

# ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШАЮТ



## КУДА ОБРАЩАТЬСЯ И ЧТО ДЕЛАТЬ?

Платежи по кредиту выше обещанных?

Не выплачивают страховку?

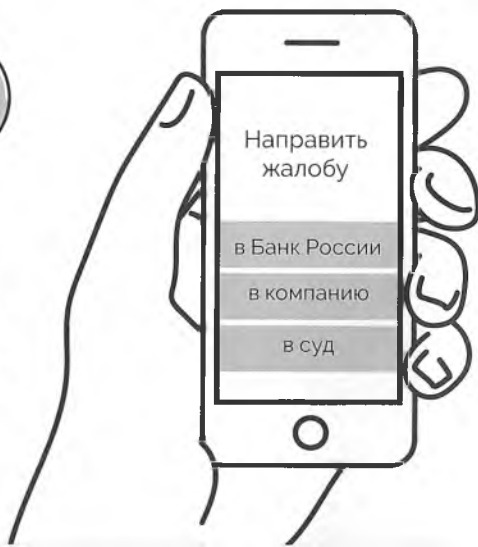
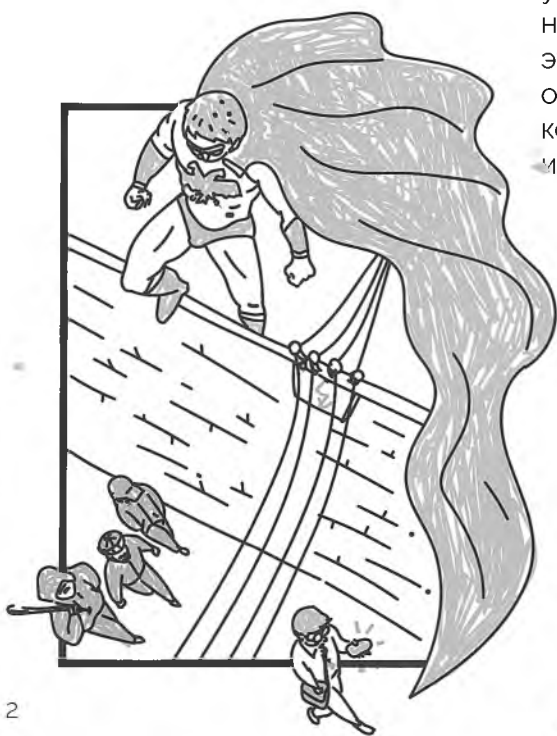
Не выдают кредитную историю?

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ ПРАВА НАРУШАЮТ?

Если вы считаете, что банк, негосударственный пенсионный фонд, микрофинансовая организация, страховая или брокерская компания нарушили ваши права, обращайтесь в Банк России, который контролирует все финансовые организации, а также акционерные общества.

## ЧТО ТАКОЕ ЖАЛОБА?

Жалоба — это официальное обращение. Оно дает вам шанс урегулировать ситуацию, не доводя дело до суда. При этом вы можете одновременно обратиться в саму финансовую компанию, а также в суд и в Банк России.



# КАК НАПРАВИТЬ ЖАЛОБУ В БАНК РОССИИ?



Через электронную форму на сайте  
Банка России — [cbr.ru](http://cbr.ru)

По почте

Лично — через общественную  
приемную

Адреса и телефоны есть на сайте  
Банка России

Банк России разбирается в сложных ситуациях, при необходимости выдает организациям предписания об устранении нарушений. Если компании не реагируют в установленный срок, Банк России составляет протоколы об административных правонарушениях. Далее он либо передает их в суд, либо рассматривает и выносит решение сам.

## ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

Банк России защитит вас от действий только тех организаций, деятельность которых контролирует. На сайте мегарегулятора вы можете найти списки компаний с действующими лицензиями и государственные реестры.



# НА КОГО МОЖНО ЖАЛОВАТЬСЯ?

В Банк России можно пожаловаться на следующие финансовые организации:

брокеров, дилеров, форекс-дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих ценными бумагами, депозитари

сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (СКПК), ломбарды

страховые компании, страховых агентов и других участников рынка страхования

банки

микрофинансовые организации (МФО), кредитные потребительские кооперативы (КПК), жилищные накопительные кооперативы (ЖНК)

негосударственные пенсионные фонды (НПФ), акционерные инвестиционные фонды (АИФ), а также управляющие компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда (ПИФ) и негосударственного пенсионного фонда

бюро кредитных историй



# ТАКЖЕ В БАНК РОССИИ МОЖНО ПОЖАЛОВАТЬСЯ:

на акционерные общества, если они нарушают ваши права как акционера

на общества с ограниченной ответственностью, если они уклоняются от созыва общего собрания, проводят его с нарушениями закона или другим образом ущемляют ваши интересы



## КАК МНЕ ПОМОГУТ?

Если подтвердится, что финансовая организация нарушила ваши права, Банк России приложит все усилия, чтобы вам помочь. Компании может быть направлено предписание, наложен штраф или применены другие меры.

Бывает, что организация действовала строго по правилам, но вас не посвятили во все нюансы финансовой услуги или продукта. В таком случае сотрудники Банка России все подробно объяснят вам и дадут совет.

# КАК НАПИСАТЬ ЖАЛОБУ?

Пишите в свободной форме и как можно более подробно.

Сформулируйте цель вашего обращения

Постарайтесь четко и последовательно изложить суть проблемы, сохраняя хронологию событий: укажите все значимые даты и имена сотрудников организации, с которыми вы взаимодействовали

Укажите все данные и реквизиты, которые могут относиться к содержанию жалобы

Укажите все реквизиты финансовой организации. Полное название, ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии — все это написано в вашем договоре с организацией

К жалобе можно приложить копии любых документов и материалов, подтверждающих обоснованность жалобы

Оставьте ваши контактные данные

Если вы планируете подавать жалобу на бумаге, а не в электронном виде, ее необходимо заверить личной подписью.

# КАК ДОЛГО ЖДАТЬ ОТВЕТА?



Стандартный срок рассмотрения обращения — 30 дней со дня его регистрации.

Иногда, если нужно запросить документы у финансовой организации, срок может увеличиться до 60 дней.



На часто повторяющиеся вопросы сотрудники Банка России отвечают оперативно, в течение нескольких часов или даже минут. Вам объяснят, как защитить свои права, дадут необходимые контакты, а если присланной вами информации недостаточно, запросят дополнительные сведения.

**Даже если вы сомневаетесь в своей правоте, все равно пишете обращения. Так вы можете и другим людям.**



**Жалобы помогают Банку России совершенствовать регулирование финансового рынка.**