

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**  
**реализации социально значимого проекта**

**«Развитие и усовершенствование системы доступности информации для потребителей финансовых услуг в защиту своих прав»**

**Грант № 126/2016-3**

**Название грантового направления:**  
«Защита прав и свобод человека и гражданина»

**Название организации-грантополучателя:**  
«Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»

**Название проекта:**  
«Развитие и усовершенствование системы доступности информации для потребителей финансовых услуг в защиту своих прав»

**Размер (сумма) гранта:**  
2 959 690 (два миллиона девятьсот пятьдесят девять тысяч шестьсот девяносто) руб.

**Сроки реализации проекта:**  
январь 2017 г. – сентябрь 2017 г.

**Отчетный период:**  
Январь - апрель 2017 г.

**ФИО и контактная информация руководителя проекта:**

Костиков Игорь Владимирович  
115114 г.Москва, 2-й Кожевнический пер., д.12  
Тел. +7 (495) 246-04-95  
Факс +7 (495) 797-95-60  
Моб. +7 (926) 428-89-82

## Аналитическая часть отчета

### ***Описание содержания проделанной работы:***

В рамках проекта специалистами ОООП «ФинПотребСоюз» за отчетный период проводился мониторинг наиболее острых финансовых проблем в сфере финансовых услуг.

Были начаты работы по созданию на сайте раздела юридических он-лайн консультаций, раздела для кейсов, раздела для информации по клиентоориентированным практикам и социально ответственному поведению финансовых институтов.

Создана Служба финансового консультирования потребителей, оказавшихся в сложной экономической ситуации.

Разработаны темы цикла для видеосюжетов для потребителей финансовых услуг. Проведены съёмки 2-х видеороликов.

Осуществлялось продвижение сайта в поисковых системах, тематических площадках и социальных сетях, осуществлялось проведение контекстной и таргетированной рекламы.

Подготовлены и размещены информационные материалы и рекламные материалы в СМИ об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

Была размещена социальная реклама ОООП «ФинПотребСоюз» в виде рекламных стикеров в электропоездах пригородных направлений от Москвы.

Проведен круглый стол на тему: «Создание основ для повышения социальной ответственности финансовых институтов».

Разработаны программы для проведения вебинаров по новым темам. Проведены два вебинара по потребительской тематике для граждан.

Продолжила свою работу бесплатная телефонная «горячая линия» 8-800-707-05-21 по предоставлению гражданам бесплатных консультаций по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг и поиску правового выхода из проблемных ситуаций.

### ***Основные результаты за период (количественные и качественные показатели):***

В ходе проведенного мониторинга наиболее острых финансовых проблем в сфере финансовых услуг было установлено, что на данный момент самыми актуальными проблемами являются:

- большая закредитованность граждан, многие из которых имеют по несколько кредитов в различных банках и микрофинансовых организациях;
- навязывание банками при выдаче кредита гражданам услуги подключения их к программе страхования;
- невозможность некоторых граждан выполнять свои кредитные обязательства в полном объеме, в связи со сложным финансовым положением;
- невыплаты по страховым случаям, в том числе по КАСКО и ОСАГО;
- нарушение застройщиками сроков предоставления жилья гражданам по договорам долевого строительства;
- угрозы гражданам-должникам по кредитам со стороны коллекторских агентств.

В ходе продвижения сайта ([www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru)) в интернете, печатных СМИ и социальных сетях повысилось количество его посетителей, увеличилось число обращений потребителей по различным вопросам сферы финансовых услуг.

Всего за отчетный период информация по теме проекта от ФинПотребСоюза была размещена 31 раз в газетах, журналах, радио и телевизионных сюжетах, а также 141 публикация на различных интернет-ресурсах. Кроме того на сайте ФинПотребСоюза за этот период вышло 166 новостей по теме проекта. На правах рекламы в газетах «Экспресс-газета» (30 января, 13 марта и 13 апреля 2017г.), а также «СПИД-инфо» (№4 за февраль 2017г. и №6 за март 2017г.) были опубликованы информационные сообщения по теме

проекта с изображением рекламных модулей о деятельности организации по защите прав потребителей финансовых услуг.

Кроме этого, на основании заявки, утвержденной Межведомственной комиссией Правительства Москвы на размещение социальной рекламы о деятельности организации, в рамках реализации проекта, исходя из технической возможности Департамента СМИ и рекламы Москвы, размещена социальная реклама о деятельности организации на 650 стикерах в электропоездах на Ленинградском и Савёловском направлениях от Москвы в апреле 2017г. Граждане получили контактную информацию о доступности и способах защиты своих потребительских прав.

Разработано 12 тем цикла для видеосюжетов для потребителей финансовых услуг. Проведены съёмки 2-х видеороликов на темы по навязыванию банками невыгодного страхования для граждан и невыплатам по КАСКО. Ведётся монтаж снятых видеороликов и подготовка к размещению и распространению.

Организован и проведен 1 круглый стол в Москве на тему: «**Создание основ для повышения социальной ответственности финансовых институтов**». В работе круглого стола приняли участие 19 человек. Среди участников были представители Роспотребнадзора, Банка России, Национальной ассоциации финансовых исследований (НАФИ), Ассоциации Российских банков, Ассоциации региональных банков «Россия», Саморегулируемой организации «МиР», Московской государственной юридической академии (МГЮА), МФК «Парса Компани Групп», Федерального общественно-государственного фонда по защите прав вкладчиков и акционеров, общественных объединений, а также присутствовал Финансовый омбудсмен. На данном мероприятии обсуждались следующие вопросы:

- Ответственность финансовых институтов перед потребителями финансовых услуг;
- Правовые инструменты защиты прав и законных интересов розничных потребителей финансовых услуг;
- Поведенческий надзор – институты, механизмы и регулирование;
- Обсуждение проекта закона об упрощенной процедуре банкротства граждан: плюсы и минусы;
- Дружественность банков в отношении лиц с ограниченными физическими возможностями;
- Базовый стандарт по защите прав потребителей финансовых услуг;

По итогам мероприятия была принята резолюция с вынесением отдельных предложений.

Разработаны 8 программ для проведения бесплатных вебинаров по новым темам. В апреле 2017г. (в данном отчётном периоде) проведено 2 вебинара на темы: «**Банковский кредит: финансовая поддержка или риск? Как защитить себя от «финансовой кабалы»?**» и «**Личные финансовые средства. Как получить дополнительный доход гражданам?»**», в которых приняли участие представители 11 регионов РФ.

По бесплатной телефонной «горячей линии» были принято 1960 звонков от граждан со всех регионов РФ по вопросу защиты их прав в сфере финансовых услуг. В ходе общения были предоставлены консультации по вопросам навязывания страховок при выдаче потребительского кредита, проблем по выполнению гражданами кредитных обязательств, угроз со стороны представителей коллекторских агентств, невыплат при страховых случаях, в том числе по КАСКО и ОСАГО, нарушений застройщиками сроков предоставления жилья по договору долевого строительства, и т.д.

#### ***Значимость полученных результатов и потенциальные области их применения:***

Результаты 1-го этапа проекта имеют важное значение для информирования граждан, которые попали в сложную ситуацию, связанную с нарушением их прав потребителей в сфере финансовых услуг. Размещенная социальная реклама ОООП

«ФинПотребСоюз» на стикерах о деятельности организации даёт возможность гражданам получить необходимую информацию о доступности и способах защиты своих потребительских прав. Предоставленная информация указывает, куда непосредственно можно обратиться при возникновении проблемных ситуаций в сфере финансовых услуг, при нарушении прав и законных интересов граждан.

Проведенные вебинары для различных социальных групп по вопросам сферы финансовых услуг предоставили гражданам полезную информацию по самым актуальным проблемам сферы финансовых услуг и дали ответы на многие заданные вопросы в режиме он-лайн.

Проведенный круглый стол на тему: **«Создание основ для повышения социальной ответственности финансовых институтов»** акцентировал внимание на существующих проблемах сферы финансовых услуг. Был рассмотрен широкий круг вопросов формирования социальной ответственности финансовых институтов на территории РФ, защиты прав потребителей финансовых услуг, решения долговых проблем граждан.

Открытая телефонная «горячая линия» 8-800-707-05-21 даёт возможность гражданам бесплатно позвонить из любого уголка России и получить необходимую консультацию по возникшим вопросам или существующим проблемам в сфере финансовых услуг.

**Обзор и характер проведенных за отчетный период мероприятий информационного сопровождения проекта, копии публикаций и другие материалы СМИ о проведенных мероприятиях:**

Всего за отчетный период в СМИ и интернет-ресурсах инициировано 146 размещений информации от ФинПотребСоюза по теме проекта. Из них 5 материалов платные («Экспресс-газета» и газета «СПИД-инфо») и 141 - бесплатные. По тематике проекта, наиболее распространенная в отчетный период информационная тема касалась деятельности коллекторских агентств, потребительского кредитования, страхования, защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также экономических вопросов, касающихся граждан страны.

Деятельность коллекторских агентств	17%
Вопросы, связанные с экономикой	15%
Вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг	14%
Страхование, в том числе ОСАГО	11%
Потребительское кредитование	10%
Пластиковые карты	7%
Микрофинансовые организации	7%
Другие темы	19%

Значительное внимание, которое ФинПотребСоюз уделил информированию о нарушениях прав потребителей деятельностью коллекторских агентств, объясняется актуальностью данной темы, большой социальной опасностью таких нарушений, а также принятием закона о коллекторской деятельности, вступившего в силу с 01 января 2017г.

***Наличие и характер незапланированных результатов:***

В рамках реализации 1-го этапа проекта, незапланированными результатами явились незавершение создания раздела юридических он-лайн консультаций, раздела для кэйсов и раздела по клиентоориентированным практикам. Это связано с отдельными техническими проблемами. На данный момент работы по созданию данных разделов близки к своему завершению.

***Оценка успешности реализации проекта за отчетный период:***

В целом, реализация 1-го этапа прошла успешно.

**Недостатки, выявленные в ходе реализации проекта за отчетный период:**

Отдельные технические проблемы, возникшие при создании разделов на сайте.

**Общие выводы о реализации проекта за отчетный период:**

В результате реализации 1-го этапа проекта:

Проведён мониторинг наиболее острых финансовых проблем в сфере финансовых услуг.

Создана Служба финансового консультирования потребителей.

Разработаны темы цикла для видеосюжетов для потребителей финансовых услуг.

Проведены съёмки 2-х видеороликов.

Осуществлялось продвижение сайта ([www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru)) в интернете, печатных СМИ и социальных сетях.

Размещена социальная реклама о деятельности организации на 650 стикерах в электропоездах пригородного направления от Москвы.

Проведен круглый стол на тему: «Создание основ для повышения социальной ответственности финансовых институтов».

Разработаны программы для проведения вебинаров по новым темам. Проведены два вебинара по потребительской тематике для граждан.

Осуществлялся приём звонков от граждан на бесплатный номер телефона «горячей линии» 8-800-707-05-21 по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг с предоставлением им необходимой консультации.

Размещено 177 публикаций в СМИ и интернет-ресурсах по теме проекта.

Запланированные мероприятия выполнены, за исключением создания 3 разделов на сайте.

**От Грантополучателя:**

**Руководитель Организации**

ФИО Костиков И.В. Подпись \_\_\_\_\_

**Главный бухгалтер Организации**

ФИО Князева Л.К. Подпись \_\_\_\_\_

30.04.2017г.