

## **Предупреждение чрезмерной задолженности Рекомендации**

Основываясь на результатах нескольких исследований задолженности клиентов микрофинансирования, проведенных МФЦ, были разработаны рекомендации для основных категорий заинтересованных сторон. Были определены три основных направления, действуя в которых можно исправить сложившуюся ситуацию и не допустить дальнейшего усугубления задолженности: (I) ответственное кредитование, (II) прозрачность и обмен информацией о кредитной деятельности и (III) финансовое образование клиентов.

### **Финансовые институты должны:**

- Увеличивать качество прогнозов поступлений

Финансовый кризис выявил уязвимость населения с нестабильными доходами. Клиенты микрофинансирования, пострадавшие от снижения доходов, чаще нарушают свои обязанности по возврату займов. Следовательно, МФО должны уделять больше внимания оценке будущих денежных потоков, особенно в случае долгосрочных займов.

- Осмотрительно выдавать займы клиентам с несколькими кредитами

При оценке заемщиков финансовым учреждениям следует уделять больше внимания числу активных займов, которые заявитель погашает в настоящий момент, особенно если они взяты из различных учреждений. Подобные займы хотя и не всегда приводят к чрезмерной задолженности, однако могут являться симптомом циклического долга.

- Не допускать чрезмерного роста задолженности

Амбициозные планы при переполненных рынках кредитования могут подвергнуть клиентов чрезмерной задолженности. Финансовым учреждениям предлагается пересмотреть свои стратегии, чтобы предотвратить дальнейшее кредитование клиентов с низким объемом погашения или с уже имеющимся высоким долгом.

- Участвовать в обмене информацией

В странах, где существуют кредитные бюро, всем финансовым учреждениям рекомендуется своевременно предоставлять полную информацию по кредитным выплатам и своевременности погашения долга всеми своими клиентами. Процесс андеррайтинга кредита должен быть подкреплен данными бюро кредитной информации.

В странах, где еще нет кредитных бюро и реестров, кредитным провайдерам предлагается создать механизм для обмена информацией о выплатах с другими финансовыми институтами.

- Проводить кампании по профилактике чрезмерной задолженности среди клиентов

Поскольку проблема (потенциальной) чрезмерной задолженности является новой для многих стран, заемщикам могут быть не известны риски, связанные с заимствованием.

Важно, чтобы финансовые учреждения участвовали в деятельности, способствующей разумному и безопасному кредитованию и умелому управлению капиталом. Информационные сообщения могут разрабатываться с использованием материалов программы финансового образования и распространяться посредством листовок, плакатов и других печатных материалов.

- Содействовать программам финансовой грамотности клиентов

Финансовые учреждения могут принимать непосредственное участие в процессе финансового образования своих клиентов, а также поддерживать связь с другими организациями (НПО, учебными заведениями и т.д.), которые уже занимаются образовательной деятельностью.

Финансовое образование может предоставляться микрофинансовой организацией в форме обучения или консультирования и может производиться как во время групповых совещаний, так и индивидуально в момент размещения клиентом кредитной заявки или осуществления ежемесячной выплаты.

#### ***Бюро кредитной информации должны:***

- Продолжать повышать качество и доступность кредитной информации

Бюро кредитной информации, там, где они существуют, рекомендуется продолжать создание всеобъемлющих баз данных с удобным доступом к положительным и отрицательным кредитным историям.

- Периодически публиковать основные статистические данные об использовании и погашении кредита

В целях получения максимальной пользы от кредитных бюро, следует периодически анализировать и распространять информацию, позволяющую совершенствовать своевременное выявление и предупреждение возможных проблем с возвратом займов.

#### ***Регулирующие органы должны:***

- Обязать финансовые учреждения сообщать данные в бюро кредитной информации

Участие в обмене кредитной информацией при содействии кредитных бюро должно стать необходимым условием для всех финансовых институтов. В странах, где бюро кредитной информации уже действуют, необходимо обязать все финансовые учреждения, занимающиеся выдачей кредитов, сообщать обо всех выплаченных суммах. В странах, где кредитные бюро пока отсутствуют, должны быть предприняты все усилия для их создания.

- Активно участвовать в защите клиентов

Регулирующие органы могут участвовать в защите прав потребителей как в форме общего продвижения принципов защиты клиентов среди финансовых институтов, так и путем выдачи более конкретных указаний (например, разработки приемлемой процедуры разрешения споров, правил добросовестного поведения и кодов инкассо)

или введения определенных требований (например, минимальных требований к раскрытию информации).

- Участвовать в повышении осведомленности о вреде чрезмерной задолженности  
Регулирующие органы могут начать информационную кампанию среди населения, объясняя риски обращения к займам и последствия чрезмерной задолженности. Такие кампании в средствах массовой информации могут проходить в виде социальной рекламы по радио или телевидению – как небольшие заметки, напоминающие о риске чрезмерного заимствования. Они также могут передавать информацию через листовки, плакаты и другие печатные материалы, распространяемые среди населения.

- Участвовать в программах содействия финансовому образованию  
Власти должны поддерживать инициативу укрепления знаний и навыков управления финансами среди населения. Это может быть сделано путем координации деятельности неправительственных организаций и государственных учреждений уже имеющих образовательные программы для взрослых или путем оказания влияния на лиц, принимающих решения в сфере образования (Министерство образования и т.д.), с целью интеграции финансового образования в школьную учебную программу.

#### ***Доноры и инвесторы должны:***

- Помогать развитию бюро кредитной информации

В целях повышения доступности информации о заемщиках, необходимо оказывать поддержку кредитным бюро в развитии своего потенциала. Особенно это касается обеспечения полноты данных, надежности и своевременности обновления информации.

- Признавать социальную ответственность кредитных провайдеров  
Инвесторам рекомендуется принимать во внимание социальные критерии при выборе объектов инвестирования и основывать свои решения о финансировании не только на финансовых показателях МФО, но и на их эффективности по отношению к клиентам. Оценка финансовой практики должна стать неотъемлемой частью ответственного поведения по отношению к потенциальным вкладчикам.

- Поддерживать МФО в реализации принципов защиты прав потребителей  
Инвесторы могут сыграть немалую роль в поддержке МФО при разработке систем, обеспечивающих соблюдение принципов защиты прав потребителей.

