

Должность финансового уполномоченного утверждена [Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»](#).

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, включенной в [Реестр или Перечень организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным](#). Если данной организации в списке нет, то для защиты своих прав вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному. Уполномоченный принимает обращение, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. Исключение составляют случаи, когда ваши требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этом случае ограничение по размеру заявляемых имущественных требований отсутствует. До направления обращения финансовому уполномоченному вам необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой вы имеете претензии.

Заявление может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление и направить в ваш адрес мотивированный ответ в течение 15 рабочих дней со дня получения вашего заявления, при несогласии с ответом вы можете подать заявление [уполномоченному](#) в письменном или электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней. В иных случаях не позднее 30 дней со дня получения заявления.

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 [Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»](#). Обращение рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения. В течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Если по предмету спора нужно произвести независимую экспертизу, рассмотрение приостанавливается на время экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

## Рассмотрение обращений финансовым уполномоченным



### Бесплатно

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.



### Просто

Подача обращения не требует специальных познаний, при необходимости вам будет оказана помощь в его оформлении.



### Быстро

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней.