**Как написать жалобу в Центральный банк (ЦБ РФ) на действия банка?**

Причины для подачи жалобы в главный банк страны

Центробанк имеет особые полномочия, прописанные в Конституции и закреплённые профильным законодательством, но не является органом государственной власти. Специалисты этого регулятора контролируют деятельность коммерсантов на финансовом, кредитном, заёмном, страховом рынке Федерации. Если сказать это другими словами, то всё, что относится к деньгам населения и юридических лиц, переданных в актив бизнес-структур, подлежит контролю Центробанка.

Именно это учреждение может потребовать выполнения законодательных ограничений, в том числе и микрофинансовую организацию. Любой гражданин имеет право написать жалобу на МФО в Центробанк с указанием нарушений.

Важным ограничением является неразглашение информации об участниках финансового и кредитного рынка, то есть об их операциях, направлениях и объёмах перечислений. Фамилии и прочие личные сведения, а также данные по кредитной истории или долговым обязательствам остаются в документах финучреждения, на которое подали претензию, и ЦБ, переданных по запросу.

Вся указанная выше информация является закрытой и охраняется как конфиденциальная. Её нельзя передавать физическим или юридическим лицам без личного согласия клиента.

Главная банковская организация Федерации имеет право также рассмотреть заявление о нарушении договорных обязательств участниками РСА (Российского союза автостраховщиков) и других страховых объединений или частных компаний схожего направления. Это обусловлено тем, что в работе коммерческих структур, предлагающих страховой продукт, задействованы деньги населения и юрлиц.

Специалисты ЦБР имеют право в рамках закона, регулирующего работу этого учреждения и прочих кредитно-финансовых структур, получить сведения об управляющем звене банков. А также по запросу предоставляется информация об уровне рискованности операций, защите кредитных линий и депозитных вкладов, степени ликвидности банка. То есть речь идёт о том, что ЦБ может владеть практически всей информацией, обеспечивающей контроль устойчивости и законности действий банков и некредитных организаций.

В перечень структур, относительно которых есть право подачи заявления о проверке действий и законности сделок, входят крупнейшие банки: Сбербанк, ВТБ-24, Ренессанс, банк МФК и другие. Закон ограничивает не конкретное наименование банка или некредитной структуры, а только сферу деятельности организации — финансы.

Неправомерность действий банков, некредитных организаций, страховщиков и прочих компаний, которые работают с денежными средствами граждан и юрлиц, входят в контрольную функцию Центробанка. При необходимости ЦБ запрашивает информацию об ответственных сотрудниках, проверяет первичные финансовые, отчётные, аналитические документы банков любой юрисдикции в пределах Федерации.

На кого можно по закону пожаловаться в Центробанк

Жалобы в ЦБ РФ может охватывать действия юридических лиц на территории РФ, имеющих прямое отношение к финансовой сфере. Обращение в Центробанк рассматривается по двум категориям:

◾банки с подразделениями в регионах;

◾некредитные фирмы в финансовом сегменте.

Обращение с жалобой относительно работы некредитных компаний, можно поделить на такие разновидности бизнес-проектов:

◾инвестиционные, паевые и прочие виды фондов, включая накопительные пенсионные;

◾клиринг;

◾залоговые (ломбарды);

◾микрофинансовые компании;

◾жилищные кооперативы с накопительными фондами;

◾страховщики;

◾бюро историй кредитования и другие разновидности финансовых фирм.

С чего начать

Жалобы в Центральный банк составляются после того, как собраны доказательства и есть минимальная фактическая база. Претензия должна содержать даты, фамилии, копии документов.

Как составить жалобу на банк

Составить претензию, имеющую перспективу для реагирования просто, но всё же потребует усилий от клиента. Для этого необходимо собрать доказательства, изложить в письменной форме претензии и указать на то, почему следует обратить внимание на работу финучреждения главному банку страны.

Составление претензии

Как написать жалобу в ЦБ по поводу работы некредитного предприятия? Последовательность действий не изменяется, только для аргументации используются другие статьи закона о работе основного банка Федерации: статьи 76.1 — 76.9-3.

Если есть необходимость написать жалобу в Центробанк на действия сотрудников крупнейшего банка в России – Сбербанка — потребуется аргументация по фактам и предоставление документальных доказательств. Электронная система самообслуживания этого банка позволяет клиенту дистанционно получить необходимые данные. Все эти сведения необходимо распечатать и приложить к тексту обращения.

Жалоба в Центробанк на действия банка.

Жалобы в Центробанк, которые отправляют по почте, электронным письмом или посредством электронной формы, похожи по содержанию на заявления по поводу прав потребителя, жалоб на действия в сфере услуг.

Жалоба на банк в ЦБ состоит из четырёх компонентов:

◾личных данных автора и реквизитов;

◾краткого изложения сути проблемы;

◾требований об изучении изложенных фактов;

◾просьбы рассмотреть жалобу на банк.

В Центробанк России направляют письма и обращения, которые указывают на неправомерность решений финансово-кредитных структур, включая обращения на Сбербанк, ВТБ 24 и прочие коммерческие организации похожего направления.

Обоснованное обращение, поданное в ЦБ на действия банка, может служить дополнительным доказательством претензий клиента. В обосновании иска для суда, жалоба будет играть подтверждающую роль в умышленности действий сотрудников банковского учреждения.

Как подать жалобу на банк в Центробанк России

Пожаловаться в Центробанк можно при непосредственном общении со специалистами или дистанционно. Опишем все доступные для граждан методы обжалования действий банков и некредитных организаций.

Общественная приёмная

Написать жалобу в ЦБ РФ и передать её можно непосредственно специалисту в приёмной для граждан. Телефоны для записи:

◾8800-300-3000;

◾7495-771-9788.

Отправка жалобы на банк по почте или факсу

Почтовый адрес Центробанка России в Москве для жалоб потребителей — улица Неглинная, 12.

Обращения также принимаются на факс по номеру: 7-495-621-64-65, а также по номеру 7-495-621-62-88. Чтобы проверить, доставлен ли факс, позвоните на номер 7-495-771-48-30.

Как подать жалобу в Центральный Банк в интернет приёмной

На официальном сайте вверху есть кнопка для перехода в интернет-приёмную. После перехода высвечивается кнопка с предложением начать заполнение формы. Необходимо выбрать суть обращения и заполнить ответы в электронной форме.

Проверяем внесённые данные и подтверждаем отправление обращения.

Порядок обращения и рассмотрения электронных жалоб

Если документ подаётся через интернет, процедура его заполнения не отличается от бумажной версии по обжалованию действий финучреждений. Онлайн приёмная Центробанка не требует оплаты почтовых расходов. Кроме того, здесь, благодаря автоматическому распределению, заявления граждан быстрее окажутся на рабочем столе специалистов и оперативнее будут рассмотрены.

Ещё несколько способов подать жалобу в Центральный банк РФ

Как мы уже указывали, можно использовать бесплатные телефоны. По территории Российской Федерации подаются обращения в устной форме на бесплатный номер 8-800-300-30-00.

Подавайте также жалобы, обращаясь в территориальные отделения по городу Москва или в регионах.

Для написания, составления заявления рекомендуем воспользоваться консультацией специалистов Центрального аппарата Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ. Для них пишется заявление на основной адрес, но с пометкой «В службу…». Это ускорит передачу документа к квалифицированным специалистам и сократит сроки рассмотрения.

Какой минимальный и максимальный срок рассмотрения?

Жалобу на банк рассматривают по нормам закона об обращении граждан. Ответ дают не позже календарного месяца. Отправленное по электронной почте или с помощью онлайн-формы Центробанка обращение рассматривается не позже чем за 30 дней. Только по мотивированной причине имеют право увеличить время на составление ответа и реагирование по указанным в обращении фактам.

Общий срок реагирования не может превышать 60 дней. Отсчёт идёт со дня регистрации. Два месяца на составление ответа отводятся только тогда, когда заявитель получил информацию с обоснованием такого решения.

Если нет написанных жалоб, переданных на рассмотрение, а идёт устное консультирование по актуальному вопросу, тогда информация клиенту предоставляется в момент обращения.

В каких случаях жалоба не будет иметь смысла

Прежде всего, напомним о полномочиях этой организации, которые чётко выписаны в специальном законе – регулирование рынка финансов в русле закона о Центробанке и банковской деятельности.

Если составить обращение, например, по возврату денег из коммерческой структуры с помощью ресурсов госбанка или оставить жалобу по росту/падению курса валют на межбанке, ожидать действенных мер не стоит. Банк реагирует на обращения, которые относятся к его полномочиям. Выходить за законодательные пределы и указанных в Конституции функций, главный банк Федерации, не имеет права.

Обращения, составленные по мотивам решений высших органов власти, объективного состояния коммерческих рынков, общемировых тенденций финрынков, роста цен на биржах стран мира и подобных общих вопросов, адресовать в ЦБ не стоит. Это пустая трата времени сотрудников и автора текста.

Рекомендуем предварительно изучить внимательно главу 10 закона о главном банке России. Это снимет массу вопросов и направит энергию заявителя в конструктивное русло.

Но даже несмотря на некорректность обращения, общий ответ с указанием норм законодательства, будет отправлен заявителю. В нём будет просьба уточнить тематику заявления.

Практика дел

В большинстве случаев подача обоснованной, аргументированной претензии с приложением документов и указанием всех необходимых данных, принимается к рассмотрению Центробанком. Вмешательство ЦБ в дело оказывает сильное воздействие на кредитные и страховые компании, банки.

Если Центробанк принимает в производство обращение, он получает право:

◾инициировать проверки подконтрольного учреждения;

◾выдавать требования о предоставлении письменных объяснений и информации;

◾взыскивать штрафы, наказывать административно.

Если действия сотрудников Центробанка не будут иметь быстрых результатов, а коммерсанты продолжат заниматься отписками, они рискуют не только выплатой денежных компенсаций в пользу государства.

Обоснованная претензия и её игнорирование является хорошей почвой для беспроигрышного судебного иска. Кроме того, речь уже может идти о невыполнении законных требований регулятора финансового рынка, а это квалифицируется как уголовно наказуемое деяние с тяжёлыми последствиями для незаконопослушных коммерсантов.

Заключение

Обращение в Центробанк РФ может сильно повлиять на досудебный спор с недобросовестными коммерсантами, распоряжающимися деньгами потребителя. Если речь идёт о значительных суммах и есть желание наказать бизнесменов-мошенников, взыскать причитающиеся деньги, такое обращение – отличный фундамент для судебной тяжбы. Положительный исход для потребителя, практически всегда, гарантирован.

Подать обращение можно самыми разными способами. Его можно направить с помощью электронного кабинета, письменным документом по адресу ЦБ в Москве или непосредственно в Службу, защищающую интересы граждан-клиентов финансовых учреждений и некредитных организаций.

Если вы хотите узнать, как решить именно Вашу проблему — обращайтесь в форму онлайн-консультанта.

Это быстро и бесплатно! Или звоните нам по телефонам (круглосуточно):

+7 (495) 980-97-90(доб.993)

Москва, Московская область