Дайте жалобную книгу

Как банки работают с недовольными клиентами по новому порядку рассмотрения обращений

Текст
ЮЛИЯ ПОЛЯКОВА,
КОРРЕСПОНДЕНТ «Ъ», СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ **«Б.О»**

Сегодня любой клиент не только обслуживается в банке, но и непосредственно участвует в его жизни — оценивает консультации, отвечает на вопросы о качестве сервиса, оставляет отзывы и, конечно, предъявляет претензии.

Банковский сектор пришел к выводу, что претензии — не всегда плохо. Конкуренция между банками высокая, и выявление недочетов помогает улучшить сервис и технологии, скорректировать бизнес-процессы, усовершенствовать программы подготовки персонала, понять потребности клиента и составить его портрет.

Однако если большинство реакций, например оценка работы оператора в чате или после звонка, — как правило, внутреннее дело банка, то жалоба — история зачастую публичная, особенно с учетом соцсетей, форумов и специальных порталов для отзывов, куда недовольные клиенты регулярно и массово выливают негатив.

Это чревато потерей лояльности, негативным влиянием на репутацию бренда и даже большими финансовыми потерями, если речь идет о материальном ущербе и коллективных исках.

Закон и порядок

Летом принципиально изменился порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. Теперь любая просьба или жалоба при поступлении в Банк России, как пояснили «Б.О» в его пресс-службе, дублируется финансовой организации, к которой она адресована, — банку, МФО, страховой компании, ломбарду или потребительскому кооперативу.

Подавляющее число обращений граждан в ЦБ составляют претензии.

«Организация должна ответить заявителю четко в течение 15 рабочих дней и направить копию ответа в Банк России, — уточнили в пресс-службе регулятора. — В противном случае по истечении указанного срока регулятор сам рассмотрит обращение и ответит гражданину».

Раньше регулятор сразу сам рассматривал все поступающие к нему обращения, а одну и ту же претензию одновременно могли решать и финучреждение, и ЦБ. Весь процесс мог занимать



месяц и более. «Ранее Банк России, получив жалобу, запрашивал финансовую организацию, ждал от нее ответ, его анализировал, сопоставляя с теми документами, которые представил заявитель, — рассказали в пресс-службе ЦБ. — На это закон отводил 30 календарных дней. Если вопрос требовал особенно серьезного разбирательства, этот срок мог быть увеличен вдвое».

Новый порядок как минимум в два раза ускоряет получение результата, притом финансовые организации должны обосновывать ответы и сохранять всю переписку с клиентом. «Большим плюсом нового закона стала обязанность банков отвечать на обращения. Раньше они действовали по своему усмотрению. Клиент мог получить ответ за 30 или 60 дней, а мог и вообще не получить», — продолжили в пресс-службе регулятора. Там отметили, что если ответ не устроит заявителя, он может пожаловаться в Банк России, приложив ответ финансовой организации. Регулятор сам рассмотрит обращение и ответит гражданину», — уточнили в пресс-службе ЦБ, добавив, что раньше никакой ответственности за отсутствие ответа не было, финучреждение обязано было отвечать только на запросы регулятора. «Новый закон выпрямляет этот путь, и участникам рынка сейчас выгоднее самим разобраться в споре с клиентом, чем ждать указаний или надзорных мер регулятора», — заключили в Банке России.

«Изменение порядка рассмотрения обращений — давно назревший шаг, так как сам Банк России неоднократно указывал, что лишь около 20% из них требуют проверки действий финансовой организации и имеют под собой основу, — прокомментировал председатель совета СРО «МиР» **Эльман Мехтиев.** — Переход к надзорным действиям в случае неудовлетворенности клиентом первичным ответом организации — это оптимизация не только для надзора, но и для времени рассмотрения обращения».

Страницы жалоб

«Совокупное количество жалоб клиентов к финансовым организациям не знает никто», — подчеркнул в беседе с «Б.О» финансовый уполномоченный **Виктор Климов.** Возможно, статистика появится, если примут закон об обязанности финансовых организаций предоставлять в Банк России сведения о числе поступивших претензий и о результатах их рассмотрения. Введение такой обязанности обсуждается, например, в отношении периметра дел финансового уполномоченного (на сумму до 500 тыс. рублей), рассказал Виктор Климов.

Есть регулярные сведения об обращениях, поступающих от физлиц в Банк России. По ним можно отследить тенденции всего рынка. Так, общее число претензий в ЦБ от периода к периоду снижается. За январь — июнь этого года туда поступило 154 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на 8,9% меньше, чем за аналогичный период 2023 года.

Драйверами снижения, как написано в Отчете о работе с обращениями ЦБ, выступили страховые компании и МФО. Как отметил Виктор Климов, тенденция связана с улучшением качества их внутренней работы с обращениями. «В страховании есть спорные моменты, которые на практике, уже очевидно, решаются в пользу клиента. Страховщики подсчитали свои затраты на суды и поняли, что проще такие проблемы решать самим и сразу», — рассказал Виктор Климов, опираясь на опыт омбудсмена в спорах по ОСАГО.

«Многие финансовые организации именно потому создали различные внутренние подразделения работы с обращениями, чтобы сократить время их рассмотрения и не допустить выплескивания недовольства клиента в виде жалобы в надзорный орган», — пояснил Эльман Мехтиев.

Банки, судя по статистике, также усовершенствовали работу с жалобами потребителей. Хотя число претензий к ним в целом растет [за январь — июнь их стало на 9% больше, чем в первом полугодии 2023 года (87,3 тыс.)], это происходит во многом за счет жалоб на мошенничество (+52,7%). Потребительское и ипотечное кредитование — самые большие категории жалоб — показали снижение (соответственно на 15,8 и 1,8%).

За что отвечают банки

Статистика ЦБ дает представление о «приоритетах» клиентов по претензиям — чаще всего люди жалуются на банки.

«Традиционно больше половины общего количества претензий, поступающих в Банк России, приходится на кредитные организации — просто потому, что люди гораздо чаще взаимодействуют с банками, чем с другими участниками финрынка», — пояснили «Б.О» в пресс-службе Банка России.

Крупнейшая категория претензий — потребкредитование. Его доля в объеме претензий к банкам составила 19,6%. Чаще всего (35,4% клиентов) отмечают проблемы с погашением кредитов. Большая категория (8,3%) требует вернуть деньги за дополнительные услуги, а 6,4% откровенно пишут регулятору, что допуслуги им навязаны. Далее следуют расчетные счета (15,4%), мошенничество (11,6%), банковские карты и банкоматы (8,5%), исполнительное производство (7,7%), ипотека (6,3%), качество обслуживания (4,5%), переводы (4,4%).

По данным пресс-службы ЦБ, клиенты сообщают о проблемах с погашением потребительских кредитов, с блокировкой счетов и отказом в проведении операций, с ограничениями по счету (в том числе с блокировкой и списанием средств) после отмены судебного приказа или завершения исполнительного производства. «Немало жалоб поступает также по вопросам социального инжиниринга и кибермошенничества», — сообщили в пресс-службе ЦБ. Кроме того, добавили там, нередко банки выступают агентами других финансовых организаций, например страховых компаний, и граждане жалуются, когда у них возникают проблемы с небанковскими финансовыми продуктами или услугами.

Где отвечают банки

Надо отметить, что, в отличие от многих потребительских организаций, банки отвечают клиентам на всех официальных и популярных ресурсах, и факт ответа, пусть формальный, будет почти всегда, даже, казалось бы, на одиозные, скандальные и откровенно безосновательные претензии.

В банках отмечают, что больше всего жалоб поступает через мобильные приложения и веб-версии, где работают чаты поддержки и (или) есть опция «оставить обращение». Потребители конкретизируют свои проблемы с банками также на форумах в интернете. «Б.О» проанализировал претензии за последние полгода на нескольких ресурсах, в том числе «Яндекс.Отзывы», «Отзовик», Сравни.ру и Банки.ру, и выявил, что причиной около 80% жалоб, независимо от содержания, является незнание или непонимание условий продукта, операции или договора. Из-за этого, например, размеры платежей по кредитам, суммы долга, комиссии при операциях, наличие и стоимость допуслуг становились неприятным сюрпризом.

Омбудсмен Виктор Климов усматривает здесь большую долю ответственности банков, которые далеко не всегда четко и полно информируют потребителя. «Даже специалисты не всегда могут с первого взгляда разобраться в очень сложном финансовом законодательстве. А обычному потребителю говорят "Почитайте закон", и он вроде как должен все в нем понять, да еще, сидя в банке напротив менеджера, быстро изучить все детали многостраничного договора», — возмущенно заметил Виктор Климов. По его опыту, банки часто не ставят перед собой задачу разъяснить клиенту детали, а, наоборот, пользуются его уязвимым положением ради навязывания услуг и комиссий. Отсюда и многочисленные споры, уверен омбудсмен.

Также клиенты на форумах отмечают нежелание банков компенсировать потери при технических сбоях, трудности доступа к оператору через чат или колл-центр при невозможности получить помощь от «интеллектуального помощника», формальный подход сотрудников к проблеме, а также необходимость разъяснять в чате тему обращения несколько раз — операторы в течение разговора меняются, и новый собеседник либо не знакомится с перепиской, либо в нее не вникает.

Заемщики также пишут о проблемах с погашением кредита. Так, клиент одного из крупнейших банков утверждает, что в течение трех суток не мог ни через личный кабинет, ни в отделении подать заявку на полное досрочное погашение (ПДП) потребкредита и, собственно, его погасить. Никаких претензий к клиенту не было. Банк признавал его законное право сделать ПДП в любой момент. Просто по неизвестной причине «система» «технически» не давала это сделать.

Как отвечают банки

Методики работы с обращениями у кредитных организаций схожи. Обращения банки получают напрямую — через чат в приложении, в интернет-банке, через клиентские офисы, страницы на онлайн-форумах и на своих страницах в соцсетях.

Чтобы как можно быстрее удовлетворить жалобу клиента, а также уменьшить поток негатива, учреждение, как правило, старается максимально упростить режим подачи претензий и задействовать в этом больше коммуникаций. Банки, по их данным, стремятся максимум вопросов перевести в онлайн, для чего совершенствуют использование искусственного интеллекта и разделы «вопрос-ответ».

К примеру, большим шагом вперед для сокращения общего числа обращений и снижения нагрузки на операторов и офисы является опция по самостоятельному формированию клиентом справок и документов, которую многие банки предоставляют через свои мобильные приложения. Этому способствует развитие электронного документооборота и статуса электронной подписи.

Банк выстраивает внутреннюю систему работы с жалобами, которая нацелена не только на разрешение спора с клиентом, но и на сохранение его лояльности. Везде есть отдел по работе с претензиями, отдел качества, в ряде организаций, например в СберБанке, есть своя Служба омбудсмена, которая берет на себя валовый поток разрешения споров по инициативе клиента.

По статистике ЦБ видно, например, как меняется сектор. Долгое время большой проблемой было навязывание потребителю дополнительных услуг при кредитовании. «Заемщик вместе с кредитом получал пакет страховок, разного рода опций — консультации юриста, подписки на онлайн-кинотеатр и прочее. «Поэтому при участии регулятора в законодательство были внесены важные изменения, которые призваны помочь эффективно бороться с этой недобросовестной практикой, — заявили в пресс-службе ЦБ. — Результат мы уже видим. В январе — мае число жалоб на навязывание услуг банками снизилось на 38,7%, МФО — на 68,5%».

Еще одной серьезной проблемой, как отметили в пресс-службе регулятора, до недавнего времени был мисселинг, а именно — когда вместо обычного банковского вклада потребителя убеждали приобрести инвестиционный продукт с негарантированным доходом. «При активном участии Банка России был разработан и принят закон, который ввел требования к информированию потребителей при продаже финансовых продуктов, а также наделил Банк России полномочиями по приостановке продаж и требованию обратного выкупа продуктов, проданных с грубым нарушением правил», — отметили в пресс-службе регулятора. Финансовый рынок уже отреагировал, значительно снизив число недобросовестных практик. За прошлый год число жалоб на мисселинг сократилось в два раза, указано в Годовом отчете ЦБ. Там разъяснено, что результату способствовали массовые контрольные мероприятия в рамках полномочий Банка России и корректировка бизнес-процессов поднадзорных организаций при продаже инвестиционных продуктов по итогам поведенческого надзора.

Правда, не все обращения, как пояснили в пресс-службе ЦБ, можно рассматривать с точки зрения правоты или неправоты заявителя или банка. Например, значительная часть обращений касается невозможности обслуживания кредита. Тогда банк и регулятор разъясняют заемщикам существующие возможности реструктуризации или рефинансирования долга.

Другой пример — жалобы, связанные с мошенничеством и социальной инженерией. В данном случае Банк России, судя по комментарию его пресс-службы, вынужден пояснить, что разрешение проблемы находится за пределами его компетенций, и перенаправить такие жалобы в правоохранительные органы. Б.О