**С 1 января 2021 года для споров потребителей с финансовыми организациями введен обязательный досудебный порядок урегулирования споров и порядок обжалования решений финансовых организаций финансовому уполномоченному**

С 03.09.2018 года действует Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", отдельные положения которого вступили в силу с 01.01.2021 года.  
В частности, с 01.01.2021 года для потребителей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, ломбардами и кредитными организациями, предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, которые впоследствии разрешает финансовый уполномоченный.  
Согласно ст. 16 названного закона до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление 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: в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней; в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.  
В суд потребитель вправе обратиться в случаях, установленных ст. 25 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", а именно, в случае непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного законом срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения; прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии; несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.  
Потребители имеют возможность обратиться к финансовому уполномоченному в электронном виде, в том числе посредством заполнения формы обращений граждан на официальном сайте финансового уполномоченного https://finombudsman.ru/contacts/ либо через личный кабинет, или направить обращение по адресу 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.