

# Финансовая грамотность и СМИ

Как эффективно доносить  
информацию

Анна Брыткова  
обозреватель

 banki.ru

Финансовый  
супермаркет №1 в  
России

Информационное  
агентство

The logo for banki.ru features a stylized 'b' composed of three horizontal bars in blue, green, and orange, followed by the text 'banki.ru' in a bold, sans-serif font.

Аналитика  
Рейтинги

Интерактивные  
сервисы

Финансовый  
форум

**8,5** уникальных посетителей в месяц

Основан в **2005** году

# Топ-5 тем

- займы без ведома заемщика
- подводные камни займов
- передача персональных данных третьим лицам
- оскорбления со стороны МФО и коллекторов
- проблемы с возвратом средств

# Оформление займов без ведома заемщика «Я не брал займы»

«На мое имя был оформлен займ... но я узнал об этом только **через полгода...**»

«Позвонили с требованием погасить займ. Я никакие займы не брал...»

«Коллекторы сказали, что у меня задолженность...На мое недоумение посмеялись»

«С меня требуют оплатить **несуществующий** заем»

«Кто-то оформляет **на мое имя**, а я должен платить?!»


**Серена14** 15.08.2019 16:04 [Рекомендую в Банковский словарь](#) [Сообщить модератору #1](#)

Сообщений: 1  
Регистрация: 15.07.2019  
Репутация: 0

На моё имя был оформлен займ в "Кредит 24",30.12.2018г, но я узнала об этом только 13.08.2019г.,но уже от коллекторов, что я являюсь должником и обязана погасить долг, хотя у них расхождения в моем месте проживания, я говорю пришлите мне документы на основании чего вы выдали деньги, неизвестно кому, мне даже не разу не позвонили из этой организации, заявлении в полицию подала, но там говорят висяк... Как быть? Я думаю что заявки были и в другие организации, т. к. в апреле мне также звонили из др. организации микрозаймов, и уточняли по поводу заявки на денежную выплату, но там был указан не мой номер телефона, что делать с этими мошенниками и откуда у них мои данные.

0 Спасибо [Цитировать](#) [Имя](#)

**al6665655** 15.08.2019 21:48 [Рекомендую в Банковский словарь](#) [Сообщить модератору #2](#)



Да, хорошие вопрос про данные. Как-то украли, время такое....Если знаете название организации, то попробуйте подать на них в суд!

**pole-bo** 15.12.2017 21:42 [Рекомендую в Банковский словарь](#) [Сообщить модератору #1](#)

Сообщений: 53  
Регистрация: 07.12.2017  
Репутация: 3  
Город: Москва

Добрый вечер!  
На мой домашний телефон позвонили с требованием погасить займ.  
Я никакие займы не брала. После моих вопросов я выяснила, что это МФО "Лайм-Займ".  
Специалист по взысканию задолженности сообщил мне, что займ в размере 2000 руб. был взят мною через личный кабинет по банковской карте, назвав последние 4 цифры, которые мне неизвестны.  
Название банка сообщать не стали. Назвали последние 4 цифры мобильного телефона, с помощью которого подписывается (смс информирование) договор займа. Проценты там сумасшедшие около 800% годовых. Другую информацию от меня скрыли. Я нашла их в интернете, позвонила по горячей линии 8-800-700-01-97, мне подтвердили, что у меня непогашенный займ с %. На мои вопросы: Как погашается займ, какие документы у вас представлены для оформления займа, мне ответили, что если я не знаю, значит я являюсь третьим лицом и служба безопасности свяжется со мной. Никто не связался. Я им звонила и не раз, писала на эл. почту, в ответ получала одно и то же, служба безопасности свяжется с вами.  
Я написала заявление в полицию, в которой надо мной посмеялись и сказали ну и ладно. В итоге получила отказ в возбуждении уголовного дела. Центробанк, Роспотребнадзор ответил, обращайтесь в полицию. Они ответственности не несут.

# Подводные камни микрозаймов «А я не знал»

- непрозрачные условия договора:
  - начисления процентов за пользование займами («уловки по начислению процентов»)
  - условия погашения займов
  
- навязывание больших сумм
  
- комиссии за досрочное погашение долга
  
- передача данных в БКИ и коллекторам
  
- накрутка платных услуг:
  - смс информирование
  - перенос платежа,
  - получение договора по электронной почте

# Передача данных третьим лицам «Я не обращался в эту компанию»

- большое количество отзывов на форуме – о незнании заемщиков о передаче персональных данных третьим лицам
- непонимание с кем общаются
- недоумение и нежелание разговаривать «с посторонними»
- ассоциация с мошенниками

# Оскорбления

«Если я не оплачу займ в течение дня, то МФО позвонит всем моим родственникам, знакомым и на работу и скажет, что я взял деньги и потратил их на наркотики»

«Набрал займов в 9 конторах. Пока платить нечем. Сумма долга около 300 тыс. рублей:

- Займер -ни разу не звонили вроде бы.

- Екапуста - звонят 1-2 раза в неделю примерно, вежливо общаются. Молодцы!

- Пэй - звонят не часто, общаются грубовато

- СМСфинанс - звонят не часто, общаются грубовато

- Веббанкир - в основном звонит робот, который злым голосом говорит, что планируется личная встреча по месту жительства или работы.

Один раз позвонил сотрудник, довольно вежливо общался, сказал, что могут предложить рассрочку. Я сказал, что как будут какие-то деньги свяжусь с ним и найдём решение.

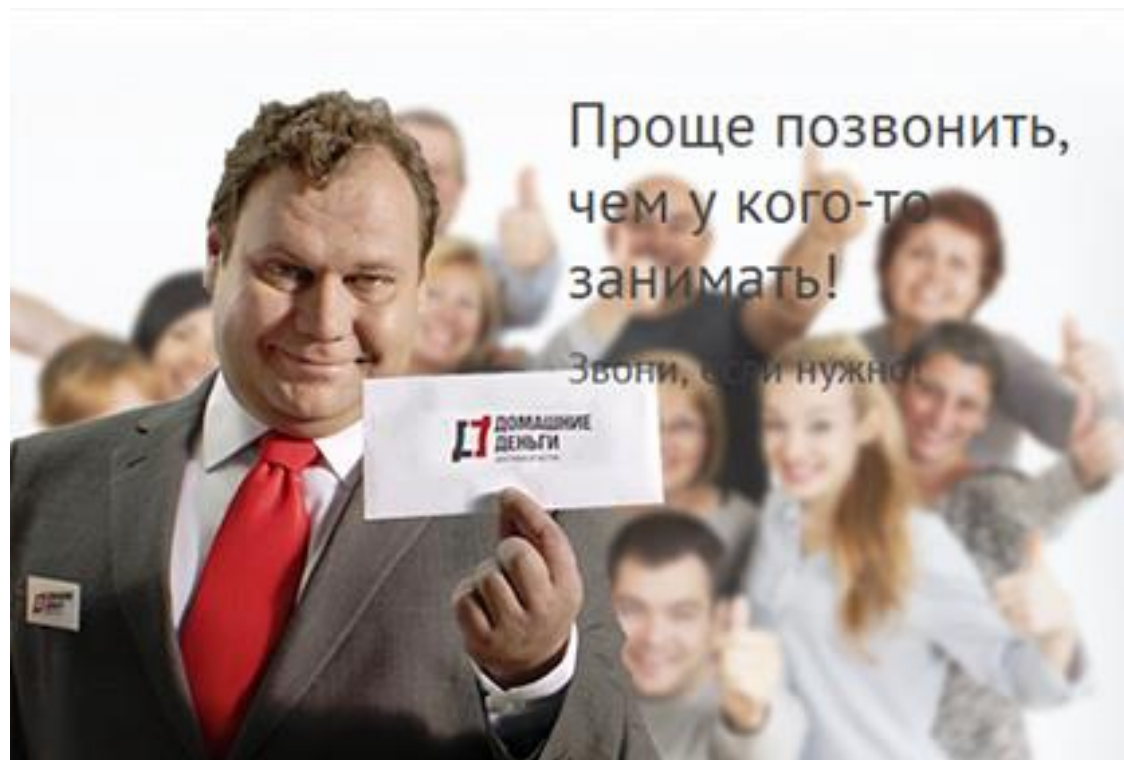
- Езаем-звонят часто, общаются грубовато.

- Конга-это [censored] !

- некий Курбан Курбанович»

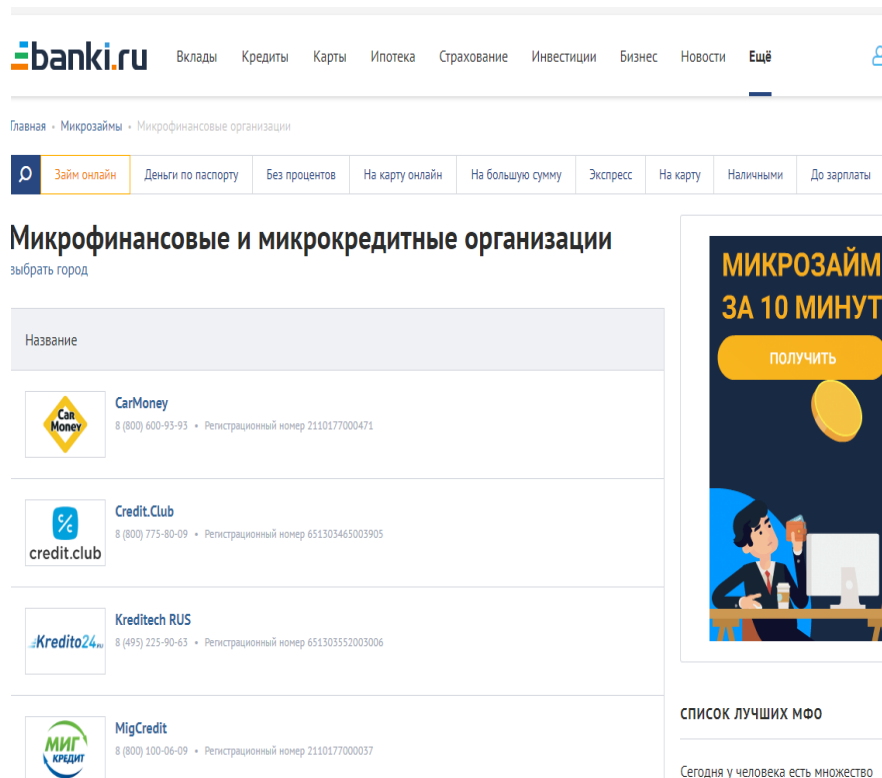
# Проблемы с возвратом средств инвесторов

«Готов отдать треть тому, кто вернет 100%»







# Форум как инструмент эффективного общения с заемщиками

- заемщики обсуждают примерно 70% компаний, представленных в каталоге Банки.ру.
- примерно только 10 компаний отвечают на комментарии клиентов
- только 7 из них отвечают на регулярной основе
- Е-заем, Быстроденьги, Турбозайм, МангоФинанс, Макро, Лайм-Займ, Конга, Займер, Джой Мани, Взаимно, Kreditech RUS



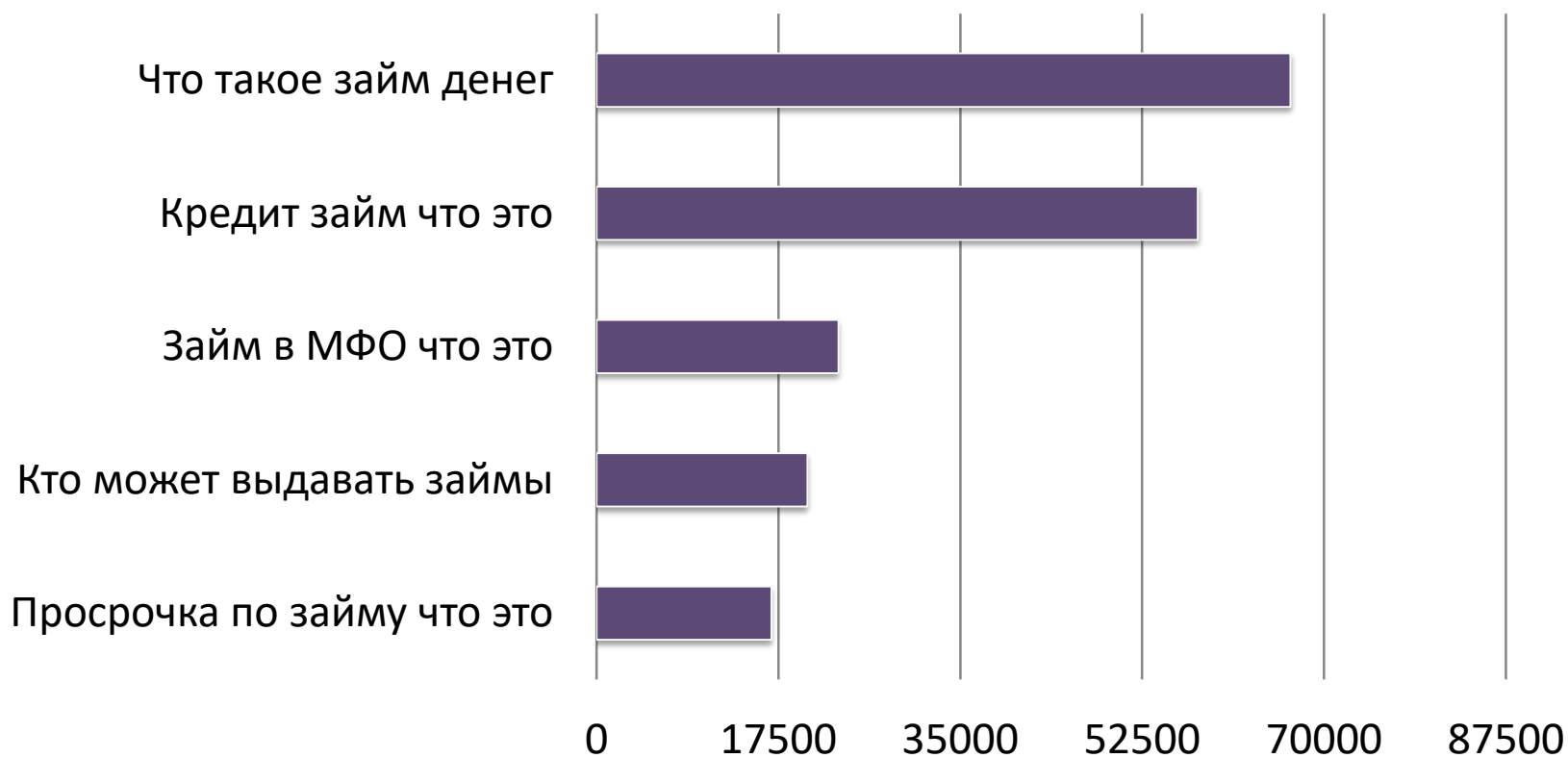
The screenshot shows the website banki.ru with a navigation menu including 'Вклады', 'Кредиты', 'Карты', 'Ипотека', 'Страхование', 'Инвестиции', 'Бизнес', 'Новости', and 'Ещё'. The main content area is titled 'Микрофинансовые и микрокредитные организации' and includes a search bar and a list of organizations. On the right side, there is a promotional banner for 'МИКРОЗАЙМ ЗА 10 МИНУТ' with a 'получить' button and an illustration of a man at a desk. Below the banner is a section titled 'СПИСОК ЛУЧШИХ МФО' with the text 'Сегодня у человека есть множество'.

Название
 CarMoney 8 (800) 600-93-93 • Регистрационный номер 2110177000471
 Credit.Club 8 (800) 775-80-09 • Регистрационный номер 651303465003905
 Kredito24 8 (495) 225-90-63 • Регистрационный номер 651303552003006
 MigCredit 8 (800) 100-06-09 • Регистрационный номер 2110177000037

# Как отвечают участники рынка

- большинство компаний игнорирует форумы
- отвечают нерегулярно
- решение вопроса – в индивидуальном порядке
- вежливое общение с клиентами

# Примеры самых высокочастотных запросов на тему МФО в Яндексе



# Если клиент обращается в МФО, ломбард – он уже не финансово грамотный?

1. Банки отказывают выдавать кредиты
2. Заемщик не может здраво оценить свои риски
3. Не умеет читать условия договора
4. Не понимает ответственности

Меньше финансово грамотных клиентов =  
богаче МФО



НО...

# Чего ждать от таких клиентов?

→ Низкая финансовая грамотность **заемщика** просрочка, невозвраты проблемы с коллекторами

→ Низкая финансовая грамотность **инвестора** высокие риски, трудности в возврате средств в случае финансовых проблем компании

- в результате негативного опыта взаимодействия страдает **ВСЬ** рынок!
- подорванное доверие, запятнанная репутация - трудности с привлечением новых клиентов.

# Пути решения

- комплексный подход к взаимодействию со СМИ
- проработка новых форматов (тесты, совместные исследования и т.д.)
- эксклюзивные темы
- умение видеть тренды и транслировать СМИ

# Инструменты

- новости, пресс-релизы
- комментарии по запросам журналистов
- исследования
- колонки
- партнерские проекты

Спасибо!

Анна Брыткова

[brytkova@banki.ru](mailto:brytkova@banki.ru)