



Банк России



Служба финансового
уполномоченного

Как защитить
свои финансовые
права?

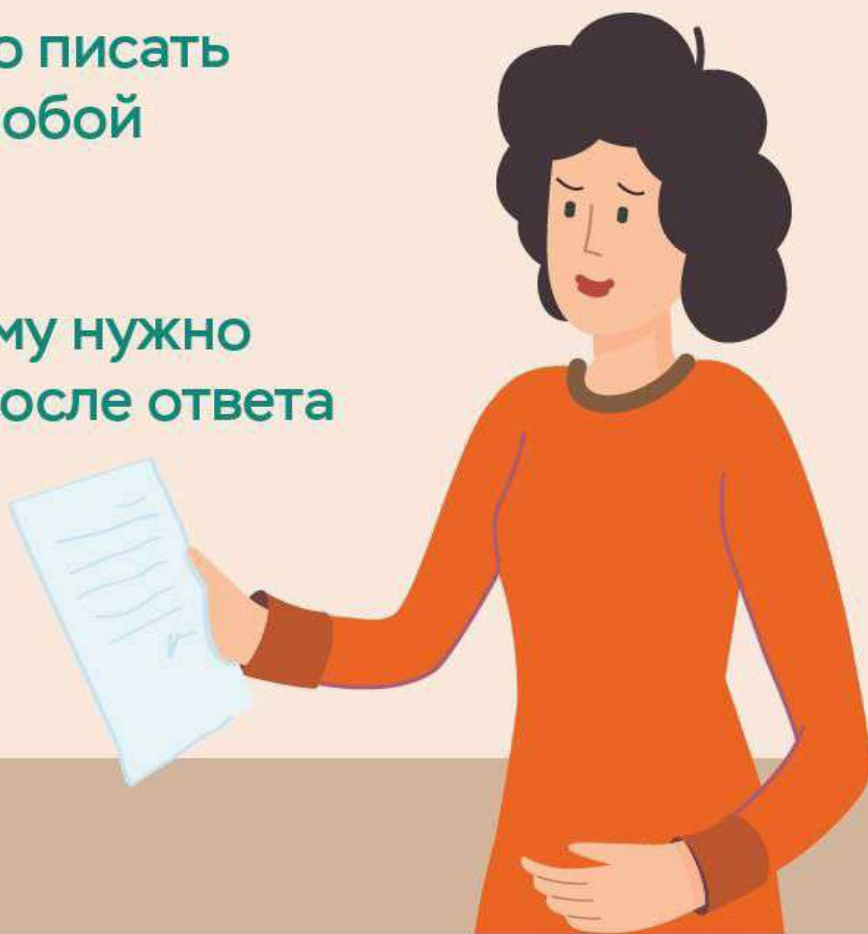


Когда и кому писать жалобу на финансовую организацию?

Если ваши права нарушены, а решить проблему с финансовой организацией напрямую не удалось, обращайтесь в **Банк России** или к **финансовому уполномоченному**.

В Банк России можно писать одновременно с жалобой в финорганизацию.

Финуполномоченному нужно жаловаться только после ответа финорганизации на претензию или если ответ не получен в срок.



На какие организации можно жаловаться в Банк России?

Банк России регулирует деятельность **всех финорганизаций**, поэтому ему можно подать жалобу на:

- страховые компании
- банки
- небанковские кредитные организации
- МФО
- КПК
- НПФ
- ломбарды
- брокеров
- инвестиционные фонды
- управляющие компании



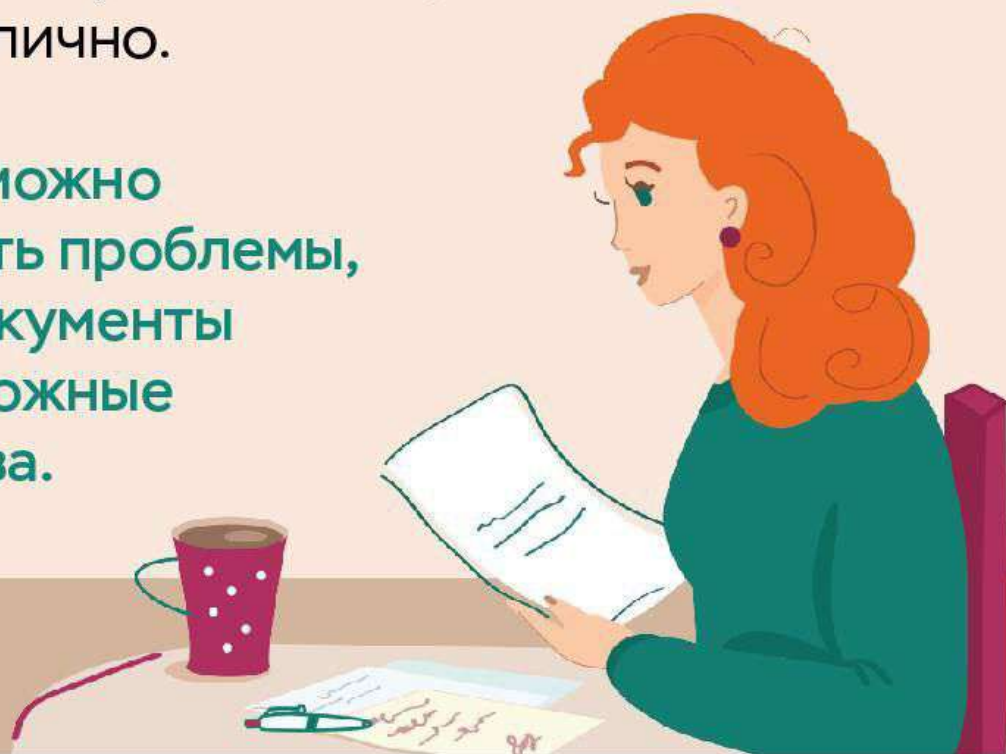
Быстро ли Банк России рассматривает жалобы?

В течение **30 дней**.

Срок может быть продлен до **60 дней**, если нужно запросить документы у финансовой организации.

Подать жалобу можно через интернет-приемную на cbr.ru, по почте или лично.

Опишите как можно подробнее суть проблемы, приложите документы и любые возможные доказательства.



Кто такой финансовый уполномоченный?

Это должностное лицо, созданное государством для **бесплатной** защиты прав потребителей финансовых услуг.

Он рассматривает имущественные требования граждан к финансовым организациям **до** обращения в суд.

Компании обязаны исполнять его решения.



Какие споры рассматривает финуполномоченный?

Только имущественные споры потребителей с банками, страховыми компаниями, МФО, НПФ, КПК, ломбардами и небанковскими кредитными организациями, то есть требования **о взыскании с организации денег*** в пользу потребителя.

Важно:

- Сумма спора не превышает 500 тыс. руб., за исключением ОСАГО, дела по которым рассматриваются без ограничения по сумме.
- С момента нарушения ваших прав прошло не более трех лет.

* По автострахованию можно потребовать направление на ремонт.



Быстро ли рассматривает обращения финуполномоченный?

В течение **15 рабочих дней**, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг или его законного представителя.

В течение **30 рабочих дней**, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

Если назначена экспертиза, срок может быть продлен на **10 рабочих дней**.

Обращение можно направить через личный кабинет на сайте finombudsman.ru или письмом по почте.

Как понять, кому направить обращение или жалобу?

Пример:

Страховщик отказывает в заключении договора ОСАГО? Неверно применил скидку за безаварийную езду (КБМ)?

- Направьте информацию в Банк России

Не согласны с размером страхового возмещения или качеством ремонта?

Страховщик отказался вернуть деньги за неверно примененный КБМ, когда факт ошибочного применения установлен?

- Обращайтесь к финуполномоченному



Как понять, кому направить обращение или жалобу?

Пример:

Финансовая организация не предоставляет в Бюро кредитных историй сведения о фактическом погашении задолженности?

- **Жалуйтесь в Банк России**

Не согласны со списанной банком комиссией, платой

за дополнительные услуги?

МФО удержала пени

и штрафы больше

положенного по закону?

- **Обращайтесь к финуполномоченному**



Как направить жалобу через интернет?

В Банк России
через интернет-приемную

www.cbr.ru/Reception/

Финансовому уполномоченному
через личный кабинет на сайте

www.finombudsman.ru

