



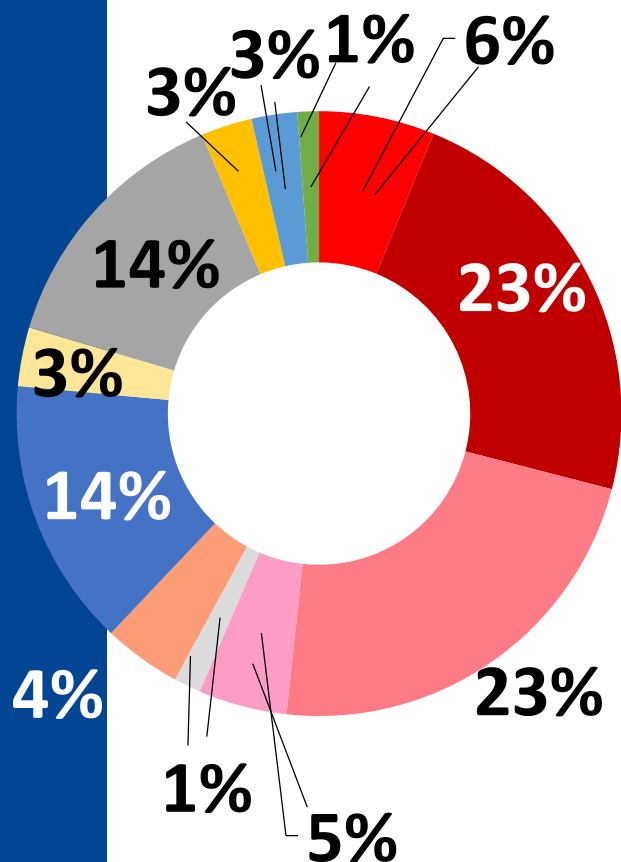
ЖАЛОБА, КАК ОКНО К РАЗВИТИЮ.

**Как извлечь пользу
из негатива клиента?**

**ЕЛЕНА СТРАТЬЕВА,
директор СРО «Мир»**

НОЯБРЬ 2019, Санкт-Петербург

Обращения от потребителей финуслуг в СРО «Мир»: 1-3 кварталы 2019г.



- Звонки/смс с угрозами
- Давление без прямых угроз
- Превышение кол-ва, допустимого времени звонков
- Звонки 3-им лицам (родственникам, коллегам и др.)
- Неправомерные действия сторонних взыскателей (не кредитора)
- Звонки лицам, у которых совпадают с заемщиками ФИО
- Мошенничество (заем на третье лицо - по чужим данным)
- Испорчена КИ (несвоевременно передали данные в БКИ)
- Несогласие с начислением % и штрафов (подозрение на некорректное начисление)
- Несогласие (оспаривание) условий уже подписанного договора
- Нет возможности платить
- Иное

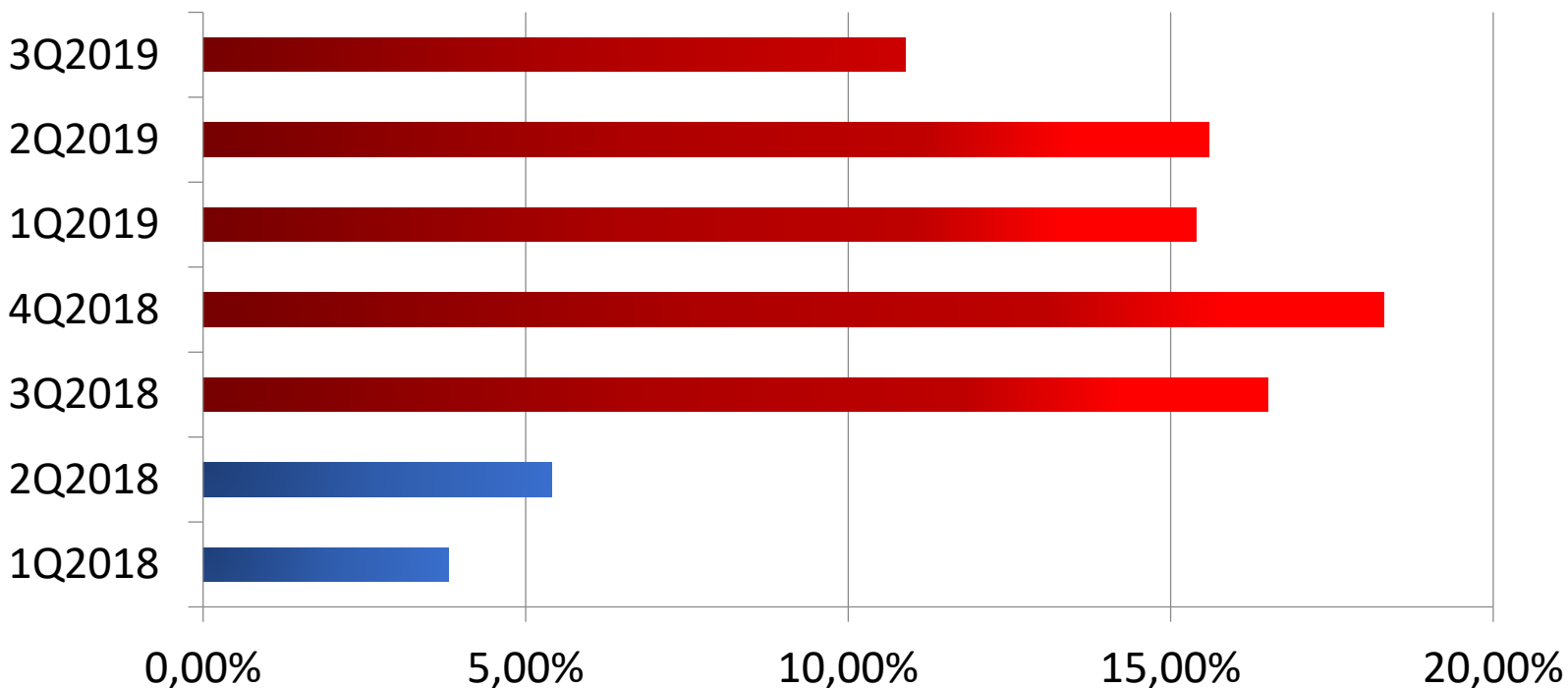
Обращения от потребителей финуслуг в СРО «Мир»: 1-3 кварталы 2019г.



	1Q 2019	2Q 2019	3Q 2019	Динамика. 3Q/2Q 2019
Превышение количества звонков, допустимого времени, некорректное представление и др.	19,29%	28,00%	21,47%	-6,53%
Звонки/смс с угрозами (в т.ч. чести, здоровью, жизни заемщика)	9,29%	6,22%	1,57%	-4,65%
Испорчена КИ (несвоевременное предоставление /предоставление некорректных данных МФО в БКИ)	1,79%	3,56%	4,71%	+1,15%
Неправомерные действия сторонних взыскателей (не кредитора)	1,79%	2,22%	0,00%	-2,22%
Звонки третьим лицам - родственникам, коллегам, знакомым должника.	6,07%	4,44%	3,14%	-1,30%
Давление на должника со стороны МФО (без прямых угроз)	21,43%	20,89%	27,23%	+6,34%
Звонки гражданам: а) у которых ФИО совпадает с заемщиком; б) которые указаны в договоре контактным лицом по займу, но, по их заявлениям, не знакомы с заемщиком.	5,00%	3,56%	3,66%	+0,10%
Мошенничество	15,36%	15,56%	11,52%	-4,04%
Иное	1,07%	1,33%	1,05%	-0,28%
Несогласие с начислением % и штрафов (подозрение на некорректное начисление)	10,00%	12,00%	22,51%	+10,51%
Нет возможности платить	5,36%	0,89%	0,00%	-0,89%
Высокий процент по займам/неустойка	3,57%	1,33%	3,14%	+1,81%

Обращения от потребителей финуслуг в СРО «Мир»: 1-3 кварталы 2019г.

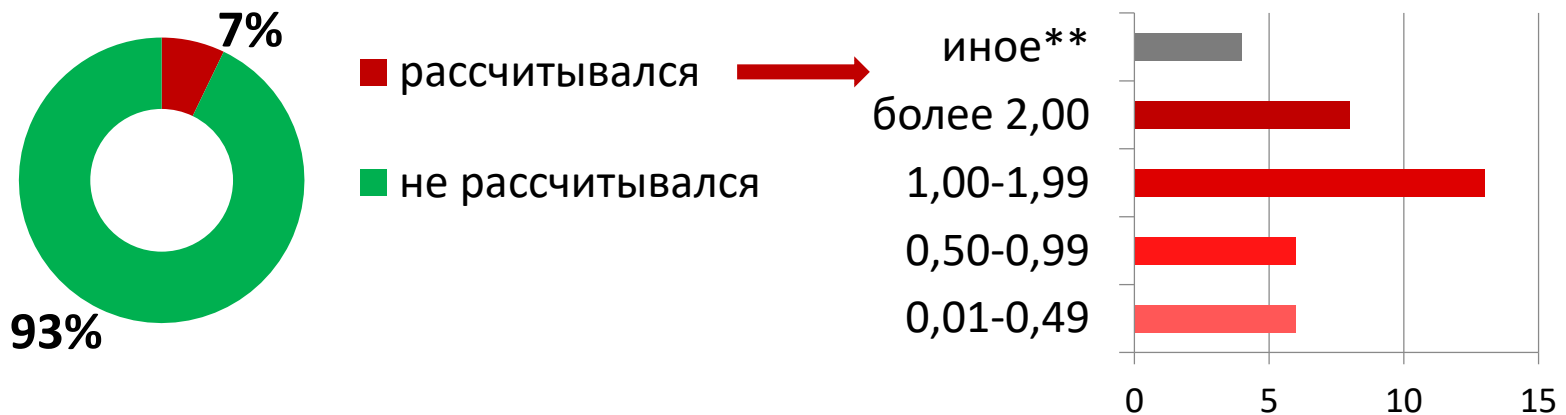
Доля жалоб на мошеннические займы в общем количестве обращений от потребителей финансовых услуг, поступающих в СРО «Мир»



1 тыс. заемщиков

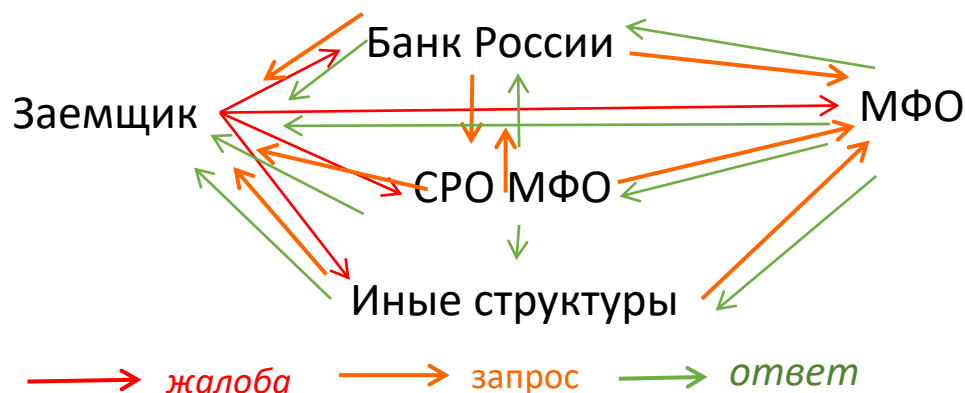
Когда рассчитывается? Ежеквартально с накопительным эффектом. Когда на МФО в **Банк России** поступает **51+** жалоба в течение 9 месяцев (любые 9 месяцев. Например, 1-3Q, 2-4Q и т.д.) СРО «Мир» рассчитывает*.

По итогу 3 квартала 2019г.



Вызов 2020-2021: ПЕРЕНАПРАВИТЬ ПОТОК ЖАЛОБ В СРО

«Жизнь» одной жалобы сегодня напоминает попытку выхода из лабиринта:



**Куда жалуется заемщик
сегодня?**

- ✓ Банк России
- ✓ СРО МФО
- ✓ ФССП
- ✓ Роспотребнадзор
- ✓ Роскомнадзор
- ✓ ФАС
- ✓ Правоохранительные органы
- ✓ Служба финансового уполномоченного (с 1 января 2020г.)



Как должно быть завтра?

СРО МФО

Иные вызовы

- Раздолжнители и «профессиональные жалобщики»;
- Отсутствие официальной статистики по обоснованным/необоснованным жалобам.

Возможности и инструменты противостояния

- Комитет/рабочая группа по жалобам;
- Персонализация жалоб, назначение в компаниях ответственных за работу с жалобами лиц.