



Уважаемые коллеги, дорогие друзья!

Начало года ознаменовано вступлением в силу принятых законов, положений, указаний, оказывающих большое влияние на деятельность участников рынка микрофинансирования и способных значительно изменить ландшафт отрасли в целом.

Открывает номер статья о взаимосвязи финансовой доступности и финансовой грамотности потребителей, о тех подходах и задачах, которые решает Банк России в этом направлении.

С финансовой грамотностью тесно связана одна из актуальных на сегодняшний день тем – взыскание просроченной задолженности. Значительная часть материалов номера в разных рубриках посвящена обсуждению этих вопросов: необходимость законодательного регулирования данной сферы, экспертные оценки развития рынка взыскания, статистика и темы жалоб на коллекторские службы, важность работы по нивелированию потока негативной информации, обзор программного обеспечения для автоматизации работы отделов по взысканию, комментарии экспертов и участников рынка.

Обзор новых регуляторных и надзорных требований к осуществлению деятельности дают эксперты в материалах о перезагрузке в микрофинансировании: реформа системы регулирования деятельности микрофинансовых организаций, пути совершенствования регулирования деятельности кредитных кооперативов, деятельности кооперативов в условиях расширяющегося регулирования.

Надеемся, что чтение журнала «Микроfinance+» окажет неоценимую пользу вашему делу и будет способствовать дальнейшему успешному развитию!

Татьяна Исаева,
главный редактор

В НОМЕРЕ:

МНЕНИЕ РЕГУЛЯТОРА

- 8 Финансовая доступность и финансовая грамотность**
Начальник Главного управления рынка микрофинансирования и методологии финансовой доступности Михаил Мамута в своем выступлении на пленарном заседании Второй ежегодной международной конференции по финансовой грамотности и финансовой доступности рассказал о подходах и задачах, которые решает Банк России в этом направлении.
- 14 К вопросу о регулировании деятельности кредитных кооперативов**

Алексей ЧИРКОВ

МОНИТОРИНГ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

- 18 Перегрузка в микрофинансировании: реформа системы регулирования деятельности микрофинансовых организаций**
Новые регуляторные и надзорные требования к осуществлению микрофинансовой деятельности. Обзор положений Федерального закона от 29.12.2015 № 407-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

Виктория ТАГИРОВА

АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

- 23 Законопроект о коллекторах: а будут ли должники платить при запретах, которые планируется ввести?**
Обзор положений законопроекта, внесенного спикерами парламента Валентиной Матвиенко и Сергеем Нарышкиным.

Шамиль ШИХШАИДОВ

- 25 Кредиторы и коллекторы: тонкая грань**
Экспертные оценки рынка взыскания просроченной задолженности и позиция НАПКА по законопроекту о коллекторах.

Алексей САВАТЮГИН

- 28 Профессиональные коллекторы под контролем**
Статистика жалоб на коллекторские службы в Национальную ассоциацию профессиональных коллекторских агентств.

Дмитрий ТЕПЛИЦКИЙ

- 31 Методы взыскания просроченной задолженности – самая распространенная претензия потребителей к МФО**

Статистика обращений потребителей в общественную организацию «ФинПотребСоюз», включающая в себя данные, полученные в Москве и регионах России по нескольким каналам коммуникаций.

Виктор МАЙДАНЮК

Комментарии экспертов и участников рынка

- 32 Важно создать законодательные нормы защиты частного капитала**
Евгений ПЕТРОВ
- 33 О важности формы существования коллекторской деятельности**
Ольга КОСЕЦ
- 34 Рекомендации по выбору коллекторского агентства**
Андрей АРТАЕВ
- 35 Три этапа процесса взыскания просроченной задолженности**
Екатерина КУСТОВА
- 36 Существование законопослушных коллекторов необходимо для развития финансового рынка**
Сергей СЕДОВ
- 37 Мы заботимся о своей репутации!**
Екатерина КАЗАК
- 38 Система взыскания в МФО**
Андрей КАРТУШИН

СОБЫТИЯ

- 41 Чествуя героев славных дел**
29 января 2016 года в Конгресс-центре Торгово-промышленной палаты Российской Федерации состоялась торжественная церемония награждения победителей одиннадцатого ежегодного конкурса «Российские премии Фонда Citi в области микропредпринимательства» за 2015 год.
- 44 Подведены краткие итоги ФИНФИН-2016**
Участники ФИНФИН-2016 обсудили взаимодействие государства, финансового рынка и потребителей в рамках Национальной стратегии по финансовой грамотности.

КРЕДИТНЫЕ КООПЕРАТИВЫ

- 48 А он все еще танцует?! Или: кредитный кооператив в условиях продолжающихся санкций и расширяющегося регулирования...**
О проблемах с ликвидностью кредитного кооператива: от недостатка к избытку и от него к равновесию.

Анна БАЙТЕНОВА

ФОНДЫ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

- 51 Кредитование МСБ. Большие возможности малого бизнеса**
Основные причины, влияющие на показатели сегмента кредитования МСБ, и прогнозы развития рынка в 2016 г.

Александр МАСЛОВ

ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ

- 54 Ответственное финансирование и защита прав потребителей: издержки и преимущества для микрофинансовых институтов**

Что такое ответственное финансирование и в чем заключается его важность для российских микрофинансовых институтов?

Марко де НАТАЛЕ

- 58 Почему принципы ответственного финансирования должны быть востребованы в России?**
Ответственное финансирование представляет собой ряд принципов, следуя которым микрофинансовые институты начинают придерживаться более разумных правил выдачи займов, а также принимают меры для защиты своих кредитных портфелей от чрезмерного процента просроченных займов.

Рольф БЕРНДТ

ИССЛЕДОВАНИЯ

- 61 Рынок микрофинансирования на предпринимательские цели: региональная диверсификация МФИ**
Результаты опроса участников микрофинансового рынка, работающих с сегментом МСП с целью изучения региональной дифференциации в развитии микрофинансового рынка.

Артем БЛИЗНЮК

- 66 Регулирование деятельности платежных агрегаторов**
Данная статья подготовлена по материалам исследования, проведенного Ассоциацией «Финансовые инновации» (АФИ) совместно с Центром Исследований Платежных Систем и Расчетов.

Вадим КУЗНЕЦОВ, Роман ПРОХОРОВ,
Антон ПУХОВ

МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- 73 Страусиная политика вышла из моды**
О необходимости ведения представителями коллекторского рынка активной PR-деятельности, чтобы повернуться лицом к общественности, регулятору и заявить о себе в новом ключе.

Алексей ПУХАЕВ

- 75 PR в ситуации негативного информационного поля**
О важности умения работать с потоком негативной информации и способности купировать этот поток на самой ранней стадии как основополагающих навыков для PR-специалиста.

Ольга БУЯНОВА

Комментарии экспертов и участников рынка

- 76 Когда все просто, понятно, прозрачно**
Алексей ГРИЦЕНКО
- 77 Методы снижения репутационных рисков**
Иван ШАРОВ
- 78 Основное правило – первым заполнить инфопространство!**

Алена АВГУСТ

- 78 Чтобы клиенты благодарили за помощь и внимание!**
Андрей КАРТУШИН

- 80 Название и логотип – отражение сути бренда**
В статье даны практические рекомендации для разработки названия, приведены основные критерии, которым оно должно соответствовать.

Алексей ЮРОВ

Комментарии экспертов и участников рынка

- 82 Создаем сильное название для сильного бренда!**
Дмитрий ЛЕВАШОВ

- 84 Создавайте свой бренд и захватывайте рынок!**
Дмитрий КРЕМНЕВ

- 85 Отраслевой подход при создании имени компании**
Михаил ДРЯШИН

- 86 Визуальная картина финансовых брендов**
Артем АСЕЕВ

ПЕРСОНАЛ ДЛЯ МФИ

- 87 Новые методы подбора и отбора персонала для МФИ**
В условиях динамичного развития микрофинансового рынка важным является вопрос грамотного и квалифицированного персонала. Как выбрать эффективных и талантливых сотрудников, какие методы смогут в этом помочь?

Ирина АРЦЫБУШЕВА

Комментарий эксперта

- 89 Опыт подбора персонала для МФИ**
Юрий КОНДРАТЬЕВ

ТЕХНОЛОГИИ БЕЗ ГРАНИЦ

- 91 Необходимые характеристики ПО для автоматизации работы отдела по взысканию МФИ**
Автоматизация деятельности коллекторских агентств и отделов взыскания микрофинансовых организаций – обязательная составляющая их работы, которая позволяет повысить эффективность процесса сбора долгов.

Юрий ГОЛЬЦЕР

- 93 Обзор ПО для автоматизации работы отдела по взысканию**
Показатели взыскания напрямую зависят от технического обеспечения в руках специалистов и сотрудников. С чем это связано и почему так важно выбрать правильную CRM-систему – разберемся в этой статье.

Виктор СТАРОВОЙТОВ

- 96 О подходах осуществления мобильных платежей с использованием банковских счетов со специальным режимом**
О новации в мобильных платежах в рамках Концепции номинального счета – банковского счета со специальным режимом.

Антон ПУХОВ, Вадим КУЗНЕЦОВ