



Банк России

# ВАШИ ПРАВА НАРУШАЮТ

банк, брокер или  
страховая компания.  
Что делать?



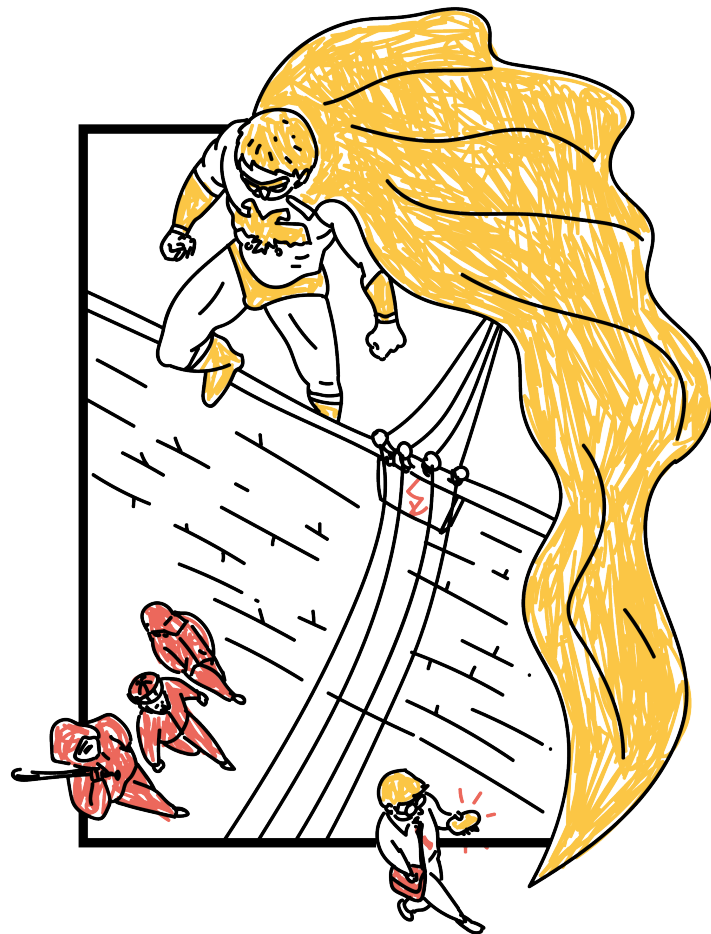
# О ЧЕМ БУДЕМ ГОВОРИТЬ

- Кто защищает ваши права
- Куда и на кого можно жаловаться
- Как составить жалобу
- Как вам помогут
- Подводим итоги

# НАРУШАЮТ ПРАВА. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ?

Если вы считаете, что ваши права нарушены, обращайтесь в Банк России.

Денежные споры с большинством финансовых организаций можно улаживать с помощью финансового омбудсмена.



# ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Банк России защитит вас  
от действий только тех  
организаций, деятельность  
которых контролирует.



# НА КОГО МОЖНО ПОЖАЛОВАТЬСЯ?

- на банки, бюро кредитных историй, страховые компании
- на микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды
- на негосударственные пенсионные фонды
- на брокеров, дилеров, форекс-дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих, депозитарии, управляющие компании паевых инвестиционных фондов



# КАК НАПРАВИТЬ ЖАЛОБУ?

- через электронную форму на сайте Банка России — [cbr.ru](http://cbr.ru)
- по почте
- лично — через общественную приемную Банка России

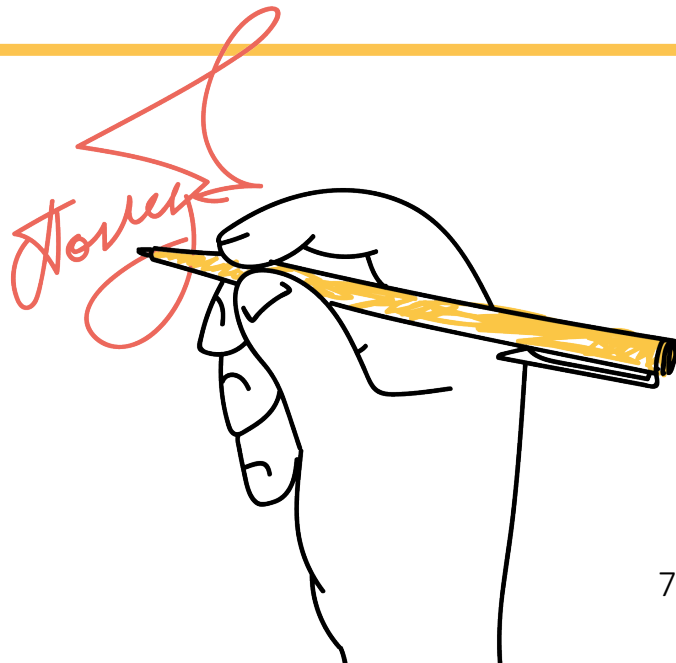
**Адреса и телефоны есть на сайте Банка России.**



# КАК НАПИСАТЬ ЖАЛОБУ?

1. Сформулируйте цель обращения
2. Четко изложите суть проблемы
3. Укажите реквизиты финансовой организации
4. Укажите все данные, которые могут относиться к содержанию жалобы
5. Приложите документы, которые могут пригодиться
6. Оставьте ваши контактные данные

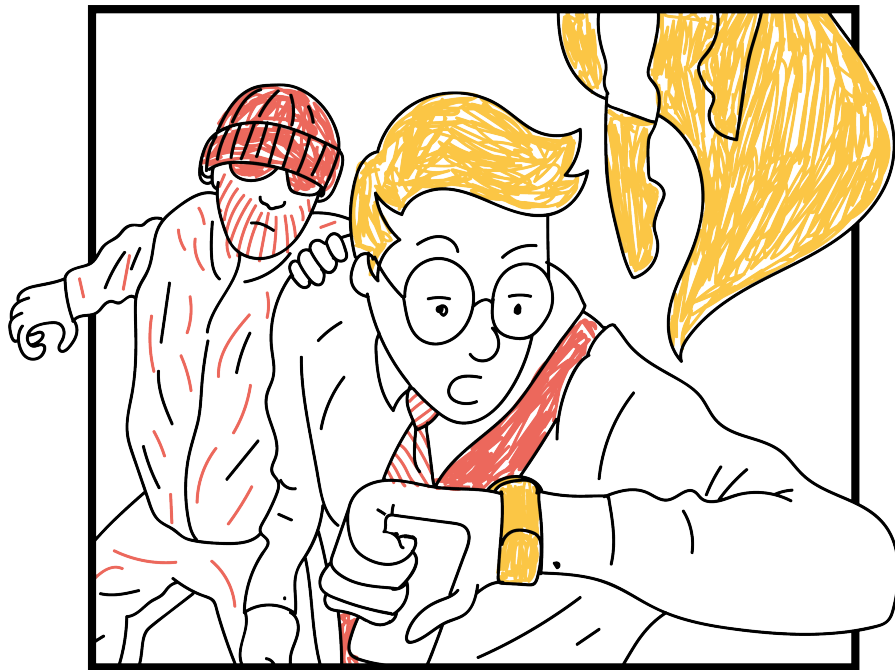
**Жалобу на бумаге  
необходимо заверить  
личной подписью**



# КАК ДОЛГО ЖДАТЬ ОТВЕТА?

На часто повторяющиеся  
вопросы вам ответят в течение  
нескольких часов или минут.

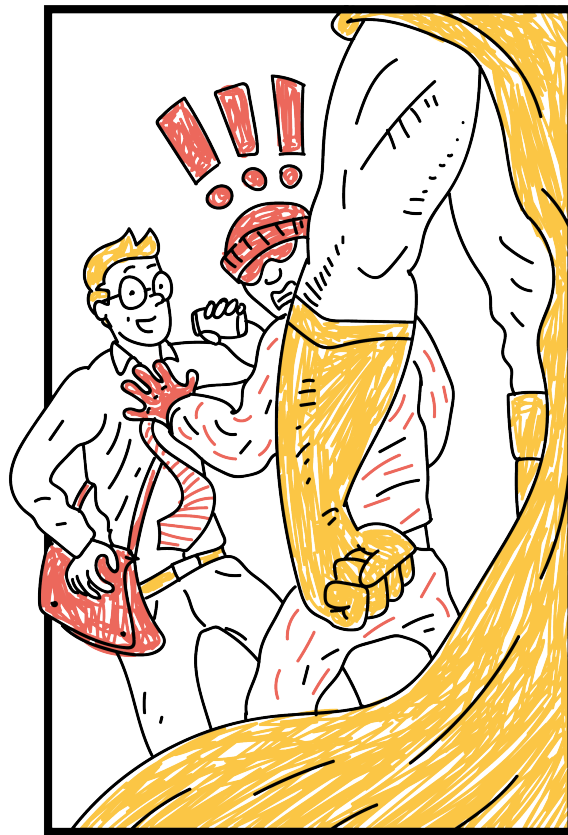
Стандартный срок рассмотрения  
обращения — 30 дней со дня  
регистрации, иногда до 60 дней.



# КАК МНЕ ПОМОГУТ?

Если подтвердится, что ваши права нарушены, Банк России приложит все усилия, чтобы вам помочь.

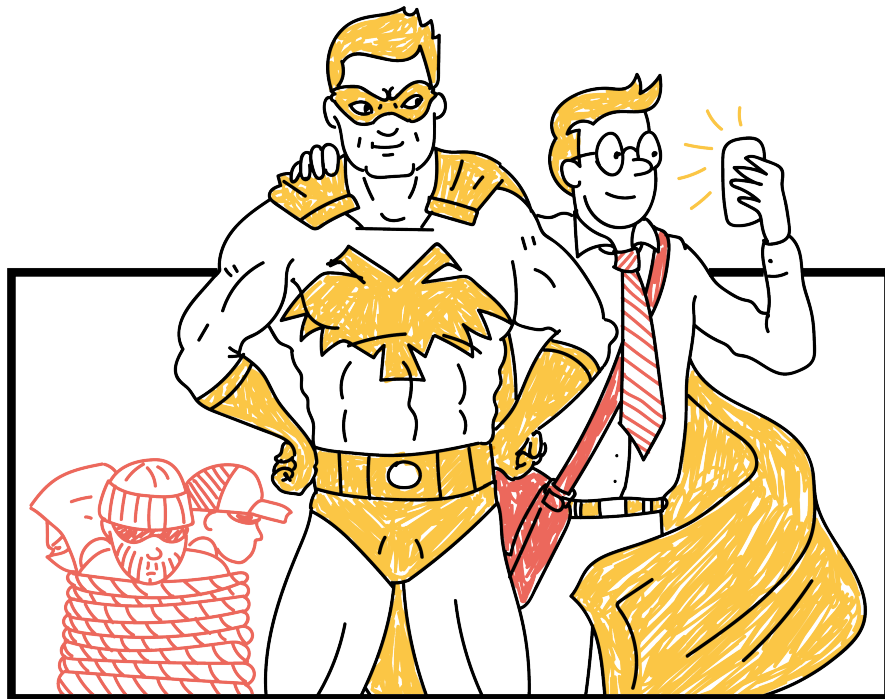
Компании может быть направлено предписание, наложен штраф или же Банк России применит другие меры.



# ОБРАЩАЙТЕСЬ, ДАЖЕ ЕСЛИ ВЫ СОМНЕВАЕТЕСЬ В СВОЕЙ ПРАВОТЕ

Так вы поможете и другим  
людям.

Жалобы помогают Банку  
России совершенствовать  
регулирование финансового  
рынка.



# ПОДВЕДЕМ ИТОГИ

1. Банк России защитит вас, если любая из организаций, деятельность которых он контролирует, нарушает закон.
2. Обратиться в Банк России можно через интернет, по почте или лично.
3. Стандартный срок рассмотрения обращения — 30 дней со дня его регистрации.
4. Обращайтесь, даже если вы сомневаетесь в своей правоте, — так вы поможете другим.



Банк России

Контактный центр Банка России

**8-800-300-30-00**

(для бесплатных звонков  
из регионов России)

Интернет-приемная Банка России

[cbr.ru/reception](https://cbr.ru/reception)

[fincult.info](https://fincult.info)