

{morfeo 132}

6 марта 2012 года в Национальном банке Республики Алтай на итоговом совещании с руководителями кредитных организаций и внутренних структурных подразделений банков рассмотрен вопрос выполнения кредитными организациями законодательства по защите прав потребителей. Специалисты Управления приняли участие в совещании и выступили с докладом о проблемах потребительского кредитования в Республике Алтай и путях их решения.

В докладе отмечено, что количество обращений на нарушение прав потребителей в сфере потребительского кредитования увеличивается с каждым годом. Если в 2008 году в Управление поступило 2 обращения, то в 2011 году за защитой своих прав в сфере финансов обратился уже 61 потребитель и 50 из них по вопросам заключения (исполнения) кредитного договора.

Также отмечено, что потребители стали охотнее обращаться в суды за защитой своих прав, тем более, что по некоторым позициям уже есть однозначная практика. Специалисты Управления, в целях защиты прав потребителей, дают письменные заключения и принимают участие в судах в защиту потребителя, как стороны, не защищённой в отношениях с банком и не обладающей необходимыми познаниями в банковской сфере.

За прошедший 2011 год Управлением дано 23 заключения по вопросам защиты прав потребителей в судах, 13 исков удовлетворены. Принято непосредственное участие в судебных заседаниях в защиту 2 потребителей.

За 2 месяца текущего года в Управление обратилось 19 потребителей. Одним из последних обращений является вопрос включения единовременной компенсации страховой премии в сумму кредита в ООО ИКБ «Совкомбанк». С точки зрения Закона «О защите прав потребителей» подобные действия кредитной организации квалифицируются как условие, ущемляющее права потребителя, т.е. банк при оказании услуг потребительского кредитования оказывает услугу добровольного страхования в кредит.

Здесь хотелось бы отметить тот факт, что сама услуга страхования является добровольной, так как обязанность застраховать свою жизнь и здоровье не может быть возложена на гражданина по закону. Многие потребители сегодня ошибочно считают, что условие о страховании является обязательным условием получения кредита, но если внимательно изучить кредитный договор, то там не будет условия об обязательном страховании.

В выступлении были высказаны основные позиции Роспотребнадзора по актуальной на сегодня теме передачи банками прав требования по кредитам третьим лицам, которыми, как правило, выступают «коллекторские агентства» и возможных негативных последствиях для заёмщика. В завершение доклада высказано пожелание об усилении ответственности банковского бизнеса перед заёмщиками-потребителями, так как потребительское кредитование для банков является важным источником получения немалых достаточно стабильных процентных доходов.

Кроме того Управлением внесено предложение о сотрудничестве в форме передачи соответствующей информации о нарушениях кредитными организациями банковского законодательства в Национальный банк как орган, осуществляющий непосредственный надзор за деятельностью банков с целью принятия мер в пределах их компетенции.

По итогам совещания представители банковской сферы и Роспотребнадзора договорились о взаимодействии, направленном на улучшение качества оказываемых услуг, создание наиболее комфортных условий оказания финансовых услуг потребителям.