

# Опыт Управления

## Роспотребнадзора по Тульской области по развитию защиты прав потребителей уязвимых групп потребителей финансовых услуг

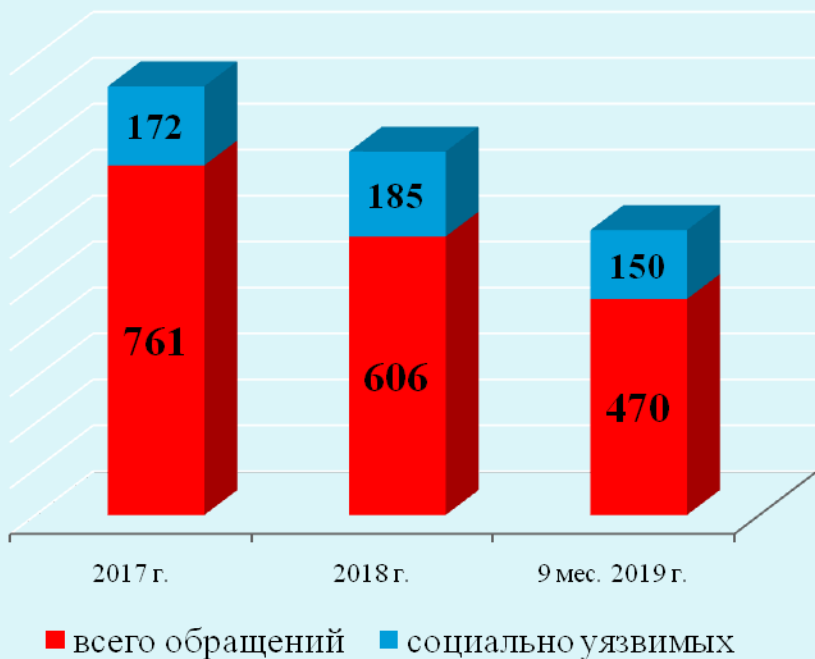
*Начальник отдела защиты прав потребителей*

*Управления Роспотребнадзора по Тульской области*

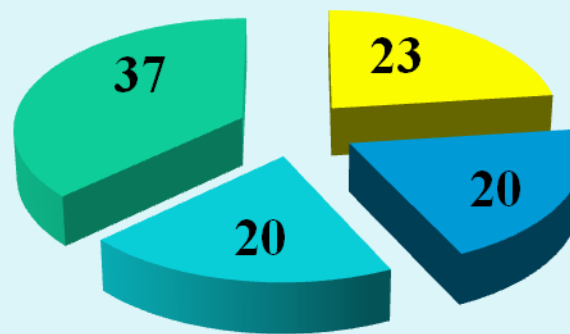
*Н.А.Андреанова*

# Обращения граждан в сфере финансовых услуг

## Количество обращений социально уязвимых граждан в общей структуре



## Структура обращений



- Навязывание услуги страхования
- Несоблюдение «Периода охлаждения»
- Включение в договоры ущемляющих условий
- Иные вопросы

# Судебная защита 2017-2019 г.г.

**Подано исков всего**

**340**

**Подано исков в сфере финуслуг,  
в т.ч. в защиту социально уязвимых граждан**

**60  
40**

**Доля удовлетворенных исков**

**100 %**

**Присуждено денежных средств по  
финансовым услугам социально уязвимым  
гражданам**

**4,1 млн. руб.**

**Компенсация морального вреда**

**62 тыс. руб.**

# Защита прав социально уязвимых граждан



**АЛЬФА  
СТРАХОВАНИЕ**

## **Иск в защиту инвалида к АО «АльфаСтрахование»**

Нарушение обязательств по выплате страхового возмещения  
**Присуждено 137 тыс. руб.**



**ВОСТОЧНЫЙ БАНК**

## **Иск в защиту пенсионерки к ПАО КБ «Восточный»**

Отказ в исключении из «Программы страхования», взыскана  
неустойка за просрочку внесения платежа выше, чем  
предусмотрено законодательством  
**Присуждена 21 тыс. руб.**



## **22 иска в защиту пенсионеров к ООО «МЦ «Гранд»**

Не оказание медицинских услуг, оплаченных за счет  
кредитных средств (от 60 до 120 тыс. руб.)  
**Присуждено более 4 млн. руб.**

# Информационно – просветительские мероприятия 2017 – 2019 г.г.



**309 уроков в учебных заведениях (охват 10 тыс. чел.)**

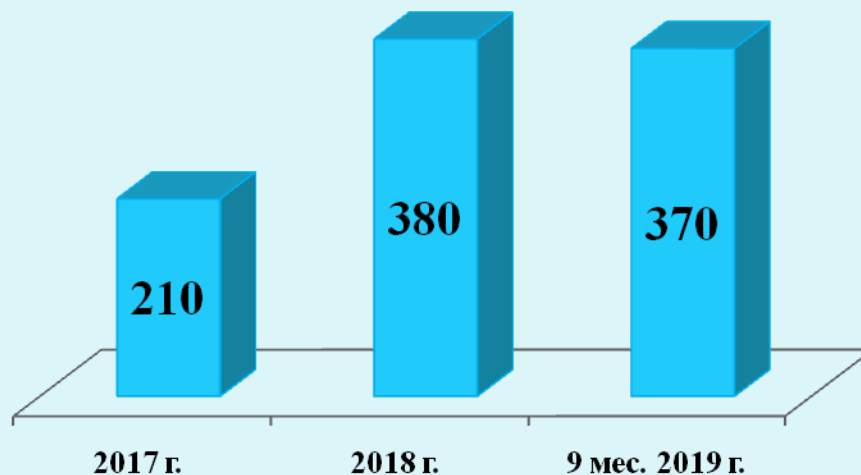
**114 консультаций в МФЦ  
(охват 1,2 тыс. чел.)**

**22 консультации в областной  
библиотеке (охват 220 чел.)**

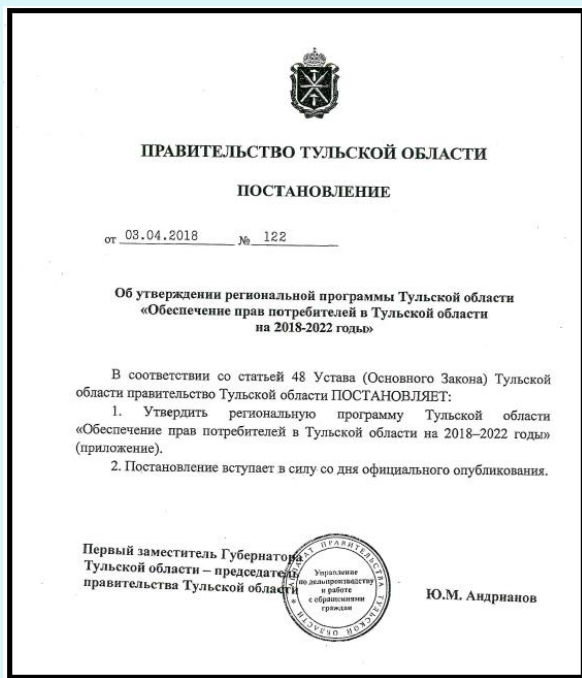
**31 выезд с Уполномоченным по правам человека и  
общественными организациями (охват 3 тыс. чел.)**



**Количество звонков по  
финансовым услугам на «горячую линию»**



# Мероприятия по защите прав социально-уязвимых групп населения



## Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018-2022 г.г.»

Заклучены соглашения с региональными отделениями общества инвалидов и Всероссийского общества слепых





*Благодарю за внимание!*