

Анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Смоленской области, их структура и содержание на протяжении последних лет

На протяжении ряда лет удельный вес поступивших в Управление жалоб и обращений на сферу защиты прав потребителей составлял более 65% от общего количества. С 2018 года прослеживается тенденция к снижению удельного веса данных жалоб с 60,5% до 49,2% в 2021 году (общее количество 4092 на ЗПП 2012, из них на торговлю 1014 и услуги 998).

Удельный вес обращений граждан на сферу предоставления финансовых услуг (в том числе за разъяснением отдельных вопросов по кредитованию населения, составлением искового заявления для обращения в судебные органы) на протяжении ряда лет составляет от 9% до 14% от количества обращений, поступивших на сферу оказания платных видов услуг. Следует отметить, что в сравнении с 2015 годом их количество уменьшилось практически в 3 раза (2015 год – 245, 2017 год – 155, 2021 год – 98) за счет проведения разъяснительной работы Управлением в 2016-2017 годах, как посредством размещения на сайте Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» памяток для потребителей финансовых услуг, так и проведения семинаров на базе Консультационного центра и распространения среди населения печатных информационных материалов в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Всего было распространено более 60 000 экземпляров брошюр, буклетов, плакатов, информационных материалов с разъяснением вопросов по оказанию финансовых услуг.

Тем не менее, в 2021 году поступило 98 обращений потребителей в сфере предоставления гражданам-потребителям финансовых услуг по вопросам:

- заключения (исполнения) кредитного договора – 29 (невозможности оплаты кредита в связи с ухудшением материального положения; навязывания договора страхования при заключении различного вида кредитов; не возврат страховки при досрочном погашении кредита и т.д.);

- предоставления (использования) пластиковой карты – 9 (снятия денежных средств в банкомате в сумме меньшей, чем запрошена; незаконное снятие (как считает потребитель) денежных средств с карты;

выпуска кредитной карты без согласия потребителя; увеличения лимита карты; списание бонусных баллов с карты эквивалентных рублям; взимание % при снятии наличных денежных средств с карты и т.д.);

- заключения (исполнения) договора банковского вклада – 6 (при реоформлении документов по вкладу навязали подписать документы на заключение инвестиционного вклада (потребитель при заключении данного договора не читал документы) с оформлением страховки; заключения инвестиционного вклада вместо банковского вклада; заключения вклада-депозит и т.д.);

- иное – 54 (выплаты по страховым случаям; вопросы заключения договоров страхования; большие проценты по микрозаймам, выдаваемым такими организациями как Теремзайм, Мишкамани, Славазайм, Роботмани, ООО МФК Займер; невозможность оплаты займа МФО в связи с ухудшением материального положения (звонки коллекторов и угрозы); звонки на мобильный телефон рекламного характера от различных банков; обмен валюты; навязывания услуги транзитной страховки при обращении для заключения договора ОСАГО и т.д.).

В основном поступившие обращения не могут служить поводом для проведения проверки или административного расследования, ввиду имущественного характера возникших отношений, и являются предметом рассмотрения в судебном порядке. В 2021 году одно обращение послужило основанием для возбуждения административного производства. Из поступивших обращений 29 направлены для рассмотрения по подведомственности (ЦБ РФ, УМВД), всем обратившимся даны разъяснения и указан алгоритм действий в зависимости от сложившейся ситуации. Дано 3 заключения по делу, из них рассмотрено и удовлетворено 2, при этом присуждено денежных средств в пользу потребителей 421,0 тысяча рублей.

Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» в рамках реализации Региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Смоленской области» в течение года проводились телефонные «горячие линии», уроки потребительской грамотности, лекции в дистанционном порядке для образовательных учреждений, лекционные занятия со взрослым населением в лекционном зале ФБУЗ и т.д.

Так, в марте – апреле 2021 года специалисты Управления и Консультационного центра ФБУЗ приняли участие в проведении цикла мероприятий, приуроченных к VII Всероссийской Неделе финансовой грамотности для детей и молодежи (далее – Неделя). Так, в данный период проведена телефонная «горячая линия» на тему «Береги себя и

свои деньги» - оказано 11 консультаций. Потребителей в основном интересовали вопросы возврата страховой премии и навязывания дополнительных платных услуг. Обратившимся разъяснен алгоритм действий в зависимости от сложившейся ситуации. С целью просвещения детей и молодежи в области защиты их прав при оказании финансовых услуг специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» проведены лекции в дистанционном формате в 14 образовательных учреждениях с охватом 353 человек. В преддверии Международного дня сбережений в лекционном зале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» проведена лекция со взрослым населением г. Смоленска на тему финансовой грамотности. Разработана памятка «Возврат страховки по кредитному договору». Распространено 90 буклетов из серии «ХочуМогуЗнаю», а также памятки по темам «Памятка потребителю финансовых услуг», «Финансовый омбудсмен», «Возврат страховки по кредитному договору».

В рамках Недели Сбережений (с 18 октября по 30 ноября 2021 года) на базе Консультационного центра организована тематическая «горячая линия», в период ее проведения оказано 26 устных консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, в том числе 15 - на личном приеме.