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.

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. А для дополнительных услуг, приобретаемых вместе с кредитом, этот период составляет 30 дней.

При возникновении имущественных претензий к финансовой организации для досудебного урегулирования спора нужно обратиться [к финансовому уполномоченному (омбудсмену)](https://finombudsman.ru/). 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](https://cbr.ru/Reception/#a_6a88d965ffd14f0f987928db7729e8dd) или [в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн»](https://cbr.ru/Reception/#a_ae484c8f00e944ed9487c222b0c15cc3). 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 вы хотите оперативно решить спорную ситуацию, обратитесь напрямую в банк, страховую компанию или другую финансовую организацию. Они обязаны ответить на обращение в течение 15 рабочих дней (с правом продления не более чем на 10 рабочих дней). Если ответ финансовой организации вас не устроит — вы можете обратиться в Банк России [через Интернет-приемную](https://cbr.ru/Reception/).

Банк России рассмотрит обращение и ответит вам в течение 30 дней. Если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства — этот срок могут увеличить до 60 дней.

К жалобе обязательно прикрепите полученный вами ответ. Если его не будет (за некоторыми исключениями, указанными в законе) Банк России в течение 7 рабочих дней направит ваше обращение в финансовую организацию, на действия которой вы жалуетесь. Компания обязана будет ответить вам, а копию ответа переслать в Банк России.