



Банк России



Финансовая  
культура

# С 1 ИЮЛЯ 2024 ГОДА ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЯЗАНЫ ОТВЕЧАТЬ НА ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ В ТЕЧЕНИЕ 15 РАБОЧИХ ДНЕЙ

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОБЛЕМ ОБРАТИТЕСЬ  
В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ



## ПОДАЙТЕ ПРЕТЕНЗИЮ

Уточните у компании доступные  
способы (по почте, в офисе  
компании, в мобильном  
приложении и т.п.)



## ПОЛУЧИТЕ ОТВЕТ В СРОК ДО 15 РАБОЧИХ ДНЕЙ

Или до 25 рабочих дней,  
если организации  
потребуется запросить  
дополнительные документы



ЕСЛИ ОТВЕТ ВАС НЕ УСТРОИЛ

## НАПРАВЬТЕ

претензию в Банк России,  
приложив копию ответа  
финансовой организации



## БАНК РОССИИ

проведет проверку



## И НАПРАВИТ

вам письменный  
ответ



## ПОМНИТЕ!

Жалоба не всегда  
решает проблему,  
но помогает в ней  
разобраться

# ЕСЛИ ВЫ ОТКАЖЕТЕСЬ ОТ ЭТОГО ПУТИ И СРАЗУ НАПРАВИТЕ ЖАЛОБУ В БАНК РОССИИ

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЙМЕТ БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ



**7 РАБОЧИХ ДНЕЙ**

на пересылку обращения  
в организацию



**15 ИЛИ 25  
РАБОЧИХ ДНЕЙ**

на получение ответа  
от организации

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО —  
ОТ 15 ДО 25 РАБОЧИХ ДНЕЙ**

на самостоятельное  
рассмотрение обращения Банком России,  
если организация не ответит



Подробнее о том, как правильно составить  
жалобу и куда с ней обращаться, читайте на сайте

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

