



Ассоциация
Российских
Банков

№ *А 25-05/12-315*
дд *08* 2025 г.

Руководителям кредитных
организаций

Об Общих рекомендациях
по размещению информации
по обращениям граждан

Уважаемые коллеги!

Ассоциация российских банков приглашает своих членов присоединиться **Общим рекомендациям по размещению информации о приеме обращений физических лиц на сайтах кредитных организаций** (далее - **Общие рекомендации**).

Общие рекомендации разработаны кредитными организациями в рамках рабочей группы Комитета по стандартам деятельности кредитных организаций при участии банковских объединений (НСФР, Ассоциации российских банков, Ассоциации банков России) в целях упрощения процедуры подачи физическими лицами обращений в адрес кредитных организаций через сайты кредитных организаций, а также через специальный раздел сайта Банка России.

Общие рекомендации были разработаны в связи с обращением Банка России в банковские объединения по результатам анализа сайтов кредитных организаций и выявления у ряда банков сложного пути поиска окна подачи пользователями банковских услуг обращений в адрес кредитной организации и значительным количеством обращений граждан в Банк России по вопросам банковского обслуживания, минуя кредитные организации.

Общие рекомендации включают:

1. Условия, которым должен соответствовать Раздел сайта кредитной организации, содержащий информацию о способах приема обращений физических лиц (далее – Раздел).
2. Рекомендации по содержанию страницы сайта кредитной организации для подачи обращения физического лица в кредитную организацию.

3. Процедуру направления кредитной организацией в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России ссылок:

- на страницу сайта кредитной организации, содержащую форму для подачи обращения физического лица как являющегося, так и не являющегося клиентом кредитной организации, либо
- на Раздел, содержащий информацию обо всех способах приема обращений физического лица.

Банк России при получении от кредитной организации вышеуказанных ссылок организует их размещение в специальном разделе на своем сайте в сети Интернет и информирование обращающегося физического лица по вопросам деятельности кредитной организации о возможности перехода по такой ссылке в соответствующий Раздел или на страницу сайта кредитной организации.

Предполагается, что реализация данных рекомендаций позволит:
сократить сроки рассмотрения обращений физических лиц кредитными организациями;

снизить количество обращений физических лиц в Банк России по вопросам деятельности кредитных организаций;

повысить доверие граждан к кредитным организациям.

Общие рекомендаций имеют открытый формат.

Просим внимательно изучить текст Общих рекомендаций и в случае принятия решения о присоединении к ним:

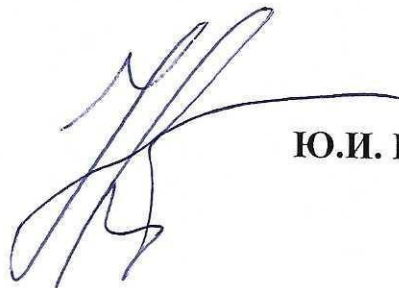
- направить в Ассоциацию российских банков (по адресу электронной почты: arb@arb.ru) соответствующее уведомление (прилагается) для включения банка в реестр кредитных организаций, присоединившихся к настоящим Общим рекомендациям, который будет размещен на сайте АРБ, и (или)

- разместить данное уведомление на своем сайте самостоятельно.

Приложение: 1 файл.

С уважением,

Первый
вице - президент



Ю.И. Кормош

Исп. Ханачевская А.Е.
Тел 8(495) 691-52-64