**О новых подходах к защите прав потребителей в связи с принятием Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Тверской области в Бежецком районе информирует потребителей, что с 3 сентября 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», согласно которому на территории Российской Федерации вводится институт финансового уполномоченного.

Институт финансового уполномоченного вводится постепенно:

* с 01.06.2019 г. – для страховых организаций, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного);
* с 28.11.2019 г. – в отношении страховщиков по иным видам страхования (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование);
* с 01.01.2020 г. – для всех микрофинансовых организаций;
* с 01.01.2021 г. – для всех кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов.

Данный институт предполагает облегченную процедуру урегулирования споров между гражданином и финансовой организацией в досудебном порядке, т.е перед обращением в суд необходимо будет обратиться к финансовому уполномоченному.

Однако до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию претензию в письменной или электронной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования. Только после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Оформить обращение нужно согласно правил, предусмотренных ст.17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ.

Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично (за исключением случаев законного представительства) либо в электронной форме через [личный кабинет](https://finombudsman.ru/lk/stub.html) на сайте финансового уполномоченного ([https://finombudsman.r](https://finombudsman.r/)), либо письменно на бумажном носителе в [адрес](https://finombudsman.ru/contacts) финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей, в случае если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тыс. руб., а также если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения.

Рассмотрение финансовым уполномоченным обращения и принятие по нему решения осуществляется в следующие сроки:

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

Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено финансовым уполномоченным в связи с необходимостью проведения экспертизы по предмету спора на срок, не превышающий 10 рабочих дней.

В случае если финансовый уполномоченный не предоставил ответ, прекратил рассматривать обращение либо принял решение, с которым потребитель не согласен, потребитель в соответствии ч.1 ст.25 Закона вправе обратиться в суд.

Подготовила главный специалист-эксперт территориального отдела

Управления Роспотребнадзра по Тверской области в Бежецком районе

Новикова Г.В.