

и иная информация о технологии подготовки и направления электронных документов в Банк России» (http://cbr.ru/lk_uio/guide/).

Для возможности представления подготовленной в Программе-Анкете (в формате XML/XTDD) отчетности необходимо использовать один из двух указанных ниже способов.

а) Использовать для подписания, шифрования и отправки отчетности последнюю версию "Программы-анкеты для подготовки и направления электронного документа в ЛК УИО" (актуальная версия программы и руководство по ее использованию размещены в ЛК участника финансового рынка (<http://lk.fcsm.ru/>)).

б) Загружать отчетность в разделе «Представление отчетности» в ЛК (<https://portal4.cbr.ru/>), руководствуясь пунктом «4.6.8. Подготовка пакета отчётности в формате XTDD» Руководства пользователя ЕСОД.

Относительно доступности ЕСПП сообщаем, что в период массового представления отчетности из-за повышенной нагрузки на операторов увеличивается время ожидания ответа оператора при обращении в службу поддержки по телефонному номеру 8(800)250-59-54.

Для получения консультаций по методическим вопросам, связанным с представлением отчетности, направлением запросов и ответов на предписания, необходимо обращаться в Контактный центр Банка России по телефону 8(800)250-40-72.

Для решения технических вопросов, связанных с функционированием ЛК УИО, необходимо обращаться в ЕСПП одним из следующих способов, перечисленных в порядке приоритета:

1. По электронной почте: espp@cbr.ru.

При формировании электронного обращения необходимо указать:

В теме сообщения: «ЕСОД4_наименование организации».

В теле сообщения:

- наименование организации, ИНН, ОГРН;
- подробную информацию о характере обращения, с приложением скриншота ошибки;
- ФИО пользователя и контактный телефон (для обратной связи).

2. По телефону: 8(800)250-59-54.

Обращения принимаются по рабочим дням с 09:00 до 21:00 (по московскому времени).

Оператору ЕСПП необходимо сообщить следующие данные:

- наименование организации, ИНН, ОГРН;
- суть обращения;
- ФИО пользователя, контактный телефон и адрес электронной почты (для обратной связи).

Каждое обращение пользователя регистрируется с присвоением номера, который необходимо использовать при повторном обращении.

Приложение: 1 файл.

Заместитель директора



Е.Д. Романова