

## Об итогах деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области в сфере финансовых услуг за 6 месяцев 2018 года

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей финансовых услуг: рассмотрение обращений граждан, проведение надзорных мероприятий, применение мер административного характера, участие в судебной защите прав потребителей, осуществление просветительской деятельности, направленной на повышение правовой грамотности населения в сфере финансовых услуг.

За 6 месяцев 2018 года по различным аспектам защиты прав граждан в сфере оказания финансовых услуг поступило 252 обращения граждан, из них 201 обращение по вопросам заключения (исполнения) кредитного договора.

Значительная часть поступивших обращений граждан связана с претензиями имущественного характера, по данным обращениям Управлением даны разъяснения об имеющихся правах потребителей, механизме реализации предоставленных прав, в том числе порядке привлечения Управления для дачи заключения по делу.

За 6 месяцев 2018 года Управлением по результатам рассмотрения обращений граждан в отношении ООО КБ «Ренессанс Кредит», «Банк ВТБ» ПАО, ПАО «Совкомбанк», ПАО КБ «Восточный» составлено 38 протоколов об административном правонарушении, вынесено 36 постановлений по делу об административном правонарушении в пределах санкции ч.1 и ч.2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

В отношении кредитных организаций наиболее часто выявляются следующие нарушения:

1. включения в договора потребительского кредита условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ), а именно:

- условиями кредитного договора предусмотрено взимание платы за подключение к Программе страхования, в рамках Договора коллективного страхования заемщиков, заключенного между Банком и Страховой компанией;
- условие о праве кредитора по безакцептному списанию денежных сумм с любого счета заемщика;
- условия, предусматривающего право Банка на внесение в одностороннем порядке изменений в Условия и Тарифы;
- условиями договора потребительского кредита не предусмотрена возможность выражения согласия или отказа от передачи персональных сведений третьим лицам;

2. нарушение прав потребителей на информацию об услуге (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ):

- не предоставление информации о цене оказываемой услуги;

В порядке статьи 47 Гражданско-процессуального кодекса РФ и п. 3 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» Управлением дано 14 заключений по искам потребителей.

Управлением подано 7 исковых заявлений в суды общей юрисдикции в защиту нарушенных прав конкретных потребителей, из них 1 исковое заявление к КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), 2 исковых заявления к «Банк ВТБ» (ПАО), 3 исковых заявления к ПАО «Совкомбанк», 1 исковое заявление к ООО «Сетелем Банк». В настоящее время исковые требования по 2 исковым заявлениям к КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), к «Банк ВТБ» (ПАО) удовлетворены в полном

объеме. По исковому заявлению к ООО «Сетелем Банк» достигнуто мировое соглашение. Исковые требования по 2 заявлениям к ПАО «Совкомбанк» находятся на рассмотрении в суде апелляционной инстанции. Исковые заявления к «Банк ВТБ» (ПАО) и к ПАО «Совкомбанк» находятся на рассмотрении в суде общей юрисдикции.

Деятельность Управления по обеспечению защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг будет продолжена.

Для получения консультации о требованиях законодательства Российской Федерации в сфере предоставления финансовых услуг и порядку осуществления судебной защиты прав потребителей, потребители могут обратиться в Управление по телефону «горячей линии» 8-800-100-18-58 или в отдел защиты прав потребителей по телефонам: 8-845-2-22-85-90, 8-845-2-22-87-33.

Отдел защиты прав потребителей