

ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШАЮТ



КУДА ОБРАЩАТЬСЯ И ЧТО ДЕЛАТЬ?

Платежи по кредиту выше обещанных?

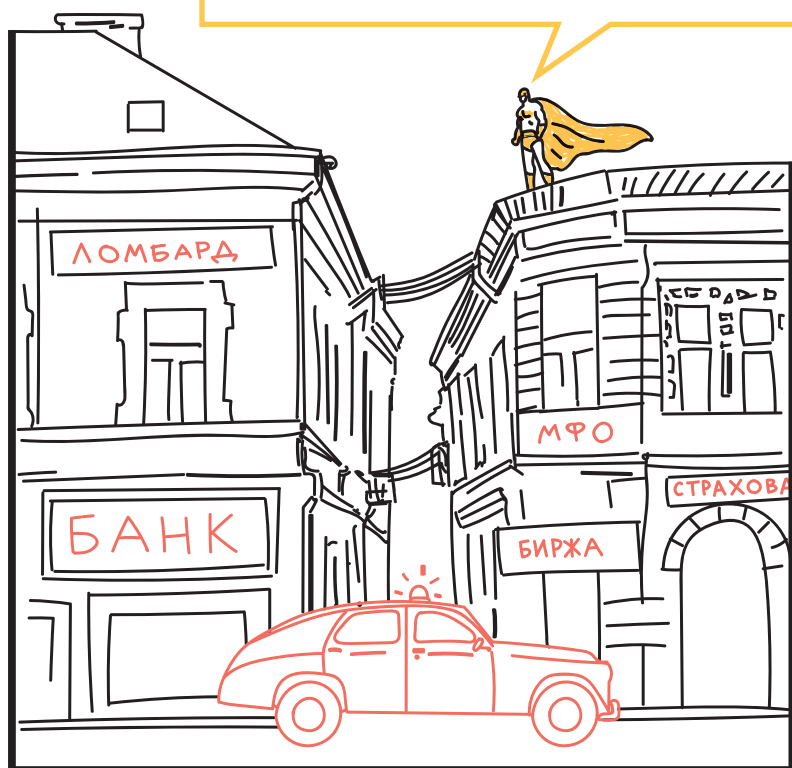
Не выплачивают страховку?

Не выдают кредитную историю?

КУДА ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ ПРАВА НАРУШАЮТ?

Если вы считаете, что банк, негосударственный пенсионный фонд, микрофинансовая организация, страховая или брокерская компания нарушили ваши права, первым делом обратитесь в саму организацию. Отправьте претензию на ее официальный электронный или почтовый адрес либо подайте лично в офисе компании

Ответ должен прийти **в течение 15 рабочих дней**. Чтобы разобраться в ситуации, компания может запросить дополнительные документы — тогда срок на ответ продлится до 25 рабочих дней



ПРЕТЕНЗИЯ НЕ ПОМОГЛА. ЧТО ДАЛЬШЕ?



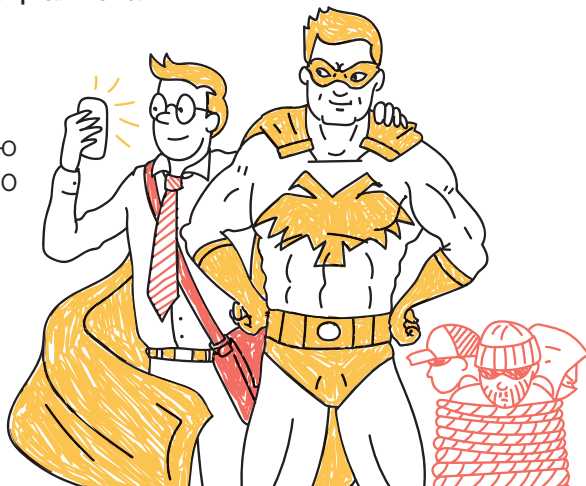
Сроки прошли, а ответа нет или он вас не устроил? Жалуйтесь в государственные органы, которые защищают права клиентов финансовых организаций

Адреса электронной почты и формы обращений вы найдете на официальных сайтах этих ведомств

НЕ ЗНАЕТЕ, КУДА ИМЕННО ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Проконсультируйтесь со специалистами Банка России:

- в чате приложения «ЦБ Онлайн»
- позвонив на горячую линию по номеру 8 800 300-30-00 или 300 — для звонков с мобильных



КУДА ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ?

Обманули в рекламе

Финансовая организация
обещает выгодные условия,
а по факту вы их не получаете?
Это нарушение закона
«О рекламе»

**Жалуйтесь
в Федеральную
антимонопольную
службу**

Донимают звонками и СМС

Компания допустила утечку
ваших личных сведений
или шлет рекламу без вашего
согласия? Она нарушает закон
«О персональных данных»

**Обращайтесь
в Роскомнадзор**

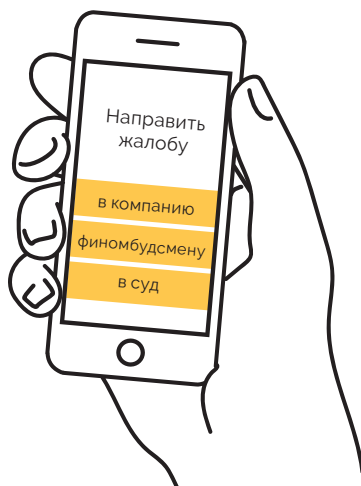
Навязали лишние услуги или продали не то, что нужно

Вам продали ненужные сервисы
и отказываются оформлять
возврат? Или требуют плату
за бесплатные услуги

**Подайте жалобу
в Роспотребнадзор**

Недоплачивают или берут лишние комиссии?

Денежные споры можно
улаживать **с помощью
финансового омбудсмена.**
Его решения имеют такую же
силу, как постановления
суда



Донимают коллекторы или приставы

Коллекторы нарушают закон о коллекторской деятельности (часто звонят, угрожают вам или родственникам) либо пристав незаконно списал деньги и отказывается их возвращать?

**Жалуйтесь
в Федеральную
службу судебных
приставов**

Обманули мошенники

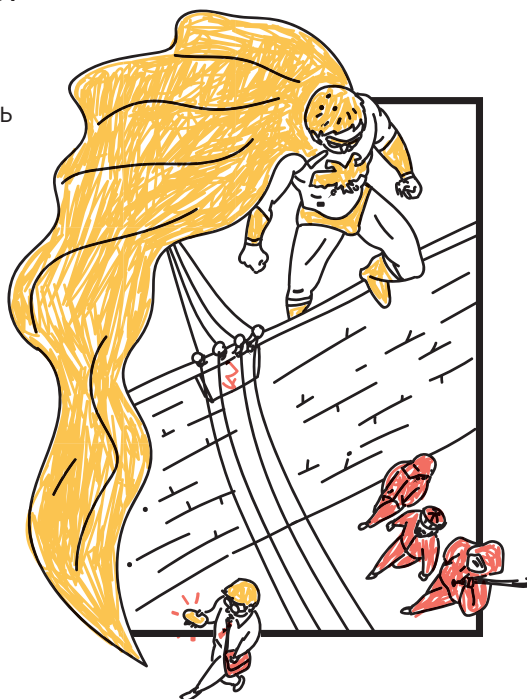
Вас убедили вложиться в «суперприбыльный» проект, а он оказался финансовой пирамидой? Или вы отправили деньги телефонным мошенникам?

**Сразу же
обращайтесь
в полицию
и прокуратуру**

Компания нарушает договор или закон, который регулирует ее работу?

Банк России решает вопросы с организациями, деятельность которых контролирует. Это банки, МФО, брокеры, форекс-дилеры, НПФ, страховые компании, КПК, ломбарды, бюро кредитных историй

**Обращайтесь
в Банк России**



КАК НАПИСАТЬ ЖАЛОБУ?

Пишите в свободной форме и как можно более подробно

Сформулируйте цель обращения

Постарайтесь четко и последовательно изложить суть проблемы, сохраняя хронологию событий

Не забудьте указать:

- полное название организации, ее ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии, реквизиты — все это написано в вашем договоре
- значимые даты и имена сотрудников организации, любые данные, которые помогут разобраться в вопросе

К жалобе можно приложить:

- аудио- или видеозаписи разговоров с сотрудниками организации, на которую жалуетесь
- скриншоты рекламы или переписки
- другие материалы, которые подтвердят обоснованность жалобы

Оставьте ваши контакты для обратной связи

Если будете подавать жалобу на бумаге, а не в электронном виде, не забудьте поставить личную подпись



КАК ДОЛГО ЖДАТЬ ОТВЕТА?

С момента регистрации жалобы в государственных органах проходит до 30 дней.

В случаях, когда для решения проблемы ведомству требуются дополнительные документы от человека или финансовой организации, срок может увеличиться до 60 дней



Но на типовые вопросы ответ можно получить оперативно — в течение нескольких часов или даже минут

ЕСЛИ ОШИБЛИСЬ

Когда вы направили обращение не в то ведомство, его сотрудники сами перенаправят жалобу в нужную инстанцию. Но это увеличит время ответа на срок до 7 дней



ЧИТАЙТЕ ТАКЖЕ НА САЙТЕ FINCULT.INFO

Личные финансы:

Давать ли детям карманные деньги?

Что такое санация банка?

Как накопить на мечту?

Малый бизнес:

Зачем нужен факторинг?

Что можно взять в лизинг?

Как участвовать в госзакупках?

Понятная экономика:

Как считают инфляцию?

Что такое монетарная политика?

Чем занимается центробанк страны?



Банк России

Контактный центр Банка России

8 800 300-30-00

(для бесплатных звонков
из регионов России)

Интернет-приемная
Банка России
cbr.ru/reception

fincult.info — сайт
для тех, кто думает
о будущем