Постановка: *Нам нужно собрать жалобы на образование просрочки несмотря на оформленные кредитные каникулы.*

Было проанализировано более 1500 отзывов портала banki.ru за период 01.08.2020 – 17.10.2020 , из них – более 300 связано с проблемами в период кредитных каникул, порядка 90 обращений связано с возникновением просрочки по кредиту в период предоставленных кредитных каникул.

Лидерами по кол-ву обращений являются Сбербанк (41% обращений) и ВТБ (32% обращений), далее по частоте обращений идут Юникредит-банк (7%) , ХоумКредит (6%). Проблемы с просрочкой во время кредитных каникул также возникали у клиентов Альфа-банка, Тинькофф, Сетелем банка, банка Восточный, Газпромбанка, банка Русский стандарт.

Основные темы обращений – возникновение просрочки по кредиту из-за операционных ошибок при оформлении кредитных каникул (48% обращений), начисления штрафов и ведение просрочки при формальном предоставлении кред каникул (43% обращений), ложное информирование о предоставлении кредитных каникул (16% обращений), иные причины – 9% обращений (проблемы коммуникации с банком, не предоставления необходимых документов и тд)

Примеры обращений.

Сбер:

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10428925/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10427932/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10427435/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10423616/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10423305/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422074/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10416158/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422129/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422074/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10421935/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10421922/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10421825/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422787/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422750/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10408621/>

ВТБ

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422805/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10404093/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10425633/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422622/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10422140/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10412422/>

Сетелем

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10428953/>

Юникредит банк

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10427862/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10399651/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10379564/>

УБРиР

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10427917/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10415908/>

ХоумКредит

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10405418/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10393517/>

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10406475/>

Альфа

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10404713/>

Тинькофф

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10370898/>

Восточный

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10423182/>

Газпромбанк

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10421965/>

Русский стандарт

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10415699/>