

Вы купили страховку, взяли кредит или вложили деньги в ценные бумаги, но результатом расстроены. Платежи по кредиту оказались выше обещанных, страховку не выплачивают, инвестиции принесли убытки... Куда жаловаться?



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

В Банке России действует Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Жалобу можно направить [через электронную форму](#), а также по почте или лично – через общественную приемную Банка России. Адреса и телефоны можно посмотреть [на сайте Банка России](#).



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

Регулятор разбирается в сложных ситуациях, при необходимости выдает организациям предписания об устранении нарушений. Если компании не реагируют в установленный срок, Служба составляет и передает в суд протоколы об административных правонарушениях.

На кого можно жаловаться?

В Банк России можно пожаловаться на следующие финансовые организации:

- банки;
- бюро кредитных историй;
- страховые компании, страховых агентов и других участников рынка страхования;
- микрофинансовые организации (МФО), кредитные потребительские кооперативы (КПК), жилищные накопительные кооперативы (ЖНК), сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (СКПК), ломбарды;
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ), акционерные инвестиционные фонды (АИФ), а также управляющие компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда (ПИФ) и негосударственного пенсионного фонда;
- брокеров, дилеров, форекс-дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих ценными бумагами, депозитарии.



Регулятор встанет на вашу защиту, если финансовая организация лицензирована или зарегистрирована Банком России. Списки компаний с действующими лицензиями и государственные реестры опубликованы на официальном [сайте мегарегулятора](#). Если вы пострадали от действий других организаций, обращайтесь в правоохранительные органы.

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 действовать в случае типичных проблем, например, если у вашего банка отозвали лицензию или страховая компания отказывается оформлять вам полис, вы можете узнать на странице [Интернет-приемной Банка России](#). Посмотрите ответы на самые распространенные вопросы, и, возможно, вам даже не придется направлять жалобу.

Как написать жалобу?



Пишите в свободной форме и как можно более подробно. Чем больше деталей вы сообщите, тем быстрее Банк России сможет вам помочь.

1. Сформулируйте цель вашего обращения. Какого результата вы хотите достичь?
2. Постарайтесь максимально четко и последовательно изложить суть проблемы, сохраняя хронологию событий: укажите все значимые даты, события и имена сотрудников организации, с которыми вы взаимодействовали.
3. Полностью укажите реквизиты финансовой организации. Полное название, ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии – все это написано в вашем договоре с организацией.
4. Укажите все данные и реквизиты, которые могут относиться к содержанию жалобы:

- номер договора и дату его заключения;
- номер страхового полиса и реквизиты водительского удостоверения – в жалобе по вопросам автострахования;
- номер СНИЛС – в жалобе на деятельность пенсионного фонда;
- выписка из ЕГРЮЛ – в жалобе на деятельность обществ с ограниченной ответственностью.

5. К жалобе можно приложить:

- копии переписки с организацией, на которую вы жалуетесь, или ее представителями, включая переписку по электронной почте;
- копии любых документов и материалов, подтверждающих обоснованность жалобы и изложенные в ней сведения, включая копии страниц сайтов в интернете.

6. Оставьте ваши контактные данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, на который вы хотите получить ответ, номер телефона.

7. 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 некоторые типичные вопросы 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 ее дополнительно.

Всегда ли мне помогут?

Ответ вы получите в любом случае. Если подтвердится, что финансовая организация или акционерное общество нарушили ваши права, Банк России приложит все усилия, чтобы вам помочь. Компании может быть направлено предписание, наложен штраф или применены другие меры. Вы получите отчет о том, что сделано, и рекомендации, что делать дальше.

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

Даже если вы сомневаетесь в своей правоте, все равно пишите обращения! Так вы поможете и другим людям. Жалобы помогают Банку России обнаруживать проблемные

зоны в отношениях финансовых компаний с клиентами и усовершенствовать регулирование финансового рынка.