**Обязательный претензионный и досудебный порядок решения спора**

**между потребителем и исполнителем финансовых услуг.**

**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.**

**Потребителям, чтобы избежать негативных последствий при решении споров с исполнителями услуг необходимо знать какие виды финансовых услуг предоставляются гражданам, куда обращаться при ненадлежащем их оказании и обязателен ли при этом претензионный, досудебный порядок урегулирования спора. На все эти вопросы постараемся ответить в настоящей статье.**

**Однако, прежде чем дать ответы на все эти вопросы хочется отметить, что ранее, когда стороны не могли договориться, возникший спор разрешался в суде. Но не так давно принятый Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон Об уполномоченном) внес свои коррективы в урегулирование споров между потребителями и исполнителями финансовых услуг разграничив понятия претензионный и досудебный порядок и сделав их обязательными, хотя ранее эти понятия применялись одновременно, как идентичные. Данный факт подтверждается** внесением изменений в ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» которая установила особый порядок защиты прав потребителей финансовых услуг, предусматривающий 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 потребители еще в течение 2020 года будут решать споры в суде. Во всех остальных случаях в суд потребитель сможет обратиться уже только с целью обжалования решения финансового уполномоченного.

**Помните!** Теперь для потребителей финансовых услуг необходим обязательный претензионный и досудебный порядок. И 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.