



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

Управление «С»
по обработке обращений
www.cbr.ru
тел. (495) 771-91-00

Попову Андрею
Александровичу

aaopov1@yandex.ru

от 17.04.2017 № Ц1/19731
на № ОЭТ-14248 от 17.04.2017

О рассмотрении обращения

Уважаемый Андрей Александрович!

Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по обработке обращений, рассмотрев Ваше обращение от 17.04.2017 № ОЭТ-14248, сообщает следующее.

В соответствии с частью 8 статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» оператор по переводу денежных средств обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения

заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

В целях оказания Вам содействия в адрес кредитной организации направлен запрос с просьбой дать пояснения по сложившейся ситуации с одновременным направлением их в Ваш адрес и адрес Службы.

Информируем, что Банк России уделяет особое внимание обращениям граждан, являющимся важным источником оперативной информации о деятельности кредитных организаций, которая учитывается Банком России при осуществлении контроля и надзора в рамках своих полномочий.

При этом если Вы полагаете, что какие-либо действия кредитной организации неправомерны и/или ущемляют Ваши права и охраняемые законом интересы, Вы вправе обратиться за их защитой в суд.

Заместитель начальника

 Л.А. Юдина