О работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг в 1-м полугодии 2014 года

В течение 1-го полугодия 2014 года в управление Роспотребнадзора по Костромской области поступило и рассмотрено 29 обращений граждан (письменных и устных) по нарушению прав потребителей в сфере банковских услуг. Из них 4 обращения по подведомственности направлены для рассмотрения в территориальное отделение Главного управления Центрального банка России.

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

Шесть обращений граждан стали основанием для возбуждения в отношении кредитных организаций дел об административных правонарушениях.

В 1-м полугодии 2014 году управление провело две внеплановые проверки кредитных организаций.

В ходе проверок выявлены нарушения прав потребителей на информацию об услугах и включение в договоры условий, ущемляющих права потребителя.

Для устранения нарушений банкам выдано 2 предписания о прекращении нарушений прав потребителей, внесено одно представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

По материалам шести дел об административных правонарушениях на банки наложены штрафы в общем размере 80 тыс. руб. и вынесено одно предупреждение.

За 1-е полугодие 2014 год управление дало 6 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.