

СРО НФА разработан Регламент взаимодействия СРО НФА и своих членов при работе с жалобами

В конце июня 2017 года состоялась рабочая встреча с участием Руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России М.В Мамуты и Президента Саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация» В.В. Заблоцкого. В ходе встречи СРО НФА представила презентацию к проекту Регламента взаимодействия СРО НФА и финансовых организаций при работе с обращениями заявителей и получила одобрение общих подходов к организации взаимодействия при работе с жалобами.

М.В. Мамута проинформировал, что возглавляемая им Служба разработала проект требований к содержанию Базового стандарта по защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг профессиональных участников рынка ценных бумаг. В этой связи была отмечена своевременность и высокая актуальность подготовленного СРО НФА документа, регламентирующего работу с жалобами внутри СРО.

Для продолжения работы по совершенствованию подходов к организации обработки обращений в СРО представители СРО НФА были приглашены к участию в разработке базового стандарта по защите прав получателей финансовых услуг и стандартизации работы с обращениями.

В ближайшее время СРО НФА представит проект Регламента на обсуждение своим членам - участникам финансового рынка для формирования единого обоснованного подхода к процессу обработки обращений заявителей для его представления в Банк России.



04 Июля 2017

