



Опыт Консультационного центра Роспотребнадзора по Краснодарскому краю по развитию защиты прав потребителей финансовых услуг

Папихина Елена
Начальник Консультационного центра для потребителей





Консультационный центр для потребителей осуществляет свою деятельность с декабря 2009 года

На сегодняшний день имеет структуру, состоящую из Консультационного центра (5 специалистов) и 14 консультационных пунктов (18 специалистов).

В структуре преобладают специалисты с юридическим образованием (75%), 25 % специалисты со специализацией товаровед, товаровед - эксперт.





Ретроспективный анализ деятельности:

Общее количество консультаций

9 месяцев 2016 года
12 337

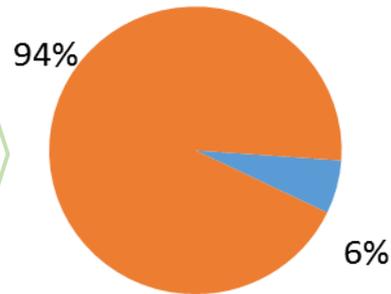
9 месяцев 2017 года
12 533

9 месяцев 2018 года
12 591

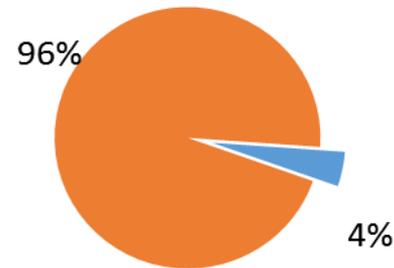
Распределение поступивших обращений

-  По финансовым услугам
-  Иные виды товаров и услуг

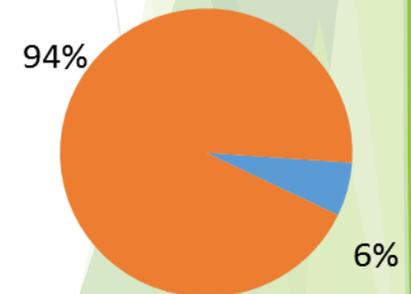
9 месяцев 2016 года



9 месяцев 2017 года



9 месяцев 2018 года





Ретроспективный анализ деятельности:

Общее количество подготовленных документов по вопросам финансовых услуг

9 месяцев 2016 года

49

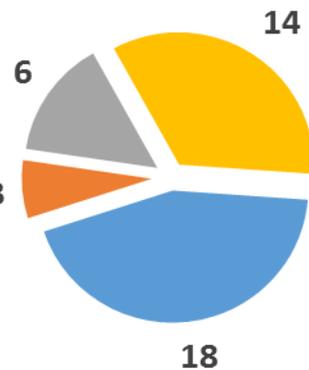
9 месяцев 2017 года

52

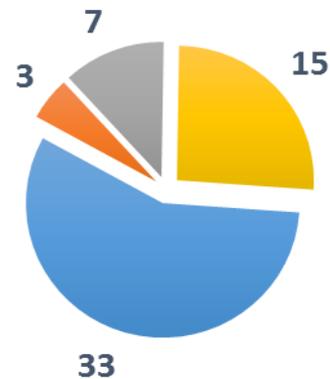
9 месяцев 2018 года

101

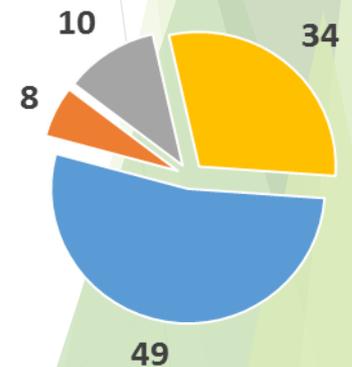
9 месяцев 2016 года



9 месяцев 2017 года



9 месяцев 2018 года



- Исковые заявления
- Претензии
- Обращения в органы надзора
- Иные документы



КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Стационарное
консультирование

Выездное
консультирование

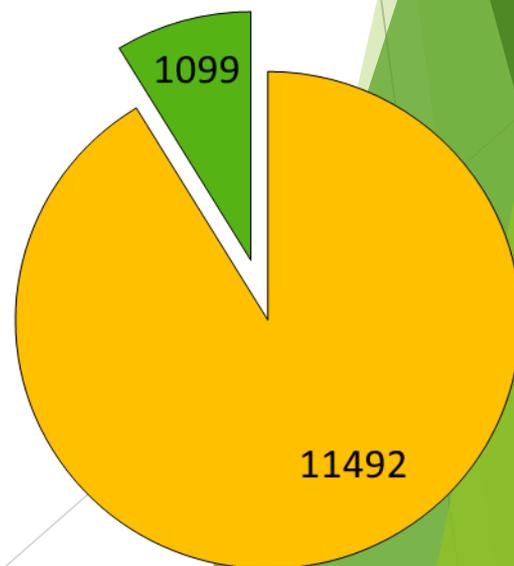
по
телефону

на
личном
приеме

посредством
электронных
средств
связи

Консультирование
по вопросам финансовых услуг
на личном приеме составляет
**50% от общего количества
консультаций**

Результаты консультирования
на примере 9 месяцев 2018года





Выездное консультирование

При проведении ЧМ по футболу ФИФА 2018 в период с 06.06.2018 года по 10.07.2018 года консультирование гостей чемпионата осуществлялось в **7 дополнительных пунктах**:

- 4 - в аэропортах г.Сочи, г.Краснодара, г.Геленджика, г.Анапы
- 1 - на железнодорожных вокзалах г. Сочи (Адлер)
- 1 - на железнодорожной станции «Олимпийский парк» (Адлер)
- 1 - в штабе (Адлер, ул.Революции, 18)

Консультационные пункты оснащены:

- информационными стендами с указанием направлений консультирования и телефонов горячей линии;
- телефонной связью;
- раздаточным материалом (памятками, буклетами);
- образцами претензией и исковых заявлений по заявлению имущественных требования при покупке некачественного товара, ненадлежаще оказанной услуге.



Из 1009 консультаций, проведенных в дополнительных консультационных пунктах на личном приеме и по 3-м телефонным номерам **круглосуточной горячей линии 75 консультаций по вопросам финансовых услуг.**





Наиболее актуальные вопросы в сфере оказания финансовых услуг

?

правильно ли рассчитана банком просроченная задолженность по кредитным обязательствам

?

обязан ли банк произвести реструктуризацию долга потребителя по его письменному заявлению, в случае тяжелого финансового положения заемщика

?

возможно ли уменьшить штрафы и неустойки при взыскании долга банком

?

сроки возмещения ущерба по ОСАГО, поддельные полисы ОСАГО

?

навязывание страхования жизни и здоровья, и иных страховых продуктов при подписании кредитных договоров и выдаче полисов ОСАГО



Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю.

Значительная часть работы осуществляется в рамках выполнения государственного задания работы «Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав».

**Консультационный
центр
для потребителей**

1 **Заключения специалистов в рамках рассмотрения жалоб по поручениям Роспотребнадзора**

2 **Консультирование в рамках устных и письменных обращений**

3 **Информирование потребителей (семинары, уроки, общественные акции, публикации в СМИ)**

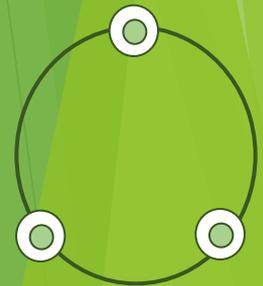
4 **Горячие тематические линии**

5 **Неделя сбережений**

6 **Координационный совет**

7 **Выездные мероприятия**

**Управление
Роспотребнадзора**

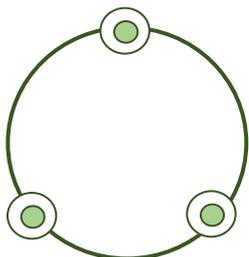




Краевой Координационный совет

создан и постоянно осуществляет свою деятельность, в состав которого вошли представители органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также представители общественных объединений потребителей Краснодарского края.

Взаимодействие осуществляется в рамках Координационного Совета при Управлении Роспотребнадзора по Краснодарскому краю проводимого ежеквартально по наиболее актуальной тематике



Вопросы оказания на территории края финансовых услуг неоднократно вносились в повестку дня. Рабочие группы, состоящие из членов Совета проводили мониторинг организаций, оказывающих финансовые услуги на предмет наличия возможности получения полной и достоверной информации об услуге до заключения договора, проводили анализ текста договоров.

По итогам заседаний принимались решения:

- В целях активизации работы по финансовой грамотности населения
 - Управлению Роспотребнадзора по Краснодарскому краю продолжить взаимодействие с Департаментом инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края;
 - наладить обмен актуальной информацией о допускаемых кредитными организациями нарушениями законодательства РФ в форме проведения мероприятий - «круглых столов», семинаров-совещаний;
 - продолжить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора в рамках Проекта Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», – в части распространения серии печатных информационных материалов «Хочу. Могу. Знаю» о ключевых аспектах защиты прав потребителей по 11 типам финансовых услуг, в том числе буклетов для потребителей (взрослой аудитории и школьников, учащихся средних и высших учебных заведений).
- Предложить общественным объединениям более тесно взаимодействовать в сфере обмена информации с Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае».





«Неделя сбережений»

По поручению Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю проведены мероприятия в рамках IV Всероссийской недели финансовой грамотности в апреле 2018 года:



- Проведено **76 тематических уроков-лекций и лекций-семинаров** в образовательных учреждениях г. Краснодара и Краснодарского края, которые прослушали **1528 школьников и студентов**, в том числе учащиеся Государственного казенного общеобразовательного учреждения Краснодарского края специальной (коррекционной) школы – интерната г. Краснодара; в Коррекционной школе-интернате ст. Полтавской и Коррекционной школе-интернате ст. Калининской;



- В рамках тематического консультирования проведено **15 тематических горячих линий** (на 15 территориях) по вопросам, связанным с финансовой грамотностью.



ВСЕРОССИЙСКАЯ
НЕДЕЛЯ
СБЕРЕЖЕНИЙ



Работа в рамках Проекта Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ»

В рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в соответствии с контрактом № FEFLP|QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Консультационным центром для потребителей были получены:



42 000 – буклетов

1 560 – плакатов

1 320 – брошюр

Методические материалы были распространены по всему Краснодарскому краю при проведении консультирования, общественных акций, публичных мероприятий и семинаров.



Совместно со специалистами **ПАК** в учебных заведениях города Краснодара были проведены мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности учащихся образовательных учреждений:

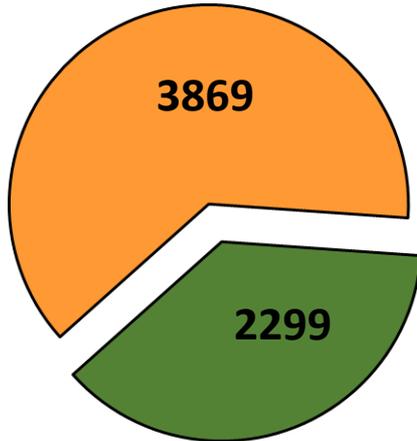
- Решение кейсов
- Бизнес игры
- Викторины



Информирование потребителей

6168 информационных материалов за 9 лет

- сайт ФБУЗ, сайты городских и районных администраций
- печать, ТВ, радио

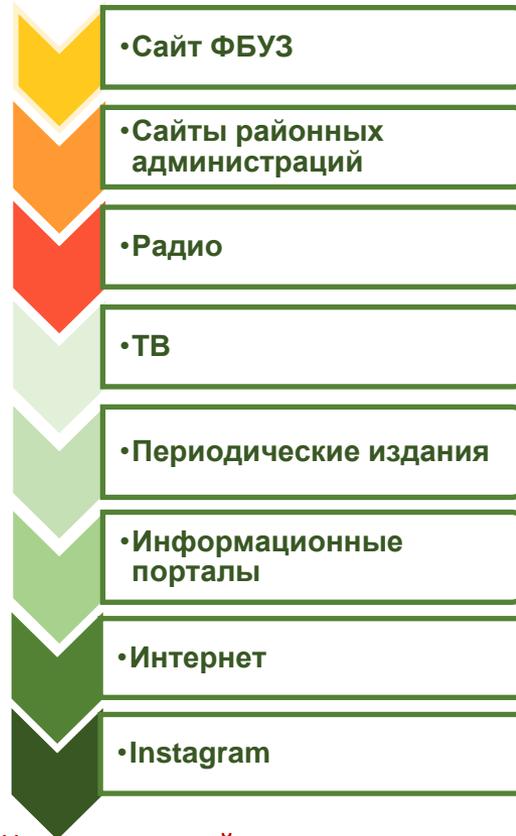


Просветительская работа:

- информирование
- проведение уроков
- семинаров
- общественных акций
- потребительских анкетирований



Радио
107.7
Главное
Хитовое!



На постоянной основе размещаются информационные материалы:

ТВ (Кубань -24, Россия, Россия-Кубань);
 Радио (Первое радио: Радио - 107; Казак - ФМ);
 Газета Ва-банк;
 Интернет-порталы (Комсомольская правда, Юга-ру).

Информирование потребителей финансовых услуг с помощью информационных киосков



- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае
- Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю



В сети **instagram** создана страница Консультационного центра для потребителей

23.cge.zpp

Кто такой
потребитель?



Нравится forensicexpertlab, elenachka61 и еще 18

23.cge.zpp Кто такой потребитель?

А я являюсь потребителем? Могу ли я сослаться на законодательство о защите прав потребителей? В каких случаях я – потребитель?

Такие вопросы довольно часто возникают у граждан при обращении к нам.

Закон дает четкий ответ на этот вопрос, Преамбулой Закона «О защите прав потребителей» установлено, что «потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». Таким образом, если товар, либо услуга, приобретаются Вами в личных целях, у



23.cge.zpp

УСЛОВИЯ ОБМЕНА!

- иметь кассовый или товарный чек;
- помнить, что срок заявления права обмена не более 14 дней, не считая дня его покупки;
- обмену подлежит товар, который не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки.



Нравится konstantin23m, liidiya_bychik и еще 7

23.cge.zpp

#обменозврат#товарнадлежащегокачества#защитাপотребителей #защитাপравпотребителейкраснодара



Нравится adoevcev, anna.i.p и еще 11

23.cge.zpp Давайте знакомиться. С 2009 года на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» создан и функционирует Консультационный центр для потребителей.

Так как права потребителей нарушаются все чаще, рынок товаров и услуг растет, а потребители не всегда осведомлены о способах защиты своих прав и о порядке действий в конкретных ситуациях, наша основная задача – помочь потребителям в разрешении спорных ситуаций, возникающих с продавцами, исполнителями услуг.

Наши специалисты могут ответить на любые вопросы потребительской сферы и максимально помочь в разрешении Вашей проблемы. #зпп #защитাপравпотребителей #клиентсегдаправ #фбузцентргигиениэпидемиологии #консультациядляпотребителей



Консультационный центр
для потребителей 📍 ФБУЗ "Центр гигиены и
эпидемиологии в Краснодарском крае"

Гоголя 56/1 т. 267-34-91, 267-34-93, 204-24-29
cgekuban.ru/

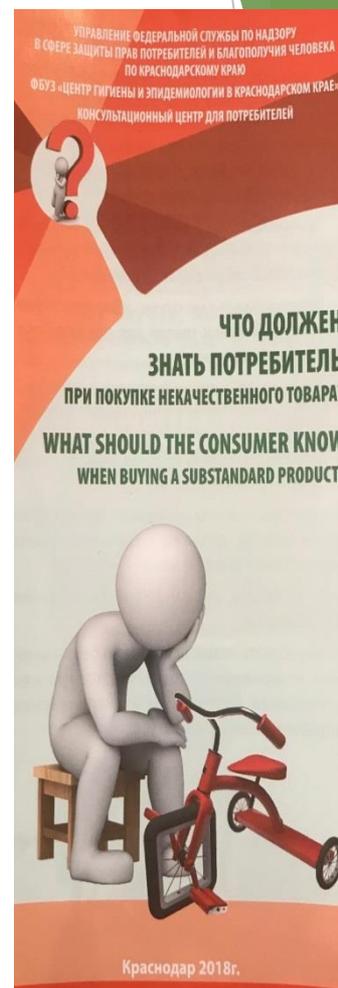
На обновления этого человека подписаны evgeniitatarin,
anna.i.p, adoevcev + еще 14





Информационные материалы

за 9 лет работы Консультационным центром разработано и опубликовано на сайте организации **163 информационно-методических материала (памятки, буклеты, листовки)** по наиболее актуальным темам потребительского рынка товаров и услуг, в том числе **31 памятка по вопросам финансовых услуг.**



39 наименований отпечатаны типографским способом и розданы в количестве 191 000 шт. Распространение материалов – непосредственная раздача в процессе работы центра/пунктов, в дополнительных консультационных пунктах, через волонтерские центры в период проведения Международных спортивно-массовых мероприятий, при проведении тематических общественных акций.



Общественные акции, направленные на информирование и просвещение потребителей



- проведение анкетирований

с 2010
года

проведен 41 опрос

Приняли участие более **55 тысяч респондентов**

... в том числе 25 – опросов в отношении качества оказываемых исполнителями услуг на территории края, из них 6 – **по качеству финансовых услуг с количеством участников опроса более 9 тыс. человек.**



В ходе потребительского анкетирования выясняется...

- субъективная характеристика качества услуги,
- степень удовлетворенности населения качеством услуги,
- определяются недостатки, которые в наибольшей степени не устраивают потребителей,
- оценивается работа персонала, а также уровень организации процесса оказания услуги.

Результаты анкетирования направляются в Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, публикуются на сайте ФБУЗ и в Краевых СМИ.

В рамках мероприятий «Недели сбережений» проведено потребительское консультирование среди 9-11 классов школ и 1-2 курсов колледжей по теме: **«Мое отношение к вопросам финансовой грамотности»**, в опросе приняли участие **1059 респондентов.**



Результаты анкетирования

Вопросы анкет	Опрошено	Результаты анкетирования
1. Что для вас означает понятие "финансовая грамотность"?	1059	477 Умение эффективно управлять личными финансами Умение принимать обоснованные решения в отношении финансовых продуктов и услуг и нести ответственность за такие решения 509 73 Затрудняюсь ответить
2. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?	1059	208 У меня отличные знания в этой области 610 Знания удовлетворительны, и я считаю это нормой 241 Знаний и навыков нет, и я недоволен своими познаниями в сфере финансов
3. Считаете ли Вы необходимым изучение основ финансовой грамотности в школе?	1059	637 Да 422 Нет
4. В какой форме по Вашему мнению необходимо изучение финансовой грамотности в школе?	1059	231 Отдельной дисциплиной 286 Факультативно 399 Периодически в форме отдельных лекций-семинаров 143 Затрудняюсь ответить
5. По Вашему мнению, насколько важно для современного человека вести учет личных денежных средств и планировать свой бюджет?	1059	806 Считаю это очень важным и необходимым 205 Считаю это необязательным 48 Затрудняюсь ответить
6. Ведете ли Вы учет своих личных денежных средств?	1057	610 Да 250 Трачу без учета 197 Не имею личных денег
7. Охарактеризуйте отношение к понятию «деньги для меня это...»	1049	562 Определение моего благосостояния 475 Средство приобрести желаемое (покупку, услугу) 12 Иное



Общественные акции, направленные на информирование и просвещение потребителей

- проведение к памятным датам тематических общественных акций на различных площадках

Акция объявляется в СМИ и проводится в форме тематических блиц-консультаций и распространения информационно-методических рекомендаций.

Площадками проведения общественных акций являлись: рынки, районные дома культуры, торговые центры, парки и скверы, площади перед районными администрациями.

- Ежегодно такие акции проводятся к
 - Всемирному дню защиты прав потребителей
 - Всемирному дню Качества
 - Всемирному дню Знаний

В 2017 году на территории края проведено 14 общественных акций по тематике качества оказываемых финансовых. В процессе проведения общественных акций роздано 1332 ед. раздаточного материала (памяток, буклетов, листовок) и проведено 258 блиц – консультаций.





Одним из важнейших направлений работы в области зпп, включенных в текущий годовой план мероприятий нашей организации является работа по поддержке социально незащищенной и малообеспеченной части населения, людям с ограниченными возможностями.

В 2018 году лекции – встречи по основам потребительской грамотности, основам финансовой грамотности проведены:

- в Благотворительном фонде «Солнце в ладошках», г. Тимашевска, возрастная категория- от 18 + лет;
- для Общества ветеранов и общества чернобыльцев России (ЛРОО «Чернобыль») г. Лабинск;
- для общества ветеранов и союза ветеранов женщин ст. Куцевской;
- для общества инвалидов «Милосердие» г. Армавира;
- для организации соцзащиты населения в центре развития личности «VIKTORY»;
- для общества пенсионеров ООО «Ежи» ст. Северской;
- для «Гулькевичского коррекционного центра инвалидов» в г.Гулькевичи;
- для Государственного казенного общеобразовательного учреждения Краснодарского края специальной коррекционной школы – интерната г. Краснодар;
- для Коррекционной школы – интерната ст. Полтавской и Коррекционной школы- интерната ст. Калининской.



Согласно заключенных соглашений на постоянной основе осуществляется сотрудничество с городскими и районными библиотеками

Работа проводится по направлениям:

- консультирование и составление документов имущественного характера и иных документов правового характера;
- лекции – встречи с целевыми аудиториями на базе городских и районных библиотек;
- лекции – встречи на собственных площадках организаций, объединений, обществ.

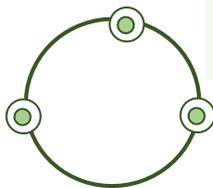


Взаимодействие с различными организациями.

Администрация Краснодарского края - Акция «Кубань - край здоровых людей».

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края - Молодежный форум Кубани «Регион -93».

Очередные ежегодные встречи для тематических смен «Регион добра», «Время молодых» прошла в июле и августе 2018 года, где в формате тренинг-семинара специалисты центра встретились с представителями социально активной молодежи из 44-х муниципальных образований Краснодарского края.



Центр финансовой грамотности - ПАО КБ «Центр Инвест» обучение молодежи вопросам финансовой грамотности





Подготовка кадров.

Консультационным центром проводятся ежеквартальные тренинг – семинары для специалистов филиалов.

Одним из вопросов повестки дня семинаров всегда ставится **«Особенности оказания финансовых услуг»**.

Для закрепления материала в завершение решаются тематические ситуационные задачи, в формате «За круглым столом» рассматриваются сложные вопросы и интересные практики.



В соответствии с письмом Роспотребнадзора от 28.04.17 № 01/5340-17-27 «О дистанционном обучении специалистов консультационных пунктов по вопросам защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» в 2017 году - 14 специалистов консультационного центра/пунктов успешно прошли обучение и получили соответствующие сертификаты.





Благодарю за внимание!

Папихина Елена
Начальник Консультационного центра для потребителей