация географии & бизнес сегментов		
10	2	Персональные условия—проявления проблем нестабильности			Характер	Способности		
2	3	Выбор плохого клиента		Тесное взаимодействие кредитных специалистов				
3	4	Кредит не соответствует потребностям клиента		Разработка продукта				
10	5	Плохой анализ бизнеса клиента		Обучение	Использование 2 кредитных специалистов			
100								

Ваши причины возникновения ПАР (просроченных кредитов)

- Перечислите
- Проранжируйте от самого высокого до низкого

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

[illegible]

Сколько стоит ПАР?

Часы	K G S	Дополн. часы для мони- торинга	Дополн. часы для возврата погашений	Решения по просрочен- ным кредитам	Составле- ние плана	Время для использова- ния плана	Решение о списании	Кредитный процесс и кредитный файл
Специа- лист	2							
Штат	2							
Менед- жер	5							
Дирек- тор	20							
Часы								
Умножит ь на KGS								
Всего расходов								

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

- 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 рискованных 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

- 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
- Ваши идеи?

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 «стоять» 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

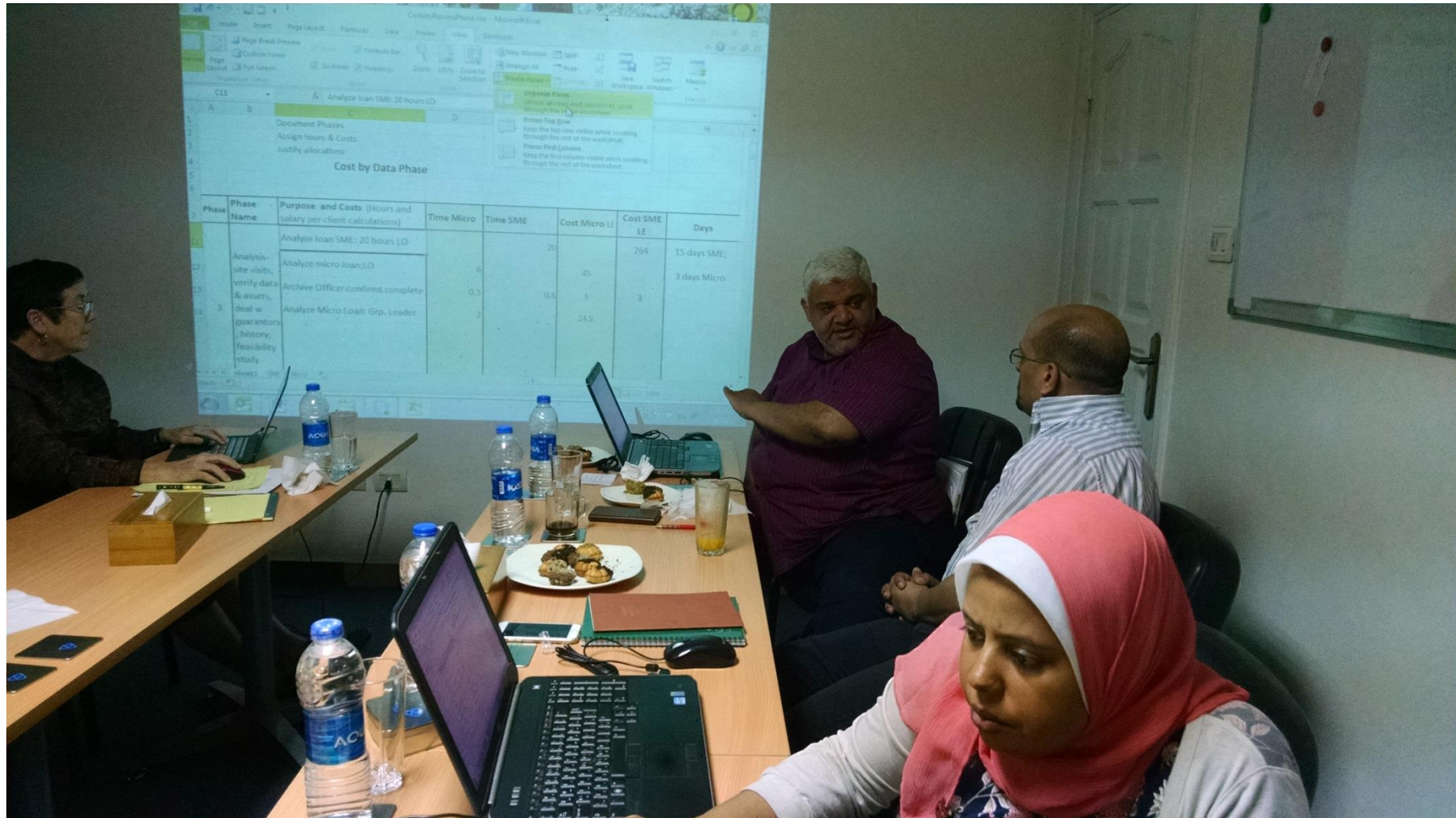
Ваша работа

- 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

