

## **Информация о работе Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») за 2023 год.**

Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана в 2010 году. На сегодняшний день — это единственная в стране организация по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской. В 2023 году региональные отделения функционировали в 48 субъектах РФ.

С первых дней своей деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а с февраля 2015 года было заключено соглашение о взаимодействии с Центральным Банком РФ. Всего ОООП «ФинПотребСоюз» заключила 23 соглашения о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе, с Ассоциацией развития финансовой грамотности, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Лигой ломбардов и другими организациями.

Кроме того, в 2023 году ОООП «ФинПотребСоюз» заключены соглашения по организации и проведению Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг («ФИНАТЛОН для старшеклассников»), организации и проведению мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации с 85 высшими учебными заведениями Российской Федерации.

В 2023 году в Всероссийской Олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг принимали участие свыше 100000 российских школьников, среди которых было выявлено 93 победителя и 190 призеров. Победители и призеры, как и в прежние годы смогут продолжить свое обучение в лучших Российских ВУЗах по экономическим, правовым и др. специальностям.

Целью деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» является формирование в России современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, оказание юридической помощи гражданам, попавшим в сложную финансовую

ситуацию, повышение финансовой грамотности подрастающего поколения, начиная со школьной скамьи.

В 2023 году ОООП «ФинПотребСоюз» активно проводила работу по защите прав граждан-потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоев населения.

В апреле и ноябре 2023 ОООП «Финпотребсоюз» организовал конкурсы студенческих научных работ и конференций II «Финатлон форума» и III «Финатлон форума», темами которых были охвачены вопросы инвестиционной и финансовой грамотности и устойчивого развития. В II «Финатлон форуме» и III «Финатлон форуме» соответственно приняло участие более 300 представителей ВУЗов РФ.

В проведенных в 2023 году в рамках II и III Форума конкурсов студенческих научных работ, приняло участие 85 ВУЗа из различных регионов нашей страны и ближнего зарубежья. II «Финатлон форум» состоялся в апреле 2023 года, число поданных на конкурс работ составило уже свыше 250, победителями стали 44 работы. В III «Финатлон форуме» было подано 350 конкурсных работ, из которых в финал вышла 81 работа, победителями стали 47 работ. Успешное проведение II и III «Финатлон форума» было отмечено положительными откликами, участвовавших в проекте ВУЗов и потенциальных работодателей.

Наряду с проведением мероприятий для учащихся среднеобразовательных и высших учебных заведений ОООП «ФинПотребСоюз» проводит разъяснительную работу для граждан пенсионного возраста.

Были подготовлены и размещены информационные и рекламные материалы в СМИ об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

#### ***Оказание помощи гражданам потребителям в досудебном и судебном порядке:***

За 2023 г. в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 3247 различных жалоб и обращений. Жалобы и обращения касались следующих вопросов:

- 42% - банкротство физических лиц;
- 24 % - потребительские кредиты микро финансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 7% - банковские карты;
- 1% - действия коллекторов;

- 1% - кредитные кооперативы;
- 3% - платежи и переводы;
- 15% - другие услуги (ценные бумаги, «финансовые пирамиды»).

В основном, по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций. За указанный период состоялось 10 судебных заседаний, из которых в судах первой инстанции выиграно 8 дел. В соответствии с п.б ст.13 Закона «О защите прав потребителей» и п.46

Постановления пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в связи с неудовлетворением требований потребителей в добровольном порядке, в 2023 году взыскано штрафа в пользу ОООП «ФинПотребСоюз» и в пользу клиента на сумму 94 000 руб.

#### ***Совершенствование нормативно-правовой базы в интересах потребителей:***

ОООП «ФинПотребСоюз» проводит активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Эта деятельность по совершенствованию финансового законодательства ведется в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека, общественными организациями по защите прав потребителей.

В 2023 году ОООП «ФинПотребСоюз» неоднократно обращался в Банк России по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и проблем мисселинга.

В 2023 г. ОООП «ФинПотребСоюз» обращался в Роспотребнадзор, Банк России и Государственную Думу по вопросу о нормативно-правовом урегулировании «контрольных закупок» услуг розничных финансовых организаций в целях защиты прав потребителей.

Представители ОООП «ФинПотребСоюз» принимают участие в работе экспертных советов Государственной Думы по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг.

Председатель Совета,  
профессор, д.э.н.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned in the upper right quadrant of the page, above the printed name.

И.В. Костиков