



Уважаемые коллеги, дорогие друзья!

Клиентоориентированность стало модным словом для многих финансовых организаций. И микрофинансовые институты не исключение. С развитием рынка все больше внимания уделяется защите прав потребителей, повышению лояльности клиентов.

«Фокус на клиенте» — такова тема номера очередного «Микроfinance+». Авторы статей рассказывают о том, как найти баланс между своими интересами и интересами потребителей микрофинансовых услуг, какие законодательные изменения в этой области готовятся.

Представители кредитных кооперативов затронули такую важную тему, как минимизация рисков при работе с материнским капиталом. Для микрофинансовых организаций полезными окажутся материалы про технологии и автоматизацию некоторых процессов.

Авторы «Микроfinance+» подготовили материал по состоянию рынка кредитования малого и среднего бизнеса, а также анализ блогосферы по темам предпринимательства в России. Надеемся, что чтение журнала принесет неоценимую пользу Вашему делу!

Михаил Мамута,
президент НАУМИР

В НОМЕРЕ:

ТЕМА НОМЕРА

- 6 Лояльность клиентов —
главная ценность.
А. Демченко
- 9 Новеллы законодательства
и практики в области защиты
прав потребителей услуг МФО.
А. Чирков
- 15 Клиент всегда прав?
К. Баранов

ЛЮДИ. СОБЫТИЯ

- 19 Рынок МФО ждет укрупнение
и приход иностранных игроков
А. Воронин
- 22 Подведены итоги
премии в области поддержки
МСБ «Основа роста-2013»

КРЕДИТНЫЕ КООПЕРАТИВЫ

- 25 Работа КПК с материнскими
капиталом: как снизить риски.
И. Федоренко
- 27 Сильный бренд кооператива.
В.Калиничев

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

- 32 Правила создания оптимальной
посадочной страницы
продукта МФО.
Д. Конотоп, А. Хилинская
- 36 Что дальше?
Д. Сергеев
- 39 Зачистка микрорядов.
М. Доронкин, И.Алексеев

ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА

- 45 Семь бед — один ответ.
Н. Черкашина

49 НОВОСТИ

ТЕХНОЛОГИИ БЕЗ ГРАНИЦ

- 50 Автоматизация аналитических
задач доступными средствами.
М. Мингалов
- 54 Где скрывается прибыль?
С. Орлов

МЕТОДОЛОГИЯ И ПРАКТИКА

- 57 Мониторинг
и анализ блогосферы
в России по темам
предпринимательства.
И. Алексеева, Е. Лапшина
- 65 Почему фабрики кредитов
не работают на полную мощность?
М. Смирнов
- 70 На пути в прозрачную экономику.
Е. Суворова
- 73 Отечественный private banking
и вопросы наследования.
А. Гусев

БЛОГ ПУТЕШЕСТВЕННИКА

- 80 Аконкагуа-2013: вокруг горы и сверху.
М. Мамута

ЗАПИСКИ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЖУРНАЛИСТА

- 90 Полковник
А. Боярский