

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по размещению информации о приеме обращений физических лиц на сайтах кредитных организаций

Москва

21 августа 2025 г.

Настоящие Общие рекомендации по размещению информации о приеме обращений физических лиц на сайтах кредитных организаций разработаны участниками финансового рынка в целях упрощения процедуры подачи физическими лицами обращений в адрес кредитных организаций через сайты кредитных организаций, а также через специальный раздел сайта Банка России.

Кредитные организации самостоятельно принимают решение о признании приема обращения на сайте кредитной организации дополнительным способом, не предусмотренным частью второй статьи 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», и в случае такого решения доводят информацию о данном способе приема обращений до заявителей в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Статья 1. Условия размещения информации о приеме обращений физических лиц на сайтах кредитных организаций.

1.1. Раздел сайта кредитной организации, содержащий информацию о способах приема обращений физических лиц (далее – Раздел), должен соответствовать следующим условиям:

1.1.1. Быть размещен на стартовой странице сайта кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) при обращении к сайту с персонального компьютера.

1.1.2. Иметь наименование «Обращение в банк», выполненное четким, хорошо читаемым основным шрифтом, используемым на этой странице и не сливающимся с фоном этой страницы.

1.1.3. Содержать информацию (при переходе непосредственно в Раздел, без необходимости дальнейших переходов на другие страницы):

1) о всех способах направления физическим лицом обращений в кредитную организацию;

2) об ответах на часто задаваемые вопросы о порядке подачи обращений физического лица в кредитную организацию;

3) информацию о сроке рассмотрения обращения, а также о канале и форме получения ответа кредитной организации на обращение либо указание на способы получения такой информации (в случае отсутствия данной информации на странице сайта в соответствии с подпунктом 4 пункта 1.2 настоящей статьи);

4) форму для подачи обращения в кредитную организацию либо ссылку на страницу для подачи обращения в кредитную организацию в одном из следующих вариантов:

4.1) общая ссылка на страницу сайта с возможностью для любого физического лица оформить и подать обращение в кредитную организацию;

4.2) дифференцированные ссылки: ссылки непосредственно на страницы сайта или мобильного приложения для физических лиц – клиентов кредитной организации (а также их представителей) с возможностью оформить и подать обращение в кредитную организацию, а также ссылку непосредственно на страницу сайта для физических лиц, не являющихся клиентами кредитной организации, с указанием способа взаимодействия с кредитной организацией.

1.2. Страница сайта кредитной организации для подачи обращения клиента – физического лица в кредитную организацию (а при наличии страницы сайта с возможностью для любого физического лица оформить и подать обращение в кредитную организацию такая страница сайта) должна непосредственно (без необходимости дальнейших переходов на другие страницы) содержать:

1) форму для подачи обращения в кредитную организацию;

2) возможность направления связанных с обращением дополнительных документов или файлов;

3) возможность получения подтверждения факта получения обращения кредитной организацией после заполнения и отправки формы либо информацию о способе направления кредитной организацией такого подтверждения;

4) информацию о сроке рассмотрения обращения, а также о канале и форме получения ответа кредитной организации на обращение либо указание на способы получения такой информации (в случае отсутствия данной информации в Разделе в соответствии с подпунктом 3 пункта 1.1.3 настоящей статьи).

Статья 2. Условия предоставления информации о подаче обращений физических лиц в кредитные организации для размещения на сайте Банка России.

2.1. Кредитная организация направляет в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России (далее – Служба) одну из следующих ссылок:

1) ссылку на страницу сайта кредитной организации, содержащую форму для подачи обращения физического лица и соответствующую условиям части 1.2 статьи 1 настоящих Общих рекомендаций и предполагающую возможность подачи обращения любым физическим лицом (как являющимся, так и не являющимся клиентом кредитной организации);

2) ссылку на Раздел, содержащий информацию обо всех способах приема обращений физического лица и соответствующий условиям части 1.1 статьи 1 настоящих Общих рекомендаций.

В случае отсутствия на сайте кредитной организации при ее присоединении к настоящим Общим рекомендациям Раздела, соответствующего условиям статьи 1 настоящих Общих рекомендаций, кредитная организация направляет в Службу временную ссылку на раздел сайта или страницу сайта, содержащие информацию о порядке подачи обращения физического лица в кредитную организацию.

2.2. Кредитная организация обеспечивает работоспособность ссылки, направленной в Службу, в течение тридцати календарных дней после дня направления в Службу новой ссылки из числа указанных в части 2.1 настоящей статьи.

2.3. В случае намерения кредитной организации изменить ранее направленную в Службу ссылку из числа указанных в части 2.1 настоящей статьи кредитная организация направляет в Службу новую ссылку не позднее чем за тридцать календарных дней до прекращения использования ранее направленной ссылки.

Статья 3. Порядок реализации Общих рекомендаций размещения информации о приеме обращений физических лиц на сайтах кредитных организаций.

3.1. С учетом открытого формата настоящих Общих рекомендаций уведомление о присоединении к настоящим Общим рекомендациям может быть опубликовано финансовой организацией самостоятельно либо направлено в любое объединение финансовых организаций.

3.2. Объединения финансовых организаций вправе вести публичный реестр финансовых организаций, присоединившихся к настоящим Общим рекомендациям.

3.3. Кредитные организации, присоединившиеся к настоящим Общим рекомендациям в срок до 1 октября 2025 года, обеспечивают соответствие

своего сайта настоящим Общим рекомендациям в срок до 31 декабря 2025 года.

Кредитные организации, присоединившиеся к настоящим Общим условиям после 1 октября 2025 года, обеспечивают соответствие своего сайта настоящим Общим рекомендациям в течение трех месяцев с даты присоединения к настоящим Общим рекомендациям.

3.4. Кредитные организации, присоединившиеся к настоящим Общим рекомендациям, ожидают от Банка России размещения ссылок, направленных кредитными организациями в Банк России в соответствии со статьей 2 настоящих Общих рекомендаций, в специальном разделе на сайте Банка России и информирования о возможности для обращающегося физического лица перейти по такой ссылке в соответствующий Раздел или на страницу сайта кредитной организации.