

# ***Как провести самооценку в области Защиты Клиентов***



## Что такое самооценка в области ЗК?

- Это проведение оценки персоналом внутри организации
- Предоставление практических рекомендаций и выявление проблем в процессе внедрения ПЗК



## Что такое Принципы Защиты

Существует семь Принципов Защиты Клиентов, которые описывают минимальные требуемые стандарты практической деятельности, которые необходимы во избежание причинения вреда клиентам:

1. Надлежащая разработка и поставка товара
2. Предупреждение чрезмерной задолженности
3. Прозрачность
4. Ответственное ценообразование
5. Справедливое и уважительное отношение к клиентам
6. Конфиденциальность данных клиентов
7. Механизмы рассмотрения и разрешения жалоб



## 4 Самооценка в области ЗК: Цели

- Ознакомиться с ПЗК
- Определить сильные стороны и пробелы в процессе внедрения стандартов Защиты Клиентов



## 4 Основные шаги

1. Подготовка
2. Сбор документации
3. Определение и анализ сильных и слабых сторон
4. Приоритезация проблем и разработка плана



## Шаг 1: Подготовка

1. Ознакомление с принципами ЗК и инструментом оценки
  - Инструмент оценки, а также короткая видео-инструкция по его применению доступны [здесь](#)
  - Руководство по внедрению, объясняющее ПЗ, а также то, каким образом каждый из ПЗК соответствует работе МФО, находится [здесь](#)



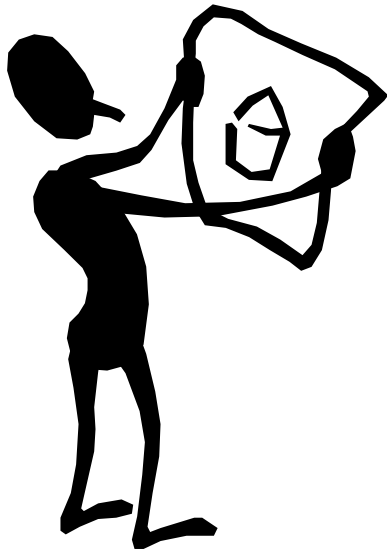
## Шаг 1: Подготовка

2. Определите персонал и сформируйте команду
  - Назначьте человека (желательно из старших менеджеров таких как Внутренний аудитор, Лидер УСВ Менеджер по разработке и совершенствованию продукции ) ответственного за процесс - Лидера
  - Определите ключевой персонал, который может предоставлять информацию и оценку: Директор, Менеджер по персоналу, Операционный менеджер, Риск-менеджер, Менеджер по маркетингу, Кредитный менеджер, 1-2 менеджера из филиалов
  - Разъясните цели проведения оценки, а также предоставьте основную информацию о ЗК команде



## 8 Шаг 2: Сбор документации

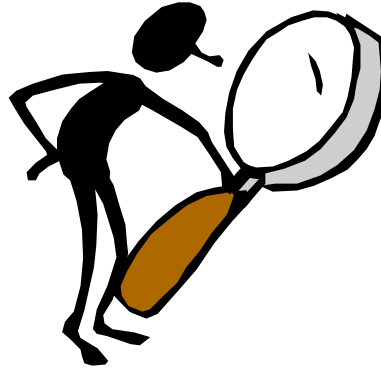
1. Определите имеющиеся политики и внутренние руководства
2. Проведите аналитический обзор следующих ключевых документов:



- » Руководство по управлению персоналом
- » Этический кодекс
- » Руководство по кредитованию
- » Политика взыскания задолженности
- » Политика недискриминации
- » Политика конфиденциальности
- » Политика в области УИС/ИТ
- » Заявка на предоставление кредита



## 9 **Шаг 3: Определение и анализ сильных и слабых сторон**



Вариант 1:

- Лидер проводит интервью с ключевыми менеджерами
- Лидер проводит первоначальный скоринг
- Лидер представляет первоначальные выводы старшему персоналу команды

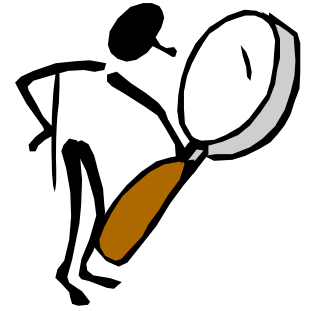
## Шаг 3: Определение и анализ сильных и слабых сторон

Вариант 2:

- Каждый представитель команды проводит оценку практической деятельности организации на соответствие стандартам ЗК индивидуально
- Лидер подводит итоги
- Лидер представляет результаты



## **Шаг 3: Определение и анализ сильных и слабых сторон**

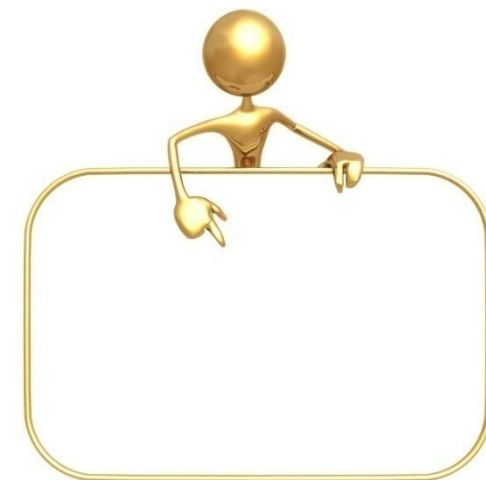


Вариант 3:

- Организуйте встречи для команды, на которых все обсудят и совместно оценят практическую деятельность на соответствие стандартам в области ЗК
- Лидер выступает в качестве фасилитатора

## **Шаг 4: Приоритезация проблем и разработка плана**

- В каких областях Вы видите возможности для повышения уровня соответствия (где Вы оцениваете частичное соответствие)?
- Какие улучшения Вы хотели бы внести на протяжении 6 месяцев, 12 месяцев?
- Какие изменения требуют небольших ресурсов и могут быть быстро введены?
- Какие изменения требуют значительных ресурсов и времени?



## 12 **Шаг 4: Приоритезация проблем и разработка плана**

Что мне нужно предпринять, чтобы произошли изменения?

1. Получить поддержку организации
2. Обеспечение необходимых ресурсов
3. Определение команды по внедрению
4. Разработка детального плана
5. Мониторинг процесса внедрения
6. Обеспечение поддержки



## Что дальше?

- Предоставьте результаты самооценки МФЦ
- Предоставьте Ваш план по улучшению МФЦ
- Приступите к реализации плана



## Где получить информацию и поддержку?

Если у Вас есть какие-либо вопросы, пожалуйста, обращайтесь к команде МФЦ:

Кинга Домбровска:

[kdabrowska@mfc.org.pl](mailto:kdabrowska@mfc.org.pl)

