

Порядок приема и рассмотрения электронного обращения, направляемого в адрес Банка России через сеть Интернет

Уважаемые посетители Интернет-приемной Банка России!

Банк России рассматривает обращения граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон об обращениях граждан).

С 1 июля 2024 года обращение в Банк России перенаправляется в финансовую организацию, на которую жалуется потребитель, в течение 7 рабочих дней со дня регистрации. Организация обязана рассмотреть обращение и ответить заявителю в течение 15 рабочих дней. Срок рассмотрения могут продлить максимум на 10 рабочих дней. Банк России не будет перенаправлять жалобу гражданина и рассмотрит ее самостоятельно в случаях, предусмотренных статьей 79.4 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

Перед отправлением обращения предлагаем учитывать следующее.

Рекомендуется корректно заполнить поля формы электронного сообщения.

Обращаем ваше внимание, что в соответствии с Законом об обращениях граждан рассмотрению не подлежат обращения, содержащие:

- нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст, не поддающийся прочтению;
- вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, если при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Уведомления автору о регистрации и направлении ответа на его обращение направляются автоматически в электронном виде по адресу электронной почты, указанному гражданином в форме электронного сообщения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Банка России, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.