



***Опыт консультационного центра
Роспотребнадзора по развитию защиты прав
потребителей финансовых услуг***

Свердловская область

**Короленко Ирина
Александровна**

Начальник Консультационного центра для
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Свердловской области»

г. Москва, 2018 г.

Охват населения Свердловской области с возможностью получения консультаций на личном приеме

27
специалистов

21
повышение
квалификации
«Финансовое
консультирование»

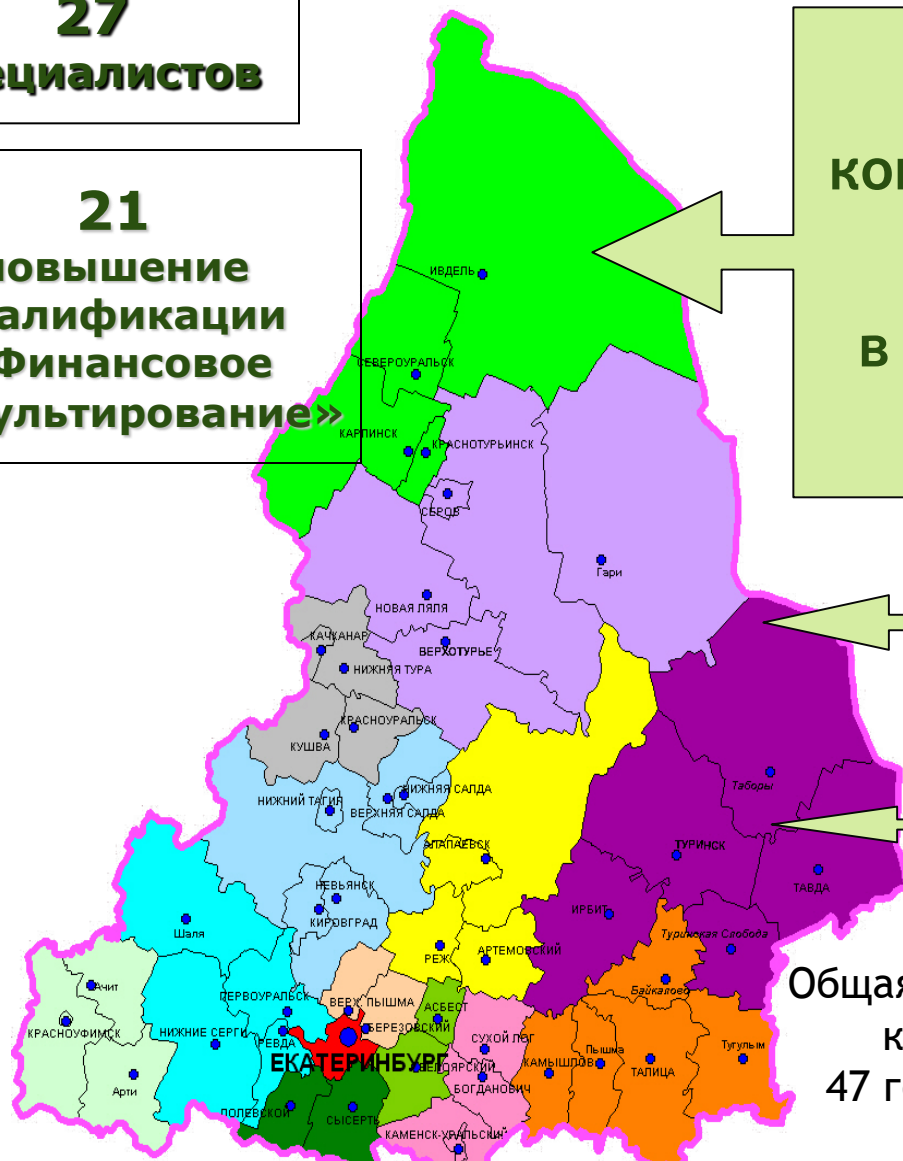
91 %
охват
населения



34
консультационных
пункта
в **14** филиалах
Центра

18 КП при
администрациях МО

4 КП при МФЦ



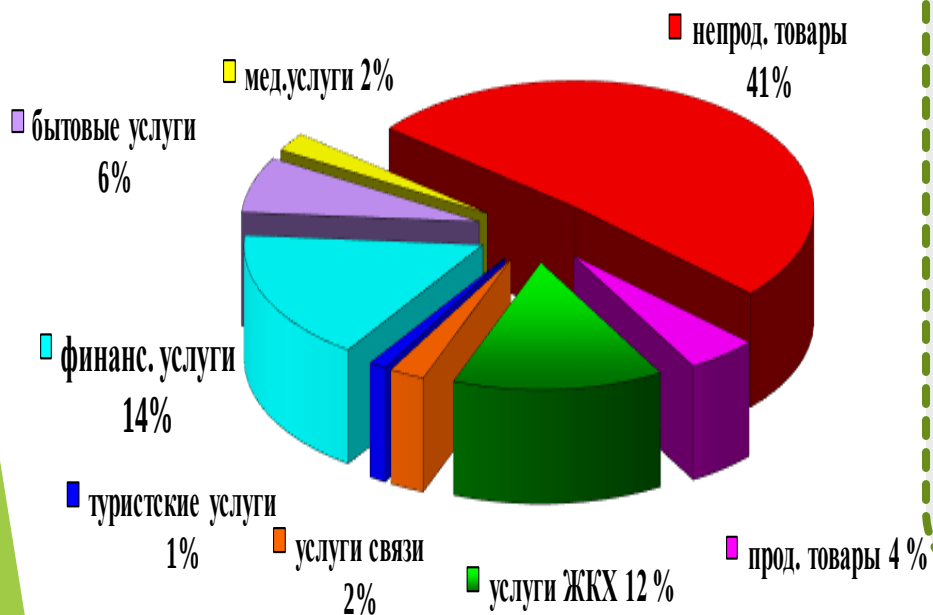
Общая площадь Свердловской области 194,8 кв.км. Население 4,4 млн. человек
47 городов, 97 поселков городского типа

Статистика обращений потребителей



18 547
консультаций

2 602
финансовые
услуги



Претензии

**1 030 на сумму
29,5 млн. руб.**

(финансовые услуги -
17 %)

**(добровольно
удовлетворено
62 % претензий
от
рассмотренных)**

Исковые заявления

**439 на сумму
28,6 млн. руб.**

(финансовые услуги -
24 %)

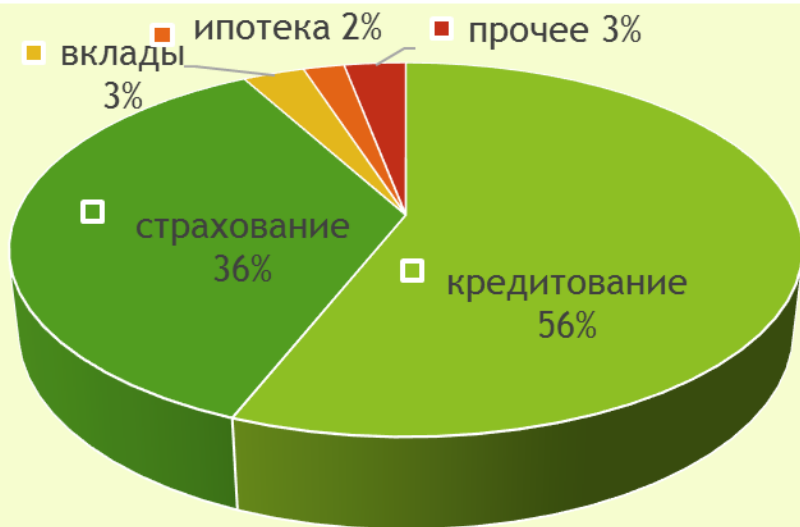
**(удовлетворено
90 % от
рассмотренных,
по финансовым
услугам – 81 %)**

**Предотвращенный ущерб потребителей по претензиям и исковым заявлениям -
25,5 млн. руб., в т.ч. 5,5 млн. руб. по финансовым услугам**

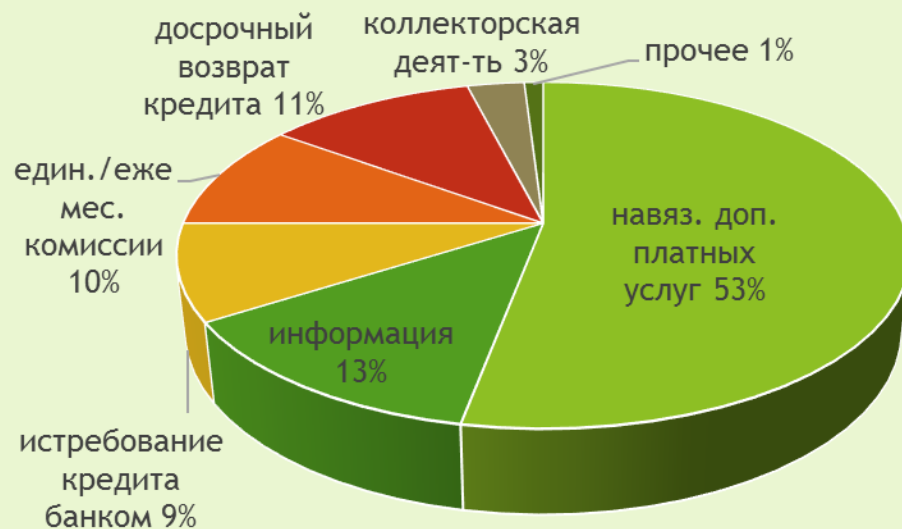
Анализ нарушений по финансовым услугам в разрезе 2017 г. - 6м.2018г.



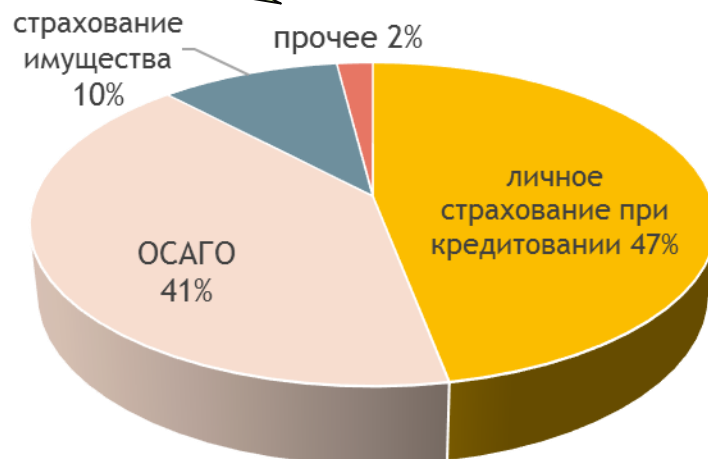
Финансовые услуги



Кредитование



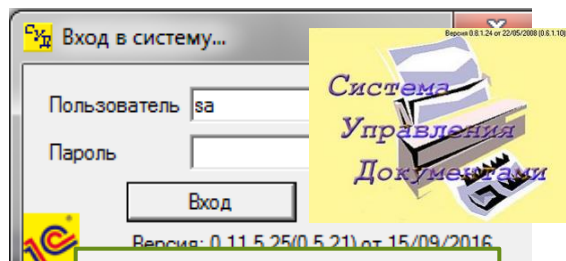
Страхование



Навязывание
дополнительных
платных услуг

ПАО
«Уральский
банк
реконструкци
и и развития»
53 %

Опыт внедрения единого программного средства «СУД-консультант» во всех консультационных пунктах



Преимущества

- Автоматический учет всех консультаций.
- Позволяет в оперативном режиме формировать отчеты по обращениям потребителей, по нарушениям, хозяйствующим субъектам и пр.
- Содержит стандарты консультаций по конкретным вопросам, типовые документы (заявления, иски, претензии и пр.), судебную практику, в т.ч. по искам Управления РПН

160 стандартов

СУД (Версия: 0.17.2.3(0.17.15) от 06/07/2018)(Короленко Ирина Александровна (КороленкоИА))

Список документов

Документы

- Входящие
- Исходящие
- Внутренние (приказы)
- Обращения граждан
- Стандартное консультирование
- Карточка информационно-методиче
- ССТУ список не поступивших

Быстрый выбор организации

Обращения граждан

Дата первого обращения	Организация	Заявитель	Хоз. субъект	Вид обращения	Дата консультации	Консультант	Форма консультации	Результат консультации	Комментарий	Претензия	Дата претензии	Сумма претензии
1 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Лебедева Елен...	ООО "лидер"	Пластиковые и ...	19.09.2018	Кушвид Тамара ...	Консультация н...	оказана консул...	естрешение су...	не создан		
2 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Шумков Сергей ...	ИП Улюкин СА, ИП Улюкин СА	Ритуальные усл...	19.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	подготовлена п...	заявление в ро...	создан	19.09.2018	170 000,00
3 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Маклаков Алек...	ИП Хасанов Эдуард Равильевич	Технически сло...	19.09.2018	Костромкина Св...	Консультация п...	оказана консул...	видеорегистрат...	не создан		
4 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Яковлева Е.Ю.	УК "Урал СТ"	Содержание жи...	19.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
5 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Сироткина С.А.	ООО "Пала Медикал"	Медицинские ус...	19.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		
6 19.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Линьков К.В.	Гаджет маркет	Прочие	19.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...	наушники	не создан		
7 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Бурлева Е.М.	Магазин "Папула"	Обувь	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
8 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Колотова Светл...	Евросеть Ритейл	Прочие	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...	плеер	не создан		
9 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Андреева Людм...	ИП Верхорубова М.Л.	Одежда	18.09.2018	Кушвид Тамара ...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
10 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Хаймина Юлия ...	ООО "Панорама Тур" (Натали Турс)	Туристские усл...	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	подготовлено о...	хатадаство в с...	не создан		
11 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Шабанова Свет...	ЗАО ТЭН	Долговое строит...	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
12 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Маслаков Вале...	ООО "Эльдорадо"	Технически сло...	18.09.2018	Костромкина Св...	Консультация н...	подготовлена п...		создан	18.09.2018	10 199,00
13 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Дудирева Свет...	ФГУП Почта России	Почтовая связь	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	подготовлено о...	дополнение к и...	не создан		
14 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Воробьев В.И.	Аптека "Живика"	Продажа лекар...	18.09.2018	Костромкина Св...	Консультация н...	оказана консул...	нет ценников на...	не создан		
15 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Мисюко Роман ...	ООО "Новое Решение"	Мебель	18.09.2018	Костромкина Св...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
16 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Алегина Валент...	магазин электроники	Технически сло...	18.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...	холодильник	не создан		
17 18.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Губова Наталья...	ИП Лобовин О.Л.	Продажа товар...	18.09.2018	Костромкина Св...	Консультация п...	оказана консул...	унитаз, устраи...	не создан		
18 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Плеханов Витал...	ООО "Панорама Тур" (Натали Турс)	Туристские усл...	17.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	подготовлено и...		не создан		
19 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Шумков Сергей ...	ИП Улюкин Сергей Александрович	Ритуальные усл...	17.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		
20 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Новикова Парк...	ООО "УК Чкаловская"	Коммунальные ...	17.09.2018	Кушвид Тамара ...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		
21 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Деярых З.Н.	ИП Крюков А.Ю.	Химическая	17.09.2018	Кушвид Тамара ...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		
22 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Буникова Екате...	ИП Зайцева П.С.	Мебель	17.09.2018	Кушвид Тамара ...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		
23 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Шаминова Над...	СМУ 3 строй	Долговое строит...	17.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
24 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Смирнова Е.Н.	Эко интернет магазин	Продажа товар...	17.09.2018	Дружинина Ека...	Консультация п...	оказана консул...	обувь	не создан		
25 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Кадачичкова Л...	Титнова Ульяна Владимировна	Мебель	17.09.2018	Зальгина Наде...	Консультация п...	оказана консул...		не создан		
26 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Лебедева Елен...	АО "Нижне-Исетский завод метал...	Пластиковые и ...	17.09.2018	Зальгина Наде...	Консультация п...	записан на лич...		не создан		
27 17.09.2018	Филиал Центральный Ек...	Чулпанова Н.Р.	Победа жилищнокоммунального	Амортизацион...	17.09.2018	Плюженина Ека...	Консультация н...	оказана консул...		не создан		

Документов: 166 Число консультаций: 234

RU 17:14 19.09.2018

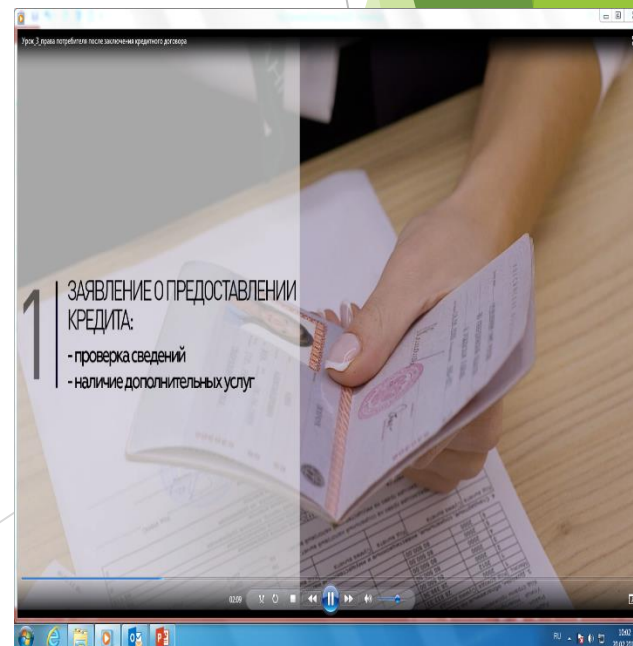
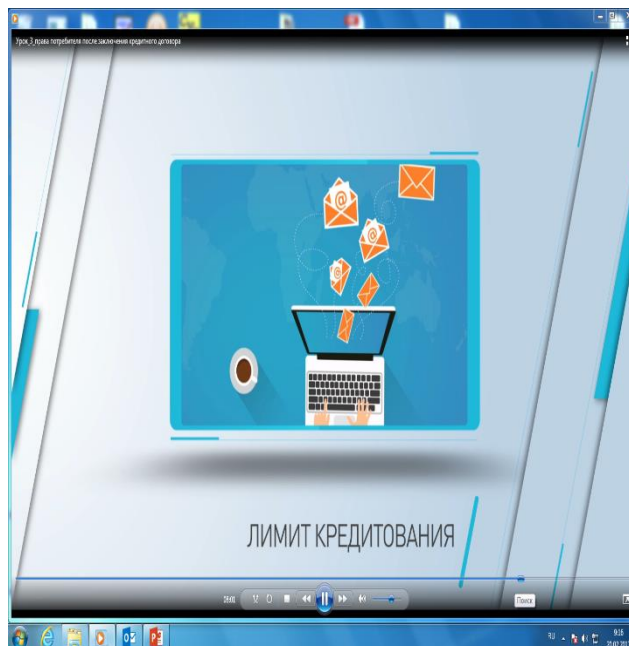
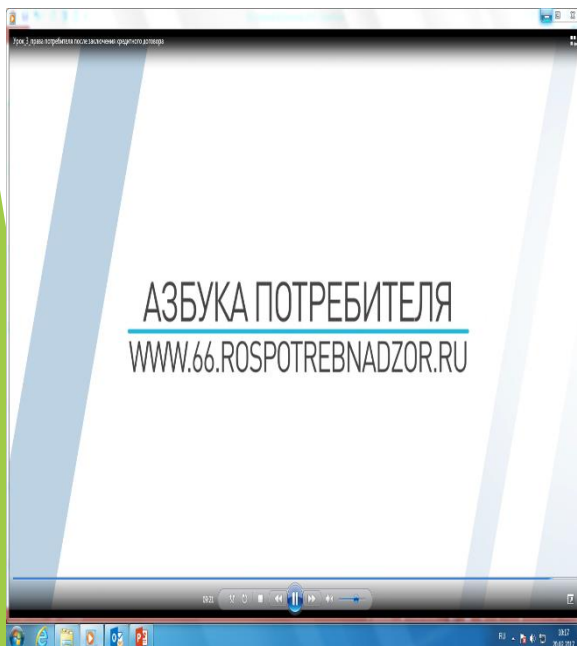
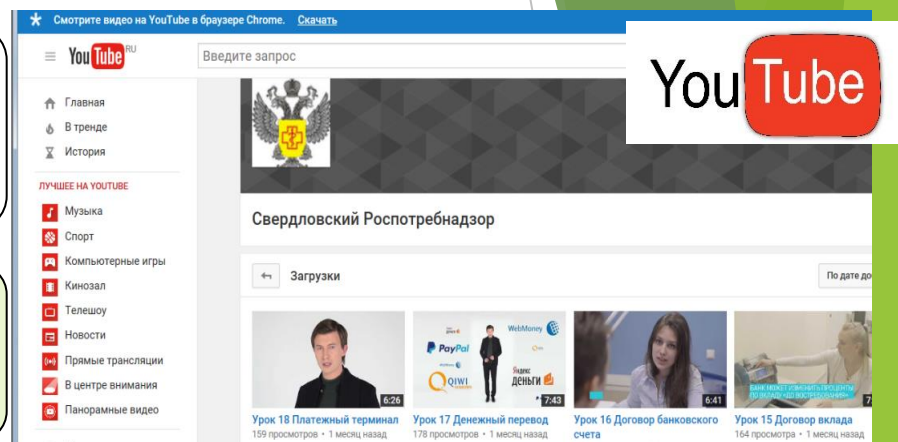
- Автоматический переход в ПС «Консультант плюс», что позволяет оперативно проверять все изменения в законодательстве
- ПС помогает обеспечить единый высокий уровень консультаций на всей территории Свердловской области

Опыт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в реализации спецпроекта по «Созданию видеоазбуки для потребителей финансовых услуг»



18 видеоуроков по финансовым услугам
2016-2017 гг.

8 уроков по кредитованию
10 по иным финансовым услугам



Задача 1: демонстрация видеоуроков



О реализации мероприятия
проинформировано

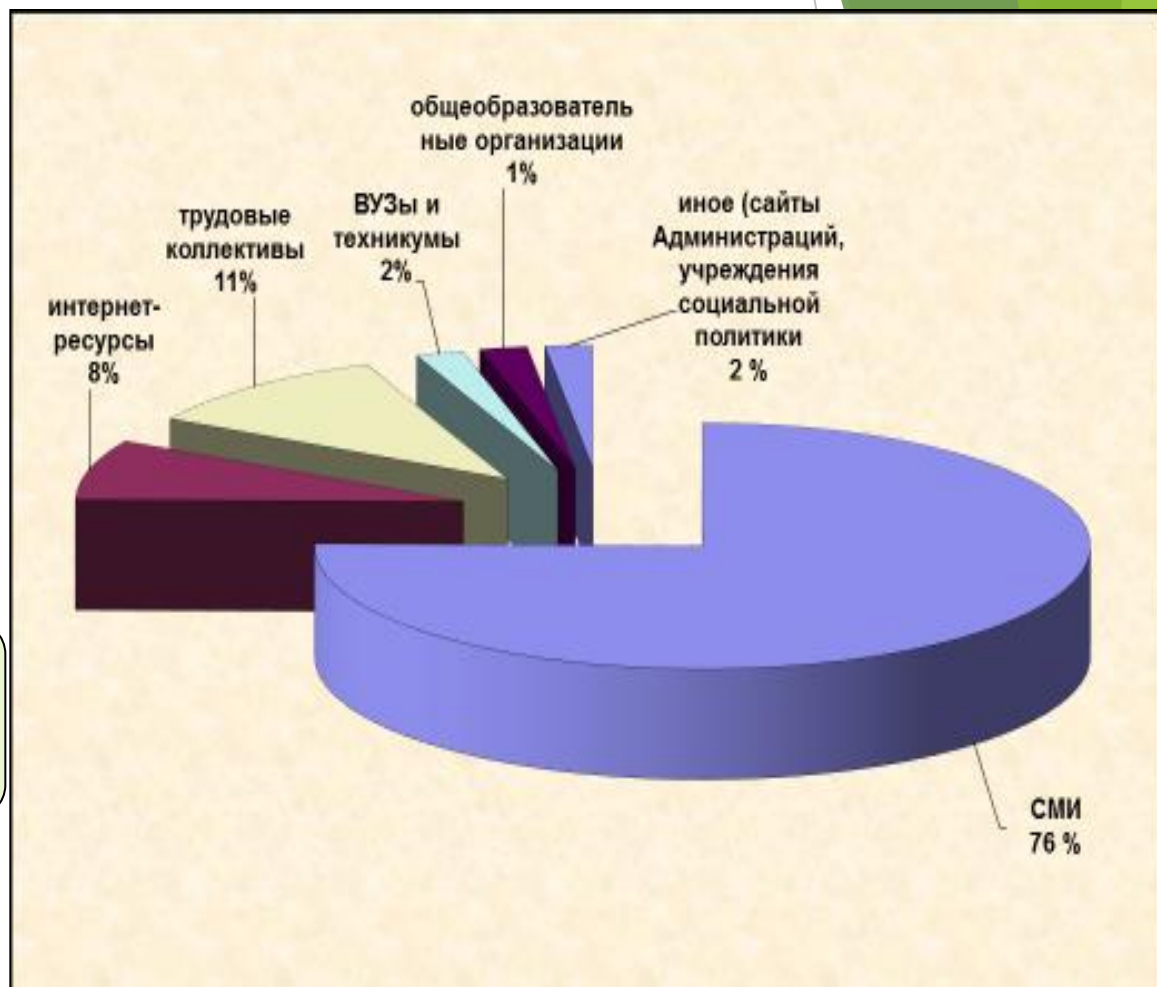
1,9 МЛН. человек



Более
642 ТЫС. просмотров



12 телеканалов
в 8 МО СО



Задача 2: Оценка востребованности видеоматериала



Опрошено **1 681** человек

*Рекомендации по
совершенствованию
информирования потребителей*



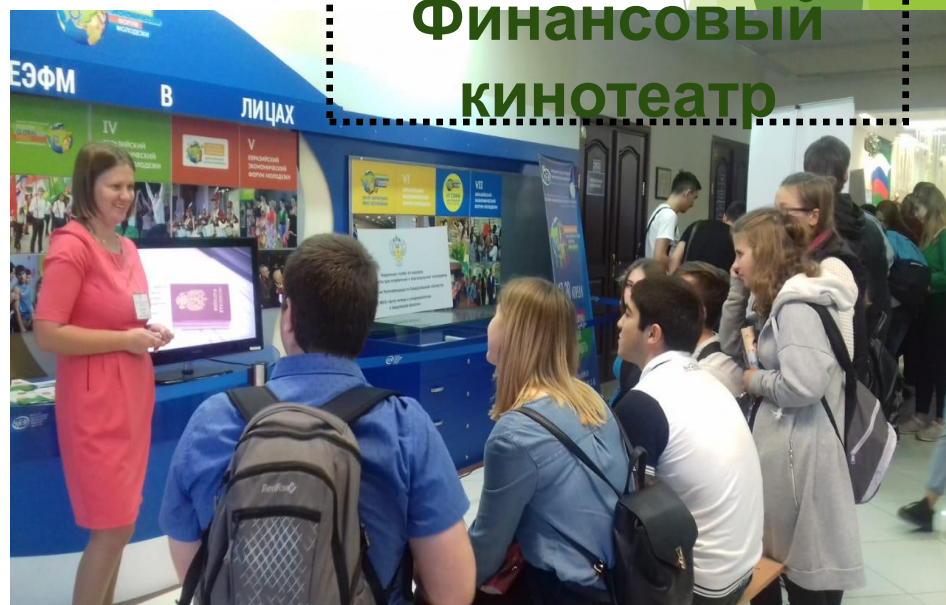
Проведение информационных мероприятий (лекций) непосредственно в трудовых коллективах (иных организациях) с разбором практических ситуаций (нарушений и способов ЗПП)

Демонстрация видеуроков во время проведения тематических конференций, семинаров и пр., в рамках отдельной информационной площадки

Демонстрация в высших учебных заведениях



**Финансовый
кинотеатр**



Опыт в организации взаимодействия с Управлением РПН по Свердловской области



совместное планирование организационных и просветительских мероприятий направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей

информационная рубрика на сайте
www.66.rospotrebnadzor.ru «Азбука потребителя»



**АЗБУКА
ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Более 100 уроков, больше всего по финансовым
услугам, ЖКХ, услугам связи

проведение постоянно действующей рабочей группы
по финансовым услугам (Управление + ФБУЗ) с целью
формирования общих подходов в защите прав
потребителей финансовых услуг

формирование электронного сборника судебных
решений по искам Управления РПН и консультационных
пунктов для потребителей



Опыт в определении уровня финансовой грамотности в Свердловской области

В 2017г. опрошено **3 621**
человек

53 мо

на 2018 – 48 %
на 2019 – 49 %

2014

44 %

2015

44 %

2016

48 %

2017

48 %

82 % респондентов ведут учет своих расходов

43 % занимают денежные средства на текущие нужды в банках, 32 % - у родственников, 25 % - никогда не занимают на текущие нужды

40 % респондентов не хватает знаний в финансовых услугах

затруднения респондентов вызвали вопросы страхования при кредитовании, 46 % респондентов назвали обязательным при получении кредита страхование жизни и здоровья

при этом 63 % знают о неправомерности банков по навязыванию дополнительных платных услуг

Итоги
опроса

Проблемы правоприменительной практики в разрешении споров потребителей финансовых услуг в Свердловской области



- Противоречие практики судов общей юрисдикции и арбитражной практики. Пример: наличие подписи в договоре преимущественно толкуется в пользу банка – вне зависимости от соблюдения иных необходимых условий к порядку предложения дополнительных услуг, которые установлены Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
- Противоречие практики в вопросах подмены договоров вклада в банке на договоры займа (АО «ВУЗ-БАНК», ФК «Лайф»). Больше всего пострадали социально уязвимые категории потребителей (пенсионеры).
- Проблема расчета фактически понесенных расходов. При отказе потребителя от навязанных нестраховых дополнительных услуг, даже в короткий срок (на следующий день), банк включает в такие расходы те затраты, которые не связаны с конкретным договором (содержание помещения, персонала, орг.расходы и пр.) (Пакет банковских услуг «Универсальный», «Забота о близких» ПАО КБ «УБРИР»).
- Формирование самостоятельной положительной практики судами общей юрисдикции по непредоставлению полной и достоверной информации при кредитовании потребителей, без проведения контрольных, надзорных мероприятий.
- Ненадлежащее оказание юридических услуг по защите прав потребителей недобросовестными организациями и как следствие формирование отрицательной судебной практики.

Предложения:

На комиссии по защите прав потребителей при Губернаторе Свердловской области принято решение о направлении от Губернатора СО предложений в областную суд по формированию рекомендаций для судов о рассмотрении дел по ЗПП

Рекомендации:

Информирование в СМИ о деятельности недобросовестных юридических организаций, а также о деятельности консультационных пунктов



**Спасибо за внимание,
желаю всем
финансового
благополучия!**