**СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**С ЦЕНТРАЛЬНЫМ БАНКОМ**

**Банк России обязан защищать интересы потребителей на финансовом рынке следующими способами:**

1. Мониторинг за соблюдением финансовыми организациями обязательных условий договора
2. Препятствие навязыванию услуг
3. Препятствие сокрытию от клиентов существенной информации
4. Препятствование введению потребителей в заблуждение и другим недобросовестным практикам.

**Банк России защищает права потребителей финансовых услуг по двум направлениям:**

* реактивное, то есть работа с жалобами и обращениями потребителей
* превентивное, когда Банк России сам выявляет сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением

**Связаться со специалистами Банка России можно обратиться следующими способами:**

* по телефонам контактного центра, который работает круглосуточно, без выходных.

8 800 300-30-30-00-бесплатно для звонков из регионов России +7 499 300-30-00-в соответствии с тарифами вашего оператора 300-бесплатно для абонентов сотовых операторов

* в чате мобильного приложении «ЦБ онлайн»

В мобильном приложении «ЦБ онлайн» у вас есть возможность в любой момент получить онлайн-консультацию от специалистов Банка России. Операторы чата 24/7 готовы ответить на вопросы о финансовых продуктах и услугах, порекомендовать порядок действий в сложной ситуации, пояснить значение того или иного термина и многое другое.

Отправить обращение в Банк России можно через Интернет-приемную.

Банк России отвечает на обращения в среднем в течение трех дней, но рассмотрение сложных случаев может требовать больше времени, так предельный срок ответа установлен законом и составляет 30 дней (с возможностью продления до 60 дней, если вопрос требует особенно серьезного надзорного разбирательства).