О работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг за 1-ое полугодие 2013 года

В 1-м полугодии 2013 года в Управление Роспотребнадзора по Костромской области поступило и рассмотрено 33 обращения граждан (письменных и устных) по тематике потребительского кредитования. Потребители жаловались на: взимание банком платы за выдачу кредита, за подключение к программе страхования жизни и здоровья; непредоставление своевременной и полной информации об услуге при заключении кредитного договора; большой размер неустойки при невыполнении обязательств по кредитному договору; отказ банка в заключении кредитного договора без заключения договора страхования жизни и здоровья и др.

Десять обращений граждан стали основанием для возбуждения административных дел.

В первом полугодии 2013 года управление провело три плановые и четыре внеплановых проверки кредитных организаций.

По результатам проверок и рассмотрений обращений возбуждено 20 дел об административных правонарушениях за включение в кредитные договоры ущемляющих права потребителей условий; за непредоставление заемщику своевременной, полной и достоверной информации об услуге кредитования; за невыполнение предписания о прекращении нарушений прав потребителей; за непредоставление в управление в установленных срок запрошенной информации и сведений.

На настоящее время рассмотрено 7 административных дел. На банки наложены штрафы в общем размере 106 тыс.руб.

В целях устранения причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, Банкам внесено 4 представления. Выдано 8 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей.

В первом полугодии 2013г. управление дало 5 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.

В первом полугодии 2013 года в целях повышения финансовой грамотности управление совместно с Главным управлением Центрального Банка России по Костромской области рассмотрело проблемы шести потребителей в сфере банковских услуг. Потребителям даны соответствующие рекомендации, оказана помощь в составлении претензий или исковых заявлений в суд.