О работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг в 2013 году

За течение 2013 года в управление Роспотребнадзора по Костромской области поступило и рассмотрено 76 обращений граждан (письменных и устных) по нарушению прав потребителей в сфере банковских услуг.

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.

Пятнадцать обращений граждан стали основанием для возбуждения в отношении кредитной организации дела об административном правонарушении.

В 2013 году управление провело одиннадцать проверок кредитных организаций, из них три плановые.

По результатам проверок и рассмотрения обращений граждан в 2013 году возбуждено 28 дел об административных правонарушениях за включение в кредитные договоры ущемляющих права потребителей условий; за непредоставление заемщикам 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; за воспрепятствование законной деятельности должностного лица управления.

Банкам выдано 12 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей.

Постановлениями должностных лиц управления по делам об административных правонарушений на банки наложены штрафы в общем размере 347 тыс. руб.

Внесено 7 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В течение 2013 года были привлечены к административной ответственности следующие кредитные организации: ООО КБ «Конфидэнс Банк», ООО КБ «Юниаструм Банк», ОАО «Сбербанк России», ООО ИКБ «Совкомбанк», ООО КБ «Аксонбанк», ЗАО «Кредит Европа Банк», ОАО «ОТП Банк», ОАО АКБ «Инвестторгбанк».

За 2013 год управление дало 8 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.