

Начало истории

Однажды (в феврале 2006) я принял решение приобрести товар в кредит. Не из-за бедноты и не ради праздного интереса - на своей работе в магазинах выбирали банк, который будет предоставлять кредиты на покупку наших товаров. Подумал, что собственный опыт очень поможет.

Для этого пришел в магазин Техносила на м. Красносельской, выбрал автомагнитолу, поговорил с консультантом по кредитам, после чего был направлен к представителю банка, который будет предоставлять кредит. Отмечу, что в магазине работают представители нескольких банков, предоставляющих кредиты, по крайней мере, 3. Интересно наблюдать за картиной, когда покупателю отказывают в кредите в одном банке, а представители другого банка обращаются к покупателю с фразой: "а Вы попробуйте получить кредит в нашем банке ...". Весело!

Оформление прошло в 2 этапа: сначала заполнение договора, получение акцепта банка на выдачу кредита, это заняло минут 20-30. Далее дооформление договора и документов на товар: подождал 1 час, а потом решил приехать уже вечером спустя 4 часа, когда документы будут уже наверняка готовы. В результате у меня на руках: автомагнитола 1 шт., кредитный договор 1 шт. на сумму около 8000 рублей (10 платежей по 800 рублей ежемесячно), распечатка ближайших к указанным мной адресам пунктов погашения кредита (доминирует Почта России), несколько пустых квитанций на оплату кредита через Почту России.

Глава 1 Удивление

Настал март 2006, а значит надо вносить платеж за кредит. Посетил почту по указанному адресу, предоставил заполненную квитанцию и получил отказ: "В нашем отделении по таким квитанциям не платят!!!". Объяснили, где платят.

Поехал, куда объяснили. В этом отделении сотрудник пояснил, что не у всех отделений есть система, боюсь быть неточным, электронных переводов, кажется. У них тоже нет. Но я могу заполнить стандартную почтовую квитанцию на денежный перевод.

Заполнил и оплатил. И удивился, если Почта России является агентом КБ Ренессанс Капитал, то почему а) сотрудник банка указывает адреса почты, в которых не производятся эти пресловутые электронные платежи; б) сотрудники почты не имеют понятия, что им делать с квитанциями, что мне распечатал сотрудник банка.

Глава 2 Благо

Я успел внести несколько платежей указанным способом, не всегда требуемую сумму - раза 3-4 по 800 рублей 1 раз по 3000 рублей. Пытался дозвониться в банк (номер 495-981-4-981) и выяснить остаток задолженности. Насколько звонков, несколько ожиданий по 10 минут "ждите ответа".

А потом, и это очень плохо, я потерял рабочую папку с документами, среди которых был и кредитный договор с бланками квитанций, и прошлыми квитанциями об оплате. Помня о своих дозволах в банк, я даже не стал звонить - ведь со мной свяжутся, как только образуется задолженность (я переплатил вперед некоторую сумму).

Благо, у меня теперь было много пустых квитанций на оплату. Так как в почтовый ящик мне регулярно приходили письма из банка, содержащие "отчет о задолженности по кредиту и об операциях по Вашей кредитной карте" и пустые квитанции на оплату.

Несколько удивлялся, как интересно кредит оформляется через кредитную карту, был даже установлен кредитный лимит 7600 рублей, и даже была задолженность 300 рублей. В отчетах мои данные. И я сохранил эти квитанции для погашения остатка задолженности.

Глава 3 Час расплаты

Настал декабрь 2006, позвонили представители банка и рассказали о наличии задолженности в размере около 4000 рублей. Очень расстроился, что, скорее всего, допустил ошибку при заполнении почтовых квитанций (кто знает: в квитанции предусмотрено 2 строчки, в которые надо плотно вписать 20 цифр счета, название банка и т.д.), и часть денег не поступило на мой счет.

Не вопрос - взял пришедшую по почте квитанцию банка, поехал не на почту, а в МДМ-Банк, где принимают квитанции установленного образца, 9 января 2007 оплатил 4450 рублей в счет погашения задолженности с запасом. Позвонил в банк отдел по работе с просроченной задолженностью (номер 495-783-4661), номер свободен всегда!!!!

Сообщил о факте оплаты и поинтересовался, есть ли ко мне еще вопросы. Сказали, что деньги поступают в течение 1,5 недель. Позвонил в начале февраля, сказали, что деньги еще не поступили.

Я пытался продиктовать номера квитанций, суммы, даты и другие реквизиты. Видимо, действительно это не нужно. А 18 февраля я уехал в отпуск.

Глава 4 Бешенство

В последний день отпуска я наводил дома порядок с бумажками: подшивал помесечно квитанции квартплаты, электроэнергии, телефона, выбрасывал ненужные документы. Прежде чем выбросить квитанции по кредиту я решил позвонить в банк (в отдел по работе с задолженностью).

И чудо: мои деньги НЕ ПОСТУПИЛИ!!! Вот теперь я до конца расспрашивал сотрудников банка об обстоятельствах происшедшего.

А произошло следующее - я внес деньги не на счет потребительского кредита, а на счет моей несуществующей (ни я, ни мои родственники ее никогда не видели) кредитной карты!!! Именно счет карты был указан в приходявших по почте квитанциях.

Услышал от оператора укор о моей невнимательности при осуществлении платежа, что повлекло и проблему, и увеличение задолженности в связи с пенями. Мол, сам виноват.

Оператор направил к представителю банка в магазин, где я заключал кредитный договор, чтобы я написал заявление о переводе денег с одного счета на другой. Я поинтересовался, как я могу узнать нужный мне номер счета. Знаете что услышал в ответ?

ЗАПИСЫВАЙТЕ!!! Записал и подумал, что предпочту получить это номер из рук сотрудника, **ВДРУГ ЭТО НЕ МОЙ СЧЕТ!!!** А также выслушал предложение оператора, что имеет смысл оплатить задолженность по названному счету, а ранее перечисленные деньги забрать через банкомат!

Ну уж нет! У меня же нет карты! Приехал в магазин Техносила, поговорил с сотрудником банка. В результате: а) у представителя банка **НЕТ** бланков на перевод средств; б) представитель банка не может распечатать номер моего счета; в) представитель банка в магазине вообще не знает ни состояние моих счетов, ни сколько

их у меня; г) представитель банка рассказал, что наличие задолженности по карте 300 рублей говорит о том, что моя карта активирована. Рассказал, что кредитная карта выдается безакцептно всем заключившим договор потребительского кредитования при наличии галочки в поле (вероятно, я поставил эту галочку); д) представитель банка направил меня в офис банка по адресу Кожевнический проезд д.14!!

Глава 5 Бешенство в квадрате

7 марта 2007 приехал в офис банка (кстати, ул. Кожевническая д.14 - адрес есть на сайте банка), обратился на ресепшн с вопросами: необходимо заявление о переводе денег, необходимы комментарии к заполнению заявления, откуда у меня кредитная карта, почему по "моей" кредитной карте есть задолженность 300 рублей.

Знаете, что я услышал в ответ? СВЯЖИТЕСЬ С ОПЕРАТОРОМ КОЛЛ-ЦЕНТА ПО ВНУТРЕННЕМУ ТЕЛЕФОНУ. Я долго излагал оператору произошедшие события и спрашивал рекомендаций, как поступить в моем случае.

Оператор не смог мне объяснить, каким образом произошла активация моей карты; оператор опять продиктовал номер моего счета по договору кредитования (он совпал с ранее названным. Приятно).

При заполнении заявления, выданного сотрудницей ресепшн, у меня возник вопрос, почему в графе счет-получателя стоит комментарий "счет страховой компании"? Сотрудника ресепшн сказала, что, ВИДИМО ТАК И НАДО, НО ЛУЧШЕ ПОЗВОНИТЬ В КОЛЛ-ЦЕНТР и уточнить порядок заполнения заявления.

Оператор сказал, что это не тот бланк, продиктовал название необходимого заявления дословно. С этим "дословно" я и попросил другой бланк у сотрудницы ресепшн. Немало удивившись, со словами "у нас других нет" она нашла нужных бланк.

Далее оператор проконсультировал о правильности заполнения заявления; также указал на необходимость заполнить заявление об отказе от кредитной карты. Документы сдал на ресепшн.

В результате: как только перевод будет осуществлен (сказали 1-1,5 недели), мне надлежит снова связаться с отделом по работе с задолженностью и уточнить оставшуюся к погашению сумму; с 9 января 2007 мне продолжают начислять пени за неуплату; на 7 марта сумма задолженности составила около 5000 рублей; после 7 марта мне позвонили дважды из банка - не застали дома, видимо, чего-то хотели спросить; 13 марта я узнал, что 12 марта перевод денег состоялся, НО узнать размер оставшейся задолженности я могу только 15 марта. Тогда же и погашу оставшуюся задолженность. Надеюсь, продолжения не будет.

13 марта 2007. Артем.

Мои выводы:

1. не буду иметь отношений с банковскими обязательствами при отсутствии у банка достаточного количества отделений по обслуживанию физических лиц (в т.ч. произведение оплаты с получением квитанций БАНКА). А это я выясню ДО сделки;

2. если все-таки в процессе работы с банком я пойму, что эта работа похожа на описанную выше, принципиально досрочно (если это будет возможно) завершу отношения с банком;

Продолжение БУДЕТ

15 марта позвонил в КБ Ренессанс Капитал (номер 495-783-4661), оператор Кирилл (вы заметили, я теперь и имена записываю)))) сказал, что мной "занимается" уже другая организация, назвал номер 8-499-730-5255. Из чего я сделал вывод, что 13 марта, когда я звонил в отдел по работе с задолженностью, меня умышленно ввели в заблуждение: сказали уточнить задолженность именно 15 марта, ибо на 13 марта точность суммы колебалась +/- 600 рублей, в то время, как 15 марта отдел по работе с задолженностью уже не занимается моим вопросом.

Позвонил по названному номеру, объяснился сотруднице Марии. Мария пообещала подготовить квитанцию на оплату, кстати, задолженность уже 5 526 рублей.

И сегодня я произведу оплату в размере 1 600 рублей, которую я высчитал следующим образом: $1600 = 5526 - 4150 + 224$ (предполагаемый мной % за просрочку платежа за те 5 дней, пока будет проводиться платеж). Больше я звонить в КБ Ренессанс Капитал не буду.

15 марта 2007. Артем.

Комментарий: все телефонные разговоры по номеру 495-783-4661 записываются, о чем банк информирует своих клиентов. И я это знаю.

Комментарии

Прежде всего, хотелось бы отметить, что подобные случаи не единичны. Происходят они с клиентами в основном тех банков, которые активно предлагают потребительские экспресс-кредиты.

Виной тому со стороны заемщика - невнимательное чтение договора, содержащего условия предоставления кредита, а со стороны банка – мелко составленный договор, содержащий многообразие ссылок на другие документы (Правила обслуживания, Правила страхования и т.д., которые заемщик обычно даже не просит почитать...). Зачастую потребители, подписывая кредитный договор, не считают нужным, из-за спешки или радости, вызванной предвкушением покупки, задать вопросы по непонятным им пунктам, благодаря чему в будущем появляются трудности в общении с банком. В свою очередь сотрудники банка, работающие дистанционно (в супермаркетах, в магазинах бытовой техники) не стремятся уделять внимание качеству своей работы, поскольку мотивированы они исключительно на бонусы от каждого выданного кредита и дополнительно подключенной услуги.

Итак, рассмотрим вышеописанную ситуацию.

Ошибка № 1

Пренебрежение чтением и процессом оформления договора

Как мы убедились на примере Артема беспечность при подписании кредитного договора независимо от суммы полученного кредита ведет к неприятным последствиям. В данной связи настоятельно не рекомендуется отлучаться куда-либо, тем более на продолжительный период, до того момента как Вы прочитали, уточнили и подписали все бумаги. Оставляя без должного внимания процесс оформления договора, Вы оставляете некоторый простор для злоупотреблений кредитных специалистов, например, им ничего не стоит в уже одобренную кредитную заявку вписать услугу страхования жизни, или поставить галочку на выпуск карты, что повлечет для Вас дополнительные расходы, а для них дополнительные бонусы.

Обычно кредитные договора «экспрессов» составлены мелким сложно читабельным текстом, содержат ссылки на так называемые «Общие условия предоставления потребительских кредитов», «Порядок предоставления и обслуживания кредитных карт», «Правила страхования от несчастных случаев и болезней» и т.д. Обычно заемщик прочитывает эти пункты, не требуя ознакомления с документами, на которые этот пункт ссылается, заранее соглашаясь, например, на оплату комиссии за так называемое подключение к программе страхования по тарифу 0,8% от суммы кредита ежемесячно (таким образом, годовая процентная ставка по кредиту не соответствует декларируемой нулевой, а превращается в 9,6%!), за выпуск кредитной карты и безакцептное списание с установленного по ней кредитного лимита (в нашем случае - 7600 рублей) штрафов за

просрочку или досрочное погашение кредита, и как следствие, за уплату процентов за использование лимита по кредитной карте по процентной ставке 22%, что согласитесь, выгоднее для банка по сравнению даже с завуалированной ставкой в 9,6%.

Ошибка № 2

Недостаточная осведомленность заемщика о вариантах погашения кредита

Как правило, банки предлагают несколько вариантов погашения кредита, все из них имеют свои плюсы и минусы, но дело даже не в этом. Артему следовало уточнить возможные варианты оплаты кредита заранее, а также записать адреса ближайших к нему пунктов оплаты кредита, в конце концов, посетить официальный сайт банка и внимательно ознакомиться с разделом, посвященным насущному вопросу.

В свою очередь, большинство банков, предлагающих экспресс-кредитование, имеют соответствующие договоры с Почтой России. Технически не возможно одновременно во всех ее отделениях запустить процессы наладки отправки платежей по кредитам различных банков.

Ситуация усугублена отсутствием желающих работать за мизерную зарплату в отделениях и их возраст, зачастую не позволяющий быстро осуществлять операции по зачислению денежных средств. Сама же Почта России соглашается с тем, что сроки перевода денежных средств, перечисляемых через ее отделения составляют от 14 дней и более. Эти риски нужно всегда учитывать при получении информации от кредитного специалиста о возможности погашения кредита через сеть Почты России.

Далее, если вдруг возникают проблемы с оплатой одним из выбранных способов, а потребители, как правило, выбирают только один способ, стоит искать и пробовать другой вариант. В данном случае, можно порекомендовать присмотреться к электронным системам платежей (Контакт, Яндекс деньги и другие), к банкоматам с функцией приема наличных, как правило, это самые быстрые способы оплаты кредита, которые к тому же зачастую избавляют от необходимости стоять в утомительной очереди, и к различным терминалам оплаты, например к Элекснет, Плат-форме и другим.

Стоит признать, что банки не уделяют должного внимания своим агентам по приему платежей, а ведь зачастую их агенты и call центры это единственное, что видят клиенты, и именно по ним они формируют свое представление не только об этом конкретном банке, но также и о банковской системе, в общем. Вот откуда и появляется мнение, что все банки одинаковы и большинство из них целью своего существования считает – обобрать население. Практика показывает, что переломить подобное мнение однажды обжегшегося клиента – непосильный труд, а потерянным для банковских услуг клиентом он становится навсегда.

Ошибка № 3

Отступление от графика погашения кредита

Неслучайно при оформлении потребительского кредита банками активно используется аннуитетный способ погашения кредита. Данный способ погашения подразумевает под собой внесение платежей за кредит равными по размеру платежами через одинаковые промежутки времени. Использование данной схемы платежей избавляет заемщика от необходимости подсчета очередного платежа и позволяет примерно оценить свою задолженность перед банком.

Обычно банки либо в договоре, либо в приложении к нему приводят график платежей по кредиту, где указаны дата и размер очередного платежа.

В рассматриваемом нами случае график был размещен непосредственно в кредитном договоре, где и была приведена таблица с распределением платежей между суммой начисленных процентов, телом кредита и различными комиссиями.

Уважаемые потребители, не ленитесь изучать график платежей, иногда он точнее слов девушек из call центра, тем более что договор – это документ, а слова телефонистки – это просто слова. Но если Вам все-таки нужны уточнения, то запаситесь терпением и позвоните до соответствующего подразделения банка.

С целью избежать путаницы с платежами, также рекомендуем вносить сумму, обозначенную в договоре своевременно, не затягивая с очередными платежами и не оплачивая их вперед. Часто встречаемая ситуация по потребительским кредитам – штрафы за досрочное погашение кредита или за погашение кредита вразрез с установленным графиком платежей. То же самое произошло и с нашим героем, только штраф был списан банком с кредитной карты, за счет чего банк взыскал со списанной суммы еще 22% годовых (процентная ставка по кредитному лимиту кредитной карты).

Ошибка банка в свою очередь является отсутствие должного обучения и контроля сотрудников собственного фронт-офиса.

Ошибка № 4

Что имеем - не храним, потерявши – плачем

Потеря договора - не самое приятное событие, кроме того, без него заемщик остается полностью безоружным перед банком. Первым делом, обнаружив пропажу, нужно обратиться либо в головное отделение банка либо в отделение, в котором был получен кредит (кредитный инспектор в магазине) и затребовать копию подписанных документов. В противном случае, Вы лишаетесь возможности что-либо отстаивать и требовать, так как у Вас нет никаких документальных подтверждений Вашей правоты.

Таким образом, при наличии договора или его копии Вам будет куда легче общаться с банком, правильно и своевременно погашать кредит и контролировать деятельность банка в части выставляемых им требований.

Вины банка, в данной ситуации нет, единственное, наверное, что стоило бы отметить, так это отсутствие сервиса выписок по почте, благодаря которым заемщик может контролировать уровень своей задолженности и отслеживать эффективность тех или иных вариантов погашения кредита.

Ошибка № 5

Согласие с навязанной услугой и как следствие с навязанными расходами

Откуда взялась кредитная карта, становится ясно, если просто пробежаться глазами по договору, который подписал Артем. В договоре он соглашается с тем, что банк в любое время по своему желанию может выпустить ему кредитную карту с лимитом в 7600 рублей и, что банк будет иметь право на безакцептное списание (т.е. не спрашивая у клиента) денежных средств с его карты в оплату выданного кредита и комиссий в случае просрочки его погашения.

В прессе неоднократно массировалась информация о том, как правильно поступать с картами, которые Вам выпустил банк вдобавок к выданному кредиту, о том, что стоимость выпуска карты списывается банком не зависимо от того, активировал ее клиент или нет, и получил ли он ее вообще. А ведь карту могли прислать по почте, даже не заказным письмом, ведь конверт с картой и кодами активации мог кто-то вскрыть (если почтовый ящик поломан), а могли доставить курьером в рабочее время, когда обычно все на работе.

Зато комиссию за выпуск карты и обслуживание счета банк уже списал, а дальше, если клиент, все-таки получает карту и активирует ее, начинается более интересная история – повышенные проценты за пользование картой (от 20 до 70 годовых!) и другие необоснованные расходы. Совет – если Вы не планируете пользоваться картой, если Вам не нравятся тарифы по ее обслуживанию – отправляйтесь в банк с полученной картой, требуйте у сотрудника банка заявление об отказе от карты и ее уничтожении и просите, чтобы ее разрезали пополам в Вашем присутствии. И только после этого, банк не сможет предъявить к Вам требования об уплате комиссий за ведение счета и за выпуск карты.

Наш потерпевший не получил карты, но поплатиться за стоимость ведения счета по карте ему все-таки пришлось. Это и были те самые 300 рублей. Надо признать, эта сумма не самая большая для карты, привязанной к кредиту, но дело ведь не в ней, а в принципе.

Такие случаи успешно рассматриваются московскими судами и суды совместно с антимонопольной службой с удовольствием удовлетворяют иски и жалобы заемщиков.

Ошибка № 6

Поездка в самый разгар событий

Не стоит уезжать в отпуск, когда у Вас не все гладко в отношениях с банком. Особенно когда, как следует из изученных документов, Артем получил требование банка о досрочном прекращении договора. Согласно все тем же условиям предоставления кредита ему надлежало в течение 14 дней с момента получения письма погасить всю задолженность перед банком, чего он не сделал, и после чего, банк начислил ему серьезную неустойку.

Не ленитесь, уважаемые потребители, детально выясняйте сумму своей задолженности, требуйте выписки по счету и погашайте кредит вовремя.

Ошибка № 7

Беспечность

Если при работе с банком у Вас неоднократно возникают проблемы, то лучше, по возможности, досрочно прекратить любое общение с ним. Если у Вас регулярно возникают проблемы с зачислением платежей, не стесняйтесь контролировать банк каждый раз, когда оплачиваете кредит.

Лучше лично убедиться в том, что Ваш платеж поступил, хотя это в большинстве своем зависит от выбранного варианта погашения задолженности. Так же, если Вы видите, что работа банка оставляет желать лучшего, не поленитесь об этом письменно заявить руководству банка, например, на имя Председателя правления, ведь он может понятия не иметь, какой беспредел и бардак творится где-то на местах.

Подводя черту, сами собой напрашиваются неутешительные выводы как о грамотности и сознательности нашего населения, так и о качестве работы некоторых банков. Потенциальные клиенты, решая получить кредит, ведут себя крайне беспечно, невнимательно изучают подписываемые бумаги.

Мнение, что небольшой кредит не сулит больших неприятностей крайне опасно. Невнимательность при подписании договора влечет за собой непредвиденные расходы, несвоевременные платежи, помогают заработать банку на штрафах, а нежелание отстаивать свои права, или даже просто контролировать действия банка, позволяет последнему, достаточно небрежно выставлять требования заемщикам.

В свою очередь банки, полагая, что емкость рынка не имеет предела и что заработать свой кусок пирога удастся в любом случае, не спешат корректировать свои тарифы и улучшать качество своей работы.

Отдельный вопрос - качество работы банковского персонала. Измарана не одна пачка бумаги, рассказами о том, как плохо работает банковская розница, и что с этим надо что-то делать, только вот сотрудники, поднимающие розницу плохо мотивированы или наоборот перемотивированы, поэтому мало кто думает о репутации своего и других банков.

А ведь действия не самые сложные. Начинаются они с условий труда. Хотите качественный персонал, создайте хорошие условия работы, платите достойную зарплату, не скупитесь на обучение, аттестации, проверки качества работы.

Сотрудники должны держаться за свое место, а не быть уверенным, что в случае увольнения легко устроятся на аналогичную работу у Вашего конкурента. Наверное, удивительно слышать, но клиенты любят, когда руководство все-таки принимает конкретные меры к сотрудникам, которые нахамили при обслуживании или просто недобросовестно работают, или не умеют этого делать. Многие беды от недостаточного контроля, и все этим пользуются.

Время – деньги, и не только Ваши деньги, уважаемые банкиры, но и деньги потребителей. Очень хочется видеть качественную и быструю работу Ваших партнеров, которые осуществляют зачисление платежей, хочется от Вас видеть заботу о клиенте, выраженную в создании новых и удобных вариантов оплаты.

Потребители устают от бесконечных «ждите ответа», очередей в кассу или к менеджеру. Сложно видимо увязывать числа клиентов и необходимость роста инфраструктуры. Но что-то нужно предпринимать... Кроме того, Ваш клиент должен четко понимать, за что он платит и почему.

Рынок развивается волнообразно и все те, кого Вы обидели сегодня, понадобятся Вам завтра, а когда нет доверия – нет и разговора.

Потребителям можно лишь посоветовать внимательно выбирать услугу и банк, ее предлагающий, требовать качественных услуг и отстаивать свои права. А права, как известно, установлены в законе и дополнены или ущемлены договором.

Правильных и успешных Вам финансовых решений!

Источник: www.v-klad.ru