

# 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 управляет 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!**