



Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы и перспективы

Начальник отдела защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области
Осадчий Виталий Сергеевич

Формы защиты прав потребителей

Надзорные:

проведение проверок,
выдача предписаний,
рассмотрение обращений

Административные:

проведение административного
расследования.
привлечение к административной
ответственности,
вынесение Представлений об устранении
правонарушений,
административное приостановление
деятельности.

Гражданские правовые:

подготовка претензий . исковых заявлений
потребителям,
участие в судебных делах по искам
потребителей в качестве органа, дающего
заключение по делу,
подача исковых заявлений в защиту прав
потребителя (ей), неопределенного круга
потребителей.

Просветительские:

взаимодействие с общественными
организациями, органами исполнительной
власти, ОМСУ,
проведение (участие)
совещаний, конференций, семинаров,
выступления на радио , ТВ, размещение
статей в СМИ, на сайте.



Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей

поступило 4702
обращения

2013 год

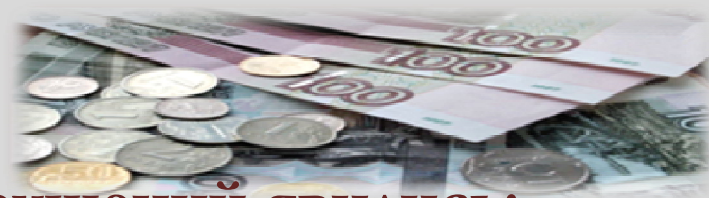
2014 год

поступило 4408
обращений



В 2014 году Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области проведено 178 мероприятий направленных на защиту прав потребителей банковских услуг:

- возбуждено 88 дел об административных правонарушениях



Существом выявленных нарушений явились:

- возложение на Заемщика обязанности по оплате Банку комиссии за выдачу (предоставление) кредита в размере, установленном тарифами Банка;
- взимание с заемщика платы за открытие и ведение ссудного счета;
- навязывание услуг страхования жизни (здоровья) при заключении кредитного договора;
- изменение условий договора в одностороннем порядке;
- и другие



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области

(Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области)
400131, г. Волгоград, ул. Комсомольская д. 10 Б, строение 2 ☎ 38-46-66, ☎ 400005 пр.Ленина 50 Б ☎ 24-36-41, факс: 24-36-47

РАСПОРЯЖЕНИЕ (ПРИКАЗ)
Органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля
о проведении внеплановой, документарной проверки
(плановой/выездной, документарной/выездной)

юридического лица/индивидуального предпринимателя
от «22» 09 2014г. № 259

1. Провести проверку в отношении общества с ограничени
«АйМаниБанк»
(наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последни

2. Место нахождения: 125212, г.Москва, ул. Выборгская, до
(юридического лица (их филиалов, представительства, обособленных
индивидуального предпринимателя и место (а) фактич

3. Назначить лицом (ми), уполномоченным(ми) на проведен
— ведущего специалиста-эксперта отдела защиты прав потре
(фамилия, имя, отчество (последние — при наличии), должность должн
на проведение прове

4. Привлечь к проведению проверки в качестве экспертов, п
организаций следующих лиц: не привлекаются
(фамилия, имя, отчество (последние — при наличии), должности при
наименование экспертной организации с указанием реквизитов свиде
аккредитации, выдавшего свидетел

5. Установить, что:
настоящая проверка проводится с целью проверки исполне
выявленных нарушений

При установлении целей проводимой проверки указывается следующая а

а) в случае проведения плановой проверки:
- ссылка на утвержденный ежегодный план проведения плановых провер
б) в случае проведения внеплановой выездной проверки:
- реквизиты ранее выданного проверяемому лицу предписания об устр
которого истек;

- реквизиты обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индив
государственного контроля (надзора), органы муниципального контроля
- реквизиты приказа (распоряжения) руководителя органа государствен
с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Росс
- реквизиты требования прокурора о проведении внеплановой проверки
с прилагаемых к требованию материалов и обращений;

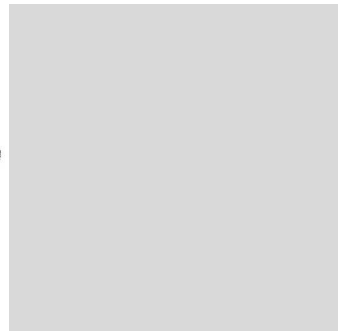
в) в случае проведения внеплановой выездной проверки, которая подлеж
принятия неотложных мер должна быть проведена незамедлительн
проверяемых требований, если такое приращение вреда либо нарушени
его совершения;

- реквизиты прилагаемой копии документа (рапорта, докладной запис
обнаружившим нарушение;

задачами настоящей проверки являются: осуществл
соблюдением юридическим лицом обязательных тре
РФ в сфере защиты прав потребителей

6. Предметом настоящей проверки является (отметить нул
соблюдение обязательных требований или треб
правовыми актами;

соответствие сведений, содержащихся в уведом
видов предпринимательской деятельности, обязательным т
выполнение предписаний органов государст
муниципального контроля;
проведение мероприятий;



Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потреби
человека по Волгоградской области
(Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области)

ПРЕДПИСАНИЕ № 462-06-14
ОБ УСТРАНЕНИИ ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ

«21» июля 2014г.

При проведении внеплановой документарной проверки в отно
ограниченной ответственностью Коммерческий банк «АйМаниБанк»
(полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество индивидуальн
по адресу: г. Волгоград, ул. Комсомольская, д.10Б, стр.2
(место проведения проверки)

УСТАНОВИЛ

В Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области поступ
Лощилина С.А. с жалобой на нарушение прав потребителей ООО КБ «
заключении кредитного договора.

В своем сопроводительным письме (исх.№5008 от 01.07.2014г.),
адрес Управления установлено Банк пояснил, что 23.04.2014г. между Лоши
КБ «АйМаниБанк» был заключен кредитный договор №АКк60/2014
направления Заемщиком оферты Банку, соответствующей утвержденным
формам и содержащей определенные Клиентом существенные условия Кре
акцепта указанной оферты Банком, путем предоставления Заемщику кредита

Согласно п. 6 Заявления-анкеты о присоединении к Условиям предс
открытия и обслуживания банковского счета, подписанного Заемщиком, **И**
считается заключенным в дату акцепта Банком оферты, при этом **И**
предоставление Банком кредита, путем перечисления суммы на счет Клиент
Названные Условия и Заявление-анкета, согласно пояснениям **И**
Кредитный договор.

На основании Заявления Лощилина С.А. на его расчетный счет
заявленная сумма в размере 624 831 руб., в т.ч., 460 000 руб.+70 169,49 руб
Договору купли-продажи, 26 818 руб., + оплата страховой премии КАСКО, **И**
страховой премии по программе страхования жизни и от несчастных случаев.

При этом, из объяснений Банка следует, что наличие собственноручной подписи в
Кредитном договоре свидетельствует о предоставлении Лощилину С.А. Банком
исчерпывающей информации об условиях кредитования и разъяснении вопросов, имевшихся в
условиях Договора.

Кроме того, из анализа условий Кредитного договора установлено, что п.3.8 содержит
«дополнительные цели кредита», а именно, оплата страховой премии по программе
добровольного личного страхования жизни и здоровья по трем видам рисков, оплата КАСКО,
оплата Всё вернётся, оплата GAP страхование, оплата РАТ страхование, оплата продленной
гарантии.

Заемщиком были оплачены две услуги – личное страхование и КАСКО.



Общество с ограниченной ответственностью Коммерческий Банк «АйМаниБанк»
(ООО КБ «АйМаниБанк»)
ул. Выборгская, д.16, корп.2, Москва, 125212, тел./факс (495) 276-02-22/(495) 626-13-34,
E-mail: rcp@imoneybank.ru
БИК 044599342, ИНН 0411005333, КПП 775001001, ОГРН 1020400000081
Кор. счет 3010181030000000342 в Отделении № 3 Московского ГТУ Банка России

17.09.2014 № 2394

(Handwritten signature)

Управление Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия
человека по Волгоградской области

пр. Ленина, д.50 Б,
г. Волгоград, 400005

Во исполнение предписания №462-06-14 от
21.07.2014г.

(Handwritten signature: Земсков Е.В.)

Во исполнение предписания № 462-06-14 от 21.07.2014г. Управления Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области ООО КБ
«АйМаниБанк» сообщает, что сумма страховой премии в размере 138 013,00 рублей перечислена на
расчетный счет Лощилина С.А. № 40817810602000182289, новый график платежей Заемщик может получить
в любом отделении ООО КБ «АйМаниБанк».

Поскольку сумма страховой премии была возвращена Лощилину С.А. на расчетный счет, стороны
вернулись в первоначальное состояние, то есть заемщик не использует дополнительную услугу,
предложенную Банком, - добровольное личное страхование жизни и здоровья по трем видам риска, данная
услуга исключена из условий кредитного договора.

Также во исполнение данного предписания сообщаем, что Банком принята новая редакция тарифов по
программе розничного кредитования, которая не содержит пункта о повышении процентной ставки при
отсутствии страхования по трем видам риска.

Приложение:

- тарифы;
- доверенность представителя;
- мемориальный ордер, подтверждающий возврат страховой суммы.

С уважением,
Представитель по доверенности

(Handwritten signature)

Н.В. Ульянова

24 09 14
21559

Тел. 8 (495) 66-050-66 (люб. 554)

БАНК АВАНГАРД



АРБИТРАЖНЫЙ СУД ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. им. 7-ой Гвардейской Дивизии, д. 2, Волгоград, 400005

<http://volgograd.arbitr.ru> e-mail: info@volgograd.arbitr.ru телефон: (8442) 23-00-78 факс: 24-04-60

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕШЕНИЕ

г. Волгоград

Дело № А12-39951/2014

«16» марта 2015

резюльтивная часть решения оглашена 12.03.2015, решение в полном объеме изготовлено 16.03.2015

Арбитражный суд Волгоградской области в составе судьи Смагоринской Е.Б. при ведении протокола судебного заседания помощником Грибовой В.О., рассмотрев в открытом судебном заседании дело по заявлению открытого акционерного общества Акционерный коммерческий банк «АВАНГАРД» (ОГРН 1027700367507, ИНН 7702021163) к Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области (ОГРН 1053444025920 ИНН 3444121098) о признании недействительным предписания,

с участием заинтересованного лица Меркулова Михаила Вячеславовича, при участии в судебном заседании:

от заявителя – Князькова Н.Н., представитель по доверенности от 16.12.2014 № 052/373,

от Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области – Кистаева А.В., представитель по доверенности от 31.12.2014 № 18,

от Меркулова М.В. – Меркулов М.В., лично, паспорт,

УСТАНОВИЛ:

открытое акционерное общество Акционерный коммерческий банк «АВАНГАРД» (далее – ОАО АКБ «АВАНГАРД», Банк, заявитель) обратилось в Арбитражный суд Волгоградской области с заявлением, в котором просило признать недействительным предписание Управления

Общество с ограниченной ответственностью

ООО «ГлобалРесурс»

Санкт-Петербург

15 апреля 201

ПРИКАЗ №4

«О применении для действия программы
«Альянс Россия» графика №6»

В связи с началом действия программы «Альянс Россия»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Применить для действия программы «Альянс Россия»
графики:

- график №6 схема №1 – Административные расходы
на 3 года (36 месяцев);

Административные расход

ДЕНЬГИ

3% - 12%

годовых админ. затрат

НА АКЦИОННЫХ УСЛОВИЯХ

| СУММА | ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПЛАТЕЖ |
|-------------------------|--------------------|
| СРОКОМ НА 3 ГОДА | |
| 20 000 | 721,56 |
| 50 000 | 1803,89 |
| 100 000 | 3607,78 |
| 150 000 | 5411,67 |
| СРОКОМ НА 10 ЛЕТ | |
| 200 000 | 2826,67 |
| 300 000 | 4240,00 |

ЗАМУЧИЛИ МЫСЛИ ГДЕ ВЗЯТЬ ДЕНЬГИ???

Thought bubbles: СДЕЛАТЬ РЕМОНТ, КУПИТЬ ЖИЛЬЕ, КУПИТЬ АВТОМОБИЛЬ, СЪЕЗДИТЬ В ОТПУСК, перекредитация, ОПЛАТИТЬ ОБУЧЕНИЕ ДЕТЕЙ, ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ НУЖДЫ

предъявителю **АКЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ**

ЛИСТОВКА № 11



СУПЕРМАРКЕТ КРЕДИТОВ

ЗВОНИТЕ ПРЯМО СЕЙЧАС
г. Волгоград, пр-т Ленина, 54-б
ТРК "ЕВРОПА СИТИ МОЛЛ" 3 этаж

Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области широкомасштабно освещаются результаты мероприятий направленных на защиту прав потребителей финансовых, банковских услуг через:

- работу «горячей линии»;
- через Волгоградские СМИ;
- сайт Управления;
- консультационный центр потребителей
- при ФБУЗ;
- статьи в печатных изданиях («Интер», «Время-Деньги», «Волгоградская правда», «Волжская правда, иные).

✓ С целью просвещения потребителей об их правах на рынке финансовых услуг



**Результаты участия Управления Роспотребнадзора по
Волгоградской области в гражданско-правовой защите
прав потребителей в качестве органа, дающего заключения
по делу (по финансовым услугам) в 2014 году**

**В суде дано 45
заключений
(по финансовым
услугам)
в пользу потребителей**

**Присуждено
1 310.000 тыс. руб.**

Участие Роспотребнадзора в реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Общие цели Проекта:

- ✓ повысить уровень финансовой грамотности граждан РФ
- ✓ заложить основы повышения степени защиты потребителей финансовых услуг

В долгосрочном периоде достижение этих целей приведет к:

- ✓ более ответственному поведению потребителей на рынке финансовых услуг
- ✓ более эффективной защите их прав как потребителей финансовых услуг
- ✓ укреплению российского финансового сектора в целом
- ✓ повышению уровня доверия потребителей к финансовым институтам

Компонент 4 Проекта: Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг

**Изменение в правовом регулировании
отношений, возникающих в связи с предоставлением
потребительского кредита (займа)**

**Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ
«О потребительском кредите (займе)»**

**Федеральный закон от 29.12.2014 №476-ФЗ
«О внесении изменений в Федеральный закон
«О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные
законодательные акты РФ в части регулирования
реабилитационных процедур, применяемых в
отношении гражданина-должника**



**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

