

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
О СПОСОБАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ С ЦЕНТРАЛЬНЫМ БАНКОМ**

Тема: Способы обращения в Центральный банк России

Банк России обязан защищать интересы потребителей на финансовом рынке следующими способами:

1. Мониторинг за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора,
2. Препятствие навязыванию услуг,
3. Препятствование сокрытию от клиентов существенной информации,
4. Препятствование введению потребителей в заблуждение и другим недобросовестным практикам.

Банк России защищает права потребителей финансовых услуг по двум направлениям:

- **реактивное**, то есть работа с жалобами и обращениями потребителей,
- **превентивное**, когда Банк России сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением.

Связаться со специалистами Банка России можно обратиться следующими способами:

- **по телефонам контактного центра, который работает круглосуточно, без выходных.**

8 800 300-30-00 – бесплатно для звонков из регионов России

+7 499 300-30-00 – в соответствии с тарифами вашего оператора

300 – бесплатно для абонентов сотовых операторов

- **в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн».**

В мобильном приложении «ЦБ онлайн» у вас есть возможность в любой момент получить онлайн-консультацию от специалистов Банка России. Операторы чата 24/7 готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложной ситуации, пояснить значение того или иного термина и многое другое.

Отправить обращение в Банк России можно через Интернет-приемную.

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