



Банк России

**КОНЦЕПЦИЯ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ**

2020 г.





Для потребителей и общества в целом

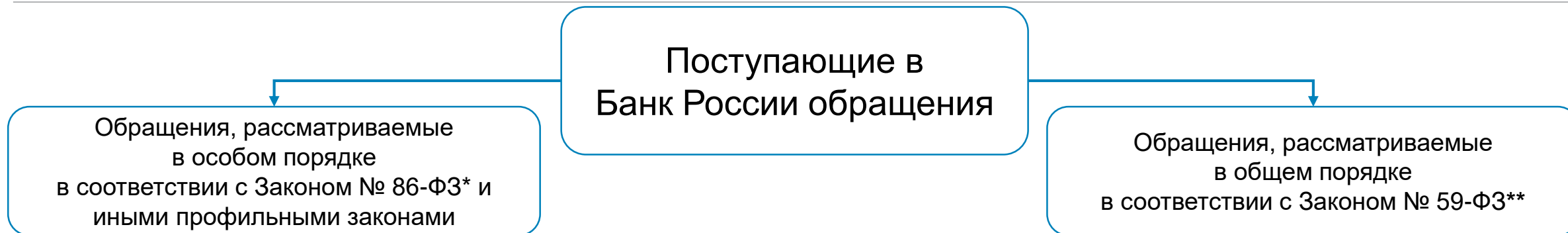
- Общий рост эффективности работы финансовых организаций
- Сокращение сроков рассмотрения обращений
- Рост количества удовлетворенных требований
- Получение более эффективно работающего и клиентоориентированного финансового рынка

Для финансовых организаций

- Повышение ответственности финансовых организаций в части рассмотрения обращений потребителей с точки зрения сроков и качества их рассмотрения
- Получение оперативной обратной связи от потребителей
- Снижение надзорной нагрузки (за счет снижения ресурсов, требуемых на обработку обращений, пересылаемых Банком России)
- Организация сможет самостоятельно урегулировать претензию потребителя

Для государства в целом

- Повышение качества работы финансовых организаций
- Сокращение сроков рассмотрения жалоб
- Усиление риск-ориентированности в реализации поведенческого надзора



Под обращением, рассматриваемом в особом порядке, предполагается понимать:

- не связанное с осуществлением предпринимательской деятельности требование физического лица*** к финансовой организации, предметом которого является оспаривание действий (бездействий) финансовой организации *(за исключением вопросов корпоративных отношений и обращений, рассматриваемых финансовым уполномоченным)* и которое до направления в Банк России не направлялось в финансовую организацию.

Обращения граждан, не включенные в перечень обращений, рассматриваемых в соответствии с особым порядком, в частности:

- Предложения граждан;
- Заявления граждан;
- Обращения, поданные лицом (не являющимся представителем лица, в отношении требования которого подано обращение) об удовлетворении требований третьего лица, предъявляемых к финансовой организации;
- Обращения, связанные с корпоративными отношениями или с деятельностью финансового уполномоченного;
- Обращения, направленные в связи с неудовлетворением ответом финансовой организации;
- Обращения, направленные в связи с получением ответа от финансовой организации;
- Обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Банка России и которые направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае если обращение является «комбинированным», каждая его часть рассматривается в соответствующем порядке.

* Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

** Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

*** Далее по тексту такое физическое лицо обозначается как потребитель.



I Обязанности финансовых организаций

- Обязанность рассматривать поступающие обращения потребителей в течение 15 календарных дней, в т.ч. в случае первичного поступления обращения в финансовую организацию (с возможностью продления указанного срока на 15 календарных дней), и направлять мотивированный ответ потребителю с разъяснением права потребителя обратиться в Банк России в случае неудовлетворения ответом финансовой организации;
- Обязанность направления копии ответа потребителю в Банк России в случае поступления такого обращения из Банка России.

II Обязанности Банка России

- Обязанность рассматривать обращения в порядке, предусматривающем направление обращений в финансовую организацию с последующим контролем качества и полноты направленного потребителю ответа;
- Обязанность осуществлять надзор за порядком рассмотрения обращений финансовыми организациями. После получения копии ответа от финансовой организации Банк России направляет потребителю информацию о том, что финансовой организацией ему направлен ответ (с указанием реквизитов письма финансовой организации), а также разъяснением его права обратиться в Банк России в случае неудовлетворения указанным ответом.



Банк России

Банк России

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

