



# СТРАТЕГИЯ ТОО «МФО «СЕНАТ 2050»

ЛИЦЕНЗИЯ № 09.21.0011.М

# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

- ТОО «МФО «Сенат 2050» имеет свою историю в сфере микрокредитования, и начала свою деятельность 2016 году, на данный момент является одной из обширных филиальных сетей в стране – 59 отделений в 18 городах, имеется также сервис по выдачи онлайн займов. Мы помогаем многим слоям населения, а именно **ИП, ТОО, фрилансеры, работники частных организаций, предприниматели по направлению сельского и крестьянского хозяйства (СХ и КХ), государственные служащие, пенсионеры, инвалиды, многодетные матеря и стартапы.** На постоянной основе у нас кредитуются более 78 000 + клиента и более 300 000 + выданных микрокредитов.

# МИССИЯ

- Наши микрокредиты — это оптимальный вариант для решения краткосрочных финансовых затруднений, непредвиденных или незапланированных покупок, **быстрая помощь для предпринимателей (ИП)**. Мы относимся к каждому клиенту, как к родному — помогаем оформить все быстро, без проволочек и лишних формальностей. Те, кто уже воспользовался нашими микрокредитами, точно знают, куда обращаться, ведь у нас все просто: зашел на сайт или в ближайшее отделение, выбираете нужную сумму, заполняете заявку и вскоре — деньги на вашей карте или получаете наличными.

# ЦЕННОСТИ

- Мы стремимся совершенствоваться во всем, мы работаем быстро, оперативно и качественно. Мы постоянно стремимся стать лучше во всех аспектах нашей деятельности. Мы создаём благоприятные условия для обслуживания клиентов, предлагая гибкие услуги, доступные и адаптированные продукты по микрофинансированию для дальнейшего экономического развития во многих отраслях предпринимательства Республики Казахстан.
- Забота о сотрудниках – мы верим в наших сотрудников, развиваем их и доверяем им. Мы поддерживаем взаимодействие сотрудников с руководителями любого уровня, обмен идеями и предложениями. Тренинг центр «DA Education» занимается подготовкой, переподготовкой, повышением квалификации и сплоченности коллектива во всех регионах компании. Прозрачное и объективное отношение к персоналу, справедливая оплата труда, предоставление социальных гарантий и забота о персонале – это основа социальной ответственности перед сотрудниками.

# ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ

- Каждому, кто ищет эффективные и индивидуальные финансовые решения как способ роста и реализации своей мечты, «МФО Сенат 2050» предлагает финансовые продукты в сочетании с консультационной и обучающей поддержкой, которые разработаны с вниманием к вашим потребностям, с простыми, быстрыми и доступными условиями, которые помогут вам в развитии вашего финансового благосостояния и удовлетворении ваших целей и желаний. Преимущества «МФО Сенат 2050» для вас:
  - Программа лояльности с особыми условиями,
  - Доступность, так как не взимается комиссия,
  - Профессиональный и хорошо обученный персонал.



# НАШ СЛОГАН

- **Мы — компания с многолетней историей!**
- **Честность и Открытость — залог наших успехов!**

# СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Социальное воздействие является эффективным осуществлением социальной миссии компании. «МФО Сенат 2050» содействует улучшению качества жизни экономически активной части населения всего Казахстана путём предоставления микрофинансовых услуг.
- По мере развития компании мы пришли к пониманию того, что удержание наших действующих клиентов и привлечение новых зависит от способности компании соответствовать их потребностям и возможности помочь им получать максимальную пользу от наших продуктов и услуг. Анализ зарубежного и отечественного опыта в микрофинансировании показывает, что социальные и финансовые показатели взаимосвязаны и воздействуют друг на друга. Поэтому сотрудники «МФО Сенат 2050» прошли обучение и приняли на вооружение управление социальным воздействием в качестве системы оценки социальных показателей и использует эту информацию для совершенствования своей деятельности.
- Социально-ответственное финансирование – одно из основных направлений корпоративной социальной ответственности «МФО Сенат 2050». Мы создаём наше будущее сегодня, следуя принципам честного и прозрачного хозяйствования, соблюдая этические нормы и правила ведения бизнеса, как основу взаимоотношений с клиентами и обществом в целом. Наш микрокредит – это успех нашего клиента.

# ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТА

- «МФО Сенат 2050» является социально-ориентированной организацией и в своей деятельности придерживается разумного финансирования. Сотрудники «МФО Сенат 2050» работают с клиентами с заботой о том, чтобы они не занимали денег больше, чем требует этого финансовые потребности клиентского сегмента, и не приобретали финансовые продукты, которые им не нужны. Наши сотрудники постоянно придерживаются высоких этических стандартов в общении с клиентами и уважительно обращаются с клиентами при взыскании задолженности. Компания предоставляет механизм рассмотрения их жалоб, направленный на повышение качества обслуживания, и обеспечивает сохранение конфиденциальности данных клиента.
- «МФО Сенат 2050» следует принципам защиты клиентов, для построения прочных и длительных отношений с клиентами, а именно:
  - Приемлемые продукты и каналы продаж
  - Предотвращение чрезмерной задолженности
  - Прозрачность
  - Ответственное ценообразование
  - Справедливое и уважительное отношение к клиентам
  - Конфиденциальность данных клиентов
  - Механизм рассмотрения и разрешения жалоб.



# ПРИЕМЛЕМЫЕ ПРОДУКТЫ И КАНАЛЫ ПРОДАЖ

- Процедура предоставления микрокредитов для клиентов предоставляется на государственном и русском языках для понимания условий и процедур получения/погашения кредита. Правила предоставления микрокредитов размещены на информационных стендах во всех отделениях компании.
- «МФО Сенат 2050» не применяет агрессивные техники продаж. Сотрудники всегда предлагают продукты, которые не несут вред клиенту (размер микрокредита соответствует основным финансовым потребностям клиентского сегмента), сообщив о том, что у них есть право выбора продуктов и право отказа от них.
- Отдел Андеррайтинга/верификации изучает причины ухода и удовлетворённости клиентов микрокредитными продуктами и услугами по результатам опроса клиентов на ежеквартальной основе и докладывает о них руководству компании для принятия адекватных мер по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшем с целью удержания клиентской базы.

# ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗМЕРНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

- «МФО Сенат 2050» проводит надлежащую оценку возможностей погашения клиентов при одобрении микрокредитов. Анализ проводится по каждому микрокредиту с учётом взвешенных ограничений возможностей клиента погасить микрокредит. Мы предлагаем займы, которые, как мы полагаем, клиент способен вернуть. Андеррайтер/верификатор обучен информировать клиентов о негативных последствиях чрезмерной задолженности.
- Руководство компании получает подробные ежемесячные отчёты по качеству портфеля с разбивкой по типу продукта, по целям, по отделениям, по срокам и прочее, на ежеквартальной основе получает отчёты по наличию у клиентов параллельных микрокредитов.

# ПРОЗРАЧНОСТЬ

- Компания проводит семинары, направленные на обучение персонала работы с клиентами, на которых чётко разъясняется порядок консультирования клиентов с момента обращения и до получения микрокредита.
- Клиенты в достаточной степени проинформированы о ставках вознаграждения и других возможных сборах при предоставлении микрокредитов, сроках и условиях, на которые они соглашаются получать микрокредит, а также о штрафах и пене в случае несвоевременного погашения займов и возможности изменения условий микрокредитования с течением времени. Информация по продуктам доступна и прозрачна, предоставляется через различные инструменты (рекламно-раздаточные материалы, информационные стенды, сайт, а также устно).
- Клиентам предоставляются примеры возможных графиков погашения, которые они могут ознакомиться для принятия положительного или отрицательного решения относительно получения микрокредита.
- Договор о предоставлении микрокредита подписывается на государственном и русском языках и содержит в себе необходимую информацию по займу.

# ОТВЕТСТВЕННОЕ ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

- Ценообразование «МФО Сенат 2050» является конкурентоспособным в сравнении с другими организациями. Расценки по продуктам устанавливаются таким образом, чтобы займы были доступны для клиентов, в то же время обеспечивалась финансовая устойчивость «МФО Сенат 2050».
- При досрочном погашении микрокредита с клиента не взимаются штрафные санкции. В договорах о предоставлении микрокредитов в соответствии с требованием Национального Банка РК указывается эффективная процентная ставка, которая не превышает установленный предельный размер годовой эффективной достоверной сопоставимой ставки вознаграждения.



# СПРАВЕДЛИВОЕ И УВАЖИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

- Поведение, которое должны демонстрировать сотрудники «МФО Сенат 2050», ясно описано в Кодексе корпоративного поведения сотрудников, который запрещает использование оскорбительных выражений, дискриминацию, физическую силу и прочее. Персонал «МФО Сенат 2050» проходит обучение по соблюдению высоких этических норм в обращении с клиентами.
- Клиенты оповещены о своих правах, информированы о системе обратной связи в ходе процесса выдачи микрокредита. Общее описание прав и обязанностей предоставляется при подписании соглашения.
- Служба безопасности «МФО Сенат 2050» проводит предупредительные работы по устранению и предотвращению фактов мошенничества. Внутренний аудит проверяет случаи любых нарушений политик при проведении встреч с клиентами.



# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ КЛИЕНТА

- Информирование клиентов по вопросам конфиденциальности и использование информации (Кредитное бюро) по клиенту является частью процесса выдачи микрокредита.
- Информация, полученная от клиентов, является конфиденциальной и не используется для других целей без получения согласия от клиента.
- Защита персональных данных клиента обеспечивается в соответствии с действующим законодательством и внутренним правилам компании.

# МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ ЖАЛОБ

- В «МФО Сенат 2050» разработано «Положение о порядке рассмотрения жалоб, претензий и заявлений клиентов «МФО Сенат 2050», которое определяет механизмы своевременного рассмотрения жалоб и реагирования на них, а также механизмы решения проблем, возникающих у клиентов.
- Жалобы и предложения от клиентов регистрируются в каждом Отделении «МФО Сенат 2050». Полная информация о каналах обратной связи для подачи жалоб размещена в Отделениях «МФО Сенат 2050».
- Сотрудники компании проходят вводный тренинг по механизмам работы с жалобами клиентов при их найме на работу.

# ЗАЩИТА ПРАВ КЛИЕНТА

- Клиент имеет право:
  - Получить консультацию от Колл Центра, менеджера продаж в отделении и задавать ему вопросы касательно получения микрокредита;
  - Досрочно погашать микрокредит без штрафных санкций. При досрочном погашении микрокредита Вы сможете получить повторный микрокредит день в день.
  - При неудовлетворённости качеством оказываемых услуг подать жалобу на сотрудника в отделениях МФО, позвонив в Колл Центр или написав в «Книгу жалоб и предложений», через электронную почту отправив своё обращение на электронный адрес: [zaem.daem@bk.ru](mailto:zaem.daem@bk.ru);
  - При необходимости обратиться за пролонгацией микрокредита (продление срока микрокредита согласно внутренним правилам МФО, комиссия за продление срока не взимается);
  - Ваши финансовые и коммерческие данные не разглашаются третьим лицам.