**Информация**

о работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг за 2012 год

В 2012 году в Управление Роспотребнадзора по Костромской области поступило и рассмотрено **58** обращений граждан (письменных и устных) по тематике потребительского кредитования.

В истекшем году в отношении кредитных организаций проведено **8** проверок, из них **3** плановых и **16** административных расследований.

По результатам проверок и расследований составлено **34** протокола об административных правонарушениях.

Привлечено к административной ответственности **11** банков в виде штрафов на общую сумму **355 000 руб**.

В качестве нарушений банкам вменялось: непредоставление потребителям информации о предоставляемых услугах; включение в кредитные договоры и договоры вклада условий, ущемляющих права потребителя, а именно: о возврате вклада и начисленных процентов в течение 2-х банковских дней после поступления заявления вкладчика о досрочном расторжении договора; о разрешении спора по месту нахождения банка; об одностороннем изменении условий договора; о передаче без согласия заемщика права требования задолженности третьему лицу; о взимании различных комиссий, не предусмотренных законом, таких как ведение ссудного счета, выдача кредита, оформление ипотеки, присоединение к программе страхования и др.

Банкам выдано **8** предписаний об устранении нарушений прав потребителей, внесено **20** представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В судах общей юрисдикции управлением за 2012год дано **13** заключений в защиту прав потребителей финансовых услуг.

В 2012г. управление выступало в суде в защиту неопределенного круга потребителей о признании действий кредитной организации противоправными по включению в типовые формы кредитных договоров ущемляющих права потребителя условий. В ходе рассмотрения иска банк исключил незаконные условия из договоров.