



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

**Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00

от 14 МАЙ 2020 № 59-3-8/28860

на № _____ от _____

Председателю Совета

Общероссийской общественной
организации потребителей
«Союз защиты прав потребителей
финансовых услуг»

И.В. Костикову

2-й Кожевнический пер., д. 12,
г. Москва, 115114

info@spfu.ru

Уважаемый Игорь Владимирович!

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) рассмотрела письмо Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (далее – Союз) от 21.04.2020 № 161060, поступившее в Банк России, и в рамках своей компетенции сообщает следующее.

В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции Банком России принято решение о реализации комплекса мер, направленных, в том числе, на защиту прав и законных интересов лиц, пострадавших от пандемии.

Информация о мерах, принимаемых Банком России в целях защиты прав потребителей финансовых услуг на регулярной основе публикуется на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.cbr.ru).

Сообщаем, что рассмотрение обращений граждан, поступающих в адрес Службы и Банка России в целом, осуществляется в строгом соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

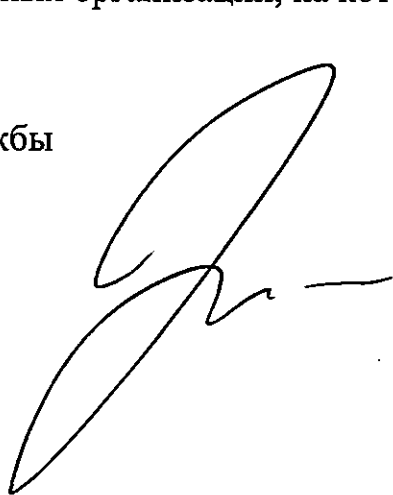
Обращения граждан, находящиеся на рассмотрении в Службе, поступают в адрес Банка России как посредством почтовой связи, так и с помощью Интернет-приемной Банка России, реализованной на официальном сайте Банка России.

Учитывая изложенное, Служба благодарит Союз за активную позицию, направленную на защиту прав потребителей финансовых услуг.

Служба будет благодарна Союзу за информирование граждан, в случае наличия у них ситуаций, связанных с неправомерными отказами кредитных организаций в предоставлении льготного периода, предусмотренного Законом № 106-ФЗ, о возможности обращения в Службу посредством Интернет-приемной Банка России.

В случае поступления в адрес Союза массовых обращений граждан, связанных с нарушением их прав поднадзорными Банку России организациями, просим Союз информировать об этом Службу, с указанием конкретных кредитных организаций, на которые поступают жалобы.

Руководитель Службы



С уважением

М.В. Мамута