



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

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

От 09.04.2026 № ИН-03-59/13

Кредитным организациям

Некредитным финансовым  
организациям

Бюро кредитных историй

Информационное письмо Банка России  
о рассмотрении обращений физических и  
юридических лиц

В связи с выявлением недобросовестных практик в деятельности финансовых организаций<sup>1</sup> при рассмотрении обращений физических и юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также в целях разъяснения отдельных вопросов по порядку рассмотрения обращений Банк России сообщает следующее.

1. Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Закон № 442-ФЗ) и статьей 16 Федерального закона от 31.07.2025 № 283-ФЗ «О деятельности по предоставлению сервиса рассрочки» (далее – Закон № 283-ФЗ) для финансовых организаций установлен срок для направления заявителю ответа

---

<sup>1</sup> Кредитные организации, некредитные финансовые организации, бюро кредитных историй.

на обращение – в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения<sup>2</sup>, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Законом № 442-ФЗ и статьей 16 Закона № 283-ФЗ финансовым организациям предоставлено право продления срока рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, с обязательным уведомлением заявителя о таком продлении, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Банк России полагает, что указанные законодательные требования к срокам направления ответа на обращение и уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (далее соответственно – ответ, уведомление о продлении срока) предполагают, что уведомление о продлении срока должно быть направлено заявителю в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2. При поступлении нескольких обращений от одного заявителя направление финансовой организацией одного уведомления о продлении срока и (или) одного ответа на несколько обращений не нарушает требований законодательства при соблюдении срока направления указанного уведомления и (или) ответа, исчисляемого в отношении самого раннего из обращений, в отношении которых направляется одно уведомление (один ответ).

3. В соответствии с Законом № 442-ФЗ и статьей 16 Закона № 283-ФЗ в случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> В соответствии с Законом № 442-ФЗ и статьей 16 Закона № 283-ФЗ обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления финансовой организации.

<sup>3</sup> Заявитель может отразить способ направления ответа как в тексте самого обращения в виде просьбы (например, «прошу направить ответ на адрес электронной почты» и тому подобное), так и перед основным текстом обращения (например, при наличии фраз «электронный адрес для ответа», «почтовый адрес для ответа» и тому подобное).

При этом Законом № 442-ФЗ и статьей 16 Закона № 283-ФЗ установлен исчерпывающий перечень случаев, когда ответ на обращение по существу не дается финансовыми организациями.

В данный перечень не входят случаи, когда указанные в обращении адрес электронной почты или почтовый адрес не соответствуют сведениям о заявителе, содержащимся в информационных базах финансовых организаций. Закон № 442-ФЗ и статья 16 Закона № 283-ФЗ устанавливают самостоятельный порядок взаимодействия финансовой организации с заявителями, который может отличаться от порядка взаимодействия, предусмотренного договором, заключенным финансовой организацией с заявителем, в связи с чем финансовая организация в указанном случае руководствуется способами направления ответа, указанными в обращении. При этом для предоставления заявителю сведений, содержащих охраняемую законом тайну, такой заявитель должен иметь право на их получение и быть надлежащим образом идентифицирован.

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель  
Председателя Банка России

Д.В. Тулин