

Об открытии круглосуточной горячей линии для потребителей финансовых услуг

26 октября 2017 года в Зеленограде открылась круглосуточная постоянная горячая линия Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг. Граждане смогут задать свои вопросы **круглосуточно** по телефону: **8 800-100-29-26**

В торжественной церемонии открытия горячей линии приняли участие заместитель руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Ирина Брагина, первый заместитель префекта Зеленоградского административного округа города Москвы Алексей Михальченков, руководитель Департамента международных финансовых отношений Минфина России Андрей Бокарев, начальник управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков.

Каждый человек сможет задать свой вопрос в любое время, позвонив оператору на горячую линию. Раньше такого графика работы не было, звонки принимались в определённое время.

По данным Роспотребнадзора, за последние 5 лет выросло число обращений от потребителей финансовых услуг почти на 50%. В прошлом году каждый пятый вопрос потребителей рынка услуг приходился на финансовый сектор. Общее число обращений от потребителей финансовых услуг превысило в прошлом году 17 тысяч.

В пиковые периоды можно ожидать до 10 тысяч звонков ежемесячно, в более спокойном (штатном) режиме колл-центр сможет принимать до 7-8 тысяч звонков каждый месяц.

Горячая линия начала свою работу в рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Получение оперативных консультаций и разъяснений по вопросам защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг поможет упростить гражданам процедуру подачи обращений и жалоб, а также окажет содействие повышению общего уровня информированности населения о правах потребителей на финансовом рынке и о деятельности Роспотребнадзора в данной сфере.