Саморегулируемая организация
Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и Развитие»
(СРО «МиР»)
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,
пом. 11
info@npmir.ru, www.npmir.ru
тел.: (495) 258-8705

от 14.06.2022 № 14062022-ОР

Руководителю
микрофинансовой
организации

_____

Личный кабинет

Дополнительные рекомендации
Рабочей группы по снижению количества
жалоб в надзорные органы

Уважаемые коллеги!

Обращаем ваше внимание, что Саморегулируемая организация «Микрофинансирование и Развитие» (далее – СРО «МиР») продолжает фиксировать высокий уровень обращений на деятельность микрофинансовых организаций.

Жалобы, связанные с осуществлением действий по взысканию просроченной задолженности по договорам потребительского займа, мошенничеством и навязыванием дополнительных услуг нередко являются предметом внимания и обсуждения средств массовой информации, что создает условия для репутационных рисков членов СРО и рынка микрофинансирования в целом.

Особое внимание просим обратить на жалобы, по результатам обработки которых фиксируется взыскание просроченной задолженности с неподтвержденных МФО/агентами МФО номеров телефонов.

Высокий уровень обращений осложняет диалог СРО «МиР» с органами власти и регулятором по введению дополнительных регуляторных ограничений.

Учитывая изложенное, СРО «МиР» просит усилить работу по корректировке бизнес-процессов в целях снижения общего уровня жалоб на деятельность микрофинансовых организаций.

Дополнительно сообщаем, что на очередном заседании Рабочей группы по работе с обращениями, состоящей из представителей микрофинансовых организаций – членов СРО «МиР» были сформированы следующие рекомендации (с учётом практики применения).

1. Разместить кнопку «Пожаловаться» («Написать Директору») на главной странице сайта МФО. В случае размещения данной кнопки в личном кабинете, предлагается дублировать кнопку и на главной странице сайта, так как при размещении кнопки только в личном кабинете, третьи лица не смогут воспользоваться данной опцией в случае необходимости.

При размещении на странице сайта адреса электронной почты (для приема обращений) необходимо сделать данный адрес «активным», предусмотрев возможность при нажатии на адрес сразу перейти на форму связи с МФО, а не копировать адрес в почтовую систему.

Обращаем ваше внимание на то, что необходимо производить регистрацию обращений, поступивших через такой канал связи, обрабатывая их в установленном МФО порядке.

2. Провести внутренний анализ направленных в адрес СРО/Банка России обращений без первичного обращения в организацию. Необходимо выявить причины такого обращения (возможно заявитель не знает, как обратиться в саму компанию: не активен телефонный номер, нет адреса электронной почты).

В случае направления обращения в адрес СРО/Банка России параллельно с обращением в организацию, также необходимо выявить причины такого обращения (отсутствие оперативной реакции организации на обращение, неудовлетворённость промежуточным ответом и т.п).

3. Обеспечить направление промежуточного ответа на обращение в день его поступления/день следующий за днем его поступления. Промежуточный ответ должен быть максимально «наполнен» информацией:

- необходимо разъяснить права и обязанности как МФО, так и заявителя;
- включить в содержание письма ссылки на документы, регламентирующие действия заявителей (при наличии таких документов на сайте МФО);
- указать сроки решения вопроса/сроки окончательного ответа по существу (возможны фразы: «мы вернемся к Вам с ответом не позднее сроков, установленных Базовым стандартом», «ориентировочный срок решения Вашего вопроса: ... дней»).

Кроме того, предлагается изменение формулировки «Ваше обращение будет рассмотрено» на «Вы получите ответ не позднее срока...». Необходимо акцентировать внимание заявителя именно на то, что он узнает решение по его жалобе, а не на то, что МФО проводит внутреннюю проверку. В тоже время рекомендуется отражать информацию о планируемых МФО мероприятиях по решению проблемы заявителя.

Также, рекомендуется рассмотреть возможность автоматизации процесса направления промежуточных ответов заявителям.

4. Максимально сократить сроки рассмотрения поступивших обращений по существу. Предлагается направлять ответ и предлагать заявителю решение его вопроса, не опираясь на максимальный срок, установленный Базовым стандартом. Данная рекомендация не должна отразиться на качестве ответов и проверок по обращениям внутри компании.

Рассмотреть возможность отработки обращений не в режиме очереди поступления в МФО, а по тематикам и сложности вопроса.

5. Осуществлять мониторинг отзывов клиентов МФО на крупнейших форумах, в социальных сетях. Возможна подготовка ежемесячного отчета по данным отзывам.

При этом проведение мониторинга необходимо осуществлять лицу, не имеющему отношения к рассмотрению обращений. Информация о выявленных проблемах должна передаваться в отдел по работе с обращениями, отчет о текущей ситуации руководителю МФО.

По результатам проведения данной работы рассмотреть возможность взаимодействия с клиентами МФО на форумах и в соцсетях, с целью повышения репутации микрофинансовой компании.

6. Провести анализ повторных обращений для выяснения причин, по которым заявитель обратился вновь после закрытия предыдущего обращения (неудовлетворённость ответом, проблема не решена, не полный ответ и т.п.).

По результатам данного анализа возможно изменение бизнес-процесса с целью недопущения повторных обращений.

Предлагаем учитывать данную информацию с целью проведения мероприятий по снижению количества обращений на деятельность микрофинансовой организации в надзорные органы, а также формировании цивилизованного и клиентоориентированного рынка микрофинансирования.

Директор СРО «МиР» Е.С. Стратьева

Исп. Агеева Ю.П.
Тел. 8-967-252-28-73