**Как защитить свои права, если их нарушил банк**

Вопросы, касающиеся денег, довольно чувствительные. Многие из этих вопросов можно решить, если пожаловаться. Кому и как?

1. ***Начинать в любом случае стоит с учреждения, к которому у вас есть вопросы.*** Даже если очевидно, что случай безнадёжный, переписка с банком поможет доказать впоследствии, что вы прикладывали усилия для разрешения конфликта, но вам навстречу не пошли.

Обычно на официальном сайте есть раздел обращений, куда можно направить претензию. Если хотите подойти к вопросу серьезно, отправляйте бумажный документ по адресу, указанному на сайте банка. А чтобы у вас было подтверждение, что корреспонденция дошла, высылайте заказным письмом с описью вложения. Тогда в случае суда вы сможете предъявить доказательства.

1. Банк России следит ([Федеральный закон от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/90e5db89b2a3592410665ca7c8a7087b5b66948d/)) за соблюдением кредитными организациями банковского законодательства Российской Федерации. В Центробанк можно обратиться, если, к примеру, вам навязывают ненужные услуги (страховка, смс-информирование, автоплатеж, кредитная история, карта, комиссии), передали с нарушением информацию о вас третьим лицам, неправомерно начислили штраф или неустойку.

Полный список причин, по которым можно пожаловаться в ЦБ, есть на его сайте (<https://cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint>).

1. Омбудсмен (финансовый управляющий) рассматривает споры с финансовыми организациями, если проблемная ситуация возникла не более трёх лет назад, а сумма претензий меньше 500 тысяч.

Подать жалобу можно на сайте (<https://finombudsman.ru>) финансового уполномоченного, авторизовавшись через «Госуслуги».

1. Банки обслуживают клиентов, а потому при возникновении спорных ситуаций за защитой своих прав можно обращаться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В Роспотребнадзор можно жаловаться, если в договоре:

* Есть положения, ущемляющие ([Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300‑1 «О защите прав потребителей»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/a59c9031d80197ff65e988f45049e8ba09a0ade0/)) права потребителя. Например, организация указывает, что все вопросы будут решаться только в суде по месту нахождения банка.
* Предоставлена ([Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300‑1 «О защите прав потребителей»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/)) недостаточная или недостоверная информация об услугах.

Подать обращение можно онлайн (<https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>).

1. Федеральная антимонопольная служба занимается вопросами рекламы и недобросовестной конкуренции, так что в ведомство можно жаловаться на всё, что с этим связано. Например, если банк забрасывает вас СМС‑спамом или обещает кредит по ставке в 1% годовых, но получить его невозможно ни при каких условиях.

У ФАС также есть электронная приёмная (<https://fas.gov.ru/approaches/send_to_fas>) для подачи жалоб.

1. В соцсети и на специализированные площадки. Компании любят называть любые негативные публичные высказывания о них потребительским терроризмом. Что неправильно, ведь под этим термином понимаются необоснованные претензии ради бонуса или компенсации. А если ваши права нарушены, вполне можно воспользоваться публичной трибуной, чтобы призвать организацию к ответу. Более того, иногда это оказывается чуть ли не единственным работающим способом.

На банки чаще всего жалуются на сайте banki.ru (<https://www.banki.ru/services/responses/list/>). Представители организаций, как правило, реагируют на отзывы довольно оперативно.

***Конкретно и точно описывайте, в чём проблема,***

***прикладывайте доказательства,***

***укажите, какого конкретно решения вы ожидаете по своей жалобе***.