**Итоги надзора Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по финансовым услугам за 2018 год; итоги работы Управления по повышению финансовой грамотности.**

Распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 года №1837-р утверждена Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Стратегия подготовлена Роспотребнадзором во исполнение поручения Президента России по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года, который проходи в г.В.Новгороде.

Основные цели - соблюдение прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения, защита интересов потребителей всех слоев при акцентировании внимания на социально-уязвимые группы населения. Первоочередное внимание в стратегии уделено таким важным для здоровья людей сферам, как продукты питания, электронная коммерция, кредитование и др. Акцентировано внимание на социально уязвимых группах населения (люди старшего поколения, несовершеннолетние и др. категории), изменение в законодательстве о защите прав потребителей.

На основе поручений предполагается также активизация работы, связанная с решением ряда проблем на рынке финансовых услуг.

В связи с многочисленными обращениями граждан с жалобами на действия финансовых организаций, в помощь потребителям с 3 сентября 2018 года заработала специальная служба (уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг).

*Принят Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг“, который*  глобально изменит работу по взысканию денег потребителями с банков и страховых компаний. Появится должность финансового уполномоченного, который будет посредником между финансовой организацией (банком, страховой компанией и т.д.) и потребителем. Во многих случаях обратиться в суд в обход финансового омбудсмена не получится.

Вопрос совершенствования практики реализации Роспотребнадзором и его территориальными органами имеющихся надзорных полномочий по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг в административном и гражданско-правовом порядке всецело сохраняет свою актуальность, поскольку эффективная защита прав потребителей в данной области, также как и вопросы повышения финансовой грамотности населения, по мере развития финансовой сферы становятся все более значимым индикатором состояния рынка финансовых услуг с точки зрения его доступности, открытости и прозрачности.

**Защита прав потребителей финансовых услуг** находится в числе приоритетных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Управление последовательно и системно проводит работу, направленную на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг. Финансовые услуги, и, прежде всего, потребительское кредитование являются наиболее сложным сегментом потребительского рынка.

Управлением за 2018 год проведено **28 мероприятий по контролю**, из них: **14** – внеплановых проверок, из которых 9 по обращениям граждан на нарушение их прав кредитными организациями , 5 по исполнению ранее выданных Управлением предписаний об устранении выявленных нарушений и по обращениям потребителей возбуждено **14** дел об административных правонарушениях (за 2017 г.- **24** мероприятия по контролю, из них-12 плановые, 3 внеплановые, 9-административных дел).

За отчетный период в Управление поступило всего **136 обращений** от граждан на нарушение их прав кредитными организациями (за 2017г. - 108).

**Центром по информированию и консультированию потребителей** ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в рамках работы было **рассмотрено 210 обращений** граждан (за 2017г. - 238 ).

**Характер нарушений выразился в:**

* навязывании заёмщику страхования жизни, здоровья до заключения кредитного договора;
* не предоставление информации об услуге (о комиссиях, страховых вознаграждениях при заключении договоров банковского вклада, кредитных договоров)
* включении в кредитные договоры, договоры банковского вклада условий ущемляющих права потребителей, а именно:
* (возможность безакцептного списания банком денежных средств заемщика, без его распоряжения;
* не предоставлении возможности вкладчику самостоятельно выразить свое согласие/несогласие об одностороннем изменении действующих тарифов Банка;
* право Банка о взыскании процентов в размере удвоенной ставки рефинансирования Банка России при признании Кредитного договора недействительным;
* право Банка взыскания с Поручителя за каждый факт неисполнения обязательства неустойку и др.)
* договоры выполнены мелким трудно читаемым шрифтом и др.

По результатам проведенных мероприятий по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг составлено **38** протоколов об административных правонарушениях (за 2017 г.- 33 протокола), по результатам рассмотрения, которых наложено штрафов на общую сумму **261,0** тыс. рублей 9 за 2017 г.-225,0 тыс. рублей).

По результатам проведения мероприятий финансовым организациям было выдано 7 предписаний об устранении выявленных нарушений ( за 2017 г.-13) , 10 представлений об устранении причин и условий способствовавших совершению административных правонарушений ( за 2017 г.- 8).

За отчетный период в суды подано 28 заявлений о признании недействительными постановлений, предписаний, представлений Управления, по 15 делам решения приняты в пользу Управления, 8 заявлений в настоящее время находятся на рассмотрении в судах первой инстанции. Четыре банка обжалуют постановления, предписание Управления в судах Апелляционных инстанций. Один банк обжалует постановление, предписание Управления в судах Кассационной инстанции.

За отчетный период Управлением подан в суд иск в целях защиты прав неопределенного круга потребителей в отношении СПАО «РЕСО Гарантия» в связи с включением в типовые формы кредитных договоров условий ущемляющих права потребителей. По решению Пресненского районного суда от 28.08.2018 г. исковые требования Управления о защите прав неопределенного круга потребителей удовлетворены. Признать действия СПАО «РЕСО-Гарантия» нарушающими права неопределенного круга потребителей», выразившиеся во включении в предлагаемые к заключению договоры страхования от несчастных случаев и болезней; расходов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства; средств автотранспорта; от несчастных случаев; от огня и других опасностей; медицинского страхования граждан (полис и Правила, являющиеся неотъемлемой частью Договора), условий, ущемляющих права потребителей.

В 2018 году специалисты отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг Управления, а также его территориальных отделов  в порядке ст. 47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей приняли  участие в гражданско-правовой защите потребителей финансовых услуг в 10 судебных заседаниях, которые были удовлетворены в пользу потребителей, потребителям присуждено денежных средств в сумме 475,0 тыс. рублей.

Судебная практика показывает, что заключения Роспотребнадзора по делам в сфере защиты прав потребителей часто имеют определяющий характер для разрешения по существу гражданских споров в сфере потребительских правоотношений.

На протяжении нескольких лет под руководством Минфина России и действует **совместный проект «Повышение уровня финансовой грамотности российских граждан»** при непосредственном участии Роспотребнадзора, в рамках которого продолжает осуществляться ряд важных мероприятий по решению принципиальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, повышению уровня финансовой грамотности и расширению доступности финансовых услуг. Особое внимание в рамках реализации Проекта уделяется вопросам обучения школьников, в том числе разработке и использованию учебно-методических материалов.

На территории области **с декабря 2017 года** действует приоритетный проект «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области», под председательством заместителя Губернатора области Мининой Вероники Витальевны, в состав входят представители Управления, Центробанка, Сбербанка, Банка ВТБ, страховые организации, Министерство образования, Министерство труда и социальной защиты, Министерство финансов, НОВГУ и др. Целью которого является формирование у населения разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам.

Повышение финансовой грамотности населения, в том числе посредством информирования и консультирования Роспотребнадзором потребителей финансовых услуг, является одной из важнейших государственных задач, неразрывно связанных с повышением доверия населения к финансовым рынкам и обеспечением стабильности финансовой системы в целом.

Управлением совместно с Центом информирования и консультирования граждан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Н.О.» разработан План совместных информационно-просветительских мероприятий, в рамках которого был проведен ряд просветительских мероприятий по вопросам предоставления финансовых услуг:

Тематические «горячие линии» - **7,** открытые дискуссии, тренинги, анкетирование учащихся общеобразовательных учреждений города и области - анкетированием охвачено- **1550 граждан** ; уроки, внеклассные мероприятия (викторины) по повышению финансовой грамотности; игровые уроки в детских садах- **6 уроков**; конкурс памяток со студентами гуманитарного института НОВГУ; оказывалась помощь в составлении претензий в адрес исполнителей финансовых услуг-**19 претензий**; выездные общественные приемные в ТЦ города-**6**; выездные консультационные дни (по Новгородской области) в Администрациях (поселковых советах) органов местного самоуправления-**7**; лекции в общественной организации для ветеранов труда, в центре «Добро» для пожилых людей; размещение информационных материалов на сайте Управления (создан баннер Повышение финансовой грамотности)- **72**; размещение в районных газетах информаций по финансовым услугам- **26**; постоянное консультирование в МФЦ (ведет прием специалист Управления); информационный киоск содержит нормативно-правовую базу по финансовым услугам в помощь потребителям.

*За 9 месяцев 2018 года было охвачено более 3700 участий граждан в мероприятиях проекта.*

Таким образом, сфера защиты прав потребителей в сегменте финансовых услуг продолжает оставаться актуальной, а соответствующие правомочия Роспотребнадзора, связанные с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, со стороны пострадавших заемщиков по-прежнему востребованы и объективно необходима сфера защиты прав потребителей в сегменте финансовых услуг.

Во исполнение поручения Роспотребнадзора от 04.04.2018 № 01/4330-2018-27 «О направлении обновленных печатных материалов для их распространения в рамках участия Роспотребнадзора в Проекте «Содействия повышения уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области с целью надлежащей организации распространения полученных печатных материалов Управлением разработан «План мероприятий по информированию общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг», в котором определен комплекс действий специалистов по защите прав потребителей по распространению печатных информационных материалов среди населения. Всего Управлением было распространено 12000 экземпляров продукции среди школьников, студентов, педагогов; материалы были направлены в Министерство образования и молодежной политики Новгородской области, Комитет образования г. Великий Новгород для дальнейшего распространения (по согласованию) в образовательные учреждения, находящиеся на территории области, в том числе: учебные заведения начального, среднего, высшего и иного образования, в том числе дополнительного, библиотеки, социальные организации по работе с детьми и подростками, общественные организации и фонды, работающие с детьми;

в Администрации муниципальных районов области и в Администрацию областного центра; различные Министерства; в общественные организации;

в адрес крупных организаций – работодателей с целью распространения материалов, содействующих повышению образования работников в сфере финансовых услуг на подведомственной им территории, а именно: ОАО «Новгородский завод Стекловолокна», ПАО «Акрон»; в адрес Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Новгородской области; ГОАУ «Многофункциональный центр», УФНС по Новгородской области, Центра занятости населения Великого Новгорода, Отделения ПФ РФ по Новгородской области и др. организации.

Кроме того, в рамках повышения финансовой грамотности населения среди потребителей, обращающихся непосредственно в общественную приемную Управления, на информационном стенде предоставлены для ознакомления буклеты по финансовым услугам.

Также с целью доведения информационных материалов до сведения граждан, от которых поступили обращения по вопросам, связанным с нарушением прав в финансовой сфере, Управлением направляются буклеты в одном конверте с ответом на обращение. Категория буклетов для направления гражданам определяется по содержанию обращения.

В дальнейшем, работа Управления по распространению информационных материалов будет продолжена.