

## **Как пожаловаться на банк, который не пересмотрел отказ провести операцию**

С 21 апреля 2018 года вступило в силу Указание Банка России от 30.03.2018 N 4760-У, которым даны рекомендации о действиях компаниям, индивидуальным предпринимателями физлицам, которым финансовая организация отказала в проведении операций с деньгами или иным имуществом.

Речь не только о банках, но и о страховых компаниях, профучастниках рынка ценных бумаг, МФО и других. Также документом можно воспользоваться, если кредитная организация не отменила отказ заключить договор банковского счета (вклада).

Заявление об обжаловании должно быть адресовано межведомственной комиссии при Центробанке. Направить жалобу регулятору можно по обычной почте или в электронном виде через Интернет-приемную.

В заявлении нужно включить блоки следующих сведений:

- об отказном решении финансовой организации;
- о самой организации;
- о заявителе-клиенте.

Нужно указать и другую информацию, например: в какой операции было отказано, как обосновано решение. Установлен и список документов, часть из которых нужно обязательно приложить к жалобе.

Комиссия должна рассмотреть жалобу за 20 рабочих дней со дня обращения. Затем не позднее 3 рабочих дней со дня принятия решения сообщить о нем заявителю.