Центробанк РФ открыл в Саратове первый в России центр приема и обработки обращений граждан, в который будут стекаться заявления и жалобы потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров со всей страны. Для удобства граждан центр будет излагать ответы максимально понятным и доступным языком, пообещал первый зампредседателя ЦБ Сергей Швецов на церемонии открытия.

«Основной канал приема обращений — не бумага и даже, наверное, не электронная почта — голос и сообщение», — сказал Швецов.

В тестовом режиме центр обработки обращений начал работу с 1 сентября. Наибольшее количество поступивших с этого момента жалоб касается деятельности страховых компаний, около четверти — банков, прочие связаны со сферами микрофинансирования, кредитной кооперации и др.

«Цель создания такой структуры — не просто ускорить взаимодействие с клиентом, поставить галочку по срокам, но и реально помочь гражданам, дав им все необходимые разъяснения и рекомендации. Помимо этого, жалобы и обращения — действенный метод обратной связи для анализа и дальнейшего улучшения механизмов и отношений на финансовом рынке, повышения качества финуслуг», — сказал Швецов.

Предполагается, что таких центров будет два и они закроют потребность клиентов по всей России. Местами их размещения выбраны два города — Саратов и, в ближайшей перспективе, Владимир, добавил спикер. Он пояснил, что выбор был сделан по итогам изучения уровня техобеспечения, наличия свободных площадей, квалификации персонала на местах.

В полную силу новое подразделение Центробанка должно заработать в феврале 2017 года.

Источнки: ТАСС , 30.09.2016