**О работе Управления по защите прав потребителей**

 **в сфере финансовых услуг за 10 месяцев 2013 года**

За 10 месяцев 2013 года в Управление поступило и рассмотрено 55 обращений граждан (письменных и устных) по тематике потребительского кредитования.

В основном потребители обращались по следующим вопросам: несанкционированное списание денежных средств с банковской карты; взимание банком незаконных комиссий за выдачу и обслуживание кредита; за досрочное погашение кредита; непредоставление своевременной и полной информации об услуге при заключении кредитного договора; заключение кредитного договора с обязательным приобретением услуги страхования; отказ в выдаче комиссии за подключение к услуге страхования при досрочном погашении кредита и др.

По 15-и обращениям граждан управлением были возбуждены дела об административных правонарушениях.

За 10 месяцев 2013 года Управление провело три плановые и десять внеплановых проверок кредитных организаций. Возбуждено 28 дел об административных правонарушениях за включение в кредитные договоры ущемляющих права потребителей условий; за непредставление 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. Выдано 8 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей.

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушений на банки наложены штрафы в общем размере 327 тыс. руб., внесено 4 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

За десять месяцев 2013 года Управление дало 7 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.