

3 марта 2017 года в г. Владимире открылось Управление по обработке обращений граждан Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. С марта текущего года все жалобы и обращения граждан страны будут стекаться во Владимир и в аналогичное управление в Саратове, открытое в сентябре 2016 года. Таким образом, завершено формирование «единого окна» Банка России по приему жалоб и обращений.

Как показала практика работы управления в Саратове, на 37% жалоб и обращений, поступающих регулятору, ответ может быть дан в первые 1–2 дня, поскольку данные вопросы относятся к массовым или часто повторяющимся. Ответы на них разрабатываются в различных департаментах Банка России и передаются сотрудникам «единого окна». «Часто ответ – это разъяснение гражданину его прав, чтобы он мог воспользоваться этим и решить свой вопрос, пока не поздно, – пояснил руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Михаил Мамута. – Нередко тот ответ, который приходит спустя установленные законом 30 дней, уже не помогает, а лишь констатирует факт проблемы. Например, период охлаждения по договору добровольного страхования действует только 5 дней с момента его подписания».

Благодаря новому подходу производительность сотрудников Службы по защите прав потребителей увеличилась в три раза, а сроки ответов на некоторые вопросы составляют от 40 минут до 2 часов. При этом жалобы, требующие более детального анализа, перенаправляются специалистам Службы по защите прав потребителей и в профильные департаменты Банка России.

Помимо оперативности, регулятор работает над повышением качества ответов на жалобы и обращения. Основная цель – сделать ответ простым и понятным, а также менее формализованным и более доступным для потребителя.

Новая система обработки жалоб и обращений также позволяет с высокой точностью анализировать проблемы, существующие в каждом сегменте финансового рынка, с конкретным финансовым продуктом и на определенной территории страны. Это даст возможность для более эффективной реализации поведенческого надзора в сфере защиты прав потребителей – системы мер, направленных на предупреждение нарушения прав потребителей финансовых услуг, которые в настоящее время начинает внедрять Банк России.

Источник: ЦБ РФ, 03.03.2017