|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | июль 2012 |  | | | [http://www.finca.ru/uploads/logo2.png](http://www.finca.ru/) | | **Микрофинансовая организация**  **«ФИНКА»** |   СОДЕРЖАНИЕ:   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | | | **ОБЩИЕ СВЕДИНИЯ О КОМПАНИИ** | **2** | | | **ПОЛИТИКА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ** | **3** | | | **КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА** | **7** | | | **ПОЛИТИКА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ОКРУЖЕНИЕМ** | **7** | | | **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ** | **8** | | | **ПРИЛОЖЕНИЕ: Анкета организации** | **9** | | |  | |  | |

### ***ОБЩИЕ СВЕДИНИЯ О КОМПАНИИ***

### ***Миссия МФИ***

Миссией компании является предоставление финансовых услуг предпринимателям с очень низким доходом, в целях накопления ими активов, создания новых рабочих мест и улучшения собственного уровня жизни. Данные услуги предоставляются через международную сеть самоокупаемых, самоуправляемых институтов.

Миссия была сформулирована во время зарождения к компании и с тех пор сотрудники ФИНКА по всему миру участвуют в ее реализации.

### ***История создания МФИ***

В далеком 1984 г. американский инвестиционный эксперт Джон Хэтч обратил внимание, что самая большая проблема, с которой приходилось сталкиваться предпринимателям в развивающихся странах - невозможность получения финансовых средств на развитие своего дела. Такую ситуацию можно было бы разрешить только одним способом: создать организацию, в основу которой бы легло оказание помощи людям, не имеющим доступа к традиционным услугам финансирования, но которые по-настоящему желали развивать собственный бизнес и улучшать свой уровень жизни! Именно такую идею удалось претворить в жизнь г-ну Хэтчу, и на свет появилась компания ФИНКА, которая успешно ведет свою деятельность вот уже на протяжении 27 лет в 21 стране мира.

Свою деятельность в России ЗАО МФО «ФИНКА» начала в 1999 г. и на протяжении последних 13-ти лет компания уверенно закрепилась и стала одним из лидеров на рынке микрофинансирования в России. Головной офис компании находится в Самаре, компания имеет 33 офиса обслуживания в 3-х российских регионах: в Поволжье, Сибири и на Северном Кавказе. В рамках этих трех крупных географических регионов, ФИНКА Россия работает в 12 регионах и республиках в составе Российской Федерации: Самарской, Оренбургской, Ульяновской, Новосибирской, Красноярской, Томской, Кемеровской областях, Республиках Татарстан, Башкортостан, Дагестан и Кабардино-Балкарской Республике, Ставропольском Крае. На сегодняшний день компания представлена в 12 регионах и имеет 33 офиса обслуживания.

### ***Основные достижения МФИ***

Компания постоянно пополняет свою копилку наград за успехи. Одним из последних и значительных достижений компании стало участие в ежегодном конкурсе «Российские премии Фонда Citi в области микропредпринимательства». По итогам конкурса компания ЗАО МФО ФИНКА» стала финалистом в номинации «Лучшая организация микрофинансирования 2011 г.: стабильность и развитие», отмечена дипломом «За активное участие и высокое качество предоставляемых заявок». «Лучшим кредитным экспертом 2011 года» была признана Веденеева Наталья, являющаяся специалистом по финансированию малого бизнеса компании, а первым в номинации «Лучший предприниматель 2011 г.» стала клиентка Натальи Веденеевой, Ирина Диденко. Также клиентка компании Рогожина Занфира - победительница в номинации «Женская инициатива в предпринимательстве», Голубева Екатерина - победительница в номинации «За социальную значимость деятельности».

Кроме этого, по итогам 2011 г. ЗАО МФО ФИНКА вошла в ТОП-100 Лучших работодателей России 2011.

Все эти победы очень важны для компании и являются неоспоримым доказательством успешной работы ФИНКА и профессионализма ее сотрудников!

Компания ФИНКА следует своей миссии и предоставляет финансовые услуги предпринимателям с очень низким доходом, благодаря чему клиенты компании улучшают свое материальное состояние, кроме этого ФИНКА открыта для сотрудничества с мигрантами, предоставляя тем самым им возможность создания новых рабочих мест и в целом улучшения их уровня жизни. Соблюдение и следование этим принципам и есть главное достижение компании, которым она, безусловно, гордится!

### ***Сильные и слабые стороны МФИ***

Как кто-то сказал: «нет предела совершенству». Но ФИНКА к этому стремится! Все сотрудники ФИНКА нацелены на оперативную работу с каждым клиентом. Для оформления займа клиенту необходим лишь паспорт и наличие бизнеса. В ФИНКА можно получить займ, не являясь резидентом страны (достаточно регистрации и миграционной карты). До выдачи займа персональный менеджер лично посещает клиента, помогает оформить все необходимые документы и оказывает информационную поддержку на протяжении всего периода обслуживания в компании. После анализа бизнеса клиента рассмотрение заявки клиента осуществляется не более 48 часов. Таким образом, ФИНКА поддерживает статус компании, которая выдает займы быстро, с минимальным пакетом документов!

### ***Социальные эффекты деятельности МФИ***

Благодаря займам ФИНКА у клиентов компании появляется возможность в создании новых рабочих мест, улучшении собственного уровня жизни, накапливании активов и, как следствие, развитии своего бизнеса. Результаты деятельности компании ежегодно подтверждают свою положительную направленность на подведении итогов конкурса «Российские премии Фонда Citi в области микропредпринимательства».

### ***ПОЛИТИКА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ***

### ***Клиентские группы, с которыми работает ФИНКА:***

* Клиенты, проживающие в сельской местности;
* Жители малых городов;
* Женщины;
* Лица с низким уровнем доходов;
* Пенсионеры;
* Формально незарегистированный бизнес;
* Мигранты;
* Стартующий бизнес;
* Микро и малый бизнес.

### ***Социальная ответственность по отношению к клиентам***

ФИНКА подходит социально ответственно к клиентам, придерживаясь следующих правил:

* Отсутствие обеспечения (залога) не является причиной в отказе выдачи займа. Решение о выдаче займа принимается на основе тщательного анализа платежеспособности потенциального клиента.
* В целях снижения риска перекредитования потенциальных клиентов, а также для снижения рисков невозврата внутренний аудит МФИ проверяет уровень задолженности домохозяйств, выявляет нарушения, включая несанкционированное рефинансирование, наличие нескольких заемщиков или поручителей в одном домохозяйстве.
* Показатель качества портфеля в системе стимулирования сотрудников имеет, как минимум, такой же вес, как факторы роста портфеля или количества клиентов. Премия выдается только при условии высокого качества портфеля.
* Цены, сроки и условия всех финансовых продуктов полностью раскрываются клиентам до момента продажи, в том числе информация о процентных ставках, страховых взносах, всех комиссионных платежах, штрафах, связанных продуктах, платежах в пользу третьих лиц, а также о возможности пересмотра указанных платежей с течением времени.
* Сотрудники обучены эффективному общению со всеми клиентами и обеспечивают понимание клиентами характеристик продукта, условий договора, своих прав и обязанностей. Методы коммуникации соответствуют уровню грамотности клиентов (например, прочтение договора вслух, подготовка материалов на понятном ему языке).
* В моральном кодексе, в инструкции для сотрудников или в пособии по взысканию просроченной задолженности четко прописано, какие способы взыскания задолженности являются приемлемыми, а какие - нет.
* В корпоративной культуре МФИ ценятся и вознаграждаются высокие стандарты этичного поведения и обслуживания клиентов.
* В корпоративной культуре МФИ ценятся и вознаграждаются высокие стандарты этичного поведения и обслуживания клиентов.
* В организации существует система рассмотрения жалоб клиентов, с ними работают специально назначенные для этой цели сотрудники, эта система эффективно функционирует. (Как правило, ящиком для жалоб и предложений это правило не ограничивается).
* Клиенты знают, как будет использоваться полученная от них информация. Сотрудники объясняют клиентам, как будут использоваться данные, и просят разрешения на их использование.

ФИНКА в своей работе осознанно проводит политику, направленную на достижения максимальных социальных эффектов. Так, сотрудники компании проходят обучение по управлению социальным воздействием.

### ***Профайлы клиентов***

*Людмила Антонова.* Начала свой бизнес с маленького местного магазинчика в Суходоле (Самарская область) в 1992 г. с продажи женской одежды. Оформила свой первый заем в ФИНКА в 2002 г. на сумму 3 тыс. долл. США с целью расширить свой ассортимент.

В настоящее время погашает свой 14 заем в компании ФИНКА. Владеет тремя магазинами, и дополнительно 3 торговыми точками. Более 10 сотрудников.

*Ирина Диденко.* Оформила свой первый заем в компании ФИНКА в 2004 г.

Вид бизнеса: производство и реализация детских головных уборов. Готовые изделия реализуются со склада оптом и в розницу с собственной торговой точки на региональном рынке в г. Новосибирске.

С помощью займов компании ФИНКА на начальных этапах клиентка смогла обеспечить себя собственным качественным оборудованием. В период кризиса 2008 г., получая финансирование от ФИНКИ, смогла обеспечить бесперебойную поставку сырья для производства, а также реализовать задуманные планы по увеличению производственных мощностей, посредством приобретения нового оборудования, которое позволило разнообразить модели и занять новую нишу.

К настоящему моменту погасила свой 9 заем в компании ФИНКА.

*Голубева Екатерина.* Вид бизнеса: оказание парикмахерских услуг, в том числе маникюр, педикюр, солярий. 30% от объема бизнеса – услуги, оказанные по льготным ценам для социально незащищенных слоев населения. Мастера приезжают на дом к инвалидам, пенсионерам.

Бизнес ведется на двух площадях. Одно из помещений находится в собственности. Бизнесом занимается 10 лет. Число наемных работников – 19 человек. В штате 5 человек из социально незащищенных групп. Все мастера имеют достойную заработную плату.

Последний заем использован для ремонта помещений парикмахерских.

К настоящему моменту погасила свой 6 заем в компании ФИНКА.

*Рогожина Занфира.* Вид бизнеса: обучение мастерству кройки и шитья, услуги по ремонту и пошиву одежды для населения.

Является руководителем пяти ателье по ремонту и пошиву одежды, которые находятся в крупнейших торгово-сервисных комплексах г. Уфа, а также имеет свою школу кройки и шитья.

Постоянный клиент ФИНКА. Первый заем был получен на покупку швейных машин и другого оборудования для увеличения эффективности работы одного из ателье. Во второй раз обратилась за займом, когда открывала новую мастерскую. Потребовались заемные средства для покупки всего необходимого оборудования. В третий раз Рогожина З.С. посчитала необходимым сделать в школе кройки и шитья косметический ремонт и докупить еще несколько швейных машин, чтобы обучать своему мастерству как можно большее количество людей.

К настоящему моменту погасила свой 3 заем в компании ФИНКА.

*Усманов Юсуф.* Вид бизнеса: оптово-розничная торговля: полотенца, скатерти, постельное белье, подушки, одеяла.

Ранее работал в г. Самарканд, в магазине грузчиком, продавцом, затем заведующим магазином.

После получения займа в компании ФИНКА увеличился товарооборот, прибыль, за счет чего появилась возможность приобрести автомобиль Fiat Ducato, использовать его в бизнесе для грузоперевозок, что способствовало росту числа клиентов.

К настоящему моменту погасил свой 5 заем в компании ФИНКА.

### ***Финансовые и нефинансовые продукты, которые предоставляются клиентам***

Клиенты компании могут воспользоваться двумя видами займов: индивидуальными и групповыми. Групповые займы (основанные на взаимном доверии и взаимопомощи заемщиков) - ноу-хау компании. Суть в том, что кредит берет не один, а несколько предпринимателей, и в этом случае они несут солидарную ответственность, не предоставляя дополнительного залога. Для случаев, когда предприниматель не хочет или у него нет возможности взять групповой займ, предусмотрены индивидуальные займы, где также есть беззалоговые варианты.

Кроме этого, компания ФИНКА постоянно стремится улучшать уровень жизни своих клиентов. Именно поэтому ФИНКА предоставляет уникальную возможность получить заем людям таких профессий, как:

* водители такси, маршрутных такси и т.п., не имеющие собственные автомашины;
* ремесленники (ювелиры, парикмахеры, косметологи, портные, строители, маляры и т.д.);
* художники;
* певцы, музыканты, которые работают в разных частных заведениях на сдельной основе;
* преподаватели, которые проводят частные занятия;
* лица, работающие в сфере сетевого маркетинга (Oriflame, Faberlic, Avon и т.д.);
* фотографы без стационарной студии;
* танцоры и танцовщицы, которые работают в частных заведениях на сдельной основе;
* руководители танцевальных, художественных кружков, работающие на себя и т.д.

Также, начиная с конца марта 2012 г. выдаются займы страдающему бизнесу, то есть людям, планирующим создание собственного дела в сфере торговли, производства, оказания услуг и сельского хозяйства, а также имеющим собственный бизнес, действующий менее 3 месяцев.

Необходимо отметить, что данный вид займа предоставляется как резидентам, так и нерезидентам РФ. Необходимое условие – выдача займа в рамках группового кредитования.

Все продукты компании пользуются спросом среди клиентов.

Что касается нефинансовых продуктов, сотрудники компании постоянно работают с клиентами с целью повышения их финансовой грамотности. Кроме этого, с целью развития долгосрочных отношений с клиентами в компании разработана программа лояльности FINCA-КЛУБ. Клиент может стать ее участником, получив карту на этапе выдачи займа. Программа FINCA-КЛУБ дает возможность экономить средства и обслуживаться на более выгодных условиях. Владельцы карты FINCA-КЛУБ имеют возможность получать скидки при следующем оформлении займа и пользоваться скидками и выгодными предложениями у партнеров программы.

Благодаря работе сотрудников с клиентами по повышению финансовой грамотности, клиенты становятся более эрудированными в финансовых вопросах, обслуживаются в компании на протяжении многих лет, становясь постоянными клиентами и повышая уровень своей жизни и своего бизнеса.

Комплексный подход к обслуживанию и взаимодействию с клиентами позволяет следовать миссии компании и выполнять социальные функции.

### ***Ценовая политика компании***

Отличительной особенностью программ финансирования ФИНКА является то, что займы на развитие бизнеса, как групповые, так и индивидуальные, выдаются в течение 48 часов сразу же после предоставления минимального пакета документов. Это снижает стоимость займа и, главное, экономит время клиента. При этом стоимость услуг зависит от стоимости привлечения средств, а также от расходов, связанных с обслуживанием кредита.

Следует отметить, что ценовая политика компании прозрачна. Все условия по займам прописываются в договоре, во всей рекламной продукции, отсутствуют скрытые платежи и комиссии. Дополнительно специалист по финансированию малого бизнеса при работе с клиентом проговаривает все условия.

Как следствие всех вышеупомянутых действий, клиент компании (особенно при обслуживании 2 и более раз) – абсолютно финансово грамотный человек, понимающий, что компания от него ничего не скрывает.

### ***Политика расширения клиентской базы***

База клиентов компании ФИНКА постоянно растет. На данный момент количество клиентов больше 14 тыс. И для компании это не предел!

Благодаря собственным исследованиям и работе с клиентами, компания хорошо знает о потребностях и предпочтениях своих клиентов. Именно поэтому компания постоянно совершенствует свои услуги и предложения и пользуется спросом у своих клиентов!

Компания гордится тем фактом, что более 60% всех клиентов - это постоянные клиенты. Многие из них обслуживаются в компании уже не первый год (10-20 циклов обслуживания – далеко не редкость в компании). За все время обслуживания наблюдается рост материального благосостояния клиентов. Это, по мнению руководства компании, и есть лучший показатель работы! В компании созданы все условия для комфортного и выгодного обслуживания клиентов. Зачастую преимуществом перед другими финансовыми организациями является возможность быстрого оформления займа (за 48 часов), обслуживание мигрантов, прозрачная политика выдачи займа.

Компания ФИНКА следует своей главной цели – выдача займов клиентам для накопления ими активов, создания новых рабочих мест и улучшения из уровня жизни. «Мы создаем условия, а клиенты выбирают, сотрудничать с нами или нет» - слоган компании.

### ***КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА***

### ***Социальная ответственность перед сотрудниками***

Компания обеспечивает своих сотрудников полным социальным пакетом, гарантирует официальное трудоустройство, официальную («белую») заработную плату. Также в компании предусмотрена компенсация сотовой связи, транспортных расходов. С целью профессионального развития сотрудников предусмотрено обучение, повышение квалификации за счет компании. Кроме этого, действует программа нематериальной мотивации сотрудников (за стаж работы, по результатам года и т.д.).

При проведении кадровой политики компания руководствуется следующими положениями:

* Прозрачность начисление заработной платы;
* Медицинское страхование, перечисление в пенсионный фонд;
* Льготы;
* Защита на рабочем месте (техника безопасности, недопустимость домогательств);
* Равенство, исключение дискриминации по каким бы то ни было признакам.

При стимулировании используются следующие показатели и критерии работы персонала:

* Качество портфеля;
* Привлечение новых клиентов;
* Работа в труднодоступных (сельских) районах.

### ***ПОЛИТИКА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ОКРУЖЕНИЕМ***

### ***Участие в социальных программах. Благотворительность***

По вопросам трудоустройства на постоянной основе компания ФИНКА взаимодействует с Департаментом труда и занятости населения Самарской области, Управлением Федеральной Миграционной службы по Самарской области, Центром занятости населения. С последним участвует в программе трудоустройства людей с ограниченными возможностями, трудоустройства выпускников и безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы. Кроме этого, ФИНКА принимает участие в различных ярмарках вакансий.

По возможности принимает участие в благотворительных акциях.

### ***Защита окружающей среды***

ФИНКА социально ответственно подходит к вопросам охраны природы и защиты окружающей среды. В частности, компанией проводятся мероприятия, направленные на выявление предприятий, наносящих вред окружающей среде.

### ***ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ***

По мнению руководства компании: «В условиях современного общества, развития индивидуального предпринимательства рынок микрофинансирования будет стабильно развиваться. А в условиях нарастающей конкуренции среди микрофинансовых организаций, качество предлагаемых и предоставляемых услуг будет выше. У потребителей будет выбор, который они смогут делать, основываясь на разнообразии услуг и качестве сервиса. Именно поэтому компания ФИНКА постоянно работает над улучшением сервиса предоставляемых услуг, учитывая при этом потребности своих существующих и потенциальных клиентов!»

ПРИЛОЖЕНИЕ: АНКЕТА ОРГАНИЗАЦИИ

# Основная информация о Вашей организации

## Полное название организации: ЗАО Микрофинансовая организация «ФИНКА»

## Ваша организация является: Частной МФО

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год создания Вашей организации | **1999 год** |  |  |

## Число регионов, в которых осуществляется деятельность Вашей организации 10 единиц

## В каком регионе у Вас по состоянию на 01.01.2012 было максимальное число активных клиентов? Самарская область

## Имеет ли Ваша организация филиалы/представительства/подразделения, сеть организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Да | **+** | 🡺 | Укажите их число | **33** | **единиц** | в том числе в малонаселенных пунктах (до 50 тыс. чел.) и/или в сельской местности | **4** | **единиц** |
| Нет |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Каков штат Вашей организации на 01.01.2012? | **215** | **человек** | в том числе кредитные офицеры | **105** | **человек** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сколько женщин работает в Вашей организации? | **164** | **человек** | В том числе занимает руководящую должность | **21** | **человек** |

## Как часто идет ротация штата в Вашей организации?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Реже, чем раз в три года происходят какие-то изменения (появляются, увольняются, растут по карьерной лестнице сотрудники) | Один раз в 2-3 года | Чаще, чем раз в год |
| Среди высшего руководящего состава |  | **+** |  |
| Среди менеджеров среднего звена | **+** |  |  |
| Среди кредитных офицеров |  |  | **+** |

## Как часто проходят обучение (стажировку) сотрудники Вашей организации? (Укажите Один вариант ответа по каждой строке):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Чаще, чем раз в год |
| Среди высшего руководящего состава | **+** |
| Среди менеджеров среднего звена | **+** |
| Среди кредитных офицеров | **+** |
|  |  |

## Проходили ли когда-либо сотрудники Вашей организации обучение управлению социальным воздействием?

|  |  |
| --- | --- |
| Да | **+** |
| Нет |  |

# Клиентские группы и услуги, предоставляемые организацией

## Укажите клиентские группы, с которыми работает Ваша организация?

|  |  |
| --- | --- |
| Индивидуального предпринимательства (кроме крестьянского (фермерского) хозяйства) | **+** |
| Крестьянские фермерские хозяйства | **+** |
| Физические лица | **+** |
| Формально незарегистрированный бизнес | **+** |
| Лица, работающие на сдельной основе | **+** |

## Укажите, каким из перечисленных ниже категориям клиентов Ваша МФО предоставляла займы?

|  |  |
| --- | --- |
| Категории клиентов: | Предоставление займов |
| Стартующий бизнес | **+** |
| Микро и малый бизнес | **+** |
| Незарегистрированный бизнес | **+** |
| Приезжие из других стран (в т.ч. из СНГ) | **+** |
| Женщины | **+** |
| Лица с низким уровнем дохода | **+** |
| Пенсионеры | **+** |
| Жители малонаселенных (до 50 тыс. чел.), удаленных пунктов; сельские жители | **+** |

## Какие из указанных ниже целей достигается Вашей организацией за счет предоставления финансовых и нефинансовых услуг Вашим клиентам?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да | Нет |
| Повышение прибыли действующего бизнеса, являющегося клиентом Вашей организации | **+** |  |
| Увеличение активов действующего бизнеса, являющегося клиентом Вашей организации | **+** |  |
| Расширение «географии» действующего бизнеса, являющегося клиентом Вашей организации | **+** |  |
| Открытие новых бизнесов Вашими клиентами | **+** |  |
| Создание новых рабочих мест в бизнесе Ваших клиентов | **+** |  |
| Достижение большего прозрачности бизнеса Ваших клиентов |  | **+** |
| Повышение доступа клиентов к распределению финансов и управлению активами в бизнесе |  | **+** |
| Улучшение руководящих качеств бизнес-навыков клиентов |  | **+** |
| Придание большей степени финансовой свободы клиентам | **+** |  |
| Формирование у клиентов большей уверенности в бизнесе и в жизни | **+** |  |
| Формирование у клиентов более активной жизненной позиции |  | **+** |
| Расширение круг полезных знакомств клиентов |  | **+** |
| Расширение кругозора клиентов |  | **+** |
| Повышение социального статуса Ваших клиентов | **+** |  |
| Повышение финансовой грамотности Ваших клиентов |  | **+** |
| Повышение доходов домашнего бюджета Ваших клиентов | **+** |  |
| Предоставление возможности клиентам сделать и/или увеличить сбережения | **+** |  |
| Улучшение жилищных условий клиентов | **+** |  |
| Приобретение/ремонт личного автотранспорта клиентов | **+** |  |
| Улучшение оснащенности жилья клиентов различной бытовой техникой, компьютером, мебелью | **+** |  |
| Предоставление возможности Вашим клиентам покупать качественные вещи, получать качественные услуги | **+** |  |
| Улучшение качества питания Ваших клиентов | **+** |  |
| Укрепление здоровья Ваших клиентов и их близких | **+** |  |
| Повышение уровня образования Ваших клиентов и их близких | **+** |  |
| Помощь Вашим клиентам стать полноправным участником при планировании семейного бюджета |  | **+** |
| Помощь клиентам повысить доступ к распределению финансов и управлению имуществом в их СЕМЬЕ |  | **+** |
| Обеспечение доступа клиентов к услугам более крупных финансовых институтов | **+** |  |

# Информация о займах и методологии кредитования

## Укажите, какая методология кредитования используется в Вашей организации?

|  |  |
| --- | --- |
| Индивидуальные займы под залог | **+** |
| Индивидуальные займы под поручительство третьих лиц | **+** |
| Групповые займы | **+** |

## Какие методы оценки потенциальных клиентов используются в Вашей организации?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Беседа с клиентом | Посещение клиента | Скоринг |
| **+** | **+** | **+** |

## Принимает ли Ваша организация к рассмотрению управленческую отчетность?

|  |  |
| --- | --- |
| Да | **+** |
| Нет |  |

## Укажите структуру портфеля займов в зависимости от сроков, на которые выдавались займы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| Из общей стоимости портфеля доля займов, предоставленных «деньги до зарплаты», сроком **от 1 дня до 1 месяца** | **0 %** | **0 %** | **0 %** |
| Из общей стоимости портфеля доля займов, предоставленных **сроком до 1 года (кроме займов «до зарплаты»)** | **43 %** | **39 %** | **30 %** |
| Из общей стоимости портфеля доля займов, предоставленных **сроком более 1 года** | **57 %** | **61%** | **70 %** |

## Укажите размер портфеля займов за последние три года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| **549 883 857 руб.** | **672 502 935 руб.** | **1 071 876 198 руб.** |

## Укажите минимальный, максимальный и средний размер займа, предоставленной организацией в 2011 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Минимальный | Максимальный | Средний |
| **1 000. руб.** | **1 500 000. руб.** | **95 224. руб.** |

## Укажите минимальную, максимальную и среднюю ставку процента по рублевым займам, предоставленной организацией в 2011 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Минимальный | Максимальный | Средний |
| **27% годовых** | **38,5% годовых** | **35,6% годовых** |

## Укажите число активных клиентов (пайщиков) – получателей займов за последние три года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| **8 560.единиц** | **8 022 единиц** | **11 281 единиц** |

# Информация об активах и пассивах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Укажите: | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| Размер активов | **722 706 538руб.** | **782 279 260 руб.** | **1 299 001 541 руб.** |
| Стоимость основных средств | **1 572 364 руб.** | **19 258 616 руб.** | **19 727 366 руб.** |

# Финансовые показатели эффективности деятельности организаций

## Оцените, каков был риск портфеля по задолженности, просроченной на период более 30 дней за последние три года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| **2,94 %** | **0,39 %** | **0,65 %** |

## Формирует ли Ваша организация резерв для покрытия возможных убытков по займам?

|  |  |
| --- | --- |
| Да | **+** |
| Нет |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Укажите | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 |
| Коэффициент общей ликвидности | **361%** | **350%** | **234%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Укажите | В 2009 году | В 2010 году | В 2011 году |
| Операционную окупаемость | **85%** | **107%** | **113%** |