



деньги напрокат

*Расим Исмаилов
Исполнительный директор
ЗАО «Кредитный Союз»*

Октябрь 2013 г



Вопрос:

Что нужно для того чтобы построить эффективную, прибыльную Компанию, занимающую лидирующие позиции на рынке?

- Спрос на идею бизнеса
- Полноценное финансирование
- Грамотное управление
- Оптимизация и автоматизация всех процессов
- Эффективный набор персонала и обучение
- Но и не только то, что перечислено выше!

Компания еще до этапа запуска работы должна не только четко отдавать себе отчет о сегменте своего бизнеса, рисках, связанных с выбранным направлением, но и весьма важным является наличие знания своего клиента, понимания его проблем и потребностей.

Вы должны ориентироваться на Клиента!

Для достижения целей клиентоориентированной компании на регулярной основе необходимо развитие следующих направлений:

- Сервисы компании
- Работа с персоналом
- Взыскание задолженности
- Работа с обращениями клиентов

По итогам прошедшего периода «Деньги напрокат» была отмечена как Компания занимающая первое место в рядах присоединившихся МФО по результатам рассмотрения обращений и по количеству поступивших положительных отзывов от обратившихся Клиентов.

Плюсы этой активности:

- Адекватное рассмотрение обращений должников
- Формирование положительного образа компании
- Практическое отсутствие затрат
- Минимизация судебной практики
- Оперативность разрешения споров
- Лояльность клиентов
- Доверие финансового рынка



По инициативе ведущего объединения микрофинансовых организаций **НП Мир** и профессионального коллекторского объединения **НАПКА**, а также при поддержке ФСФР компаниями «Деньги напрокат» и «НСВ» был разработан и утвержден **Кодекс этики работы с просроченной задолженностью**.

Начал свою работу сайт, на котором опубликован текст Кодекса этики, списки присоединившихся компаний, как МФО, так и КА, но самое главное – это реализованная возможность для потребителей микрофинансовых услуг подать жалобу на действия как коллекторского агентства, так и микрофинансовой организации.

На сегодняшний день ассоциациями создана **Комиссия по соблюдению положений Кодекса**, в функции которой входит отработка жалоб заемщиков, с целью предотвращения и профилактики нарушений в сфере защиты прав и соблюдения законных интересов потребителей микрофинансовых услуг.



www.kodeks-mfo.ru

Также в рамках НП Мир Компанией «Деньги напрокат» при участии других членов ассоциации и экспертов РМЦ были разработаны ***Рекомендации по работе с обращениями потребителей финансовых услуг в адрес финансовых организаций по вопросам просроченной задолженности.***

Документ нацелен на решение вопросов просроченной задолженности, возникшей по объективным причинам путем системного снижения общих сумм просроченных выплат по договорам микрозайма.

Основные задачи документа:

- Обеспечение соблюдения законных прав и интересов потребителей;
- Увеличение доли внесудебного урегулирования жалоб потребителей;
- Снижение количества поступающих жалоб клиентов в МФО;
- Повышение уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг.

3 июля 2013 года на заседании Подкомиссии по доступности финансовых услуг Комиссии РСПП был впервые представлен этот документ. В ходе обсуждения проект Рекомендаций получил одобрение со стороны участвовавших в обсуждении представителей Министерства финансов, Роспотребнадзора, ФСФР России, а также представителей ведущих микрофинансовых организаций и кредитных учреждений.

Применение на практике «Деньги напрокат»:

- Создание центров урегулирования по вопросам просроченной задолженности
- Удаленное урегулирование вопросов просроченной задолженности

Требования к Центру урегулирования:

- Удобное расположение Центра урегулирования
- Большие площади с возможностью ожидания в зале
- Чистые и ухоженные помещения
- Наличие всей необходимой информации
- Высококвалифицированный персонал
- Меры по обеспечению безопасности

Затраты:

- Аренда (не менее 40 - 50 кв. м.) – 100 000 рублей в месяц
- Высококвалифицированный персонал – 140 000 рублей в месяц
- Меры по обеспечению безопасности – 160 000 рублей в месяц
- Затраты на администрирование процесса и доп. расходы – 50 000 рублей в месяц

Итого в среднем: 450 000 рублей в месяц на один Центр урегулирования

Плюсы:

- Урегулирование конфликтных ситуаций с заемщиками
- Снижение социальной напряженности
- Снижение количества обращений в надзорные органы
- Снижение затрат на юридическое сопровождение
- Увеличение объемов по сбору задолженности
- Повышение лояльности клиентов
- Увеличение процента повторных обращений
- Сокращение затрат на взыскание
- Дополнительное использование рекламных возможностей

Есть мнение, что существует конфликт между понятием
клиентоориентированность
и
сегментом микрофинансирования PDL
(деньги до зарплаты).

Но! Опираясь на изложенное ранее можно с уверенностью сказать, что подход к клиенту PDL может и должен быть лучше, качественнее, масштабнее и самое главное человечнее чем во многих других направлениях финансовых рынков, что с успехом ежедневно доказывает Компания «Деньги напрокат»!

Благодарю за внимание