



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

