**О работе управления по защите прав потребителей**

 **в сфере финансовых услуг за 2016 год**

За 2016 год Управлением Роспотребнадзора по Костромской области рассмотрено 144 обращения граждан в области защиты прав потребителей финансовых услуг, из них письменных – 85, устных в рамках Общественной приемной и «горячей линии» - 59.

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

В 2016 году управлением проведено 4 плановых проверки кредитных организаций.

При проверках было установлено, что индивидуальные и общие условия банковских услуг 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».

Всего за истекший период управление по обращениям граждан и результатам плановых проверок возбудило в отношении кредитных организаций 15 дел об административных правонарушениях, из них 10 дел - за включение в кредитные договоры условий, ущемляющих права потребителя и 5 – за непредоставление потребителю в договоре полной информации об оказываемых услугах.

В отношении виновных лиц управление вынесло 15 постановлений о привлечении к административной ответственности, наложено штрафов на общую сумму 165 тыс.рублей.

Управлением были привлечены к административной ответственности следующие кредитные организации: АО «ОТП Банк», ООО «Совкомбанк», ПАО «Сбербанк России», ООО «Сетелем Банк», ООО «БФГ-Кредит», ПАО «Почта Банк».

Банкам выдано 6 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей.

В указанный период управление дало 10 заключений в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.

Управление продолжает работу по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг.