

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 1741 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 обязательен 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.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 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; ffbuz-saynsk@yandex.ru
п.Залари тел.8 (395-52) 22-23-88; zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; 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-ustilimsk@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**