

Об итогах деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области в сфере оказания финансовых услуг в 2018 году

В 2018 году по различным аспектам защиты прав граждан в сфере оказания финансовых услуг поступило 386 обращений граждан.

Большинство (78,5 %) обращений связано с вопросами по заключению/исполнению кредитных договоров; 16,0 % – микрофинансовых услуг; 5,5 % - с деятельностью страховых организаций.

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

За 12 месяцев 2018 года Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области в отношении финансовых организаций, оказывающих услуги населению, вынесено 55 постановлений о привлечении к административной ответственности, из них: в отношении банковских организаций - 38, страховых - 11, микрофинансовых - 2, ломбардов - 4, (из них 7 постановлений по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ и 48 постановлений по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

Основными нарушениями, выявленными в ходе проведения мероприятий по контролю, являются:

1. включение 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:

- условие о праве кредитора по безакцептному списанию денежных средств с любого счета заемщика;

- условие, предусматривающее право банка на внесение в одностороннем порядке изменений в условия и тарифы;

- условие договора потребительского кредита, предусматривающее взимание Банком с заемщиков платы за услугу подключения к программам страхования;

- условиями договора потребительского кредита не предусмотрена возможность самостоятельного определения заемщиком выгодоприобретателя по договору страхования; выражения согласия или отказа от передачи персональных сведений третьим лицам.

2. нарушение права потребителя на получение в доступном виде необходимой и достоверной информации об услуге (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

В соответствии с ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ и п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» управлением Роспотребнадзора по Саратовской области дано 40 заключений по искам потребителей, из которых в 38 случаях решения судов вынесены в пользу потребителей на сумму порядка 2,3 миллиона рублей.

Управлением в отношении коммерческих банков подано 8 исковых заявлений в суды общей юрисдикции в защиту нарушенных прав конкретных потребителей. Исковые требования по 7 гражданским делам в защиту потребителей удовлетворены частично, 1 иск находится на стадии рассмотрения. В пользу потребителей присуждено свыше 800 тысяч рублей, из них компенсация морального вреда 6 000 рублей.

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

Для получения необходимых консультаций потребители могут обратиться в Управление по телефону «горячей линии» 8-800-100-18-58 или в отдел защиты прав потребителей по телефону 8-845-2-22-85-90.

Отдел защиты прав потребителей