



**УПРАВЛЕНИЕ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В
СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

***Актуальные вопросы защиты прав
потребителей финансовых услуг***

**Заместитель начальника отдела защиты прав потребителей
управления Роспотребнадзора по Саратовской области
В.М.Медведева**

2018г.



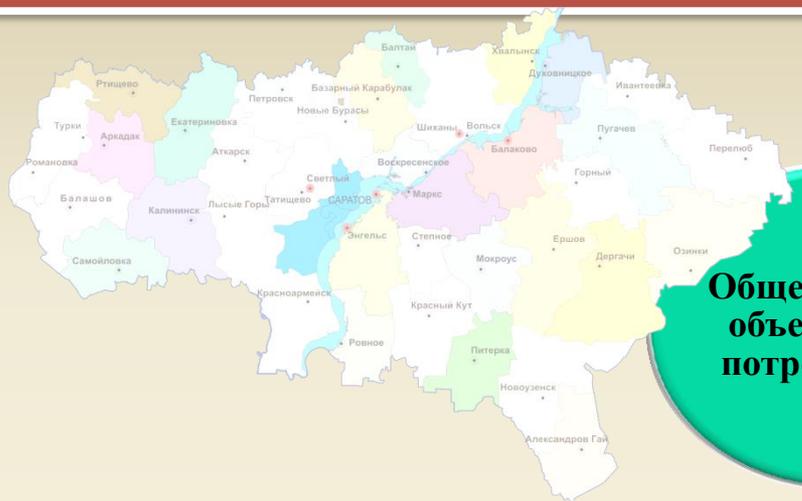
Организация мероприятий по повышению финансовой грамотности населения



Финансовые услуги	2015 г	2016 г	2017 г
ВСЕГО консультаций	815	987	1368
статьи на сайте	41	168	336
статьи в печатных изданиях	78	91	115
«горячие линии»	46	132	284
количество разработанных методических материалов	12	106	107



Межведомственное взаимодействие



Общественные объединения потребителей

Управление
(8 ТО)
Консультационный центр
(12 пунктов)

Отделение ПФ РФ по Саратовской области

Проведено свыше **500** просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг с охватом более **17 000** граждан

Отделение по Саратовской области Волго-Вятского ГУ ЦБ РФ



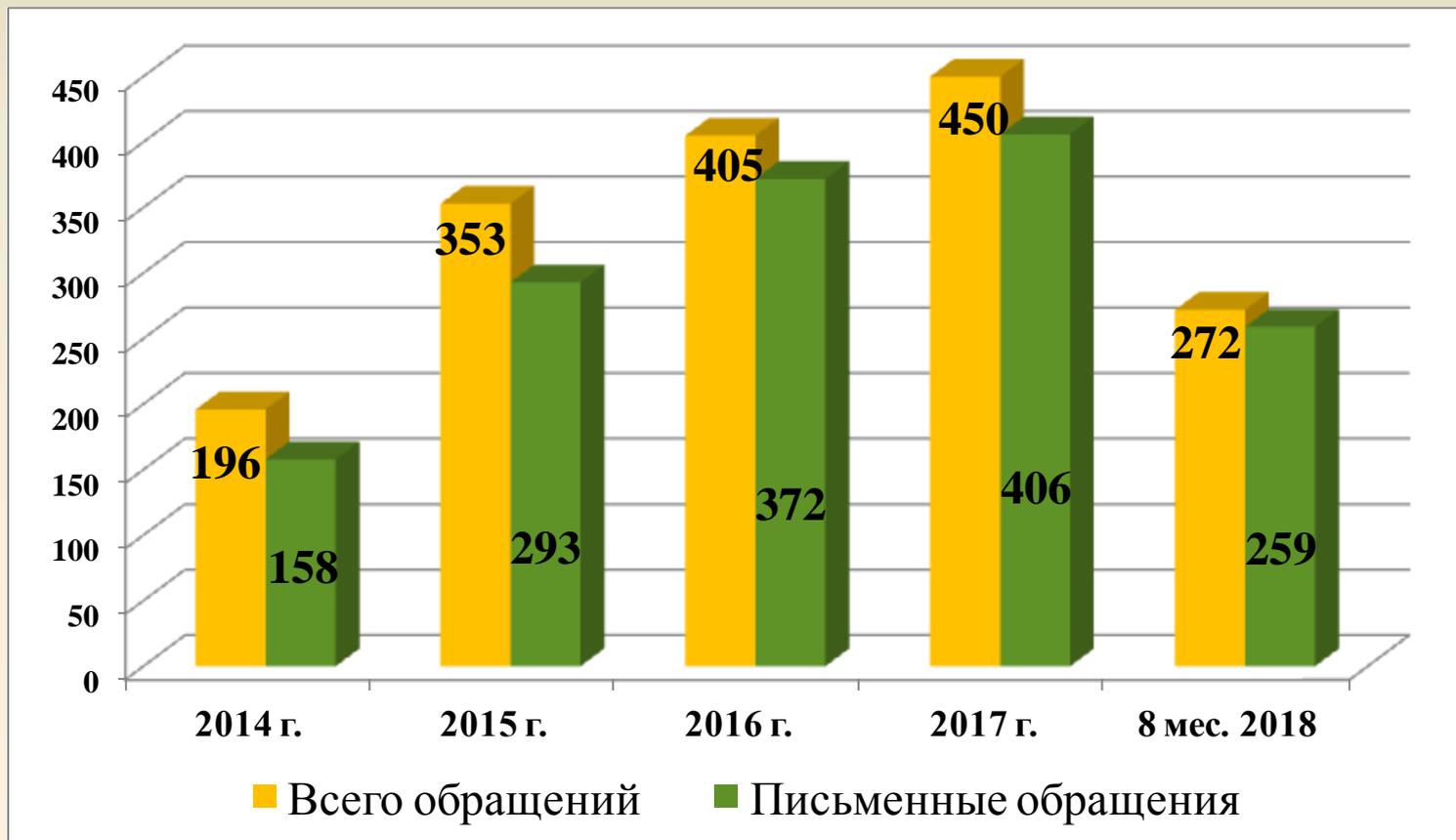
Саратовский Социально-экономический институт ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Органы исполнительной власти области

Органы местного самоуправления



Динамика количества поступивших в управление Роспотребнадзора по Саратовской области обращений граждан – потребителей финансовых услуг





Структура обращений, поступивших в управление Роспотребнадзора по Саратовской области по вопросам оказания финансовых услуг в 2017-2018г.

2017 г.

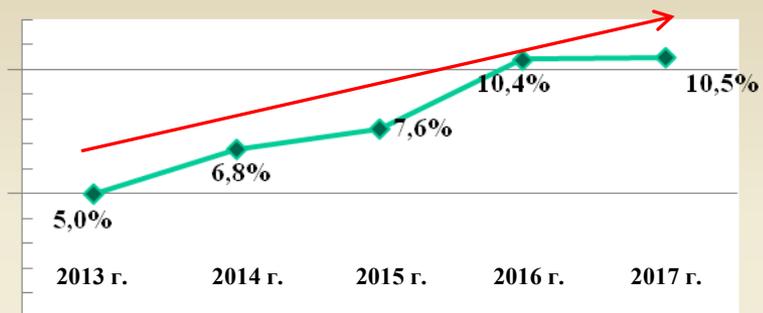


2018 г.

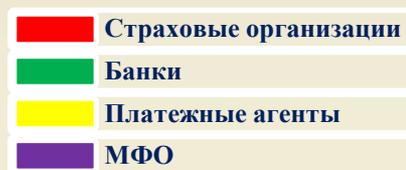




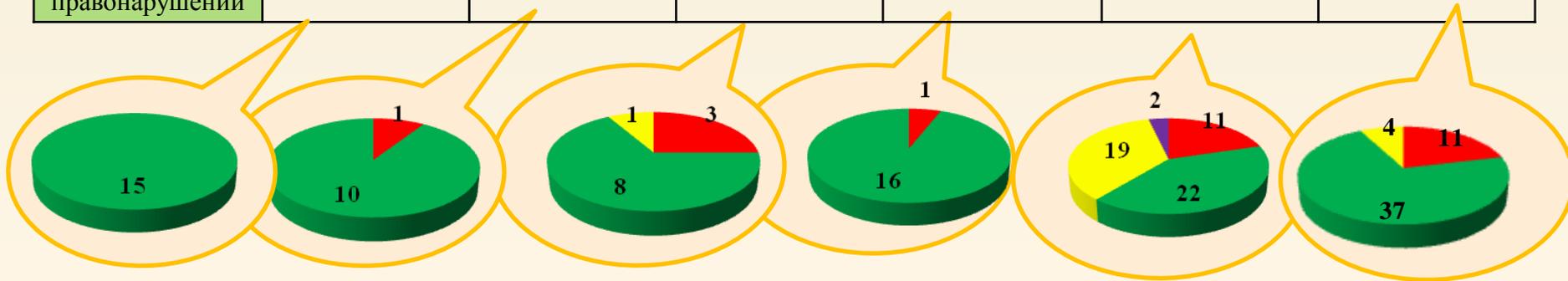
Деятельность управления Роспотребнадзора по Саратовской области по защите прав потребителей финансовых услуг



Динамика поступивших обращений на финансовые услуги (удельный вес, %)



Финансовые услуги	2013 г	2014 г	2015 г	2016 г	2017 г	8 мес. 2018
Контрольно-надзорные мероприятия	25	36	33	36	66	
Постановления об административном правонарушении	15	11	12	17	54	52





Динамика основных показателей контрольной деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области

Показатель	2014	2015	2016	2017	8 мес.2018
Проведено мероприятий по контролю	26	23	28	17	-
из них плановых	4	5	9	14	-
Количество административных расследований	11	9	12	30	42
Составлено протоколов об административном правонарушении	11	11	14	74	56
из них по результатам административных расследований	9	9	12	30	43
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	11	12	14	58	52

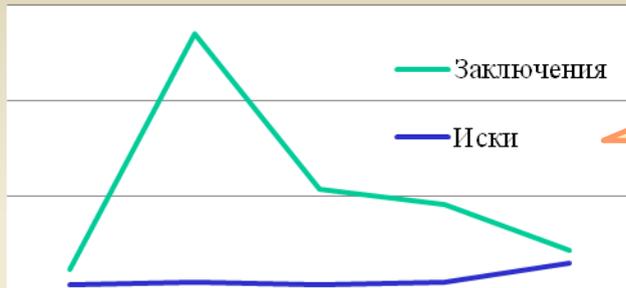


Статистика выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

- условиями кредитного договора потребителю не предоставлена возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав;
- в договорных условиях имеются нарушения законодательства о персональных данных
- условие об одностороннем изменении условий договоров;
- условие о праве кредитора (банка) списать определенную сумму с любого счета заемщика в безакцептном (бесспорном) порядке;
- отсутствие самостоятельного определения выгодоприобретателя при заключении договора страхования;
- включение в договора условия о взимании платы за услуги подключения к программам коллективного страхования
- взимании банком страховой премии в рамках программы коллективного страхования;
- условие, предусматривающее право банка на предъявление требования о досрочном исполнении обязательств по возврату кредита в случае ухудшения финансового положения заемщика;
- не предоставление необходимой и достоверной информации об оказываемых финансовых услугах, о полной стоимости кредита, выраженной в доступной для восприятия форме

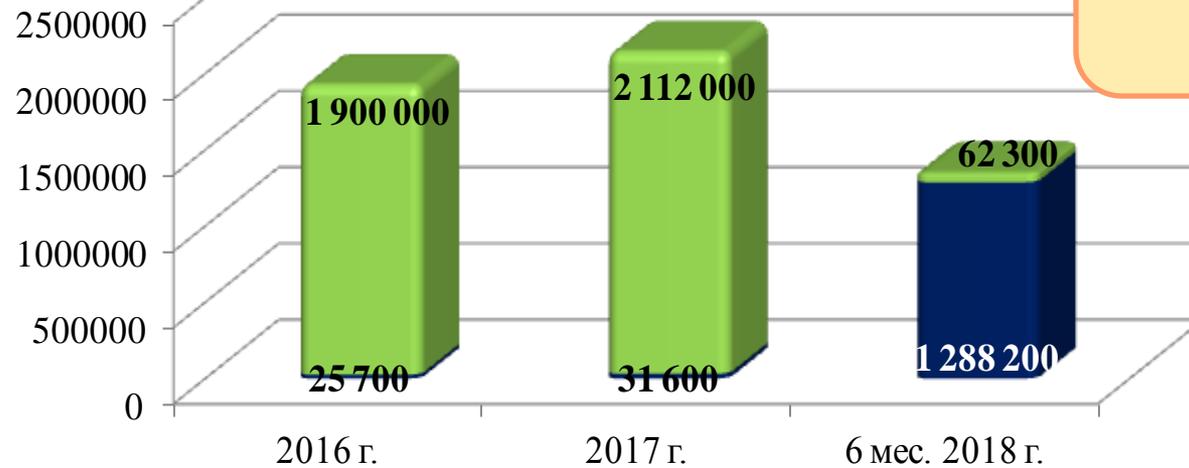


Участие в судебной защите прав потребителей финансовых услуг



**Динамика участия
Управления в судебной
защите прав потребителей
финансовых услуг**

**Распределение
присужденных
потребителям финансовых
услуг денежных сумм в
2016-2018г.г.**



- Присуждено денежных средств -заклучения (руб.)
- Присуждено денежных сумм -иски (руб.)



Задачи по развитию эффективной системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области

- **повышение уровня информированности и финансовой грамотности потребителей финансовых услуг, в том числе посредством организация системной консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;**
- **совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг путем повышения эффективности применения административных полномочий в данной сфере;**
- **формирование эффективных механизмов рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг;**
- **пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей в сфере потребительского кредитования административными мерами;**
- **организация дальнейшего эффективного взаимодействия с общественными организациями, органами исполнительной власти и местного самоуправления, судебными органами по защите прав потребителей финансовых услуг;**
- **проведение постоянного мониторинга судебной практики по потребительским спорам и административным правонарушениям, касающихся вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг;**
- **формирование гражданско-правовой защиты потребителей финансовых услуг.**

Благодарю за внимание!

