**Кредитно-правозащитный союз**

ВОЛГОГРАДСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КРЕДИТНЫЙ ПРАВОЗАЩИТНИК» СМОГЛА ПОСТРОИТЬ АВТОМАТИЧЕСКУЮ СИСТЕМУ ПОМОЩИ ЗАКРЕДИТОВАННЫМ ЗАЁМЩИКАМ И ВЫХОДИТ НА ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Кредитный правозащитник» — некоммерческая организация юристов, которые бесплатно помогают людям, пострадавшим от финансовых мошенников или неправомерных действий коллекторов. Она занимаются возвратом незаконных комиссий, страховок, навязанных кредитными учреждениями, судебными разбирательствами с банками. За пять лет юристы «Кредитного правозащитника» выиграли более шести тысяч дел, создали систему консультирования потребителей финансовых услуг, работающую в ежедневном режиме и смогли получить президентский грант на развитие.

### Из юриста — в правозащитники

Межрегиональная общественная организация «Кредитный правозащитник» была создана в 2012 году аспирантом юридического факультета ВолГУ **Михаилом Алексеевым.** Он тогда преподавал в университете, параллельно занимался частной юридической практикой, успев поработать практически во всех сферах права — арбитражные споры, избирательное право, корпоративное право. Отправной точкой в создании НКО стала работа юристом в городском совете народных депутатов, где Алексеев вёл приём. «Там, конечно, было особенно жарко, я считаю этот опыт хорошей школой для юриста-практика, задача которого — вникнуть в совершенно разноплановые вопросы», — вспоминает он. Там же сформировалась проблематика будущей правозащитной деятельности. По словам Михаила Алексеева, есть определенная категория социально незащищённых людей, которые тратят много времени и сил, прежде чем получают нужную им социальную услугу. При этом у человека может быть совсем простая проблема — пяти-семи минут консультации юриста достаточно, чтобы её решить.

Тогда же у аспиранта возникла идея создать систему, которая работала бы автоматически, потому что больше половины вопросов, возникающих у людей — типичны. Их можно обобщать, создавать скрипты для юристов-консультантов и предоставлять социальные услуги, конкурентоспособные по сравнению с коммерческими. В проект влились студенты, у которых Алексеев преподавал, и его однокурсники. Горячая линия «Кредитного правозащитника» была открыта в 2013 году.

«Мы начинали с выездов в отдалённые регионы Волгоградской области, настраивали работу с госорганами в муниципалитетах, с общественными организациями, с активистами, которых обучали и которые на местах могли бы подсказать, как к нам обратиться за помощью — строили базу, преодолевающую информационный вакуум, — рассказывает Михаил Алексеев. — Поначалу, конечно, это была больше дополнительная нагрузка, новое интересное занятие. Как юристы, а тем более ещё достаточно молодые, мы достигали всего во многом благодаря азарту. Помню, как организовывали пикеты возле местных банков, отстаивали позицию заёмщиков не только в суде».

С 2014 года «Кредитный правозащитник» выиграл три президентских гранта на 7 млн рублей у оператора «Гражданское достоинство». Это позволило компании развиваться в других регионах. Но организация ставит своей целью выйти на самоокупаемость без привлечения конкурсного государственного финансирования. «Это главный вызов НКО сегодня и следующий этап взросления организации, — объясняет Михаил. — Мы планируем стать аналогом “Банки.ру”, только в своём сегменте, монетизировать сайт, как классическое отраслевое СМИ, а все сервисы будут работать бесплатно». По его словам, сайт «Кредитный правозащитник» посещает более 20 тысяч человек в месяц, аудитория проекта и трафик постоянно растут.

### Типовая юридическая помощь

Горячая линия «Кредитного правозащитника» работает с 9.00 до 20.00. Любой человек из любого региона может получить бесплатную консультацию. В сложных случаях «Кредитный правозащитник» привлекает сторонних консультантов, например, тех, кто знаком с арбитражным делопроизводством. По словам Михаила Алексеева, в день на «горячую линию» приходит до 50 звонков.

Ещё можно задать вопрос на сайте организации и получить онлайн-консультацию юриста. На сайте также можно найти шаблоны запросов по основным направлениям работы финансовых институтов и связанным с ними судебными разбирательствами. На сайте встроен сервис-конструктор юридически правильно оформленных документов по основным направлениям услуг — обслуживание кредитных обязательств, просрочка по кредиту и проблемы с коллекторами, судебные разбирательства, исполнительное производство, банкротство физических лиц. К каждому шаблону прилагается справка с информацией о том, для чего нужен этот документ, как его подавать, когда будет результат по данному виду документа. «Подсмотрели его у коммерческих коллег, — говорит Михаил Алексеев. — Услуги по правильному созданию типовых документов стоят от двух тысяч рублей. А к нам можно зайти на сайт, заполнить форму типового документа и скачать его бесплатно». Сейчас «Кредитный правозащитник» будет двигаться в сторону онлайн-консультаций, которые могут во много раз увеличить аудиторию проекта.

За пределы Волгоградской области организация начала выходить в конце 2015 года. Сейчас «Кредитный правозащитник» охватывает 16 регионов — от Волгоградской области до Алтайского края. «Для нас это был прыжок в неизвестность», — признаётся Михаил Алексеев. По его словам, одно дело — работать в регионе, где тебя уже все знают, в том числе по научной и методологической деятельности, а совсем другое — приходить как неизвестная НКО в другой регион. Но механизм был отработан ещё в Волгоградской области. Как рассказывает руководитель «Кредитного правозащитник», регионы по-разному реагируют на приход его НКО. В Ростовскую область, например, заходили долго. Но юристам помог ресурсный центр для НКО, потом депутаты областного Законодательного собрания — к ним обращаются люди с финансовыми проблемами, поэтому они переадресовали их вопросы «Кредитному правозащитнику».

По словам Михаила Алексеева, звонки поступают со всей России. «Мы даже наш сайт зарегистрировали как федеральное СМИ, чтобы можно было работать в правовом поле и принимать заявки на федеральном уровне. Мы не стремимся быть единственной организацией, защищающей права потребителей финансовых услуг, но если мы видим, что есть потребность, что отстроенная нами система может расти, почему не работать на уровне страны», — добавляет он.

### Финансово безграмотная страна

По опыту организации, самая уязвимая и доверчивая категория заёмщиков и потребителей других финансовых услуг — работники бюджетных учреждений, особенно педагоги и медики. От финансовых мошенничеств чаще всего, страдают пенсионеры. Проблемы с кредитными обязательствами возникают у молодых людей.

По данным Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств, средний банковский заёмщик в ЮФО сегодня тратит до 40% дохода на обслуживание кредитов, а критичным считается показатель в 50%.

Одновременно остаётся низким и уровень финансовой грамотности населения. Согласно данным масштабного исследования международного рейтингового агентства Standard & Poor’s, финансовая грамотность россиян находится на одном уровне с Камеруном, Мадагаскаром и хуже, чем в Зимбабве, Туркменистане и Монголии. Доля «финансово грамотного» населения, по версии S&P, в России составила 38%. В странах Европы эта доля колеблется от 60 до 70%. По мнению Михаила Алексеева, финансовая грамотность должна стать массовым информационным продуктом для всех категорий населения.

За пять лет существования организации «Кредитный правозащитник» выиграл более шести тысяч дел. Юристы-правозащитники берут дело в двух случаях — когда за дело не возьмётся коммерческий юрист, и когда дело может сформировать судебную практику. Михаил Алексеев приводит пример: «Звонит женщина, которой неправильно насчитали проценты в ломбарде. Сумма обмана смешная для коммерческого юриста — пять тысяч рублей. Но мы за него берёмся, потому что знаем, что можем создать прецедент, обобщить и систематизировать кейс по однотипным делам».

Когда был принят закон о банкротстве физических лиц, «Кредитный правозащитник» нарабатывал судебную практику. На начало 2017 году организация помогла списать долги граждан на общую сумму 38 млн рублей. Сейчас организация работает над делом о неправильном порядке списания задолженности — банк списал её с других счетов, оставив клиента фактически без денег. То же самое касается беспроцентного списания. «Ещё один пример — навязывание кредитов в косметических салонах, которое в России стало массовым явлением», — добавляет Михаил Алексеев.

По словам Алексеева, работа покорила его: «Ты вживую участвуешь в общественных процессах, видишь людей, которым помог, слышишь отзывы людей из других городов о том, как хорошо, что есть такая горячая линия, о том, что “вы меня своей консультацией из петли вытащили”. Никакой бизнес не даёт таких эмоций».

### Как банки повышают финансовую грамотность на Юге

*Для банков финансовая грамотность — это не только вопрос социальной ответственности бизнеса, но и залог доверия к банковской системе в целом, что влияет и на успех работы в розничном кредитовании. Поэтому практически все банки в той или иной степени занимаются темой финансовой грамотности. Вот наиболее интересные примеры*

***Сбербанк: «Финансы просто»***

*В Сбербанке действует целый ряд программ: как совместных (в частности, с Минфином и Банком России), так и реализуемых самостоятельно. Эти программы охватывают все категории населения страны: от школьников до пенсионеров. В 2016 году совместно с MasterCard Сбербанк организовал серию очных уроков в российских школах, в которых приняло участие более 22 тысяч учеников старших классов. Также в рамках дистанционного обучения в сотрудничестве с Центральным банком организованы онлайн-уроки для старшеклассников — на 180 вебинарах были обучены 35 тысяч старшеклассников. Для людей старшего поколения банк создал Школу финансовой грамотности для пенсионеров. Проект реализован совместно с региональным отделением общероссийской общественной организацией «Союз пенсионеров России» по Ростовской области. С сентября 2014 года работает информационно-образовательный портал «Финансы просто». На сайте представлены обучающие интерактивные материалы и сервисы, рассказывающие о финансах доступным языком.*

***Банк «Кубань Кредит»: «С заботой о старшем поколении!»***

*Банк «Кубань Кредит» реализует политику «С заботой о старшем поколении!», в рамках которой работают компьютерные классы для пенсионеров и проходят курсы по повышению финансовой грамотности. Банк наладил работу с общественными организациями региона, что позволяет охватить большое количество людей старшего поколения. В Центре обслуживания пенсионеров работают юристы и социальные психологи, у которых можно получить бесплатную консультацию. Кроме того, банк создал специальный продукт — благотворительную карту «С заботой о старшем поколении!», которая позволяет направлять определённый процент от совершаемых покупок в общественные организации региона.*

*Банк также занимается темой финансовой грамотности в подшефной коррекционной школе-интернате для детей с отставанием в развитии VIII вида в станице Новолеушковской. «Эти дети, особенно те, которые остались без попечения родителей, очень уязвимы перед любым видом мошенничества. Поэтому им прививают навыки финансовой безопасности и умение распоряжаться собственным доходом, — комментируют в пресс-службе банка. — Мы учим подростков распоряжаться доходами, рассказываем, как устроен банк и как пользоваться его основными продуктами».*

***Банк «Центр-инвест»: Центр финансовой грамотности***

*Ростовский банк «Центр-инвест» в 2014 году совместно с Южным федеральным университетом открыл Центр финансовой грамотности — площадку для ежедневных бесплатных семинаров и лекций о финансах и экономике. По вторникам в центре проходят семинары для пенсионеров («Банковская карта безопаснее кошелька», «Как оплатить коммунальные платежи, не выходя из дома», «Надёжные вклады»), по средам — для предпринимателей («Как начать своё дело: путеводитель начинающего предпринимателя», «Учимся на чужих ошибках», «Помощь в составлении бизнес-плана»), по пятницам — семинары по налогообложению («Какие бывают налоги», «Как оптимизировать налоговые расходы», «Когда и как оплачивать налоги», «Налоговые отчётности»). В Центр финансовой грамотности за это время обратилось более 40 тысяч человек. В 2016 году банк открыл аналогичный центр в Краснодаре на базе КубГТУ.*