



115088, Москва
Ул. Угрешская, д. 2, стр. 22
Тел.: +7 (495) 640-47-77
www.money-rent.ru

МФО и коллекторы создали Комиссию в поддержку Кодекса этики

23 октября 2013 г.

г. Москва

Начал свою полноценную работу интернет ресурс www.kodeks-mfo.ru, созданный в поддержку Кодекса этики и стандартов работы с просроченной задолженностью на рынке микрофинансовых организаций. Также, Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств (НАПКА), Некоммерческое партнёрство микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» (НП «МиР») создали совместную Комиссию по вопросам соблюдения положений Кодекса этики. В функционал созданного органа также входят рассмотрение и отработка жалоб и обращений заёмщиков в адрес микрофинансовых организаций и сотрудничающих с МФО коллекторских агентств.

Данная Комиссия действует в рамках Кодекса этики, который был подписан 4 июня 2013 года Вице-президентом НАПКА, Артуром Александровичем и Михаилом Мамутой, Председателем Совета НП «МиР», на прошедшей пресс-конференции, посвящённой выходу в свет документа нацеленного на защиту прав и законных интересов потребителей услуг микрофинансовых компаний в Доме журналистов в Москве. Презентация Кодекса проходила при поддержке Заместителя руководителя ФСФР Российской Федерации Юлии Бондаревой.

В состав Комиссии вошли представители от каждой из сторон.

Основным направлением Комиссии является работа с обращениями граждан, которые будут поступать с помощью web-сайта «Кодекса этики» www.kodeks-mfo.ru. Все вопросы, пожелания, жалобы будут рассматриваться Комиссией, после чего каждому заявителю будет сообщаться о результатах рассмотрения и проведённой работе.

В задачи Комиссии также входят вопросы взаимодействия между ассоциациями, присоединения новых участников к Кодексу (как МФО, так и профессиональных взыскателей).

Члены экспертной Комиссии уверены, что возможность обращения граждан напрямую к МФО и коллекторским агентствам позволит более эффективно защищать права заёмщиков и значительно снизить количество спорных ситуаций.

«Создание Комиссии и интернет сайта Кодекса этики является логическим продолжением начатой истории в сфере защиты интересов потребителей услуг МФО. Мы написали правильный документ, которого не хватало рынку для полноценного развития. К сожалению вопрос некорректного взыскания все ещё существует. Предпринятым рядом мер мы планируем повысить лояльность своих клиентов, ориентиром для которых будет являться специальный знак отличия участника, который присоединившиеся компании будут размещать на своих сайтах в интернете. Итак, если клиент видит на сайте выбранной компании знак участника, то он может быть уверен, что эта компания соблюдает положения Кодекса этики и стандартов работы с просроченной задолженностью на рынке МФО. В противном случае вы



115088, Москва
Ул. Угрешская, д. 2, стр. 22
Тел.: +7 (495) 640-47-77
www.money-rent.ru

можете оставить на сайте Кодекса жалобу с указанием нарушенного положения и с этой компанией будет проведена работа, о результатах которой вам сообщат.» Прокомментировал эту новость Член Совета НП «МиР», Исполнительный директор компании «Деньги напрокат» Расим Исмаилов.

По имеющейся статистике на рынке микрофинансирования физических лиц из 100% обращений клиентов можно выделить три основные категории, а именно:

- обращения с просьбой о рассмотрении вопроса о реструктуризации задолженности по различным причинам – 79%
- жалобы на действия коллекторских агентств – 12%
- жалобы на условия предоставления микрозайма – 9%

С учётом бурного роста количества МФО прогнозируется и рост количества обращений в адрес микрофинансовых организаций и коллекторских агентств. По прогнозам экспертов в перспективе периода 2013-2014 гг. созданный инструмент способен снизить объем поступающих жалоб заёмщиков не менее чем на 30-35%.

«В связи с активным ростом рынка МФО особую актуальность приобретает этика взыскания просроченной задолженности на данном рынке услуг. И очень важно, что уже появились стандарты и правила работы с просроченной задолженностью граждан перед МФО, - прокомментировал Президент НАПКА Александр Морозов. - Их разработка проводилась совместно между участниками микрофинансового рынка и профессиональными коллекторскими агентствами. Особое внимание было уделено внедрению механизмов досудебного урегулирования споров между физлицами – потребителями микрофинансовых услуг и профессиональными коллекторскими агентствами, а также пропаганде финансовой грамотности и знаний среди широких слоёв населения.

В отличие от банковской системы, где уже несколько лет действуют отлаженные процедуры возврата просроченных средств с помощью профессиональных коллекторов, в микрофинансировании работа с просроченной задолженностью пока регламентирована плохо. Процедуры не отлажены, профессиональные методы управления просроченными портфелями не имеют широкого распространения, а взаимодействие с ведущими коллекторскими агентствами только начинает носить системный характер. Поэтому на начальном этапе коллекторы сталкиваются с трудностями, связанными с системой больших процентов и штрафов, начисленных на первоначально небольшие кредиты и соответствующей реакцией должников. Для того, чтобы наладить диалог с физлицами и привести процесс общения в формат эффективного сотрудничества, был сделан шаг в сторону должников – создана специальная комиссия по рассмотрению обращений, жалоб с их стороны».

«Принятый Кодекс этики и стандарты работы с просроченной задолженностью на рынке МФО призваны защитить потребителя микрофинансовых услуг. На рынке микрофинансирования необходимо развивать этические способы взыскания, что позволит повышать привлекательность для заемщика регулируемых компаний по сравнению с «серым» рынком. Создание специальной Комиссии по рассмотрению



115088, Москва
Ул. Угрешская, д. 2, стр. 22
Тел.: +7 (495) 640-47-77
www.money-rent.ru

обращений заемщиков – это логичный шаг по систематизации работы в этом направлении», - подчеркнул Президент НАУМИР, председатель совета СРО НП «Объединение Мир» Михаил Мамута.

«Национальная служба взыскания» - одно из первых коллекторских агентств, присоединившихся к Кодексу этики и сделавших шаг в сторону прозрачности своей деятельности и взаимодействию с должниками, основанном на соблюдении моральных и правовых норм, - отмечает Старший вице-президент компании Сергей Шпетер. - Безусловно, работа Комиссии позволит существенно снизить опасность возникновения конфликтных ситуаций и уменьшить количество жалоб и обращений в правоохранительные и судебные инстанции. НСВ, в свою очередь, готова поделиться наработанным опытом по урегулированию претензий для обеспечения оперативного и корректного реагирования на все запросы и обращения заемщиков».