Защита прав потребителей финансовых услуг

Банк России защищает интересы потребителей на финансовом рынке: следит за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора, препятствует навязыванию услуг, сокрытию от клиентов существенной информации, введению их в заблуждение и другим недобросовестным практикам.

Защита прав потребителей включает два направления — реактивное, то есть работу с жалобами и обращениями, и превентивное, когда Банк России сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением.

За I квартал 2023 года в Банк России поступило 89 тысяч жалоб.

Граждане могут обращаться в Банк России с вопросами о деятельности финансовых организаций и жалобами на нарушение их прав такими организациями. Если компания нарушает законодательство или нормативные акты Банка России, регулятор проведет проверку и при необходимости примет меры надзорного реагирования.

За исключением случаев, прямо установленных законом, Банк России не вмешивается в договорные отношения между финансовой организацией и ее клиентом. Поэтому перед подписанием договора следует внимательно его прочитать, чтобы согласие с условиями было осознанным.

Также важно помнить, что от многих финансовых услуг можно отказаться без штрафных санкций в течение 14 календарных дней с момента подписания договора. К ним, в частности, относятся договор потребительского кредита, договор добровольного страхования и другие.

При возникновении имущественных претензий к банкам, страховым компаниям, микрофинансовым организациями и негосударственным пенсионным фондам для досудебного урегулирования спора нужно обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену). Помощь омбудсмена для граждан бесплатна, а принятое им решение — обязательно к исполнению финансовой организацией.

Судебный иск к финансовой организации потребители могут подать, если финансовый уполномоченный не смог разрешить конфликт.

Как обратиться в Банк России

Связаться со специалистами Банка России можно по телефонам контактного центра или в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн». Операторы чата круглосуточно готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложной ситуации, проверить информацию о финансовой организации и многое другое.

Если вам нужно отправить обращение в Банк России, это можно сделать через Интернет-приемную.

Банк России отвечает на обращения в среднем в течение трех дней, однако рассмотрение сложных случаев может требовать больше времени. Предельный срок ответа установлен законом и составляет 30 дней (с возможностью продления до 60 дней, если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства).

Администрация Охотского муниципального района

по материалам Центрального

банка Российской Федерации