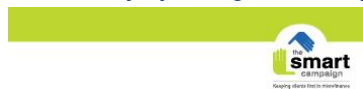


Principi zaštite klijenata-SMART

SMART kampanja i principi zaštite klijenata su kreirani kao odgovor na prepoznatu potrebu u mikrofinansijskom sektoru da se posveti posebna pažnja na standarde koji uređuju standard korektnog odnosa mikrofinansijske institucije i klijenta u svim segmentima poslovnog odnosa. SMART predstavlja certifikacijski program koji sadrži program za zaštitu klijenata, a postoji samo mali broj ovlaštenih institucija za provođenje neovisne ocjene ispunjenosti zahtjeva opisanih u programu.



U kreiranju i oblikovanju programa su učestvovala desetina organizacija, a program certificiranja je moguće zahvaljujući partnerstvu sa MasterCard fondacijom, multilateralnim



SMART CERTIFIKAT PRUŽA

- KOREKTAN TRETMAN
- SPRJEČAVANJE PREZADUŽENOSTI I TRANSPARENTNOST
- ODGOVORNO FORMIRANJE PROIZVODA I CIJENA
- UVAŽAVANJE PRITUŽBI I PRIVATNOST PODATAKA

Mikrokreditna organizacija koja trenutno posjeduje SMART certifikat:



www.smartcampaign.org

Projekt podržan od:



investicijskim fondom razvojne banke InterAmerican, Međunarodnom finansijskom korporacijom (the International Financial Corporation), Accion International i Konsultativnoj grupi za pomoć siromašnima (Consultative Group to Assist the Poor).

Partner je prije samog ustanovljenja SMART metodologije u svoju strategiju, vrijednosti i principe uveo opredjeljenje da će u svim svojim aktivnostima prema svim zainteresovanim stranama demonstrirati fer i transparentno društveno odgovorno poslovanje.

Prije 3 godine Partner se prijavio za učešće u pilot testiranju metodologije za procjenu primjenjivosti principa zaštite klijenata pod nazivom SMART. Tada smo zajedno sa još četiri mikrokreditne fondacije iz čitavog svijeta zadovoljili visoko standardizirane zahtjeve u

okviru opisane metodologije.



ODGOVORNE MIKROKREDITNE ORGANIZACIJE PRUŽAJU SIGURNOST!

POSJEDUJE LI VAŠA MIKROKREDITNA ORGANIZACIJA
SMART CERTIFIKAT?

Mikrokreditna organizacija koja trenutno posjeduje SMART certifikat:



www.smartcampaign.org

Projekt podržan od:



NA OSNOVU ČEGA ODLUČUJETE GDJE ĆETE UZETI KREDIT?

POSJEDUJE LI VAŠA MIKROKREDITNA ORGANIZACIJA
SMART CERTIFIKAT?

Mikrokreditna organizacija koja trenutno posjeduje SMART certifikat:



www.smartcampaign.org

Projekt podržan od:



SIGURNA I PAMETNA ODLUKA!

POSJEDUJE LI VAŠA MIKROKREDITNA ORGANIZACIJA
SMART CERTIFIKAT?

Mikrokreditna organizacija koja trenutno posjeduje SMART certifikat:



www.smartcampaign.org

Projekt podržan od:



Principi zaštite klijenata po SMART metodologiji i njihova primjena u Partneru

Opis principa	Pružatelji usluga će poduzeti odgovarajuće mjere kako bi kreirali proizvode i kanale isporuke na takav način na koji neće nanijeti štetu klijentima. Proizvodi i kanali isporuke će biti dizajnirani tako da će se uzeti u obzir karakteristike klijenata.
Primjer iz Partnera	Partner prepoznaje da klijenti imaju dodatne troškove prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit, prilikom prikupljanja dokumentacije, potpisivanja ugovora, podizanja i otplate kredita. Prilikom dizajniranja procesa vodi se računa o dodatnim troškovima koje neka promjena može imati na klijenta, te se nastoji uz primjenu određenih tehnologija rada omogućiti klijentu da većinu obaveza završi ili u našoj kancelariji ili na terenu. Jedno od opredjeljenja pružanja usluge na pragu je vodilja za kreditno osoblje koju moraju da primjenjuju u svom svakodnevnom radu.
Opis principa	Pružatelji usluga će poduzeti sve neophodne korake u svim fazama svog kreditnog procesa kako bi odredili da li klijenti imaju kapacitet da otplaćuju, a da ne budu prezaduženi. Pri tome, pružatelji usluga će sprovoditi i pratiti interne sisteme koji podržavaju sprečavanje prezaduženosti i njegovat će napore kako bi se poboljšalo upravljanje kreditnim rizikom na tržišnom nivou (kao što je dijeljenje kreditnih informacija).
Primjer iz Partnera	U cilju sprečavanja prezaduženosti korisnika mikrokredita kao i smanjenje izloženosti portfolija riziku redovno se prate pokazatelji portfolija u riziku i otpisa u Partneru i vrši se poređenje sa rezultatima sektora i konkurenata. Na osnovu dobijenih podataka, vrše se korekcije u Kriterijima kreditiranja i Instrumentima obezbjeđenja kredita. Također prilikom odobravanja kredita, vodi se računa o podacima koji se za potencijalnog korisnika mikrokredita i njegove sudužnike dobije na izvještajima iz centralnog registra kredita. U cilju transparentnosti i sprečavanja prezaduženosti dnevno dostavljamo informacije o stanju kredita naših korisnika u centralni registar kredita. Poseban nadzor nad sprečavanjem zaduženosti, adekvatnom procjenjivanju kreditne sposobnosti i načina utvrđivanja prihoda i troškova korisnika mikrokredita i sudužnika je u nadležnosti interne revizije i Agencije za bankarstvo.
Opis principa	Pružatelji usluga će davati jasne, dovoljne i pravovremene informacije na način i jezikom koji klijenti mogu razumjeti kako bi mogli donijeti odluke koje se baziraju na tačnim informacijama. Potreba za transparentnim informacijama u vezi sa određivanjem cijena, uslova plaćanja i uslova proizvoda se posebno naglašavaju.
Primjer iz Partnera	U cilju jasnog, tačnog i pravovremenog informisanja klijenata, Partner objavljuje javno informacije koje mogu pomoći potencijalnom korisniku mikrokreditu da donese ispravnu odluku o proizvodu, roku i cijeni koji želi da koristi. Dokument koji je javno dostupan je Opšti uslovi poslovanja, a svakom potencijalnom korisniku mikrokredita se uručuje i Standardni informacioni list. Osim ovih dokumenata na web stranici

	Partnera kao i u poslovnica vidljive su informacije o ponudi i karakteristikama svakog proizvoda. Poseban nadzor nad javnim objavljivanjem informacija o ponudi i uslovima imaju interna revizija i Agencija za bankrstvo.
Opis principa	Određivanje cijena, uslovi plaćanja i uslovi proizvoda će biti postavljene na takav način da budu dostupni klijentima, a u isto vrijeme omogućavajući finansijskoj instituciji da ostane održiva. Pružatelji usluga će težiti da pružaju pozitivne prihode na depozite.
Primjer iz Partnera	Prilikom dizajniranja novih ili modifikacije postojećih proizvoda posebna pažnja se stavlja na cijene na tržištu, potrebe i zahtjeve klijenata, relevantne istorijske podatke i troškove koje ćemo imati tokom implemenacije kreditnog proizvoda. U cilju ispunjenja svih gore navedenih zahtjeva Partner uspješno iznalazi posebne kreditne linije ili donatorska sredstva koja imaju za cilj da određenim ciljnim grupama pruži posebne pogodnosti. Primjeri su saradnja sa USAID-om na implementaciji projekta za sadnju jagodičastog voća, povećanje korištenja alternativnih izvora energije, saradnje sa GGF fondom za povećanje energetske učinkovitosti stambenih objekata i saradnja sa KFW na podršci stanovništvu ugroženom elementarnim nepogodama.
Opis principa	Pružatelji finansijskih usluga i njihovi zastupnici će tretirati svoje klijente primjereno i uljudno. Neće diskriminirati. Pružatelji usluga će se pobrinuti da primijete i isprave korupciju kao i agresivno i nedopustivo ponašanje osoblja i zastupnika naročito u toku prodaje kredita i procesima prikupljanja dugova.
Primjer iz Partnera	Partner ima definisan i usvojen Kodeks o zaštiti klijenata, Politike u kojima je jasno propisana obaveza fer postupanja sa klijentima. Također, postoje kodeksi ponašanja zaposlenih, komunikacije, odijevanja kao i funkcijski kodeksi. Kao pomoć u ispravnom pristupu, načina komuniciranja i tretmana potencijalnih korisnika mikrokredita i korisnika mikrokredita, zaposleni imaju propisana uputstva za komunikaciju. Svoje istinsko opredjeljenje u kvalitet pružanja usluge i odnosa sa klijentom provodi se mjerenje kvaliteta usluge putem tajne kupovine, mjerenje zadovoljstva klijenata u svim fazama poslovnog odnosa kao i otvoren kanal za izražavanje nezadovoljstva korisnika.
Opis principa	Privatnost podataka klijenata će se poštovati u skladu sa zakonima i regulativama odgovarajućih jurisdikcija. Takvi podaci će se samo koristiti za ciljeve koji su određeni za vrijeme kada se informacije prikupljaju ili koje su u skladu sa zakonom, osim ako se drugačije ne dogovori sa klijentom.

Primjer iz Partnera	Prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit od klijenta se traži minimalan broj podataka koji su neophodni kako bi se izvršila njegova identifikacija, a od potencijalnog korisnika mikrokredita se traži da da saglasnost na obradu podataka u svrhu obrade zahtjeva, dalje obrade u skladu sa zakonskim propisima donošenja odluke o statusu zahtjeva i praćenja otplate, te kontinuiranog informisanja za vrijeme trajanja poslovnog odnosa. Isto se odnosi i za sudužnike po kreditu i punoljetne članove domaćinstva. U slučaju isteka poslovnog odnosa i obaveze o čuvanju podataka, podaci se brišu iz evidencije ili se uništava papirna dokumentacija. Elektronski i arhivski podaci i dokumenti se štite u skladu sa propisanim zakonskim obavezama kroz jasno definisanje prava pristupa, tehničku i softversku zaštitu, a uništavanje podataka se vrši na zakonski propisan i prihvatljiv način.
Opis principa	Pružatelji će imati pravovremene i pristupačne mehanizme za žalbe i rješavanje problema njihovih klijenata i koristit će ove mehanizme u slučaju kada je potrebno razriješiti individualni problem i kako bi poboljšali svoje proizvode i usluge. Bottom of Form
Primjer iz Partnera	Partner ima uspostavljen sistem koji omogućava klijentima, žirantima i sudužnicima da iznesu svoje nezadovoljstvo usmenim putem direktno kreditnom osoblju ili putem besplatne info linije i pismenim putem. Bez obzira na način iznošenja prigovora, isti se obrađuje od strane nadležnih službi, a odgovor i osnovanost prigovora cijeni i Odbor za žalbe kao neovisno tijelo. Svakom prigovaraču se dostavlja pismeni odgovor. Poseban nadzor nad sistemom upravljanja prigovora od strane klijenata vrši interna revizija, upravni odbor i Agencija za bankarstvo.