**Порядок рассмотрения обращений граждан финансовыми организациями**

С 1 июля 2024 года действует новый порядок рассмотрения обращений граждан - потребителей финансовых услуг. В соответствии с новым Законом (Федеральный закон от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации") все финансовые организации будут обязаны сами рассматривать такие обращения. Банки, страховые компании, негосударственные пенсионные фонды, бюро кредитных историй и другие финансовые организации обязаны рассматривать обращения граждан и отвечать на них в течение 15 рабочих дней (в некоторых случаях срок могут продлить, но не более чем на 10 рабочих дней).

Обращение, поступившее в Банк России, в течение 7 рабочих дней будет направлено в ту финансовую организацию, на действия которой жалуется потребитель. Финансовая организация обязана ответить на поступившее обращение в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений). Этот период может быть увеличен максимум на 10 дней, если для решения вопроса компании потребуются дополнительные документы и материалы. По результатам рассмотрения обращения финансовая организация направит гражданину ответ, а копию ответа - в Банк России. Если Банк России не получит от финансовой организации копию ответа, то он самостоятельно рассмотрит обращение и ответит заявителю. Для регулятора срок ответа также составляет 15 рабочих дней (с правом продления не более чем на 10 рабочих дней). Банк России не будет направлять жалобу гражданина в финансовую организацию и рассмотрит ее самостоятельно, если к ней прикреплена копия ответа финансовой организации, который не устраивает заявителя (если ранее он уже обращался в финансовую организацию), или если заявитель откажется от перенаправления его обращения в финансовую организацию. Обращение можно отправить через интернет-приемную, либо по почтовому адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. в.

Прежде чем направлять обращение, рекомендуем ознакомиться с ответами на популярные вопросы. Также вы можете получить ответы от специалистов Банка России - в чате приложения "ЦБ онлайн" или по бесплатным телефонам:

- 300 (для звонков с мобильного);

- 8 (800) 300-30-00 (для звонков со стационарных телефонов).

Контактный центр Банка России работает круглосуточно, без выходных. Операторы готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложных ситуациях, проверить данные финансовой организации.