



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
тел. (499) 300-30-00

Личный кабинет

Президенту Саморегулируемой  
организации Национальная  
ассоциация негосударственных  
пенсионных фондов

К.С. Угрюмову

ИНН 5035019523

От 17.07.2020 № 06-59/5201

на от

О направлении концепции

**Уважаемый Константин Семенович!**

В целях повышения общей эффективности системы защиты прав потребителей финансовых услуг Банк России разработал концепцию совершенствования работы с обращениями потребителей финансовых услуг (далее – концепция, файлы прилагаются).

Концепция направлена на повышение удовлетворенности потребителей финансовых услуг от реализации права на обращение в Банк России, защиту их интересов, а также стимулирование финансовых организаций к добросовестному и надлежащему исполнению обязанностей и оперативному решению проблем потребителей финансовых услуг при их обращении в финансовую организацию.

Банк России просит рассмотреть концепцию и высказать позицию по предлагаемым изменениям в срок до 14.08.2020.

В случае возникновения необходимости Банк России выражает готовность провести совещание в целях обсуждения концепции.

Приложение: 2 файла.

Первый заместитель  
Председателя Банка России

С.А. Швецов