

Как написать претензию?

- форма претензии свободная
- необходимо четко изложить суть проблемы с сохранением хронологии событий
- необходимо указать полное наименование организации, ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии, реквизиты (все данные есть в договоре)
- к претензии можно приложить аудио- или видеозаписи разговоров с сотрудниками организации, скриншоты рекламы или переписки, другие материалы, которые подтвердят обоснованность претензии

Если претензия составлена и направлена в электронном виде нужно указать контактные данные для обратной связи. В случае направления претензии на бумажном носителе необходимо поставить личную подпись.



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

Министерство промышленности
и торговли Красноярского края

г. Красноярск, пр. Мира, 10

8 (391) 222-51-04
pr@mpeg.krskstate.ru

ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШАЮТ

ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Куда обращаться, если ваши права нарушены?

Государственная защита прав потребителей финансовых услуг обеспечивается совокупностью государственных органов власти, в компетенции которых находятся вопросы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

В первую очередь при нарушении ваших прав следует обратиться непосредственно в финансовую организацию, в которой вы заключили договор.

В случае нарушения *прав банком, негосударственным пенсионным фондом, микрофинансовой организацией, страховой или брокерской компанией* необходимо направить претензию на официальный электронный или почтовый адрес, либо подать лично в офисе этой организации.

Сроки направления ответа на претензию

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

Если срок вышел, а ответ не поступил или не удовлетворил, претензию необходимо направить в Банк России либо *государственные органы*, которые уполномочены защищать права клиентов финансовых услуг.

Адреса электронной почты и формы обращений размещены на официальных сайтах государственных органов.

Для определения государственного органа, в который необходимо направить претензию или обращение, проконсультируйтесь со специалистами **Банка России**:

→ чат приложения «ЦБ Онлайн»;
→ горячая линия **8 (800) 300-30-00**
или **300** (для звонков с мобильного телефона)

Какие жалобы на финансовые организации Банк России не рассматривает?

Нарушен закон «О рекламе»

Финансовая организация обещает выгодные условия, а по факту вы их не получили – направьте жалобу в **Федеральную антимонопольную службу**.

Нарушен закон «О персональных данных»

Компания допустила утечку ваших личных сведений или шлет рекламу без вашего согласия – обращайтесь в **Роскомнадзор**.

Обманули мошенники

Вас убедили вложиться в прибыльный проект, а по факту он оказался финансовой пирамидой, либо вы отправили деньги мошенникам – обращайтесь в **полицию и прокуратуру**.

Продали ненужные сервисы и отказываются оформлять возврат или требуют оплату за бесплатные услуги – направьте жалобу в **Роспотребнадзор**.

Недоплачивают или берут лишние комиссии

По денежным спорам можно обратиться к **Финансовому омбудсмену**. Его решения имеют такую же силу, как и постановления суда.

Нарушен закон о коллекторской деятельности

Коллекторы нарушают закон о коллекторской деятельности либо пристав незаконно списал деньги и отказывается их возвращать – направьте жалобу в **Федеральную службу судебных приставов**.

Сроки направления ответа из государственных органов

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, рассматривается **в течение 30 дней** с момента регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для решения проблемы государственному органу требуются дополнительные документы от человека или финансовой организации, срок ответа может увеличиться **до 60 дней**.

Если обращение было направлено в государственный орган, не уполномоченный на решение вашей проблемы, обращение будет перенаправлено в соответствующий орган. Срок рассмотрения обращения в этом случае увеличится **до 7 рабочих дней**.