



**Опыт**

**Управления Роспотребнадзора по Республике  
Татарстан по развитию защиты прав уязвимых  
слоев потребителей финансовых услуг**

**Ахметшина Ирина Яковлевна**

Начальник отдела защиты прав потребителей  
Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан

30 октября 2019 года





# ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения

Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Республике Татарстан»

**Программа**  
"Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2021 годы"





# ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

## Мероприятия для детей и молодежи

Олимпиада по защите прав потребителей

Финансовые бои

Чемпионат по решению кейсов

Конкурс «Финансовая грамотность – залог успешного будущего»

Работа с детьми из детских домов и приютов





# ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

## Мероприятия граждан старшего возраста

Проект  
«Университет третьего возраста»  
при Уполномоченном по правам  
человека в РТ



Проект  
«Жизнелюб»  
при мэрии г.  
Казани



Лекции



Мастер-  
классы

Выездные  
консультации





# ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

294 лекции для 11 435 слушателей

13 горячих линий, обратилось  
240 человек

4010 материалов в СМИ

Анкетирование 17 500 жителей РТ

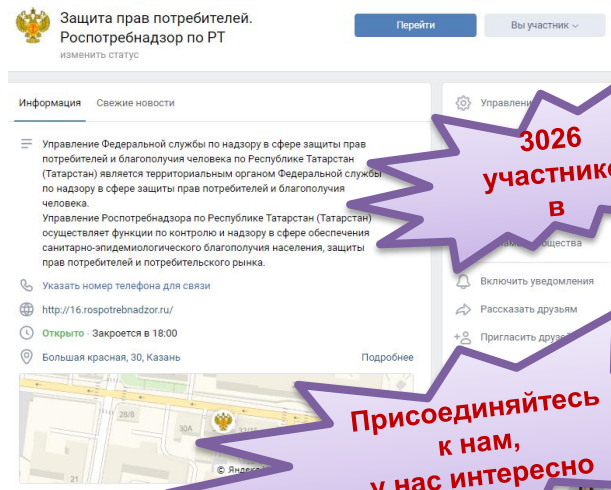
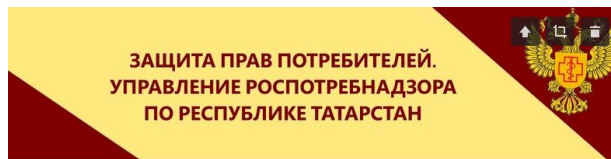
Распространено 33 000 памяток и листовок

Организовано консультирование в МФЦ,  
в т.ч. по Skype

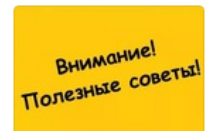
Проведено 10 онлайн опросов

Размещены просветительские ролики в  
вагонах казанского метро и на фасадах  
крупных торговых центров

Проведены консультации в центрах  
реабилитации инвалидов и домах  
престарелых



[vk.com/zpprprnr](https://vk.com/zpprprnr)



Полезные советы



Иски/претензии



Онлайн-консультация

**3026**  
участнико  
в

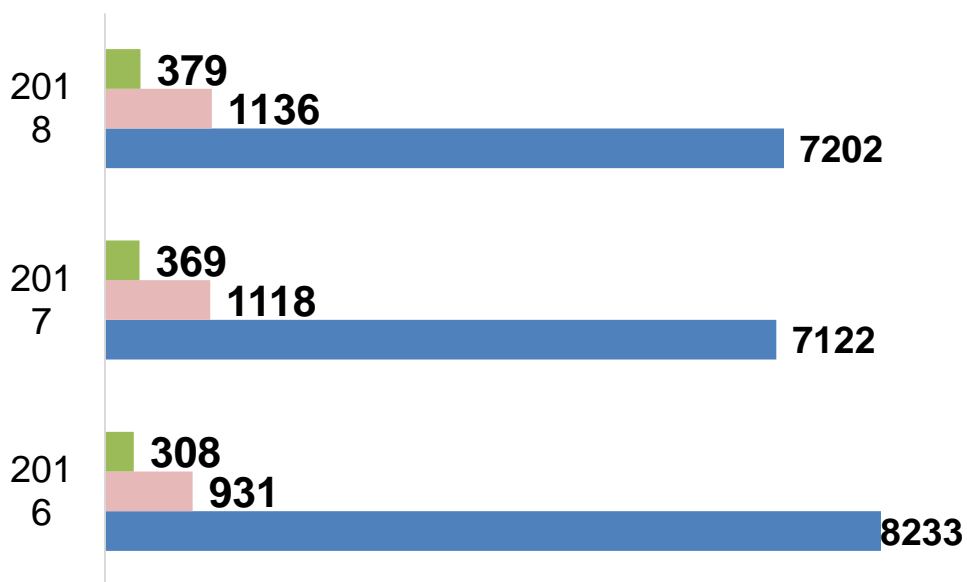
**Присоединяйтесь  
к нам,  
у нас интересно**

С 2015 года организовано онлайн консультирование в  
группе  
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»  
в социальной сети в VK



## ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

### Количество обращений социально-уязвимых граждан

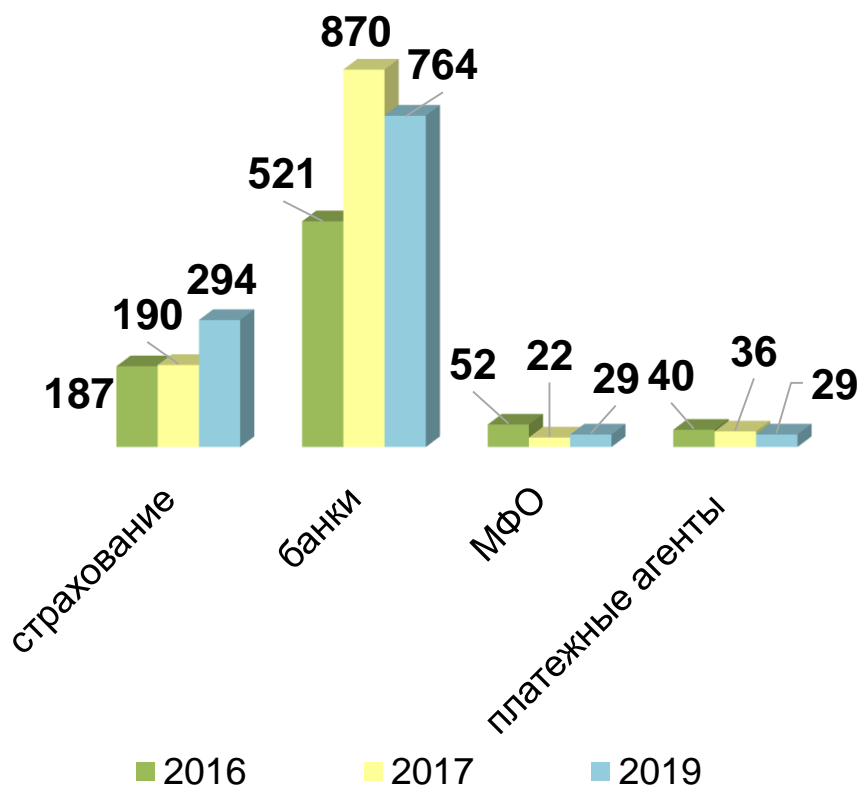


■ социально-уязвимые

■ нарушения при оказании финансовых услуг

■ всего обращений по защите прав потребителей

### Структура обращений потребителей финансовых услуг



■ 2016

■ 2017

■ 2019



## РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Непредставление льгот и преимуществ, введение потребителя в заблуждение**



**обращение по вопросу незаконного взимания комиссии с «социального» счета**

**Вынесены постановления по ч. 2 ст. 14.7, ч. 3 ст. 14.8 КоАП РФ**

**Банк возвратил комиссию в размере 900 рублей**

Подготовлен иск в защиту неопределённого круга лиц

**Не доведение информации при открытии счета**



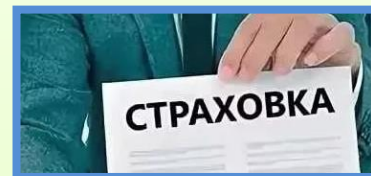
**обращение по вопросу не доведение информации о взаимосвязи счетов по вкладу**

**Вынесено постановление по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ**

**Банк возвратил потребителю комиссию в размере 900 рублей**

Подан иск в интересах потребителя, удовлетворен в полном объеме

**Навязывание договора страхования**



**Обращение вопросу навязывания заведомо недействительного договора страхования при покупке телефона**

**Вынесено постановление по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ, юридическое лицо признало вину**



## СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА

**5 Исков  
в защиту  
неопределенного  
круга лиц**

ПАО «Татфондбанк»  
ПАО «Почта банк»  
АО «Альфа банк»,  
Банк ВТБ (ПАО),  
Страховая компания «ВТБ  
страхование»

**4 Иска  
в защиту  
конкретных  
потребителей**

Иск в защиту инвалида по зрению к  
ПАО «Совкомбанк»  
Иск в защиту многодетной матери к  
ООО «Русфинансбанк»

**162 Заключение  
по гражданским  
делам**

присуждено 2 млн. 127 тыс.  
руб.,  
в т.ч. 220 тыс. руб. компенсация  
морального вреда





## Ярмарка добра



***«Истинное милосердие — это желание приносить пользу другим людям, не думая о вознаграждении»***

***Хелен Адамс Келлер***



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**

**30 октября 2019 года**

