

## **Концепция совершенствования работы с обращениями потребителей финансовых услуг (далее - концепция).**

Цель концепции – повышение общей эффективности системы защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе путем установления специальной обязанности рассмотрения финансовыми организациями жалоб потребителей (за исключением обращений, рассматриваемых Банком России в общем порядке).

Кроме того, реализация концепции окажет позитивное влияние на бизнес-процессы финансовых организаций, в частности:

- Финансовые организации смогут получать оперативную обратную связь от потребителей и корректировать соответствующие бизнес-модели;
- Финансовые организации смогут самостоятельно урегулировать разногласия с потребителем в полном объеме, что повлечет рост удовлетворенности потребителей;
- Снижение надзорной нагрузки на финансовые организации.

Реализация концепции предполагает внесение изменений в Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», а также в отдельные законодательные акты, регулирующие деятельность соответствующих финансовых организаций.

В результате данных изменений у финансовых организаций появится обязанность отвечать на обращения потребителей в установленный срок (предполагается 15 дней), а у Банка России – право направлять обращения в финансовую организацию для ответа по существу, под контролем соблюдения сроков и качества взаимодействия со стороны Банка России.

Предполагается, что для контроля соблюдения сроков и качества ответов финансовых организаций последние обязаны представить копии ответов в Банк России.

В случае неудовлетворенности потребителя ответом финансовой организации и повторного направления им жалобы в Банк России последний будет обязан рассмотреть данное обращение самостоятельно и в случае согласия с доводами заявителя принять необходимые надзорные меры в отношении финансовой организации в пределах своей компетенции.

Предполагается, что надзорные меры могут быть приняты по результатам рассмотрения ответа финансовой организации потребителю, в случае если Банком России ответ будет оценен как неудовлетворительный.