



Вступили в силу поправки, внесенные в августе прошлого года в Закон о Центральном банке РФ и отдельные законодательные акты РФ, которыми вводится единый порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

Кредитные, страховые, микрофинансовые, клиринговые организации, негосударственные пенсионные фонды, бюро кредитных историй и другие финансовые организации по общему правилу обязаны отвечать на обращение по существу в течение 15 рабочих дней. Этот срок может быть продлен на 10 рабочих дней, если потребуются дополнительная информация для принятия решения.

Установлена обязанность принимать обращения как в офисах, так и по почте/электронной почте. Допускаются и дополнительные способы приема обращений, информация о них должна размещаться на сайте и в офисах финансовой организации.

Кроме того, предусмотрен и порядок работы ЦБ РФ с поступающими к нему обращениями граждан. Банк России будет направлять обращение в ту финансовую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов (есть исключения). В этом случае на рассмотрение обращения участнику рынка отводятся те же сроки - 15 рабочих дней с возможностью продления еще на 10 рабочих дней. Если финансовая организация не ответит вовремя, Банк России рассмотрит обращение самостоятельно.