**Что делать, если Ваши права нарушены при оказании финансовых услуг?**

Если финансовая организация нарушает Ваши права, жалуйтесь в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Банк России, ФАС)

Если Вы выявили серьезные нарушения в деятельности финансовой организации в отношении прав потребителей, Вы можете написать жалобу в государственные регулирующие органы:

- Роспотребнадзор (и его территориальные органы);

- Банк России;

- Федеральная антимонопольная служба (ФАС).

**Роспотребнадзор** (и его территориальные органы) – это главный государственный орган по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей. Кроме участия в судебном процессе по просьбе конкретного потребителя, Роспотребнадзор имеет право подавать иск от «неопределенного круга лиц», т.е. от своего имени по собственной инициативе – в защиту общественных интересов. Роспотребнадзор может потребовать ликвидации ответчика в целом либо прекращения действий, нарушающих права неопределённого круга потребителей.

Действия в защиту «общественных интересов» – основная деятельность РПН, и в этом смысле обращения граждан должны быть в первую очередь нацелены на решение действительно серьезных, системных, общественно важных проблем. Порядок приема и рассмотрения обращений граждан представлен на сайте РПН (интернет-приемная [**https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/**](https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/)**).**

**Банк России** осуществляет регулирование деятельности банковских и страховых организаций, а также микрофинансовых организаций. Банк России уполномочен проводить проверки деятельности финансовых организаций, в случае выявления нарушений требовать их исправления, а также налагать санкции, вплоть до лишения финансовой организации лицензии на право осуществления деятельности. Порядок обращений в Банк России представлен на сайте банка (интернет-приемная <http://www.cbr.ru/>).

**Обращения в ФАС** имеют смысл в случае обнаружения фактов недобросовестной рекламы, размещаемой финансовой организацией (официальный сайт: [**http://belgorod.fas.gov.ru**](http://belgorod.fas.gov.ru/)**, E-mail:** to31@fas.gov.ru, pressto31@fas.gov.ru**).**

Вы должны убедиться, что действия организации незаконны и на ваши обращения организация не реагирует.