

Итоги работы Управления за деятельностью финансовых организаций за первое полугодие 2019 год

За первое полугодие 2019 года в Управление поступило 147 обращений от граждан на нарушение их прав кредитными организациями и платежными агентами, из них 19 письменных обращений, 28 обращений рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления, Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было рассмотрено 100 обращений граждан.

В число организаций, на действия которых поступали обращения граждане, вошли следующие организации: ООО «Сетелем Банк», Акционерный банк «АК БАРС» (ПАО), ООО «Санкт-Петербургский Городской Ломбард», АО «Российский сельскохозяйственный банк», ПАО «Почта банк», ПАО «Сбербанк России».

По обращениям потребителей было проведено три внеплановые проверки: в отношении АО «АК БАРС Банк» (ПАО), ПАО «Сбербанк России» в ходе, которых нарушений прав потребителей не выявлено; в отношении ПАО «Почта банк» по результатам которой были выявлены нарушения прав потребителя, выразившиеся во включение в кредитный договор условий ущемляющих права потребителей, а также не доведение до потребителя информации о дополнительных платных услугах, о сроке действия договора. По результатам проверки в отношении ПАО «Почта банк» составлены протоколы об административных правонарушениях.

Две внеплановые документальные проверки были проведены по исполнению ранее выданных Управлением предписаний, проверка проводилась в отношении АО «АК БАРС», ООО «Сетелем Банк», по окончании проверки в отношении ООО «Сетелем Банк» составлены протоколы по ст. 19.5 ч. 1 КоАП РФ, ст. 19.7 КоАП РФ, протоколы направлены на рассмотрение в суд, проверка в отношении АО «АК Барс» без выявления нарушений.

В ходе рассмотрения заявлений потребителей возбуждено 4 дела об административных правонарушениях:

1- в отношении АО «Россельхозбанк» по ст. 14.8 ч. 2 КоАП РФ за включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей;

1- в отношении АО «Россельхозбанк» по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ за не доведение до сведения потребителя необходимой и достоверной информации о тарифах Банка на оплату страховой премии, о размере вознаграждения Банку за осуществление компенсации расходов Банка на оплату страховой премии;

1- в отношении ООО «Санкт-Петербургский Городской Ломбард» по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ договоры выполнены мелким шрифтом, что крайне затрудняет визуальное восприятие текста, не позволяет потребителю получить полную информацию об оказанной услуге;

1- в отношении ООО «Санкт-Петербургский Городской Ломбард» по ст. 14.8 ч.2 КоАП РФ за включение в договор займа, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей.

По материалам Прокуратуры Демянского района составлены протоколы об административных правонарушениях в отношении ООО МКК «Капитал-Я», ООО МКК «Дисконт-Займ» по ст. 14.8 ч. 2 КоАП РФ.

По окончании мероприятий по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг составлено 12 протоколов об административных правонарушениях, общая сумма наложенных штрафов составила 105 тыс. рублей.

По результатам проведения мероприятий по контролю финансовым организациям было выдано 1 предписание об устранении выявленных нарушений; и по результатам рассмотрения дела об административном правонарушении- 4 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений которые находятся на контроле Управления.

За отчетный период дано 38 разъяснений потребителям на сайте Управления.

В судах на рассмотрении находится 12 заявлений о признании недействительными постановлений, предписаний, представлений Управления, по 7 делам решения приняты в

пользу Управления, 3 заявления в настоящее время находятся на рассмотрении в судах Первой инстанции, 2 заявления находится на рассмотрении в Апелляционной инстанции.

За дополнительными консультациями необходимо обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.