О работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг за 9 месяцев 2013 года

За девять месяцев 2013 года в Управление Роспотребнадзора по Костромской области поступило и рассмотрено 52 обращения граждан (письменных и устных) по тематике потребительского кредитования. Потребители жаловались на: несанкционированное списание денежных средств с банковской карты, большие проценты по кредиту, 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; отказ банка в заключении кредитного договора без заключения договора страхования жизни и здоровья и др.

Четырнадцать обращений граждан стали основанием для возбуждения административных дел.

За девять месяцев 2013 года управление провело три плановые и десять внеплановых проверок кредитных организаций.

По результатам проверок и рассмотрений обращений возбуждено 27 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 26 административных дел. На банки наложены штрафы в общем размере 299 тыс.руб.

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

За девять месяцев 2013г. управление дало 6 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.