**«Новый досудебный порядок для потребителей финансовых услуг»**

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1AFDA9B73047AF6B475BE4402AAD44D1DC381EE30F8D2110D20C4CD7DA074C5DA6F58E7AC98E35C2B48D61FC18C736H) от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» создан институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг.

Цель закона – создание эффективной системы досудебного урегулирования между потребителями и финансовыми организациями (страховыми компаниями, банками, МФО, ломбардами, НПФ и др.).

Потребитель финансовых услуг - это физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг учреждается должность финансового уполномоченного.

Закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным имущественных споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг будет рассматривать обращения только в случаях, если размер требований заявителя не превышает 500 000 рублей, а также, если нарушаются его права при страховом возмещении. При этом со дня, когда наступило нарушение права, должно пройти не более трех лет.

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, необходимо проверить, входит ли финансовая организация в перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов.

В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, либо с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг.

В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного.

К обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу вашего требования.

Финансовый уполномоченный должен рассмотреть обращение и принять по нему решение в следующие сроки:

1) в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

**Важно:** прежде чем обратиться к финансовому уполномоченному, потребитель должен направить заявление в организацию, с действиями которой он не согласен.

Принятие и рассмотрение финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг **осуществляется бесплатно**.

Предусмотрено поэтапное вступление в силу положений закона. С 3 декабря 2018 г. до дня возникновения соответствующей обязанности потребитель финансовых услуг сможет подавать обращения финансовому уполномоченному только в отношении финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным в добровольном порядке.

Начиная **с 1 июня 2019 года в обязательном досудебном порядке** финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей финансовых услуг в отношении страховых организаций, которые осуществляют деятельность по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств, предусмотренному Федеральным законом от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», страхованию средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта), а также добровольному страхованию гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств (ОСАГО и ДСАГО).

В отношении страховщиков по иным видам страхования (страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) положения Закона применяется с 28.11.2019 г.

С 1 января 2020 года добавятся микрофинансовые организации, с 1 января 2021 года кредитные организации, ломбарды, кредитные потребительские кооперативы и негосударственные пенсионные фонды.

Перечисленные финансовые организации в указанные сроки должны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в обязательном порядке.

Официальный сайт финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>

Адрес 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

Телефон 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России)

Филиал ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» в г. Шахты