

**Специальный доклад  
Уполномоченного по правам человека в Свердловской области**

## **ЛЁГКИЕ ДЕНЬГИ – ТЯЖЁЛЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ**

*«Закредитованность граждан РФ растет, этот вопрос пока не приобрёл катастрофического характера, но становится все острее. За последние пять лет закредитованность граждан выросла с 3,5 трлн рублей до 11 трлн рублей, то есть почти в четыре раза. Граждане должны отдавать отчёт в своих финансовых возможностях и не тянуть семьи в долговую яму, с другой стороны банки также должны объективно оценивать заёмщиков и не должны взваливать на них непосильное кредитное бремя».*

Из выступления Президента России В.В. Путина  
на заседании Форума действий Общероссийского народного фронта.  
(«Российская газета», 19 ноября 2014 года)

### **Предисловие**

Анализ почты Уполномоченного по правам человека в Свердловской области последнего периода позволяет выделить обращения, связанные с финансовыми вопросами, в отдельное направление.

Данная категория, пожалуй, отличается от остальных обращений, поступающих на имя Уполномоченного тем, что в них нет несогласия с действиями или бездействием органов власти, а имеется конфликт двух сторон – участников гражданско-правовых отношений. Несмотря на это, Уполномоченный видит основания для работы, поскольку:

- количество обращений позволяет утверждать, что сложности в финансовых отношениях сегодня – это, скорее, правило, чем исключение;
- последствия многих из них приводят людей в отчаяние;
- ситуация с течением времени не выравнивается.

Информация, содержащаяся в обращениях к Уполномоченному и в средствах массовой информации, складывается в такую картинку: существуют отношения, называемые финансовыми. Предполагается, что участники этих отношений равны, имеют одинаковое представление о совершаемых операциях, о правах, обязанностях и ответственности. На самом деле, финансовые отношения достаточно сложны, и вступать в них стоит, имея хотя о них бы минимальные представления. Учитывая, что сегодня практически каждый взрослый житель области, так или

иначе, участвует в финансовых отношениях, принимая во внимание, что специалистов в данной отрасли единицы, складывается ситуация, благоприятная для злоупотреблений в данной сфере как со стороны кредитных учреждений, так и со стороны граждан. Люди обращаются к Уполномоченному потому, что не видят выхода из ситуации, в которой они оказались – потеря квартиры, взятой в ипотеку, тупиковые кредитные истории, конфликтные отношения с банками.

Настоящий доклад представляет анализ причин возникновения конфликтных ситуаций в финансовых вопросах на основании обращений жителей Свердловской области за период 2013-2014 годов.

## **Недостоверные, неполные и неактуальные сведения**

Взаимоотношения заемщиков и кредитных учреждений регулируются, в том числе, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Согласно статье 8 этого закона, потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о финансовых услугах.

Нередки ситуации, когда граждане не могут получить достоверную информацию по текущему состоянию кредита. Так, к Уполномоченному обратилась клиентка НБ «ТРАСТ» З. (обращение № 14-13/287). В течение 2013 года лица, представлявшие сотрудниками кредитного учреждения, неоднократно связывались с ней по телефону, с сообщением информации об имеющейся задолженности перед банком и с требованием об уплате задолженности в размере 7 рублей и штрафов на сумму 1000 рублей. По информации З., у нее не было ни просрочек, ни недоплаты, она полностью рассчиталась с банком, о чем у неё имеются подтверждающие документы, которые она неоднократно направляла в офис банка с просьбой предоставить официальные разъяснения. Ответа ни на одно письмо женщина не получила. Вместо этого в её адрес было направлено требование о погашении просроченной задолженности на сумму 1007 рублей 06 копеек, в котором также не содержалось никакой информации о том, почему возникла задолженность.

На запрос Уполномоченного в банк ответа также не поступило. Возможно, официальные разъяснения банка удовлетворили бы клиента, и она согласилась бы с уплатой задолженности, однако никаких разъяснений ей не поступило, в связи с чем женщина считает себя обманутой. Умалчивание и избегание банком предоставления необходимой, достоверной и актуальной информации вынудило заявительницу обращаться в органы прокуратуры, к адвокатам, к Уполномоченному по правам человека.

Необходимо отметить, что неполучение ответов из банковских учреждений или получение формальных ответов с разъяснением положений о «банковской тайне» - это одна из трудностей в работе по данной категории дел.

С такой же сложностью – неполучение достоверной информации – пришлось столкнуться Т. (обращение № 14-13/1587). Действуя в интересах своего сына, пострадавшего в результате автокатастрофы, она, даже при наличии нотариально заверенной доверенности, не смогла получить от банка необходимые ей сведения. Во всех ответах, поступающих на её имя, имеется ссылка на невозможность сообщить данные, которые отнесены к «банковской тайне». Уполномоченным по правам человека по данному делу в офис банка направлено обращение с просьбой рассмотреть возможность организовать встречу женщины с сотрудниками банка, с целью получить необходимую ей информацию.

Часто клиенты банка теряют деньги из-за отсутствия информации, в практике Уполномоченного имеются ситуации, когда сотрудниками банка клиентам сообщалась заведомо недостоверная информация.

В сложной ситуации в связи с непредставлением достоверной и полной информации сотрудниками банка оказался житель города Красноуральска С. (обращение № 14-13/291). В ОАО «Уральский банк реконструкции и развития» он оформил кредит на сумму 300 тысяч рублей. Специалист банка заверил гражданина в том, что при досрочном погашении кредита он оплатит только проценты за фактическое использование денежных средств, «о страховке и других услугах речи даже не шло». Это та информация, которую мужчина получил в разговоре с сотрудником банка. В это же время им были подписаны документы на подключение «пакета банковских услуг».

Когда через четыре месяца гражданин обратился в банк с заявлением о досрочной выплате кредита, выяснилось, что для закрытия счёта ему необходимо доплатить еще 80 тысяч рублей. 80 тысяч за 4 месяца при размере кредита в 300 тысяч рублей – этого он не ожидал. Когда стал выяснять, откуда взялась такая сумма, сотрудники банка первоначально пояснили, что это страховка, от которой он добровольно может отказаться в любое время. Через неделю мужчину попросили подойти в офис банка и подписать заявление о том, что это не страховка, а банковские услуги, в которые входят смс-оповещение. В деле имеется ответ банка, в котором гражданину поясняют, что на основании анкеты-заявления ему был предоставлен пакет банковских услуг «Универсальный», плата за который составляет 55673,76 рублей и взимается единовременно за весь срок действия кредита в момент приёма заявления. В пакет включены следующие услуги: бесплатное изменение одной даты платежа, бесплатное предоставление справки о кредитной истории, подключение доступа к системе «Телебанк-лайт», получение курсов конвертации валют, установление временных лимитов на различные типы операций по банковской карте. Зачем нужны вышеперечисленные услуги, предусмотренные на 5 лет, гражданину, который взял в кредит 300 тысяч рублей на 4 месяца – непонятно. Неясна также и ситуация, в которой произошло подписание договора – почему чело-

век не знал, что за 4 месяца пользования заёмными денежными средствами ему придется заплатить такую сумму.

Подобное дело выиграл в суде Т. (информация размещена в газете «Аргументы недели» от 25 сентября 2014 года). Он заключил с банком кредитный договор, а потом выяснил, что вместе с договором приобрёл пакет банковских услуг «Универсальный», за который банк удержал единовременно 72457,14 рублей и в течение кредитования ежемесячно будет взыскивать 29 рублей. Через месяц после получения кредита заёмщик досрочно его возвратил, вернуть комиссию в претензионном порядке банк отказался. Специалисты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» помогли потребителю составить иск в суд. Суд признал незаконными условия кредитного договора в части обязанности заёмщика оплачивать комиссию за предоставление услуг в рамках пакета «Универсальный». В пользу потребителя было взыскано более 120 тысяч рублей (комиссия, проценты на сумму комиссии, проценты за пользование чужими деньгами, компенсация морального вреда, возмещение расходов на составление иска, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя).

Можно было бы считать такую ситуацию результатом невнимательности клиента и нежелания изучать все документы, предлагаемые банком, если бы это был единичный случай. Поскольку подобных обращений несколько, встаёт вопрос о намеренном введении людей в заблуждение относительно предлагаемых банком услуг.

## **Реструктуризация**

В адрес Уполномоченного по правам человека поступают обращения граждан, имеющих сложности с процедурой реструктуризации задолженности. Данная процедура предназначена для урегулирования конфликтной ситуации, возникшей в результате просроченной задолженности по кредитным обязательствам.

Реальность позволяет утверждать, что к данной процедуре необходимо относиться осторожно. Причин, как минимум, две.

Во-первых, необходимо понимать, что при проведении процедуры реструктуризации, как правило, в разы увеличивается общая сумма задолженности. Механизм, обычно, такой: при наличии просроченной задолженности заёмщик оформляет новый кредит в этом же банке, причём условия кредита существенно меняются – увеличивается срок кредита при увеличении годовой процентной ставки. К примеру, у жительницы города Екатеринбурга размер обязательств в результате «реструктуризации» вырос со 150 000 рублей до полумиллиона. При этом, 150 000 рублей - это сумма, включающая в себя 80 тысяч основного долга и 70 тысяч процентов, штрафов, пеней и неустоек.

Есть еще и юридический аспект, который практически никому не известен – налоговые обязательства. Представим себе ситуацию: у А. (обращение № 14-13/1997) был кредит, исполнение обязательств по которому она просрочила. Женщина обратилась в банк и «оформила новый кредит в счёт погашения прежнего». Через год она получает уведомление из банка, в котором её ставят в известность о том, что у неё имеются обязательства по уплате налога на доходы физических лиц.

В результате работы Уполномоченного по обращению выяснилось, что документально все процедуры были оформлены следующим образом: банк изменил порядок исполнения кредитных обязательств, в связи с чем произошло уменьшение требований банка к А. по кредитному договору на сумму 144579, 93 рубля. В эту сумму вошли проценты, пени, штрафы за просроченный кредит, и это при том, что, согласно информации, содержащейся в обращении, «была взята сумма в 50 тысяч рублей». В этот же день был оформлен новый кредит в счет погашения прежней задолженности.

Из обращения видно, что заёмщик не поняла всех юридических тонкостей механизма (из обращения: *«пришли в банк, оплатили 5 тысяч рублей, оформили новый кредит, им погасили старый»*). На самом деле были осуществлены следующие операции: 1) банком прощена часть задолженности по действующему кредиту, о чём составлен соответствующий документ, 2) оформлен новый кредит, юридически не имеющий связи со старым, 3) за счёт средств нового кредита погашена полностью задолженность по действующему кредиту, действующий кредитный договор прекращён исполнением обязательств, остались обязательства по новому кредиту.

Вопрос возник в части прощённой банком задолженности. Подпункт 1 пункта 2 статьи 211 Налогового кодекса Российской Федерации предполагает, что подоходным налогом облагается доход, полученный налогоплательщиком в натуральной форме (оплата полностью или частично товаров, работ, услуг или имущественных прав). Письмом Министерства финансов Российской Федерации № 03-04-06\6-279 от 01.12.2010 года по данному вопросу даны разъяснения.

Согласно этому документу, при прощении банком задолженности по основному долгу (кредиту), а также задолженности по непогашенным процентам с должника снимается обязанность по возврату основного долга (процентов) и, соответственно, у него появляется возможность распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению, то есть у него возникает экономическая выгода в денежной форме. Таким образом, сумма основного долга (кредита) и процентов по кредиту, прощённые банком физическому лицу, подлежат обложению налогом на доходы физических лиц по ставке 13 процентов.

Таким образом, соглашаясь на процедуру реструктуризации кредитов, необходимо смотреть документы, регламентирующие и условия предоставления нового кредита, и основания прекращения прежних обязательств.

## Страхование от несчастных случаев и болезни заемщиков

Сегодня при заключении кредитного договора распространено страхование заёмщика от несчастных случаев и болезни. Анализ обращений к Уполномоченному по правам человека показывает, что некоторые граждане не совсем понимают суть данного договора. Внимательное изучение договоров страхования позволяет утверждать, что страховыми событиями будут считаться лишь немногие ситуации, большая часть договоров страхования посвящена исключениям. Так, представлена программа коллективного добровольного страхования жизни и здоровья заёмщиков ООО «СК Росгосстрах-Жизнь» (обращение Х. № 14-13/128).

Согласно положениям программы, страховым случаем (основанием для выплаты страховки) являются события: смерть застрахованного лица и первичное установление застрахованному лицу 1 или 2 группы инвалидности (кроме случаев, предусмотренных в разделе «Исключения»). Однако, обратившись к разделу «Исключения», мы увидим, что в этом пункте перечислены практически все возможные варианты, в результате которых человек может заболеть или умереть. Помимо намеренного причинения вреда себе и противоправных действий, договор страхования не будет распространяться также и на такие болезни, как: заболевания сердца, сосудов, крови, кроветворных органов, центральной или периферической нервной системы, онкологического заболевания, цирроза печени, туберкулёза, любого врождённого заболевания, осложнений хронического заболевания лёгких, желудка, кишечника, почек. Психическое заболевание, равно как и беременность, самоубийство, военные действия, также является основанием для отказа в выплате страховки. Данная программа звучит как страхование жизни и здоровья, по сути страхование распространяется только на несчастные случаи, да и то с исключениями.

Анализ положений программы позволяет сделать вывод о том, что условия программы вводят потребителя услуг в заблуждение относительно полезности приобретаемого продукта. Исключения, предусмотренные программой страхования (события, не являющиеся страховыми случаями), на наш взгляд, исключают действие договора страхования. Перечень исключений практически полностью исчерпывает события, из-за которых человек может заболеть или умереть, что не позволяет воспользоваться страховкой.

Осложняет ситуацию ещё и то, что сотрудники банковских учреждений, к сожалению, знакомят клиентов только с основными положениями программы страхования, умалчивая, что перечень исключений настолько обширный, что делает страхование невыгодным для клиента. На приёме граждане ссылаются на разговоры с сотрудниками банка, по итогам которых у них складывалось однозначное мнение о том, что установление первой или второй группы инвалидности является достаточным основанием для получения страховки.

В сложной ситуации оказался житель Екатеринбурга О. Помимо страхования жизни и здоровья, он застраховал также и риски потери работы. По договору гражданско-правового характера, гражданин оказывал услуги индивидуальному предпринимателю. После смерти предпринимателя заявитель обратился в страховую компанию и получил отказ.

Уполномоченным изучены документы О. Согласно договору страхования, страховым случаем является утрата работы по трудовому договору, оказание услуг по договорам гражданско-правового характера к трудовым отношениям не относится, страхованию не подлежат. На момент оформления кредита и договора страхования у него не было трудовых отношений с предпринимателем, соответственно, уже на момент заключения договора страхования, согласно установленным правилам страхования, у него не было оснований для получения страховой выплаты в случае потери работы. Однако договор с ним был заключён, что ввело гражданина в заблуждение относительно возможности обратиться за поддержкой в страховую компанию. Поэтому отказ в выплате страховки стал для него не только неприятной неожиданностью, по кредитному договору образовалась существенная просрочка платежей.

«Жестокий обманом» называет действия сотрудников банка «Хоум Кредит» жительница Асбеста Т. (обращение № 13-13/796). В конце 2012 года она при заключении кредитного договора попросила сотрудников банка оформить страховку. Двое сотрудников банка – контролёр и главный бухгалтер – убедили её в том, что «именно та страховка, которая работает, у них имеется». Женщине показали предложение о страховании при постоянной утрате трудоспособности.

К сожалению, она невнимательно прочитала все условия страхования. Согласно обращению, со второй частью предложения, в котором написано «в результате несчастного случая», она познакомилась через некоторое время, когда стала инвалидом второй группы после ухудшения состояния здоровья.

«Именно эту часть от меня скрыли. Я считаю, что это было сделано специально. Я считаю, что это и есть факт мошенничества». С учётом того, что полная стоимость кредита составляет 72,97% годовых, на сумму кредита 177 тысяч рублей рассчитана страховка 18224 рубля, заявитель, безусловно, имел право на полную ценную правдоподобную информацию о получаемой услуге.

## **Поддельные документы**

Должником по кредитному договору стал житель города Каменска-Уральского Ф. (обращение № 14-13/2166) после утери паспорта. Мошенники воспользовались его документами по-своему, оформив на его имя два кредита в ВТБ-24 (ЗАО) на сумму 470000 рублей и в ОАО «СКБ Банк» на сумму 195000 рублей.

Узнав об имеющейся задолженности, за защитой своих прав Ф. обратился в полицию, по факту оформления кредита в ОАО «СКБ Банк» возбуждено уголовное дело, в связи с чем к нему не были предъявлены искивые требования.

Однако вопрос по кредиту, оформленному в ВТБ-24 (ЗАО), не решён по сей день – в феврале 2013 года вынесено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела в связи с необходимостью опроса сотрудников банка, а в июле 2013 года вынесен судебный приказ о взыскании с Ф. в пользу ВТБ-24 (ЗАО) денежных средств по кредиту. Судебный приказ был отменён, однако для дальнейшего урегулирования ситуации Ф. необходимо предъявить в суд соответствующее постановление о возбуждении уголовного дела - это необходимо сделать в целях представления доказательства того, что кредит он не оформлял.

Неясно также и то, каким образом были оформлены кредиты по чужому паспорту на значительные суммы в разных банках – поскольку паспорт является документом, удостоверяющим личность, то эта «личность» должна быть, как минимум, похожа на фотографию в паспорте.

Недействительные и поддельные документы появляются сегодня на финансовом поле в большом количестве. Так, согласно информации, опубликованной 30 сентября 2014 года в «Российской газете», в связи с появлением большого количества фальшивок полиция взяла этот вид преступления под особый контроль. Эксперты объясняют массовое появление подделок тем, что суды обязали с 2010 года публиковать информацию о рассматриваемых делах в открытом доступе на своих сайтах. Некоторое время назад с фальшивками столкнулся Росреестр. Теперь преступники переключились на банки: с помощью поддельных судебных решений преступники пытаются похитить средства с чужих расчётных счетов. По информации облсуда, расследуется 75 уголовных дел, в 7 из них установлены личности подозреваемых, по двум делам состоялись обвинительные приговоры («Российская газета», 30 сентября 2014 года).

## **Ответственность граждан**

Рассматривая вопросы кредитных отношений, необходимо учитывать, что ответственность за исполнение договоров лежит не только на кредитных учреждениях, но и на второй стороне – физическом лице, вступившем в кредитные отношения. Согласно информации, размещённой в газете «Известия» от 29.09.2014 года, в 2012 году Высшей школой экономики проведено исследование, которое показало, что четверть респондентов считают, что взятый в банке кредит можно не возвращать.

Согласно аналитическим материалам на сайте [banki.ru](http://banki.ru), специалисты национального бюро кредитных историй сопоставили данные Росстата по экономической активности населения по регионам и количество кредитов в этих регионах,



получив, таким образом, долю экономически активных граждан, вовлечённых в розничное кредитование. Наиболее активными регионами в сфере потребительского кредитования оказались Свердловская и Челябинская области — 93,74% и 97,50% соответственно экономически активного населения этих регионов имеют кредиты. Возможно, поэтому в этих областях было зафиксировано наибольшее число кредитов с просроченными выплатами. В Свердловской области по 70 179 кредитам не было произведено ни одной выплаты, в Челябинской области ни одной выплаты не сделали по 48 515 кредитам.

По данным заместителя полномочного представителя Президента РФ по УрФО А.П. Моисеева, «В регионе отмечается проблема с закредитованностью. На каждого жителя, включая детей и пенсионеров, здесь приходится 110 тыс. рублей кредитов». (Российское информационное агентство «URA.Ru», 18.11.2014)

А согласно анализу обращений, поступивших в адрес Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, можно утверждать, что граждане заблуждаются также и относительно последствий невозвращения или несвоевременного возвращения кредита.

Так, в обращениях к Уполномоченному граждане нередко выражают несогласие с решениями судов о выселении из занимаемого жилого помещения, приобретённого в ипотеку (обращение Л. № 13-13/727, обращение Г. № 14-13/1270). Основной аргумент таких обращений заключается в том, что нарушено конституционное право на жильё как взрослых граждан, так и несовершеннолетних членов семьи. Заблуждения возникают в связи с тем, что люди консультируются с родственниками, знакомыми, коллегами по работе. Часто такие консультации ошибочны, формируют неправильное мнение о том, что из единственного жилья никто не имеет права выселить. Однако судебная практика утверждает иное – при неисполнении обязательств по ипотечному кредиту, где квартира является залогом по договору, на заложенное имущество налагается взыскание, впоследствии граждане могут быть выселены из жилого помещения, даже если оно является единственным. Последствия таких решений крайне невыгодны: заёмщик, как правило, теряет все деньги, которые он выплачивал до возникновения финансовых затруднений, поскольку первые платежи по кредитам – это, как правило, оплата процентов за пользование заёмными денежными средствами.

Сложно назвать ответственным и такое поведение заёмщиков, когда в течение непродолжительного времени оформляются несколько кредитов на значительные суммы, а обязательства по кредитным договорам не исполняются. Так, В. (обращение № 13-13/903) с марта по июль 2012 года взял в банке «ТРАСТ» 5 кредитов на разные суммы от 50 до 100 000 рублей. Выплаты по кредитам он не осуществлял, однако обращался в банк с просьбами о реструктуризации задолженности по кредитам, на которые получил отказ. В результате договоры с банком были переданы долговому агентству.

Примером безответственного отношения к заёмным денежным средствам является обращение жителя города Сысерти В. (обращение № 13-13/903): «Я нахожусь в долговой яме, всё началось с 2007 года, когда я оформил кредитную карту с лимитом 100 000 рублей. В 2008 году – кредитную карту с лимитом 375 000 рублей, потом ещё 4 кредитные карты на общую сумму 300 000 рублей... В октябре 2012 года я понял, что попал в долговую кабалу...». В общей сложности за 7 лет оформлено 14 кредитов на общую сумму более полутора миллионов рублей.

За помощью к Уполномоченному обратилась Д., жительница Екатеринбурга. Год назад она соблазнилась предложением знакомой продавать золотые украшения. Чтобы начать «бизнес», женщина оформила множество кредитов в офисах «Быстрые Деньги», «Деньги сразу», и прочих учреждениях, где ей, несмотря на пенсионный возраст и небольшой доход, не отказали в выдаче денег. Отсутствие каких-либо трудностей при оформлении договоров настолько вдохновили Д., что она за период с декабря 2013 по октябрь 2014 года оформила в разных офисах 9 договоров микрозаймов. Суммы договоров не превышали 27000 рублей, однако проценты впечатляют – от 72 до 732 годовых.

На момент обращения сумма долга выросла в разы, справиться с выплатами женщина не в состоянии, но и остановиться она уже не может – новый заём оформляется ежемесячно. Организации-заёмщики в стремлении вернуть деньги используют разные методы, в числе которых – звонки по телефону с угрозами. Другой вариант – звонок от имени менеджера организации с предложением оплатить определённую сумму денег и «забыть» про долг. Женщина попала в замкнутый круг – её доходы не позволяют окончательно расплатиться с долгами по кредитам, которые растут изо дня в день, реальную ситуацию ей трудно оценить, тем, кто больше давит на неё, она несёт деньги в первую очередь, а к тем, у кого ещё не занимала, идёт за очередным кредитом.

При этом, ни одна из организаций не обратилась в суд с целью взыскания с женщины задолженности – для неё это было бы единственным разумным выходом из данной ситуации – в судебном порядке процент за пользование денежными средствами будет существенно уменьшен, процедура возврата долга будет урегулирована с учётом дохода женщины. По-видимому, законные способы урегулирования подобных финансовых ситуаций менее выгодны, чем иные варианты.

Подобного рода истории сегодня не редкость. Люди ошибочно полагают, что если организации так просто дают деньги, то их можно не возвращать. Наверное, самое правильное решение – не занимать деньги на таких условиях, ведь если сегодня у тебя нет десяти тысяч, то маловероятно, что через год появится семьдесят. Однако даже в такой ситуации человек должен знать свои права – у заёмщика есть право на рассмотрение вопроса в судебном порядке, а в случае поступления угроз – на обращение в правоохранительные органы.

## Поручительство

В сложной, практически безвыходной ситуации оказалась жительница Екатеринбурга С. (обращение № 14-13/1227). В 2007 году, будучи студенткой, она подрабатывала в баре. В какой-то момент руководитель перестал выплачивать заработную плату, попросил у сотрудницы паспорт для оформления документов, через несколько дней отвёз её в банк, где отдал заработную плату, предварительно заставив расписаться в документах. Как девушка поняла из объяснений работодателя, она подписывала документы на получение заработной платы. С содержанием документов она не ознакомилась, не возник у неё также и вопрос о том, зачем получать зарплату в банке в присутствии работодателя.

Как выяснилось позднее, подписанные документы – это договор поручительства по кредиту размером 5 миллионов рублей. В отсутствие выплат по кредиту заёмщиком в 2008 году в судебном порядке с неё взыскана задолженность по кредиту, которую она выплачивает по сегодняшний день и, судя по всему, будет выплачивать всю жизнь. За защитой своих прав женщина неоднократно обращалась в правоохранительные органы с заявлениями о возбуждении уголовного дела, однако этот вопрос до настоящего времени не решён. Принимая во внимание, что на момент подписания договора поручения женщина находилась в зависимом положении от своего работодателя, учитывая, что с момента заключения кредита бывший работодатель не предпринимал никаких действий по погашению кредита, Уполномоченный по правам человека обратился к прокурору Октябрьского района города Екатеринбурга с просьбой о содействии С. в защите своих прав. Прокуратурой проведена проверка, в ходе которой постановление об отказе в возбуждении уголовного дела признано незаконным и необоснованным, в связи с чем постановление об отказе в возбуждении уголовного дела отменено, материал направлен для проведения дополнительной проверки.

Конечно, по закону С. вправе в судебном порядке взыскать с заёмщика денежные средства, потраченные на выплату кредита, однако учитывая, что на протяжении более 7 лет он уклоняется от обязательств перед банком, нет никакой надежды на исполнение судебного решения. Со слов заявительницы, от действий бывшего работодателя пострадала не она одна.

В аналогичной ситуации оказалась жительница Верхней Пышмы (обращение Д. № 13-13/1241). В 2007 году она стала поручителем по договору кредита, выплата по которому полностью стала её обязанностью в связи с нарушениями условий договора заёмщиком.

К Уполномоченному обратилась Н. (обращение № 13-13/2452), которая является одним из соучредителей общества с ограниченной ответственностью. Её партнер по бизнесу оформил кредит на большую сумму на личные нужды и не смог рассчитаться с долгами. Н. стала участницей этой истории на этапе реструк-

туризации задолженности. Её буквально «втянули» в эти отношения: у Н. состоялся разговор с сотрудником банка, в результате которого она стала поручителем в новом кредитном договоре своего партнёра. С её слов, сотрудники банка мотивировали её таким образом: в случае невыплаты кредита пострадает общий бизнес. Как и следовало ожидать, партнёр и с этим кредитом не рассчитался, а ещё и скрылся, и обязанность рассчитаться с долгом в сумме полумиллиона теперь лежит на Н.

Не совсем понятно, какое отношение имеет к бизнесу кредит, оформленный на личные нужды, и как неплатежеспособность учредителя может повлиять на процветание компании, уставный капитал которой равен десяти тысячам рублей. При этом вполне ясна позиция банка – через реструктуризацию укрепить позиции должника, введя в кредитные отношения новое лицо. В этом деле имелись и другие странные обстоятельства: в качестве залога по кредитному договору банк согласился взять компрессорную установку, которая по документам являлась собственностью общества.

Поскольку женщина обратилась к Уполномоченному на стадии судебного разбирательства, за помощью в решении вопроса мы обратились к Свердловской экономической коллегии адвокатов, представители которой ежемесячно проводят приём населения в аппарате Уполномоченного по правам человека.

## **Финансовые сделки**

Анализ обращений по финансовым вопросам позволяет утверждать, что высокие проценты не останавливают не только граждан, желающих получить заём, но и граждан, желающих сделать вложения. При средней процентной ставке по вкладам, не превышающей в 2014 году 13 процентов годовых, многие граждане считают вполне нормальным предложения организаций, обещающим доходность 180 процентов в год по договорам займа. Не смущает вкладчиков и то, что эти организации имеют организационно-правовую форму общества с ограниченной ответственностью, не имеют лицензии на право осуществления финансовых операций.

В подобной ситуации оказалась жительница Екатеринбурга К. (обращение № 124-13/2252). 21 августа 2014 года она заключила «выгодный» договор займа с ООО «Русс ИнвестГрупп», по которому, согласно условиям договора, передав организации на один год денежные средства в размере 185 тысяч рублей, уже с 20 сентября она ежемесячно могла бы получать по 24000 рублей в виде процентов, и вложенную сумму – по окончании срока действия договора.

Данный договор был нарушен уже в первый же срок выплаты – 20 сентября офис был закрыт, на телефонные звонки сотрудники офиса не отвечали. Сейчас речь идёт уже не о получении сверхприбыли, а хотя бы о возврате своих денег.

Попробуем проанализировать представленный договор. Все коммерческие организации, в том числе и общества с ограниченной ответственностью, создаются с целью извлечения прибыли посредством предпринимательской деятельности. Многие коммерческие организации для своей деятельности используют заёмные средства, целью использования которых также является извлечение прибыли. И чем ниже процентная ставка за пользование кредитом, тем выше прибыль.

Ставки по банковским кредитам для юридических лиц находятся в диапазоне 13-20 процентов в год. В данной ситуации уместен вопрос – а зачем юридическому лицу занимать денежные средства у населения под 180 процентов в год, если можно получить в банке их на гораздо более выгодных условиях? Мотив такого поведения неясен, и это должно насторожить.

Уполномоченный по правам человека направил данные факты в Главное Управление МВД России по Свердловской области для проведения проверки.

В этой истории, как и в других подобных, много пострадавших – граждане вкладывали не только свои сбережения, но и заёмные денежные средства – речь идёт о миллионах рублей. Так, жительница Екатеринбурга Ш. (обращение № 14-13/2143) в результате действий группы лиц, возглавляющих ООО «Приоритет-Б», потеряла 2 675 000 рублей. Одним из руководителей компании является её бывший супруг, который, после нескольких лет разлуки, уговорил взять кредиты в банках и вложить деньги в эту организацию «ради совместного будущего и ребёнка». Получив деньги, мужчина исчез.

Здесь также оформлен договор займа, процентная ставка за пользование денежными средствами составила 8 процентов в месяц, или 96 процентов в год. В июле 2011 года договор займа был заключён, а в июне 2012 года вся деятельность компании прекратилась, руководство исчезло. По информации Ш., компанией причинён ущерб жителям Свердловской области на сумму более 600 миллионов рублей. Вовлечение родственников и людей из ближайшего окружения – один из приёмов мошенников, и если в сказки сейчас мало кто верит, то сказка в устах хорошо знакомого человека, да ещё подкреплённая его позитивным опытом, становится для многих реальностью. Гражданка К. признана потерпевшей по уголовному делу.

От действий руководителей ООО «РФК-Первоуральск» и ООО «Уврав Систем Ревда» пострадали жители Первоуральска. Так, Б. (обращение № 14-13/190) «вложил в доходное предприятие» 2,5 миллиона рублей под 20 процентов в неделю. Данное предложение настолько нереально, что остаётся только удивляться, как в него поверило огромное количество человек – список пострадавших представлен заявителем на шестнадцати листах. Все эти люди несли в организацию не свои, а заёмные средства, которые брали в банках.

Учитывая, что от действий компании пострадало много людей, Уполномоченный по правам человека направил данные факты в Главное Управление МВД России по Свердловской области.

## **Ипотечное кредитование**

Пожалуй, одними из самых тяжёлых вопросов, с которыми обращаются к Уполномоченному жителю области, являются вопросы невыплаты по ипотечным кредитам и последствия неисполнения таких договоров. Так, за 2013 год из 33 обращений по финансовым вопросам 5 связаны с просьбой о помощи в ситуации с выселением.

В каждом случае Уполномоченный ищет возможность оказать людям помощь. Так, по делу С. (обращение № 13-13/694) переговоры с банком принесли положительные результаты. В связи с неисполнением обязательств по уплате ежемесячных платежей по договору кредита, на квартиру по ул. Камчатская в г. Екатеринбурге, являющуюся предметом залога по договору, по решению суда обращено взыскание.

Рассмотрение вопроса на момент обращения к Уполномоченному находилось в стадии исполнительного производства. При этом семья преодолела временные финансовые трудности, заёмщики вносили платежи в размере от 23000 до 27000 рублей ежемесячно, были уверены в своей платежеспособности.

Учитывая, что заложенное имущество является единственным жильём для семьи из четырех человек, принимая во внимание, что законодательством предусмотрено заключение мировых соглашений на этапе исполнения решения суда, Уполномоченный обратился с просьбой к Управляющему Уральским филиалом ЗАО «ВТБ-24» рассмотреть возможность заключения мирового соглашения с заёмщиками с условием сохранения за семьёй права на жильё.

Банк пошёл навстречу клиенту, на просьбу Уполномоченного по правам человека получен ответ следующего содержания: «Банк «ВТБ-24» готов рассмотреть возможность заключения соглашения об отзыве исполнительного листа на срок 24 месяца».

## **Микрофинансирование населения**

Особенность финансовых вопросов, поступающих в адрес Уполномоченного по правам человека, связанная с ограничением возможности их разрешения претензионным и судебным порядком, стала основанием для заключения соглашения о сотрудничестве между Уполномоченным по правам человека в Свердловской области и председателем Свердловской экономической коллегии адвокатов Владимиром Ильичом Винницким. В рамках соглашения в офисе Уполномоченного по правам человека с 2011 года проходит ежемесячный прием граждан адвокатами коллегии. Адвокаты, изучив представленные гражданами документы, предлагают

рекомендации по наиболее эффективному решению сложных вопросов в претензионном и в судебном порядке.

Востребованность такого приёма подтверждается статистикой обращений за консультацией к адвокатам: 2011 год – 53 человека, 2012 – 58, 2013 - 70, 2014 (по состоянию на 30 ноября 2014 года – 82 человека).

Один из больших и наиболее сложных в разрешении вопросов, рассматриваемых в ходе консультаций – взаимоотношения с организациями, предлагающими населению услуги микрофинансирования.

В данном разделе представлена позиция адвоката Свердловской экономической коллегии адвокатов **Станислава Сергеевича Извекова**.

«На основании проведённого анализа информации по обращениям граждан в аппарат Уполномоченного по правам человека в Свердловской области были сделаны следующие выводы по вопросам общественной безопасности на территории области:

- вызывает обоснованные опасения повсеместное распространение организаций микрофинансирования населения под различными вывесками и рекламными предложениями «БыстроДеньги», «Деньги Мигом», «Кредитный потребительский кооператив», «Мгновенные кредиты пенсионерам» и прочие, которые, зачастую спекулируя на юридической безграмотности населения, предоставляют в долг небольшие суммы денежных средств на непродолжительный срок без подтверждения дохода при предоставлении одного-двух документов от заёмщика.

Фактически указанные условия кредитования воспринимаются заёмщиками в качестве «существенных плюсов» или «льгот». Вместе с тем, от потребителей умалчивается информация, связанная с реальной стоимостью получаемой услуги. Сотрудники указанных заведений пользуются доверчивостью лиц, попавших в сложную жизненную ситуацию, связанную с наличием иных просроченных кредитных обязательств. В момент подписания договора вводятся дополнительные условия о страховании жизни, здоровья и риска утраты трудоспособности за счёт заёмных средств. При этом, например, перечень исключений в списке заболеваний, которые не признаются причинами страхового случая, в принципе не позволяет говорить о возможности получения страховой выплаты при наступлении несчастного случая;

- вторым сегментом потребителей таких организаций являются пенсионеры. Сотрудники микрофинансовых организаций злоупотребляют возрастом пенсионеров и их состоянием здоровья, предлагая к заключению договоры с условиями, заведомо направленными на формирование неконтролируемой задолженности, размер которой в среднесрочной перспективе позволит обратить взыскание на имеющиеся у данной категории граждан недвижимое имущество (квартиры, дачи и пр.);

- аналогичные опасения вызывает широкое распространение «юридических консультаций», «брокерских фирм» и иных посредников, предлагающих за возна-

гражданин в размере 25 процентов от суммы просроченного долга перед банками полностью погасить за гражданина его долг. Среди аргументов, позволяющих убедить пострадавших лиц, приводятся высокая доходность собственного бизнеса, умение инвестировать денежные средства под высокие проценты, способность договориться с банком или оспорить кредитный договор так, что долга будто бы и не было. Результатом сотрудничества с указанными лицами является потеря собственных средств граждан и усугубление ситуации с банками.

Фактически и те и другие организации нацелены на малообеспеченных граждан, имеющих непогашенные обязательства по кредитам (иные долги), на низко образованные слои населения, доверием которых можно легко воспользоваться. Шаговая доступность этих организаций, привлекательность беспрепятственного получения денежных средств или легкость освобождения от имеющейся задолженности, а также отсутствие должного внимания со стороны контрольно-надзорных и правоохранительных органов являются первоочередными причинами угрозы общественной безопасности в указанной сфере. В результате уже сформировалось недопустимое, противоречащее международным принципам гуманизма общественное явление - «кредитное рабство».

### **Заключительные положения**

В целом, анализ обращений по финансовым вопросам, направленных в адрес Уполномоченного по правам человека, позволяет обозначить существующие сегодня проблемы:

1. Нарушения со стороны банков: навязывание услуг, несообщение достоверной информации, незаконное взимание дополнительных комиссий.

2. Доступность получения кредита, в связи с чем складывается обманчивое впечатление о возможности не возвращать заёмные средства. Многие уже на этапе оформления займа понимают, что они неплатежеспособны, рассчитаться по кредиту не в состоянии, однако отказаться от «лёгких» денег не в силах. «Почему меня не предупредили? Как вообще мне, безработному, можно было выдать кредит?» - эти вопросы звучат в обращениях к Уполномоченному. Впоследствии человек понимает, что такое «согласительное» поведение сотрудников банка, когда в графе «доход» ставится неадекватно завышенная сумма – это не желание угодить ему, а чёткая установка на привлечение клиентов любыми способами. И такое поведение сотрудников кредитных организаций граждане расценивают как обман.

3. Наличие многочисленных кредитных фирм, которые по законодательству не отвечают за последствия обмана.

4. Низкая финансовая грамотность населения при высокой финансовой активности: люди готовы заключать сделки, о которых не имеют понятия, готовы участвовать в финансовых операциях, опираясь лишь на информацию, полученную



от контрагента. Обсуждение с заявителями причин возникновения таких ситуаций приводит к выводу о том, что граждане не умеют верно оценить свои потенциальные возможности, не владеют информацией о порядке расчёта процентов и достаточно слабо представляют себе весь размер денежных средств, включая проценты и комиссии, которые придётся выплачивать в результате пользования услугой по кредитованию. К факторам риска также относятся и нестабильность на рынке труда, общие проблемы жизнеустройства.

5. Несерьёзное отношение к документам – наши граждане по-прежнему подписывают документы, не читая. А в этих непрочитанных документах может быть всё, что угодно. Серьёзными последствиями может обернуться и игнорирование обращений кредитных учреждений и даже извещений о предстоящем судебном рассмотрении – в первом случае есть опасность того, что решение вопроса будет передано в коллекторские агентства, во втором – дело может быть рассмотрено в судебном порядке без участия гражданина, должником будут упущены возможности представить свои доказательства по рассматриваемому вопросу.

6. Переоценка своих возможностей и отказ от прогнозирования ситуации – люди принимают решения, опираясь только на радужные планы развития ситуации, отказываясь анализировать возможные препятствия. Излишняя самоуверенность человека – очень часто у граждан складывается обманчивое впечатление о том, что они всецело контролируют ситуацию.

7. Отсутствие здоровой критики информации. Критичное отношение к информации могло бы уберечь тысячи людей от участия в авантюрах «с доходностью 20 процентов в неделю».

8. Общая неустроенность граждан, рассмотрение кредита как единственной возможности улучшить своё финансовое положение. Часто люди обращаются в кредитные организации просто потому, что нечем накормить детей. Как правило, это проблема нецентральных территорий области – у человека нет работы, нет денег, не на что жить, а родственники и знакомые помочь не могут. В подобной ситуации кредит – это та соломинка, за которую хватается человек, чтобы хотя бы временно дать себе передышку.

9. Восприятие кредита как возможности удовлетворения «нереальных желаний». «Сейчас такое время, когда все живут в кредит», - озвучена позиция многих в одном из обращений к Уполномоченному. Жить в долг, за чужой счет, похоже, стало нормой. Стандарты современного общества – потреблять, ничего не производя, - сыграли со многими людьми злую шутку, удовлетворение сиюминутных потребностей и зависимость от чужих денег зачастую приводит к долговой яме. Каждое письмо к Уполномоченному – это жизненная трагедия, как правило, не одного человека, а целой семьи: конфликты с банками, судебные процессы, невыносимые проценты, суды, боязнь телефонных звонков, стука в дверь, визита предста-

вителей коллекторских агентств... Для кого-то такая жизнь становится невыносимой, возникают мысли об уходе из жизни как варианте решения всех проблем.

10. При рассмотрении обращений определённую сложность представляет «банковская тайна», ссылаясь на которую банки отказывают в предоставлении информации по проблемным ситуациям. Данную информацию могут получить только сами граждане, которым это не всегда удаётся. Конфликтные вопросы с финансовыми учреждениями могут быть рассмотрены только в претензионном либо в судебном порядке. В обоих случаях необходимо иметь достаточные финансовые и юридические знания, что предполагает привлечение специалистов, а это – дополнительные финансовые вложения, которых у многих просто нет.

11. Отсутствие равенства сторон финансовых отношений – людям, не имеющим специального образования, сложно разобраться в документах и формулировках, предлагаемых банками. На этом фоне некоторые сотрудники банка, соответствующим образом проинструктированные, априори считающие себя выше клиента, позволяют себе, к сожалению, некорректное поведение по отношению к клиентам.

Факт остаётся фактом: такое положение нельзя считать нормальным. В ситуации угрозы общественной безопасности, высокого уровня социальной напряжённости, при изменении уклада жизни и менталитета российского человека предлагаем рассмотреть данные вопросы на заседании Совета Общественной безопасности, Общественной палаты для выработки эффективных мер помощи нашим гражданам и выведения финансовых отношений на профессиональный уровень.

**Уполномоченный по правам человека  
в Свердловской области  
Т.Г. Мерзлякова**

*1 декабря 2014 года*