**О работе управления по защите прав потребителей**

 **в сфере банковских услуг за 1 полугодие 2016 году**

В 1-м полугодии 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Костромской области рассмотрено 75 письменных и устных (за 1-е полугодие 2015г. – 53) обращений граждан в области защиты прав потребителей банковских услуг.

Наиболее часто в обращениях потребителей поднимались вопросы о заключении кредитного договора с обязательным приобретением услуги страхования; о несуществующей у потребителя по кредитному договору задолженности; о непредоставлении банком при заключении кредитного договора своевременной и полной информации об услуге; о несанкционированном списании с банковской карты потребителя денежных средств и др.

За истекший период управление по пяти обращениям граждан возбудило в отношении кредитных организаций 5 дел об административных правонарушениях, из них 3 дела - за включение в кредитные договоры условий, ущемляющих права потребителя и 2 – за непредоставление потребителю в кредитном договоре информации о стоимости услуги страхования.

Нарушения прав потребителей со стороны кредитных организаций выявлялись не только при рассмотрении обращений граждан, но и при проведении 3-х плановых проверок.

При проверках было установлено, что индивидуальные и общие условия услуги кредитования содержали незаконные условия: о невозврате комиссии при досрочном отказе клиента от услуги банковского обслуживания; об освобождении Банка от ответственности за несвоевременное поступление денежных средств на счет заемщика по вине третьих лиц; о возложении на заемщика рисков, связанных с деятельностью банка по размещению денежных средств; о безакцептном списании денежных средств со всех счетов заемщика, открытых в банке; об обязанности клиента предварительно уведомить банк за 31 день об отказе от договора банковского счета; о взимании комиссий за выдачу кредитных денежных средств по карте, за услуги «меняю дату платежа», «уменьшаю платеж», «меняю дату платежа», «кредитное информирование».

В первом полугодии в сфере банковских услуг в отношении виновных лиц управление вынесло 8 постановлений о привлечении к административной ответственности. Общая сумма штрафов составила 70 тыс.рублей.

Банкам выдано 3 предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

В течение 1-го полугодия 2016 года были привлечены к административной ответственности следующие кредитные организации: АО «ОТП Банк», ООО «Совкомбанк», ПАО «Сбербанк России», ООО «Сетелем Банк», ООО «БФГ-Кредит».

В указанный период управление дало 8 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.