

Полномочия органов власти по защите прав потребителей финансовых услуг

Финансовые услуги оказывают:

- банки,
- микрофинансовые или микрокредитные компании,

Микрофинансовые компании вправе выдавать потребительские займы, сумма которых не превышает 1 млн. руб., микрокредитные компании - займы до 500 тыс. руб.,

- страховые компании,
- платежные агенты, страховые агенты,
- кредитные потребительские кооперативы и другие.

Способы защиты имущественных прав потребителей при оказании финансовых услуг

1. Претензионный порядок

Обращение в организацию, нарушившую права потребителя, с претензией. В претензии необходимо указать, какие допущены нарушения прав и заявить конкретное требование.

2. Обращение в уполномоченный орган.

В случае отказа в удовлетворении претензии необходимо обратиться к финансовому уполномоченному, который рассматривает требования имущественного характера, по спорам с микрофинансовыми и кредитными организациями, негосударственными пенсионными фондами (НПФ).

Способы направления обращения финансовому уполномоченному:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>);
- иным способом с использованием сети "Интернет", включая портал государственных и муниципальных услуг;
- в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

3. Судебный порядок

Потребитель имеет право обратиться с иском в суд. В определенных законом случаях такое обращение возможно только после обращения к финансовому уполномоченному.

В соответствии со ст. 47 ГПК РФ потребитель вправе требовать привлечь к участию в деле органы государственной власти для дачи заключения по делу.

Например, Роспотребнадзор имеет право вступать в дело для дачи заключения по спорам о ненадлежащем оказании потребителю финансовых услуг, а также обратиться в суд с иском в защиту прав конкретного потребителя.

4. Обращение в уполномоченные органы

Потребитель вправе обратиться с жалобой в органы государственной власти, уполномоченные проводить проверки в отношении организаций, оказывающих финансовые услуги, и привлекать их к административной ответственности.

Способы подачи жалобы:

- лично, в том числе на приеме руководителя в установленные дни и часы приема;
- направить по почте;
- направить через «Интернет», с возможностью установить личность заявителя через специальные сервисы

Например, потребителю, направляющему обращение через сайт Управления Роспотребнадзора www.66.rosпотребнадзор.ru, необходимо пройти идентификацию путем ввода регистрационных данных на портале государственных услуг.

Органы государственной власти на территории Свердловской области, полномочные рассматривать обращения о нарушениях прав потребителей при оказании финансовых услуг:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Свердловской области

г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3,
тел. (343) 374-13-79,
сайт <http://www.66.rospotrebnadzor.ru>

обладает полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушения:

- непредоставление потребителю надлежащей информации об услуге, обман и введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств финансовой услуги,
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителя, навязывание дополнительных платных услуг потребителям.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» - консультационные Центр и пункты для потребителей

- осуществляет консультирование и информирование по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;
- подготовку жалоб граждан в надзорные органы по фактам допущенных нарушений прав потребителей при оказании финансовых услуг;
- подготовку претензий и исковых заявлений о защите прав потребителей в сфере финансовых услуг в суд, представление интересов потребителей в суде.

**Уральское главное управление Центрального банка Российской Федерации
Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг**

г. Екатеринбург, ул. Циолковского, д. 18
<https://www.cbr.ru>

Полномочия по надзору за деятельностью кредитных организаций, страховых организаций, микрофинансовых организаций, платежных агентов и иных организаций, проведение проверок фактов, связанных с нарушением прав потребителей.

**Управление Федеральной службы судебных приставов по Свердловской области
г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, д. 7,**

сайт <http://r66.fssprus.ru>

Полномочия по рассмотрению жалоб потребителей на действия «коллекторов».

Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу

г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 39, п/я 337,
сайт <https://66.rkn.gov.ru>

Полномочия по надзору за соответствием обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации.

Управление Федеральной налоговой службы России по Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Пушкина 11
сайт <https://www.nalog.ru>

Полномочия по привлечению к административной ответственности в связи с неприменением контрольно-кассовой техники

**Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации
по Свердловской области**

г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 17
сайт <https://66.мвд.рф>

Полномочия по приему и регистрации заявлений и сообщений о преступлениях, административных правонарушениях, происшествиях.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области

<http://66.rospotrebnadzor.ru>

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Свердловской области»**

<http://kc66.pф>

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,
тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов
для потребителей в Свердловской области**

- г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
- г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66
- г. Арамил, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040
- г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
- г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
- г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
- п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
- г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06
- г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
- г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
- г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06
- г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
- г. Качканар, 5 квартал, 16 (34344), 8-991-199-40-31
- г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14
- г. Красноуральск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-41
- г. Красноуральск, ул. Янкина, 2, 8-991-199-40-31
- г. Кушва, ул. Коммуны, 78, (34344) 2-53-00 доб. 6953
- г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
- г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17, 8-991-199-40-31
- г. Невьянск, ул. Мартыанова, 29 (3435) 41-83-62
- г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
- г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
- г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68
- г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52
- г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09
- г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50
- г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
- г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86
- г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51
- г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
- г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-85-44
- п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99