



Банк России

Новый порядок рассмотрения обращений граждан: практика и рекомендации Банка России

Сергей Чумичёв,

начальник Управления обработки обращений
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых
услуг

Ноябрь 2024



- ▶ 56,31% обращений пересылаются ПУРЦБ
- ▶ 9,38% обращений, перенаправленных ПУРЦБ, параллельно рассматриваются в Банке России

Доля перенаправленных обращений (в среднем — 57,07%)





Сплошной контроль в ежедневном режиме

Банк России проверяет поступление в срок:

- ▶ Копий ответов на перенаправленные обращения
- ▶ Копий уведомлений о продлении срока рассмотрения

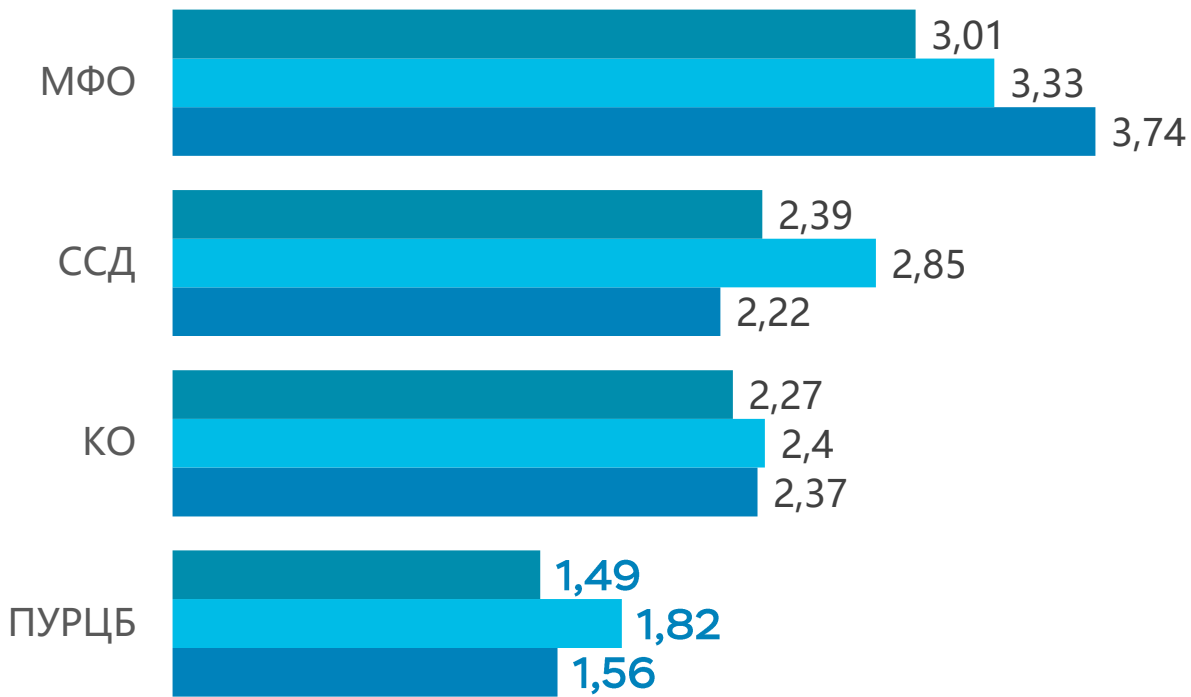


Выборочный контроль содержания ответов на перенаправленные обращения

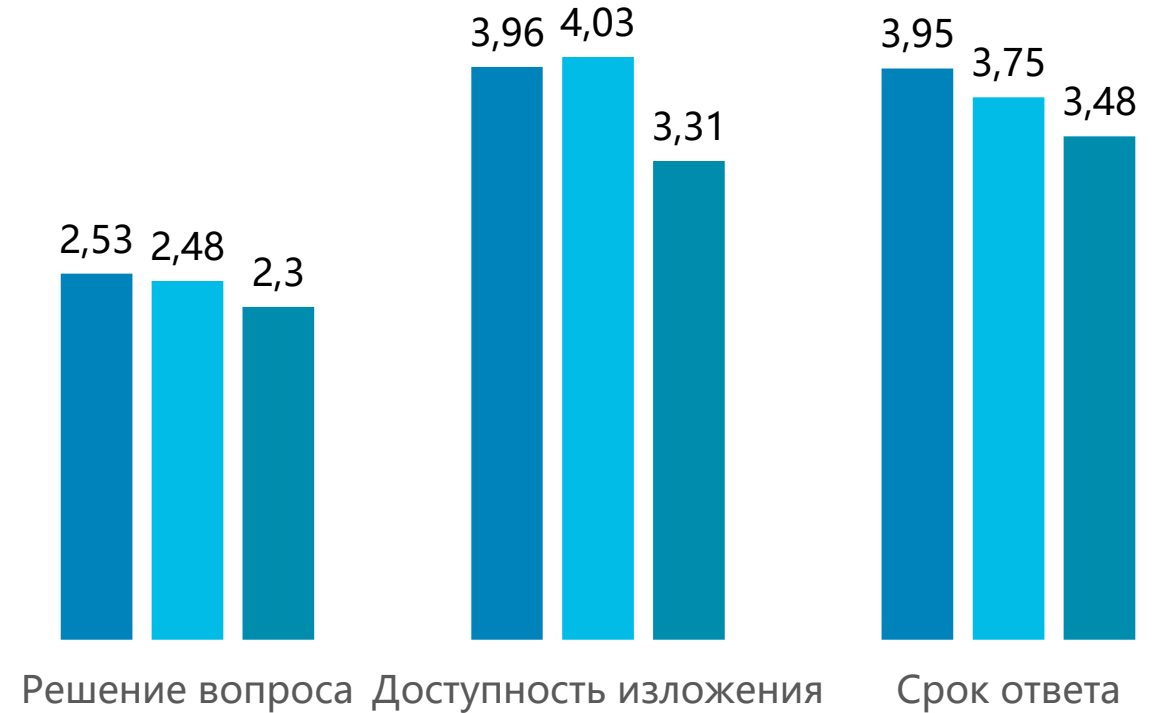
В фокусе внимания:

- Срок ответа финансовой организации
- Полнота рассмотрения вопросов, указанных в обращении
- Обоснованность позиции финансовой организации
- Удовлетворение требований, содержащихся в обращении

1,62 балла по пятибалльной шкале — средняя оценка ответов заявителями по рынку ПУРЦБ



Решение вопроса заявителя — зона роста повышения удовлетворенности заявителей ответами



■ Июль ■ Август ■ Сентябрь



При направлении ответа

- ▶ Использовать кнопку «Ответить» только для ответов на обращения. Остальные уведомления направлять инициативным письмом
- ▶ Избегать грифа ДСП при направлении документов
- ▶ Направлять один ответ с указанием всех исходящих номеров при поступлении одного и того же обращения от Банка России или ФОИВ
- ▶ При поступлении от Банка России обращения и запроса отвечать и на запрос, и на обращение

При направлении уведомлений

- ▶ Использовать для уведомлений соответствующие рубрики
- ▶ Копии уведомлений о регистрации можно направлять одним реестром по всем обращениям, пересланным из Банка России за день

Ответы на часто задаваемые вопросы можно найти на сайте Банка России (cbr.ru) в разделе «Вопросы и ответы» — «Разъяснения для участников финансового рынка»

При возникновении неординарных кейсов предлагаем направлять их в СРО для выработки позиции с Банком России и трансляции лучших практик участникам рынка



Рынок демонстрирует высокую дисциплину



- ▶ **94%** ответов на обращения поступают заявителям в срок
- ▶ 150 мер применено за 4 месяца (не поступили документы о рассмотрении обращения, в ответе даны разъяснения не на все вопросы заявителя)
- ▶ 1% технических ошибок сохраняется

От реформы выиграл потребитель



- ▶ За **9 рабочих дней** в среднем финансовая организация дает ответ (сокращение сроков решения проблемы)
- ▶ **97,5% согласия** на перенаправление обращения в ФО
- ▶ **98,1% обращений** без повторных жалоб



Банк России

Спасибо за внимание!

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

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

