



Client Protection Principles

De *Client Protection Principles (CPP's – klantbeschermingsbeginselen)* zijn opgesteld door de Smart Campaign. Oikocredit is als lid van de stuurgroep van de Smart Campaign een van de actieve promotors en ontwerpers van de CPP's en de criteria waarop wordt beoordeeld. De CPP's zijn minimumstandaards waar elke klant vanuit zou mogen gaan dat daar aan voldaan wordt als ze zaken doen met hun verstrekker van microfinanciering.

De Client Protection Principles zijn:

1. Ontwikkelen en aanbieden van geschikte producten
2. Vermijden van te hoge schuldenlasten
3. Transparantie
4. Verantwoorde prijszetting
5. Eerlijke en respectvolle behandeling van klanten
6. Bescherming van klantgegevens
7. Duidelijke procedure voor klachtenafhandeling

Wij streven er niet alleen naar dat al onze microfinancieringspartners deze beginselen ondertekenen, maar kijken ook goed of er wel aan wordt voldaan in onze due diligence onderzoeken. Ondertekening van de CPP's is een contractuele verplichting voor nieuwe microfinancieringspartners.

www.smartcampaign.org



Het belang en het welzijn van de klant voorop

Microfinanciering is een waardevol instrument voor mensen om een betere toekomst voor zichzelf te creëren. Dit werkt echter alleen als de verstrekkers van microfinanciering zich echt richten op de behoeftes en het welbevinden van hun klanten. Oikocredit ziet voor zichzelf en andere investeerders in de microfinancieringssector een belangrijke rol weggelegd in de bescherming van klanten. Een van de middelen die wij gebruiken om te zorgen dat onze microfinancieringspartners het welzijn van de klant voorop blijven stellen, is het bevorderen van de Client Protection Principles (CPP's, oftewel klantbeschermingsbeginselen) van Smart Campaign.

In september 2008 stemde Oikocredit in met de CPP's en sinds die tijd brengen we samen met andere investeerders deze beginselen in de praktijk en helpen we MFI's ervoor te zorgen dat hun bedrijfsvoering aan de normen voldoet.

Onderwijs en kennisdeling

Ergens achterstaan en het promoten is niet genoeg: MFI's hebben ook hulp nodig bij de implementatie. Medewerkers van Oikocredit zijn wereldwijd opgeleid in de CPP's; in India hebben we zelfs gecertificeerde beoordelaars in dienst. In 2011 was Oikocredit betrokken bij meer dan 20 workshops, conferenties en trainingen over de CPP's, voor meer dan 100 microfinancieringspartners in India, Centraal-Azië, Oost-Europa, Zuidoost-Azië, Afrika en Latijns-Amerika.

In oktober 2011 hebben we samen met REDCOM (Costa Rican Microfinance Network) en Smart Campaign eenzelfde workshop gegeven in Costa Rica, waarop 73 vertegenwoordigers van negen Latijns-Amerikaanse en Caraïbische landen afkwamen. Veel deelnemers waren bezorgd omdat ze andere landen hadden zien worstelen om de recente groei in de sector het hoofd te bieden. Sommigen waren bang dat de klanten uit hun regio's en hun bestaande leningenportefeuilles risico zouden lopen als er niet iets werd gedaan aan de bescherming van klanten.

Na de sessie benadrukte een deelnemer hoe belangrijk het is om de CPP's met klanten te bespreken. 'Vooral,' zei hij 'als arme mensen niet kunnen lezen of schrijven, lopen zij het risico onjuist geadviseerd te worden of verkeerd te worden behandeld.' Meer dan 14 deelnemende organisaties onderschreven de CPP's na de workshop en beloofden de instrumenten in de praktijk te gebruiken.

Doelstellingen voor succes formuleren

Tot nu toe hebben meer dan 300 MFI-partners van Oikocredit (50%) de CPP's onderschreven. Inmiddels zijn de CPP's volledig geïntegreerd in ons due diligence-onderzoek en is het naleven ervan een contractuele verplichting voor nieuwe MFI-partners.

Behalve dat MFI's hun klanten moeten beschermen en goed behandelen, is het ook duidelijk dat eindklanten zelf vaak meer hulp nodig hebben om hun financiën op orde te krijgen en zich niet te diep in de schulden te steken. In Bosnië-Herzegovina heeft Oikocredit daarom samen met andere investeerders een centrum voor financiële vaardigheden opgezet. Het project kreeg aanvankelijk weinig publiek vertrouwen zoals iedere vorm van hulpverlening en gratis aangeboden diensten vaak wordt gewantwoord. Daarbij waren sommige mensen uit het bedrijfsleven bang dat de medewerkers van het centrum klanten zouden adviseren hun schulden niet terug te betalen, of dat klanten het centrum zouden gebruiken om hun betalingstermijnen op te rekken. Veel

ondernemers voelden zich vooral bedreigd door mogelijke 'concurrentie' van het centrum voor hun incassoafdelingen.

Daarom waren in het begin slechts drie MFI's bereid om samen te werken met het centrum en er middelen voor te leveren. Desondanks heeft het centrum, met doorlopende medefinanciering van onder andere Oikocredit, inmiddels honderden mensen geholpen hun financiën op orde te krijgen.

Een partner van Oikocredit beoordeeld

In het kader van actieve klantbescherming en het bevorderen van het welzijn van eindklanten,

nam Oikocredit deel aan de eerste interne beoordeling van een MFI, specifiek gericht op de CPP's. Janalaksmi Financial Services Private Ltd (JFSPL) is een moderne, efficiënte en succesvolle Indiase partner. Voor het onderzoek zijn medewerkers op alle niveaus van de organisatie geïnterviewd. De uitkomsten zijn uitvoerig getoetst om een compleet beeld te krijgen van de mate waarin JFSPL het belang van klanten voorop stelt. JFSPL werd naar aanleiding van het onderzoek positief beoordeeld op zowel het productaanbod als de incasso. We zijn nu in overleg met JFSPL over hoe we deze manier van werken bij andere MFI's kunnen bevorderen.



Belita, Tanzania

Best practice: Het verbeteren van klantenservice en bedrijfsvoering bij Belita

Als er iets fout gaat, hanteren MFI's vaak een zero-tolerancebeleid voor misdrijven. De rechten van klanten kunnen in het gedrang komen om toch maar schulden te kunnen innen.

De directeur van de Tanzaniaanse MFI Belita, Helena Lutege, ging over op een andere aanpak van klanten die in gebreke blijven, nadat ze een door Oikocredit gefaciliteerde cursus in *social performance management* had gevolgd. Het bedrijf van één van Belita's klanten was afgebrand. De gebruikelijke aanpak zou zijn om het land van de klant te verkopen, waardoor de familie tot armoede zou vervallen. In plaats daarvan liet Belita haar de lening herschikken en herfinancieren. De klant heeft zich aan de nieuwe betalingstermijnen kunnen houden, haar bedrijf bloeit en ze is lovend over Belita. Deze casus is opgenomen op video en wordt ook door andere initiatieven gebruikt zoals het Social Performance Management Network, als voorbeeld van een goede klantenservice. (www.spmnetwork.net of www.youtube.com/oikocredit)