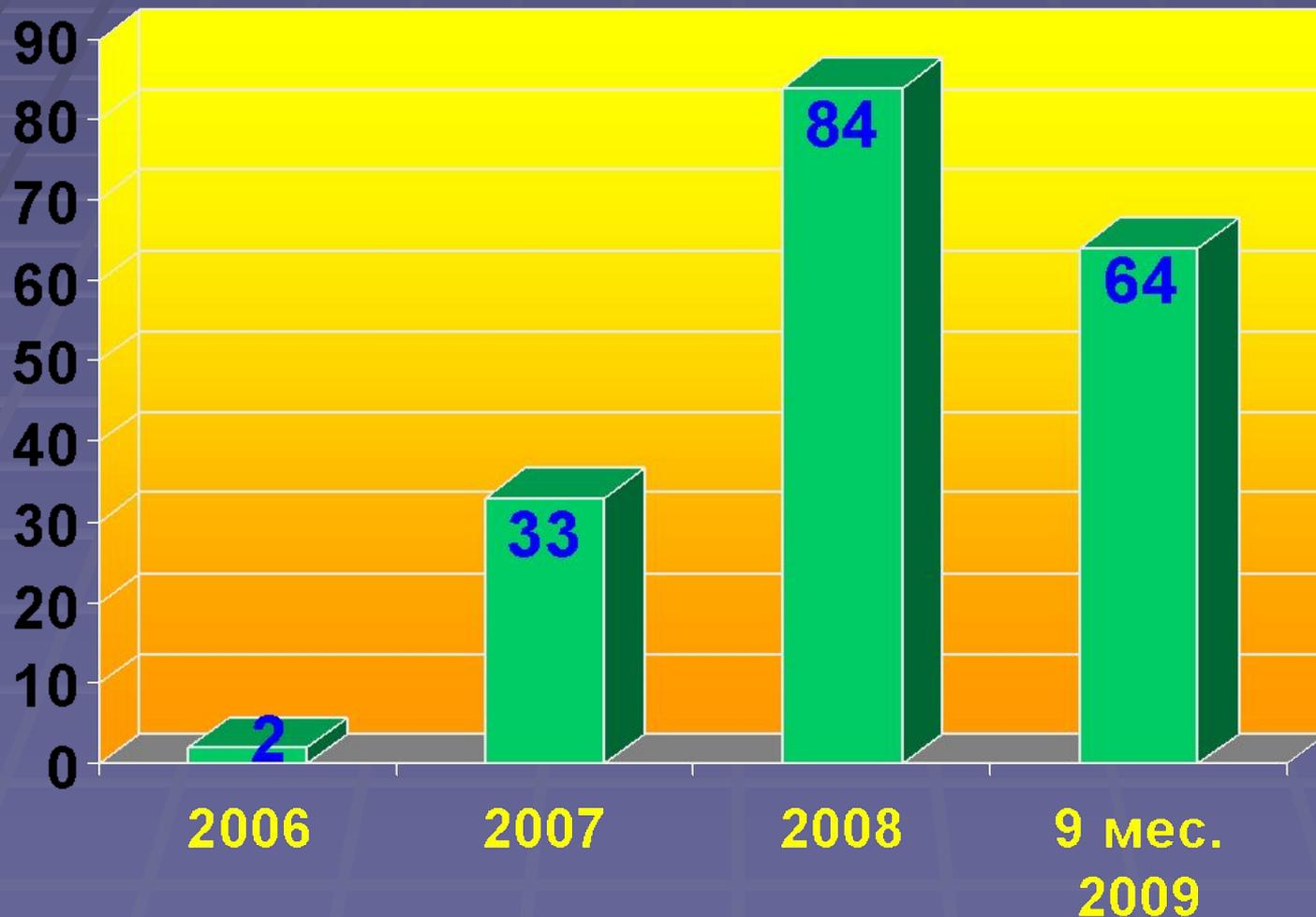


**Основные нарушения допускаемые
банками при кредитовании населения и
меры, принимаемые Управлением
Роспотребнадзора по Свердловской
области для их пресечения**

**Руководитель
Управления Роспотребнадзора
по Свердловской области
Бусырев Сергей Александрович
К.М.Н.**

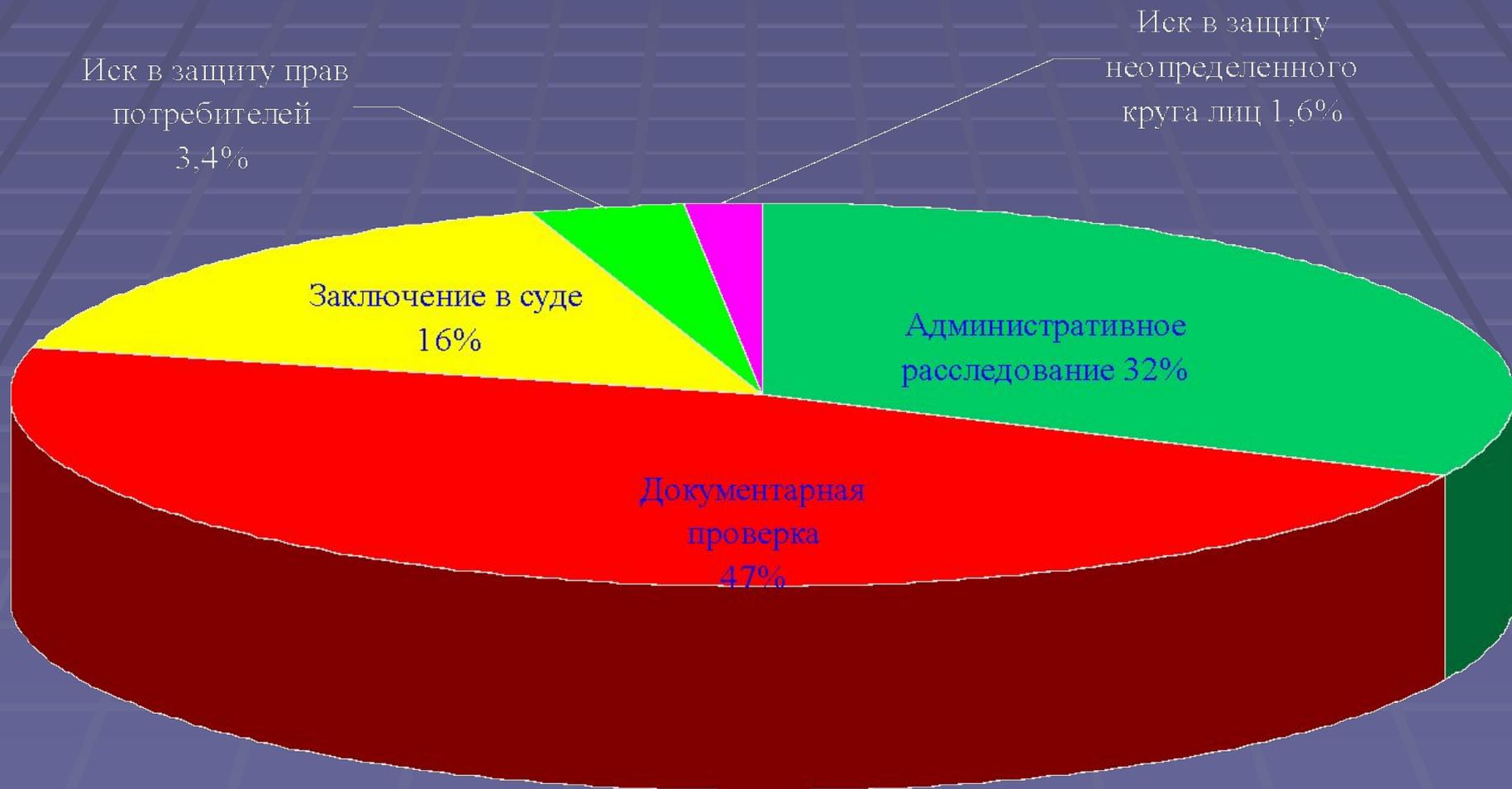
Динамика обращений потребителей в сфере оказания финансовых услуг



Основные причины обращений потребителей

- получение потребителями уведомлений об увеличении процентных ставок по кредитам;
- списание банками денежных средств со счетов потребителей за услуги, на оказание которых они не давали согласия (страхование, «SMS-информирование», нотариальное оформление)
- предоставление не понятной для потребителей информации о сумме минимального платежа при кредитовании по кредитной карте;
- начисление несоразмерно больших штрафов (пеней, неустойки) за просрочку погашения кредита.

Структура полномочий применяемых Управлением



Основные нарушения потребительского законодательства, допускаемые банками

- взимание дополнительных комиссий- 100 %
- навязывание услуг обслуживания банковского счета, страхования, «SMS- информирования»- 84%;
- отсутствие у потребителя права выбора подсудности- 79%
- увеличение кредитной организацией процентных ставок по кредитам, изменение тарифов без согласования с потребителем- 63%
- не предоставление необходимых сведений об условиях оказания услуг по кредитованию- 42%;

Основные нарушения по включению в договор потребительского кредитования условий ущемляющих права потребителей

- обуславливание предоставления кредита оказанием услуг по открытию и ведению банковского счета;
- обуславливание предоставления кредита обязательным страхованием жизни и здоровья клиента в определенных банком страховых организациях
- взимание комиссий за открытие и ведение ссудного счета, комиссии за предоставление кредита и т.п.
- увеличение кредитной организацией процентных ставок по кредитам и тарифов без согласия клиента

Основные нарушения по включению в договор кредитования с ипотекой условий ущемляющих права потребителей

- заключение соглашений с заемщиком на беспорное списание средств со счетов открытых в других банках
- моментом исполнения обязательства банки считают день списание средств со счета, а не их внесение потребителем в кассу, либо на счет банка
- одностороннее внесудебное изменение очередности погашения задолженности по договору
- обуславливание предоставления кредита обязательным страхованием жизни и здоровья заемщика, титула в определенных банком страховых организациях

Меры административного и гражданско-правового воздействия, принимаемые

Управлением

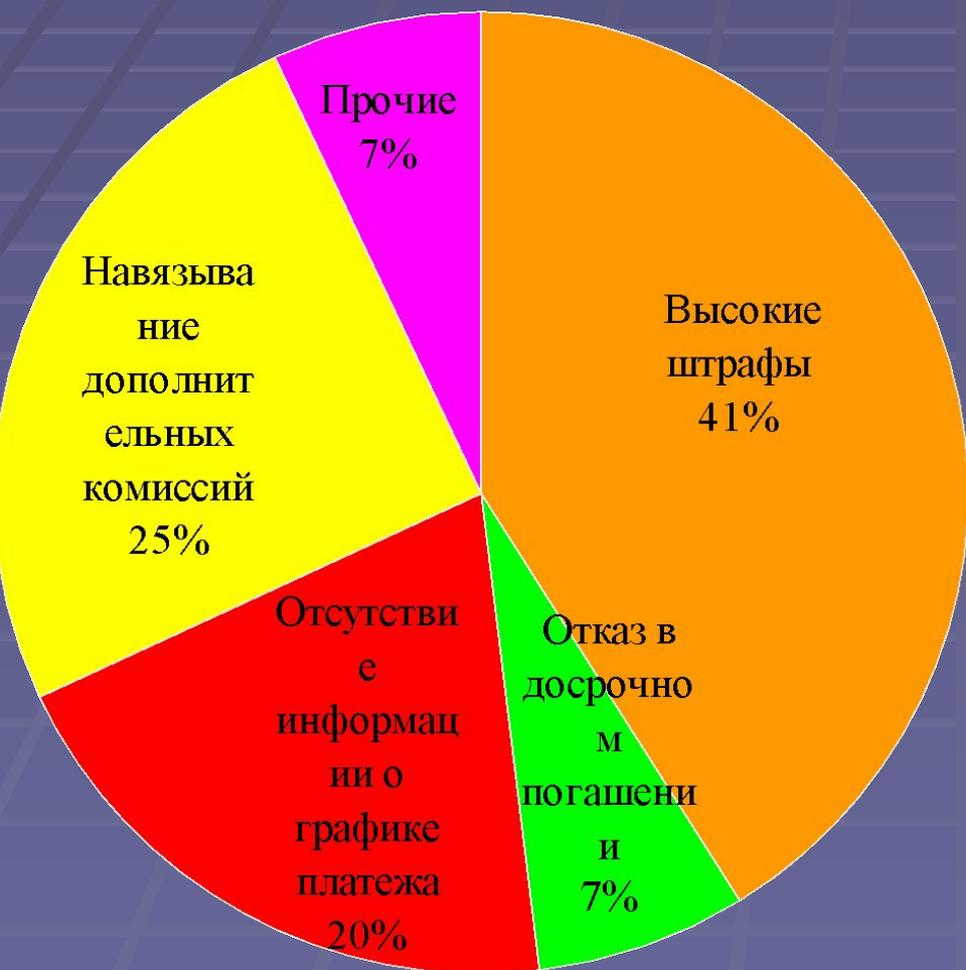
- вынесено 19 постановлений о привлечении к адм. ответственности сумму 210 тыс руб
- Дано 11 заключений в судах с целью защиты прав потребителей
- Подан 1 иск в защиту неопределенного круга лиц. Иски удовлетворены.
- Подано 2 иска от имени Управления в защиту прав конкретных потребителей. Освещение в 2009г в СМИ деятельность Управления -14 раз
- В адрес банков в порядке досудебного урегулирования спора направлены Предложения о досудебном урегулировании спора. В результате более 10 млн. рублей, находящихся на вкладе, возвращено населению без комиссий и задержек.

Результаты надзора за соблюдением потребительского законодательства при предоставлении финансовых услуг

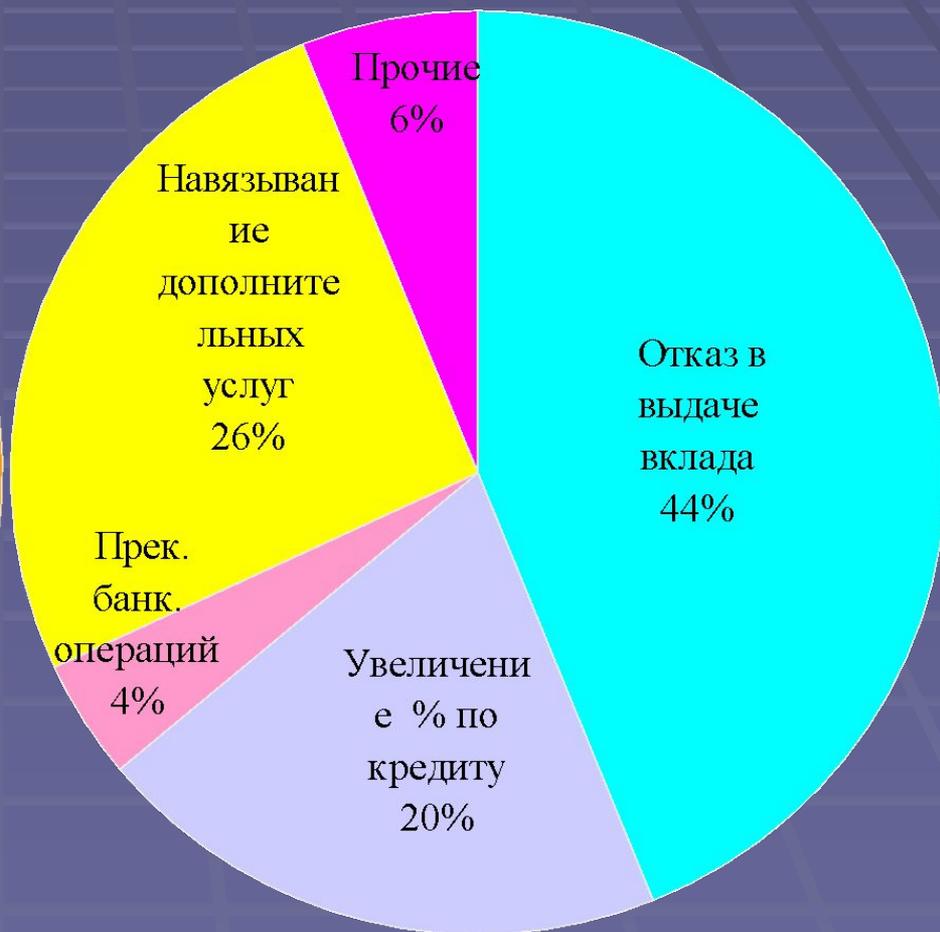
- признание (судами, банковским сообществом) факта распространения норм потребительского законодательства на отношения складывающиеся между банками и гражданами;
- признание (банковским сообществом) полномочий Роспотребнадзора по надзору за соблюдением прав потребителей при оказании финансовых услуг;
- предоставление потребителям до заключения договора сведений о полной сумме кредита и графике платежей;
- значительное сокращение случаев направления банковских карт по почте и их активации по телефону;
- пресечение одностороннего изменения банками условий договоров (процентных ставок, тарифов и т.п.);
- формирование судебной практики о признании недействительными условий договоров, ущемляющих права потребителей, возмещении убытков, морального вреда;

Структура тематик обращений потребителей

до кризисного периода



кризисный период



Тенденции в деятельности банков в условиях экономического кризиса

- одностороннее увеличение банками процентных ставок, тарифов без согласования с потребителями;
- массовое введение гражданам, имеющим банковские карты, дополнительных возмездных услуг: страхование, «SMS-информирование» без согласования с потребителями;
- взимание комиссии за выдачу денежных средств со вклада;
- нарушение сроков выдачи вкладов;
- не предоставление полной информации о процентной ставке по кредиту, комиссиях, сумме, подлежащей выплате потребителем при кредитовании.

Проблемы при осуществлении надзорной деятельности

- отсутствие специального правового регулирования отношений по потребительскому кредитованию, коллекторской деятельности;
- противоречивая судебная практика в разных регионах РФ;
- различное толкование судами момента исчисления срока давности привлечения к административной ответственности по ч.2 ст. 14.8. КоАП РФ (включение в договор условий носит длящийся характер, либо совершается в момент подписания договора)

Предложения

- принять активное участие общественным организациям, Роспотребнадзору в разработке специального законодательства о потребительском кредитовании, коллекторской деятельности;
- рекомендовать общественным организациям инициировать разработку федеральных и региональных программ, направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере кредитования;

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!