



деньги напрокат

*Расим Исмаилов
Исполнительный директор
ЗАО «Кредитный Союз»*

Октябрь 2013 г



- Компания начала свою работу в **январе 2011 года**
- Открыто **280** отделений в **85** городах России
- Количество **круглосуточных** отделений - **12 в 7 городах**
- Выдано более **300 000** микрозаймов
- Количество повторных обращений - **68%**
- Количество обращений по рекомендации - **63%**



Создание и деятельность МФО сопровождается множеством насущных вопросов, но существуют те, ответы на которые мы можем получить только на практике:

- Как выстроить работу собственной Службы безопасности в целях борьбы с внутренним мошенничеством?
- Что такое потребительский экстремизм?
- По каким основным моментам в договорах и правилах МФО, чаще всего заемщики обращаются в суды и надзорные органы?

Как выстроить работу собственной Службы безопасности в целях борьбы с внутренним мошенничеством?

Основы:

- Опытные, обученные и проверенные сотрудники СБ
- Формирование уважительного отношения к Службе внутри компании
- Четкое выстраивание процессов и регламентация действий
- Широкий перечень полномочий СБ в рамках правил Компании с соблюдением законодательства

Меры:

- Анализ профессионального опыта работы сотрудников при приеме в Компанию
- Обучение законодательству, основным правилам и положениям Компании при выполнении своих обязанностей
- Проведение профилактических бесед
- Обязательное проведение регулярных проверок и внутренних расследований
- Контроль оборота денежных средств и имущества Компании
- Контроль за соблюдением конфиденциальности информации
- Информирование сотрудников Компании об ответственности за противоправные действия с целью предупреждения неверных решений

Потребительский экстремизм – поведение потребителей товаров и услуг, имеющее целью получить определенную выгоду и доход, манипулируя законодательством о правах потребителей в корыстных целях.

По мнению некоторых экспертов, под потребительским экстремизмом можно понимать следующие действия:

- Действия потребителей, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред предпринимателю, а также злоупотребления своим правом в иных формах
- Злоупотребление потребителями своим особым положением на рынке товаров и услуг;
- Недобросовестное поведение потребителей;
- Умышленные противоправные деяния потребителей, совершаемые с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путем обмана или злоупотребления особым отношением к потребителям.

Реальные случаи из практики:

«...Да, я брал деньги. Да, подписывал договор, но сейчас моя ситуация решена и я считаю, что условия договора неприемлемы. Я готов вернуть только тело займа...»

«...Я подписывал договор, когда мне это было нужно. А вы воспользовались моей жизненной ситуацией и дали мне деньги на крайне невыгодных для меня условиях...»

«...Я знаю, что просрочка составляет более 200 дней. А почему вы мне не звонили и не писали?...»

«...Я просто выбросил договор и забыл, где брал займ, а потом мне некогда было...»

«...У меня же нет постоянной работы! А вы что этого не могли узнать? Зачем вы мне дали деньги?...»

«...Нет, я посоветовался с юристом и теперь я требую закрыть договор без оплаты и компенсировать мне затраты на юристов 20 000 рублей и моральный ущерб в размере 100 000 рублей...»

Практически во всех этих обращениях, в случаях невыполнения требований автора обращения, присутствуют обещания обратиться в суды и во все надзорные органы, включая Роспотребнадзор, ЦБ, Прокуратуру, Полицию и даже ФСБ.

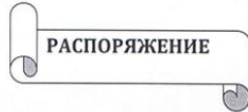


Вход. № 1043
« 19 » 10 20 13 г.
подпись

НЕПОСРЕДСТВЕННАЯ ВЛАСТЬ НАРОДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Народ осуществляет свою власть непосредственно, а также через органы государственной власти и органы местного самоуправления. Ст.3 п. 2 Конституция РФ

Адрес:
Исх.№ 45 от «23» сентября 2013г.



Президенту РФ
103132, г. Москва, ул. Ильинка д.23
Ген.прокуратура
125993 ГСП-3 Россия г. Москва ул.Б.Дмитровка 15 а
Центробанк
107016, Москва ул. Неглинная , 12
Роспотребнадзор
127994, Москва Вадковский пер д. 18, стр. 5 и 7.
ЗАО «Кредитный Союз»
105082, г. Москва, ул. Почтовая Б, д.26В, стр. 2.

В связи с экономической ситуацией, сложившейся в отсутствие моего волеизъявления, т.е. не по моей воле, я не могу оплатить заем по договору

№ 38-002-13-000150 от 12.07.2013г. в ЗАО «Кредитный Союз».

Требую прекратить угрозы УК РФ ст. 159 «Мошенничество», ст. 165 «Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребление доверием», ст. 177 «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности». **ТРЕБУЮ ПРЕКРАТИТЬ ЗВОНКИ И СМС С УГРОЗАМИ НА МОЙ СОТОВЫЙ ТЕЛЕФОН, ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА МЕНЯ. ПРЕКРАТИТЬ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ГЕНОЦИД.**

Даю распоряжение ознакомиться с:

Ст. 26 ФЗ «О банках и банковской деятельности», Ч.2 Ст. 183 УК РФ, П.3 Ст. 857 ГК РФ, Ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей», Ст. 168 ГК РФ, ч.1 Ст. 422 ГК РФ, Ст. 438 ГК РФ, Ст. 441 ГК РФ, Ст. 445 ГК РФ, Ст. 819 ГК РФ, п. 1 Ст. 846 ГК РФ, Ст. 167 п. 1 ГК РФ, П.2. 167 ГК РФ, Ст. 820 ГК РФ, Ст. 17 п. 2

ЗоППД, Ст. 163 УК РФ «вымогательство», ст. 357 УК РФ «ГЕНОЦИД».

От своих обязательств не отказываюсь и оплачу тогда, когда государство выполнит передо мной, Гражданином, свои обязательства, а именно предоставит в моё распоряжение бюджет одного Гражданина, согласно моим распоряжениям, направленным в адрес Президента РФ Путина В.В и председателя Правительства РФ Медведева Д.А. В данный момент ответственными по моему банковскому кредиту, за жизнеобеспечение моё и членов моей семьи являются президент РФ Путин В.В. и председатель Правительства РФ Медведев Д.А.

ТРЕБУЮ НЕ СООБЩАТЬ ОБО МНЕ ИНФОРМАЦИЮ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ.

С уважением,

НЕПОСРЕДСТВЕННАЯ ВЛАСТЬ НАРОДА РФ



- Понятные, легкодоступные Правила выдачи займов
- Контроль за работой сотрудников Компании – что говорят, что подписывают, как ведут документооборот
- Центры урегулирования (процессы урегулирования)
- Общение с заемщиком
- Стандартные положения решения возникших трудностей заемщика по урегулированию
- Работа с системой Финансового омбудсмена
- Соблюдение законодательства при ведении деятельности Компании

По каким основным моментам в договорах и правилах МФО, чаще всего заемщики обращаются в суды и надзорные органы?

- Порядок оплаты по договорам микрозайма
- Привлечение третьих лиц по вопросам взыскания в случае не выполнения обязательств по договору микрозайма со стороны заемщика
- Подсудность по территориальному признаку
- Нечетко прописанные условия (сроки, проценты, суммы, штрафы)

Благодарю за внимание