

**Порядок организации взаимодействия внешних пользователей с ЕСПП
в случае возникновения сбойной ситуации в процессе
функционирования личного кабинета участника информационного
обмена с Банком России**

В случае возникновения/устранения проблемной ситуации, которая приводит к нарушению/восстановлению выполнения пользователями действий по электронному обмену с Банком России через личный кабинет, а также в случае проведения плановых работ в «Ленте событий» личного кабинета Банк России размещает сообщение с указанием даты и времени предварительного восстановления сервиса.

В случае возникновения трудностей в процессе электронного обмена через личный кабинет Пользователь обязан **первоначально** ознакомиться с сообщением, размещённым в «Ленте событий». В случае отсутствия публикаций в «Ленте событий» обращается в Единую Службу поддержки пользователей Банка России (ЕСПП) любым удобным нижеуказанным способом.

**Контактные данные Единой Службы поддержки внешних пользователей
Банка России:**

Контактный номер телефона, E-mail	Режим работы ЕСПП
8-800-250-59-54 espp@cbr.ru	с 09:00 до 21:00 (мск) по рабочим дням

Правила обращения внешнего пользователя в ЕСПП Банка России:

Первую линию поддержки внешних пользователей обеспечивает Единая Служба поддержки пользователей Банка России.

При обращении в ЕСПП просим внешнего пользователя сообщать следующие данные:

- по телефону:

- Обращение по работе с portal 4 (личный кабинет);
- Наименование организации, БИК/ИНН, ОГРН (для юридических лиц) /ФИО, ИНН, ОГРНИП (для физических лиц);
- Изложить суть обращения;

- по электронной почте в теме указывать «portal 4 (личный кабинет)»,

а в теле сообщения:

- Наименование организации, БИК/ИНН, ОГРН (для юридических лиц) /ФИО, ИНН, ОГРНИП (для физических лиц);
- информацию о характере обращения, последовательность действий, воспроизводящую ошибку, код и текст ошибки, если была отображена экранная форма с сообщением об ошибке, снимок экрана, отображающий ошибку;
- ФИО пользователя и контактный телефон (для обратной связи).

Все обращения пользователей ЕСПП Банка России регистрирует с присвоением номера запроса, а их закрытие производит после получения подтверждения от пользователя об удовлетворительном решении вопроса.