

## Как направить обращение в Банк России?

В Отделение по Рязанской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу поступает множество обращений граждан, касающихся работы участников финансовых рынков. Большая часть писем содержит просьбы о защите тех или иных прав граждан. Много обращений, авторы которых испытывают трудности в возврате кредитов, проблемы в общении с банками и коллекторскими агентствами.

Прежде всего обращаем внимание потребителей на необходимость детального своевременного ознакомления с условиями кредитного договора - перед его подписанием, а не после этого. Причина, по которой граждане попадают в неприятные ситуации, чаще всего одна и та же – недостаточная финансовая грамотность. Люди хотят получить деньги здесь и сейчас, не вникая в детали, прописанные в договоре. Если потребитель собственноручно подписал кредитный договор на предложенных условиях, оспаривать его впоследствии будет очень сложно, так как это основной документ, который регулирует правоотношения двух сторон – банка и заемщика, а разногласия между ними рассматриваются только в судебном порядке.

Если все-таки проблемы возникли, очень важно знать, кто сможет помочь в той или иной ситуации. Не все вопросы, волнующие граждан, находятся в компетенции Банка России и его территориальных подразделений. По закону ни один государственный институт не может рассматривать обращения, не относящиеся к его роду деятельности. Понимая, кому и в каких случаях можно задать вопрос или пожаловаться, вы имеете гораздо больше шансов своевременно добиться эффективной защиты своих прав, решить наболевший вопрос.

Банк России рассматривает обращения, касающиеся своей деятельности, деятельности кредитных организаций и иных участников финансового рынка, к числу которых относятся:

- профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, дилеры, форекс-дилеры, доверительные управляющие, депозитариум, центральные депозитариум, регистраторы, организаторы торговли, клиринговые организации);
- субъекты рынка коллективных инвестиций (негосударственные пенсионные фонды, инвестиционные фонды, паевые и акционерные инвестиционные фонды);
- субъекты страхового дела;
- субъекты микрофинансирования (микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, жилищные накопительные кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды);
- бюро кредитных историй.

На сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) в разделе «Информация по кредитным организациям» имеется Справочник по кредитным организациям, а в разделе «Финансовые рынки» – Справочник участников финансового рынка.

При составлении обращения в Банк России необходимо изложить его суть и указать наименование участника финансового рынка, к деятельности которого имеются претензии. В подтверждение своих доводов целесообразно приложить копии документов, аудио- и видеозаписи. Для уточнения возникающих при рассмотрении обращения вопросов рекомендуем указывать контактный номер телефона, способ направления ответа и адрес, на который вы хотите получить ответ.

Обращение в Банк России можно направить в электронном виде. На главной странице сайта [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) в разделе «Интернет-приемная Банка России» классификатор поможет выбрать тему обращения, а также найти ответы на часто встречающиеся вопросы.

Письменное обращение в Банк России можно направить на почтовый адрес:

в Москве: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России, факс +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88, проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

в Рязани: 390000, г. Рязань, Соборная ул., 20, факс +7 4912 29-57-00, проверка прохождения факса +7 4912 29-57-78.

Передать обращение можно в Отделение по Рязанской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу по адресу: г. Рязань, Соборная ул., 20, вход со стороны ул. Петрова.

По возникающим вопросам можно также обратиться в контактный центр Банка России по телефонам: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам вашего оператора связи).