

Закон, принятый Государственной Думой, вводит единый порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. Это будет стимулировать участников рынка не допускать недобросовестных практик и нарушений прав клиентов? Считают в Банке России.

Банк и любая другая финансовая организация будут обязаны ответить по существу на жалобу в течение 15 рабочих дней. Этот срок может быть продлен на 10 рабочих дней, если потребуется дополнительная информация для принятия решения.

Устанавливается обязанность принимать обращения как в офисах, так и по обычной и электронной почте. Допускаются и дополнительные способы приема обращений, информация о них должна размещаться на сайте и в офисах компании.

Совершенствуется порядок работы Банка России с поступающими к нему обращениями граждан. Банк России будет направлять обращение в ту финансовую организацию, в компетенцию которой входит решение проблемы заявителя, для принятия необходимых мер. На это закон отводит участнику рынка те же сроки — 15 рабочих дней с возможностью продления еще на 10 рабочих дней. Это сократит общие сроки рассмотрения обращений, которые сейчас по сложным жалобам могут достигать 60 календарных дней, и поможет повысить эффективность разрешения конфликтных ситуаций.

Если финансовая организация не ответит вовремя, Банк России сможет применить к ней меры надзорного реагирования и рассмотрит обращение самостоятельно. Кроме того, если заявитель останется недоволен тем, как финансовая организация отреагировала на его проблему, он может направить в Банк России повторное обращение для проведения разбирательства.

«Важно понимать, что с принятием нового закона сроки решения проблемы, как

правило, будут самыми короткими при обращении напрямую в банк, микрофинансовую организацию, к страховщику и так далее, — отметил руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута. — Добросовестные участники рынка и сейчас стараются максимально быстро улаживать трудности, с которыми сталкиваются их клиенты на финансовом рынке. Но если человек не будет согласен с результатами рассмотрения своей жалобы финансовой организацией, то мы по его обращению проведем проверку и при необходимости примем меры по восстановлению нарушенных прав».

Предусматривается, что закон вступит в силу 1 июля 2024 года.

Википедия страхования