**Конфликты потребителей с представителем финансовых услуг сегодня не редкость. По материалам государственного доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году» в Службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за консультацией обратилось 17 697 потребителей финансовых услуг, в том числе в 1 741 случае необходимо было готовить документ (заявление, претензию, иск), что составляет 10 % от числа обращений. Таким образом каждому десятому обратившемуся исполнитель финансовых услуг не удовлетворил требования в добровольном порядке.**

**Для того, чтобы потребителям избежать негативных последствий при решении споров с исполнителями финансовых услуг (банк, страховые компании, микрофинансовые организации ) необходимо обязателен ли при этом претензионный, досудебный порядок урегулирования спора.**

С принятием Закона об Уполномоченном внесены изменения с ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» в которой установлен особый порядок защиты прав потребителей финансовых услуг, который **предусматривает обязательный претензионный порядок** (п. 1 ст. 16 Закона об Уполномоченном).

Разберемся в следующем вопросе, по каким видам финансовых услуг потребитель должен решать спорный вопрос через институт уполномоченного:

**- со страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) с 01.06.2019 г.;**

**- с иными страховыми организациями с 28.11.2019 г.;**

**- с микрофинансовыми организациями с 2020 г.**

**- с финансовыми организациями (кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды) с 2021 г.**

Таким образом, обязательный претензионный и досудебный порядок пока не начал действовать только для крайней категории услуг и по ним в течение 2020 года будут решаться споры в суде. Во всех остальных случаях в суд потребитель сможет обратиться уже только с целью обжалования решения финансового уполномоченного.

**Помните!** Несмотря на то, что все спорные ситуации до суда рассматривает финансовый уполномоченный, при обжаловании его решения потребитель вправе взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом, лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке.

*Информация подготовлена специалистами*

*отделения по защите прав потребителей*

*– консультационного центра*

*с использованием материалов*

*СПС КонсультантПлюс* .

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 [zpp@sesoirk.irkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [zpp@sesoirk.irkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[saynsk@yandex.ru](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 22-23-88; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; [**ffbuz-tulun@yandex.ru**](mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74;[**ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru**](mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru)**,** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru) |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88; **ffbuz-bratsk@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, **ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».**

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПРЕТЕНЗИОННЫЙ И ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ СПОРА МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ .**

**Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей**