**Уполномоченный по правам человека**

**в Оренбургской области**

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

***о некоторых вопросах порядка досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями***

**г. Оренбург**

 **2021 год**

*Памятка разработана аппаратом Уполномоченного по правам человека и направлена на информирование жителей региона, сталкивающихся с проблемами оставления судами без рассмотрения исковых заявлений граждан – потребителей финансовых услуг.*

*При подготовке памятки использовалось законодательство Российской Федерации, судебная практика, справочная правовая система Консультант Плюс.*

В настоящее время существующие рыночные механизмы предоставляют населению широкий круг инструментов, направленных на удовлетворение самых разных потребительских ожиданий и пристрастий. Основным инструментом выступают потребительские кредиты.

На практике, для одобрения кредитными учреждениями заявки граждан на получение кредита и его дальнейшего предоставления требуется соблюсти ряд обязательных условий.

Одним из таких условий является вступление в правоотношения со страховыми организациями, гарантирующими гражданину, взявшему кредит, полное его погашение в случае наступления страхового случая, например, полной утраты трудоспособности.

Безусловно, для кредитных учреждений подобное условие получения кредита прямо соответствует его интересам, поскольку представляет собой дополнительный способ обеспечения возврата кредита в случаях невозможности (неспособности) его обслуживания заемщиком.

Однако, для гражданина, в случае наступления страхового случая в рамках заключенного договора страхования, существует риск отказа страховой компании от добровольной выплаты сумму страховки. В результате, требования граждан, адресованные страховой компании, переходят в плоскость судебных тяжб.

Судебные разбирательства даже с учетом знания процессуальных норм представляются длительным и сложным событием в жизни любого человека. **Далеко не каждое исковое заявление принимается судом к рассмотрению**.

В частности, **суд оставляет без рассмотрения исковое заявление в случае несоблюдения досудебного порядка урегулирования спора**.

Досудебный порядок предполагает обращение гражданина (в случае, если он выступает в качестве истца) с письменной претензией в адрес организации, нарушившей, по его мнению, права и законные интересы.

Вместе с тем, в случаях, когда гражданин выступает потребителем финансовых услуг, **направление письменной претензии** в адрес финансовой (страховой) организации является **недостаточной мерой для принятия судом искового заявления к рассмотрению**.

Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг введен институт финансового уполномоченного.

Задача финансового уполномоченного – рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

В рамках обращения в судебные инстанции задача финансового омбудсмена состоит в обеспечении порядка досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

**Таким образом:**

**решение имущественных споров** между гражданином и финансовыми организациями **осуществляется двумя способами**:

 **Судебное разбирательство**

В этом случае, решение финансового уполномоченного (либо уведомление о принятии обращения к его рассмотрению, либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению) является обязательным для соблюдения досудебного порядка урегулирования спора и дальнейшего рассмотрения его судом.

Следует иметь в виду, что обращению к финансовому омбудсмену **предшествует письменное заявление и (в случае отказа) письменная претензия в адрес финансовой организации**. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление, если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг **прошло не более ста восьмидесяти дней** и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования;

 **Непосредственное обращение гражданина к финансовому омбудсмену** **после повторного отказа финансовой организации произвести выплату**

В этом случае решение финансового омбудсмена является обязательным для финансовой организации.

В случае отказа финансовой организации добровольно исполнить решение финансового омбудсмена, последний **направляет в адрес гражданина удостоверение** о принятом решении, **имеющее силу исполнительного документа,** для его дальнейшего предъявления в службу судебных приставов в течение трех месяцев со дня получения.

**В случае несогласия с вступившим в силу решением** финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней **обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации**. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

 **Отказ финансового омбудсмена в удовлетворении обращения, непринятия им решения по обращению по истечении установленного срока или прекращения рассмотрения обращения не лишает гражданина права на обращение в судебные инстанции.**

***Необходимо знать****:*

*Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр.*

*Потребитель финансовых услуг вправе заявить в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с финансовой организации.*

*В случае, если требования потребителя финансовых услуг предъявляются в отношении финансовых организаций,* ***не включенных в реестр,*** *либо размер требований потребителя финансовых услуг* ***превышает 500 тысяч рублей****, потребитель финансовых услуг вправе заявить указанные требования в соответствии с*[*Законом*](https://base.garant.ru/10106035/)*Российской Федерации «О защите прав потребителей» в судебном порядке* ***без направления обращения финансовому уполномоченному****.*

***Важно:***

*Подробная информация о порядке привлечения финансового омбудсмена к спорным правоотношениям содержится на официальном сайте: finombudsman.ru в разделе «Потребителям».*