|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Начальник:**  Каменск-Уральского Территориального отдела Управления Федеральной службы  по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  по Свердловской области | **(дписано)**  *подпись* | Фефилов Сергей Анатольевич  *расшифровка подписи* |
|  |  |  |
| **Исполнитель:**  специалист-эксперт  Каменск-Уральского ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области | Захарова М.А. | 8(3439) 37-08-06 |

**О результатах надзора за финансовыми услугами 2023 г.**

Каменск-Уральским отделом Роспотребнадзора по Свердловской области проанализированы результаты надзора за соблюдением законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг в 2023 году.

Основные вопросы, которые ставили граждане в своих обращениях

Как расторгнуть договор страхования?

Неприменение пониженной процентной ставки по кредиту при наличии заключенного договора страхования

Введение в заблуждение относительно природы сделки. Потребитель думал, что заключил договор банковского вклада, фактически же оформил инвестиционный договор.

Оформления карты неустанованными лицами.

Неправомерное снятие денежных средств.

Ошибочное внесение платежа по кредиту.

Основная проблема поступивших обращений: непредоставление документов, подтверждающих наличие договорных отношений с финансовыми организациями, а также непредставление квитанций, чеков, графиков платежей, претензий и ответов на них. При этом зачастую граждане, получив запрос Роспотребнадзора, игнорируют его и документы на рассмотрение не предоставляют.

По каждому обращению, ставшему предметом рассмотрения Роспотребнадзора, гражданам давались разъяснения требований действующего законодательства. Соц. уязвимой категории граждан оказывалась помощь в составлении претензий и обращений Финансовому уполномоченному.

Проведено 2 профилактических мероприятия по выявленным нарушениям прав потребителей: непредоставление информации в договоре, включение в договор недопустимых условий, ущемляющих права потребителей.

К таковым условиям можно отнести следующее:

Условия, которые дают Финансовой организации права в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредиту.

Наличие в договоре стандартных фраз таких как *«Своей подписью на Индивидуальных условиях я подтверждаю, что ознакомлен и согласен с общими условиями Договора, изложенными в условиях и Тарифах».*

Стандартные фразы Банка не могут служить безусловным доказательством фактической выдачи приложений к договору, ознакомлением клиента с договором комплексного обслуживания, а так же тарифами Банка при заключении Договора кредитования, с учетом обстоятельств его заключения в отделении Банка при использовании электронной подписи клиента.

*«Своей подписью на индивидуальных условиях я: подтверждаю, что проинформирован о …».* Далее указан символ «х», проставленный типографским способом и слово *«подтверждаю»* выполненное типографским способом.

*Потребителю не представлена реальная возможность отказаться от уступки прав требования; отметка о согласии проставлена автоматически*

*Потребитель лишен возможности самостоятельно проставить отметки о согласии, либо отказе.*

Изложение условий в таком виде не дает возможность потребителю выразить свое согласие или отказ от условия.

Начальник Каменск-Уральского

отдела Управления Роспотребнадзора

по Свердловской области С.А. Фефилов

Исполнитель Калугина Марина Владимировна

🕾(3439)370806