**Итоги работы Управления за деятельностью финансовых организаций за 7 месяцев текущего года**

Управлением за отчетный период плановые мероприятия по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг не проводились. По обращениям потребителей было проведено шесть внеплановых проверок:

в отношении ООО «СК Согласие», по результатам которой было выдано предписание об устранении выявленных нарушений; в отношении ПАО «АК БАРС»; ПАО «Почта Банк», АО «Тинкофф банк», ООО «Русфинанс банк», ПАО «Восточный экспресс банк» по результатам которых были составлены протоколы об административных правонарушениях.

Четыре внеплановые документарные проверки были проведены по исполнению ранее выданных Управлением предписаний, проверки проводились в отношении Банк ВТБ (ПАО), СПАО «РЕСО Гарантия», ООО «Микрофинансовая организация «Центр экспресс кредитования», ПАО «СКБ» по окончанию которых в отношении юридических лиц были составлены протоколы: Банк ВТБ (ПАО) по ст.19.4 .1 ч.2 КоАП РФ; СПАО «РЕСО Гарантия» по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ и в отношении ООО «Микрофинансовая организация «Центр экспресс кредитования» по ст.19.7 КоАП РФ, протоколы направлены на рассмотрение в суд. При проведении проверки в отношении ПАО «СКБ» нарушений не выявлено.

Также по заданию прокуратуры Новгородской области совместно со Старорусской межрайонной прокуратурой проведена внеплановая проверка, в отношении ООО «МКК ВДМ-Финанс» по окончании которой в отношении Банка составлен протокол по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

За отчетный период в Управление поступило всего 231 обращение от граждан на нарушение их прав кредитными организациями и платежными агентами, из них 32 письменных обращения, 98 обращений рассмотрены в рамках работы Общественной приемной Управления, Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» было рассмотрено 133 обращений граждан. В число организаций, действиями которых были не удовлетворены граждане, вошли следующие организации: АО «Россельхозбанк», ПАО СК «Росгосстрах», ООО СК «Согласие», ПАО «Бинбанк», Акционерный банк «АК БАРС» (ПАО), ООО «МК МигКредит», ПАО «Почта Банк», АО «БИНБАНК Диджитал», индивидуальный предприниматель Махмадиеров А.Д, Банк «Открытие, АКБ «Пробизнесбанк» (ОАО), ПАО «Восточный экспресс банк», ООО «Русфинанс банк», АО «Тинькофф банк».

В ходе рассмотрения заявлений потребителей возбуждено 10 дел об административных правонарушениях:

в отношении АО «Россельхозбанк» по ст. 14.8 ч. 2 КоАП РФ за включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей и по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ за не доведение до сведения потребителя необходимой и достоверной информации о тарифах Банка на оплату страховой премии, о размере вознаграждения Банку за осуществление компенсации расходов Банка на оплату страховой премии;

в отношении Банк ВТБ (ПАО) - 2 дела по ст. 14.8 ч.1 КоАП РФ за не доведение потребителю перед заключением договора необходимой информации об услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора, в том числе, о возможности выбора страховой организации и выгодных условий страхования, проектах графиков платежей и расчетов полной стоимости кредита в двух вариантах: со страхованием и без страхования (для обеспечения выбора наиболее приемлемых условий) и по ст. 14.8 ч.2 КоАП РФ – 2 дела за включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей;

в отношении ИП Махмадиерова А.Д. по ст.14.8 ч.4 КоАП РФ за отказ потребителю в приеме денежной купюры нового образца 2000 рублей;

в отношении ПАО «Почта Банк» по ст. 14 8 ч.2 КоАП РФ за включение в кредитный договор, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей;

в отношении ООО «Микрофинансовая компания «МигКредит» по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ за включение в договор займа, заключенный с конкретным потребителем условий, ущемляющих права потребителей и по ч .1 ст.14.8 КоАП РФ за не доведение до сведения потребителя достоверной информации о приобретаемых услугах, общей стоимости услуг, обеспечивающих возможность их правильного выбора.

По окончанию мероприятий по контролю в отношении исполнителей финансовых услуг составлено 22 протокола об административных правонарушениях, общая сумма наложенных штрафов составила 139,0 тыс. рублей.

На сайте Управления дано 38 разъяснений потребителям.

За отчетный период в суды подано 13 заявлений о признании недействительными постановлений, предписаний, представлений Управления, по восьми делам решения приняты в пользу Управления, 5 заявлений в настоящее время находятся на рассмотрении в судах Первой инстанции. Пять банков обжалуют постановления, предписание Управления в судах Апелляционных инстанций.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, в том числе при продаже товаров, обращаться:

* в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул.  Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
* в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;
* в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по адресу г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24 в понедельник, вторник, среда с 9.00 до 18.00 часов; пятница с 9.00 до 16.30 часов, перерыв на обед с 13.00 до 13.45 часов.

Дополнительно информируем, что для того, чтобы в полной мере реализовать свое право потребителей на получение консультативной помощи, функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей (ГИС ЗПП). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей