

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.)

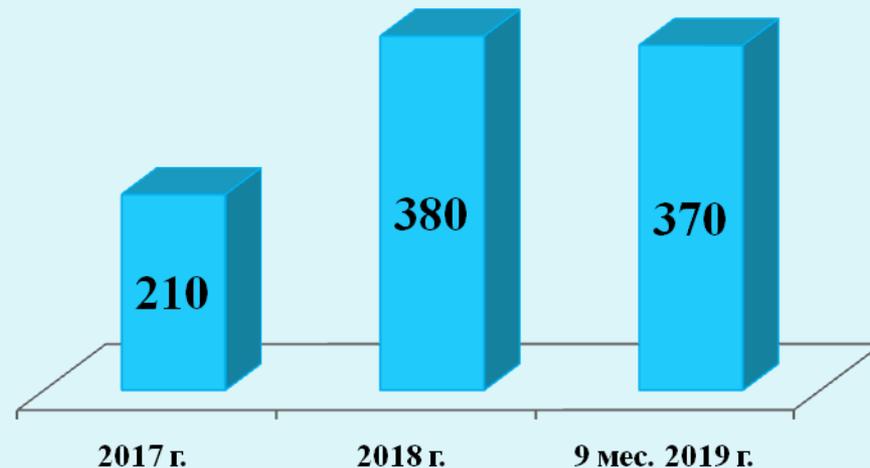
**114 консультаций в МФЦ
(охват 1,2 тыс. чел.)**

**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.»**

**Заключены соглашения с
региональными отделениями
общества инвалидов и
Всероссийского общества слепых**





Благодарю за внимание!