

## **О результатах реализации мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения.**

В Роспотребнадзоре создана комплексная система, обеспечивающая защиту прав потребителей финансовых услуг, а также консультирование, информирование и просвещение граждан по различным аспектам финансовых услуг и соответствующих потребительских прав.

Основная цель защиты потребителей – обеспечить доступность информации и ресурсам между потребителями и финансовыми организациями.

Распространенные причины обращений потребителей (поступило 366 обращений):

Навязывание дополнительных услуг;

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;

Изменение условий договора в одностороннем порядке;

Жалобы на действия коллекторских агентств.

Так, например, к условиям договора, признаваемые Верховным судом РФ, ущемляющими права потребителя и не соответствующими действующему законодательству относятся:

- изменение подсудности;
- заранее данный акцепт по распоряжению на списание денежных средств и суммы ежемесячного платежа;
- изменение условий договора и договора банковского продукта путем размещения на сайте банка без доведения до сведения всех вкладчиков;
- одностороннее изменение номера текущего счета;
- ответственность за просрочку и задержку поступления на счет при безналичном перечислении денежных средств из других кредитных и иных организаций;
- право Банка в одностороннем порядке вносить изменения в Условия, Тарифы и Правила;
- взимание Банком платы за услуги "Страхование заемщиков потребительских кредитов" по программе "Страхование заемщиков потребительских кредитов" и услуги "Страхование заемщиков потребительских кредитов" по программе "Страхование жизни и здоровья заемщиков потребительских кредитов Защита от потери работы;

- взимание платы за услугу "Участие в программе страхования" по программам "Страхование жизни и здоровья заемщиков".

В рамках судебной защиты в судебные органы подано 1 исковое заявление в защиту конкретного потребителя. Оно рассмотрено и удовлетворено судом. В пользу потребителя взыскано 214,5 тыс. руб., в том числе морального вреда 9,5 тыс. руб.

Дано 13 заключений по гражданским делам потребителей, из них 6 – удовлетворено. Присуждено в пользу потребителей 675,2 тыс. руб., в том числе 22,5 тыс. руб. компенсации морального вреда.

По поручению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» с 2015 года Управлением Роспотребнадзора по Московской области проводятся мероприятия по распространению печатной информационной продукции (буклеты, брошюры, плакаты).

В 2018 году, Управлением проведены мероприятия по распространению 42 тыс. единиц (всего распространено более 250 тыс.) обновленных печатных материалов, по темам: кредитная карта, потребительский кредит; автокредит, ипотечный кредит, банковский вклад и счет, добровольные пенсионные накопления, дебетовая карта, Автокаско, ОСАГО и ДСАГО, микрофинансовые организации и кредитные кооперативы, платежные услуги, коллекторы.

В рамках Всероссийских недель финансовой грамотности, проводятся тематические горячие линии для потребителей, лекции, семинары, выступления и публикации в СМИ.

В результате реализации Проекта появились новые возможности взаимодействия с целевой аудиторией, что способствует повышению финансовой грамотности населения. Это подтверждается и снижением количества обращений граждан на нарушения их прав в данной сфере. Жители Московской области начинают избирательнее относиться к выбору финансового продукта.

Информирование потребителей достигается также с помощью портала - Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП) - на котором размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах Роспотребнадзора, оказывающих практическую, консультативную и информационную помощь, данные об общественных



объединениях потребителей. Каждый потребитель может ознакомиться с материалами по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

В период с 29 октября по 12 ноября 2018 года, в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемого Министерством финансов РФ, в Москве прошла V Всероссийская неделя сбережений.

Целью Всероссийская неделя сбережений являлось информирование широких слоев населения по вопросам финансовой безопасности и разумного финансового поведения. Под лозунгом «Заряжаем полезными знаниями» основными обсуждаемыми темами в ходе проведения мероприятий стали: защита прав потребителей финансовых услуг, личное финансовое планирование управление личным бюджетом, личная финансовая безопасность, управление кредитной нагрузкой, финансовые пирамиды, навязывание кредитов при агрессивной продаже «медицинских» услуг, страховые услуги, сопутствующие кредитным услугам.

Управлением в рамках недели сбережений организованы мероприятия на темы: Личное финансовое планирование, Защита прав потребителей финансовых услуг/продуктов, Финансовое воспитание, Личная финансовая безопасность, Управление личным бюджетом. В мероприятиях приняло участие порядка 100 человек.

25 октября 2018 года в г. Реутове Московской области Управлением Роспотребнадзора по Московской области совместно с Министерством социального развития Московской области проведен семинар на тему: «О применении законодательства по защите прав потребителей в сфере социальных услуг».

В семинаре приняли участие специалисты территориальных структурных подразделений и подведомственных учреждений Министерства социального развития Московской области, специалисты Управления Роспотребнадзора по Московской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области, а также представители организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере. Всего в семинаре приняли участие более 350 человек.

На семинаре участники рассмотрели темы, связанные с практикой применения законодательства о защите прав потребителей, порядком восстановления нарушенных прав граждан, провели дискуссию по интересующим вопросам.