



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

Департамент обработки отчетности

107016, Москва, Неглинная, 12  
www.cbr.ru  
тел. (495) 771-91-00

от 23.03.2018 № 44-5-3/916

на \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении отчетности  
ломбардов

НО «НП «Лига ломбардов»

medvedeva@ligalomb.ru

Департамент обработки отчетности Банка России рассмотрел обращения Некоммерческой организации «Некоммерческое партнерство «Лига ломбардов» (НО «НП «Лига ломбардов») от 14.02.2018 и 26.02.2018 и сообщает следующее.

На сайте Банка России в разделе «Личный кабинет» размещена информация о технологии подготовки и направления электронных документов в Банк России, а также наиболее часто встречающиеся вопросы, касающиеся работы с личным кабинетом участника информационного обмена (далее – ЛК). Подробная информация о порядке работы с ЛК приведена в Инструкции по работе с Личным кабинетом участника информационного обмена, размещенной на сайте Банка России (<https://portal4.cbr.ru/Documents/instruction.pdf>).

Замечания, сформулированные НО «НП «Лига ломбардов» в части работы ЛК, Программы-анкеты подготовки электронных документов, будут учтены в процессе дальнейшего совершенствования системы информационного взаимодействия Банка России с поднадзорными организациями, в том числе посредством ЛК.

Относительно доступности службы поддержки пользователей сообщаем, что в период массовой сдачи 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.

Рекомендуем обращаться в службу поддержки пользователей одним из следующих способов, перечисленных в порядке приоритета:

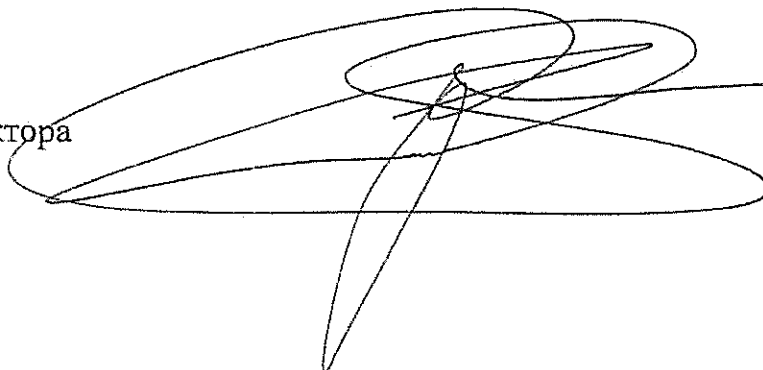
1. По электронной почте: [espp@cbr.ru](mailto:espp@cbr.ru);
2. По телефону – 8 800 250-59-54 с 09:00 до 21:00 (по московскому времени) по рабочим дням.

В целях оперативной подготовки ответа со стороны службы поддержки пользователей просим сообщать следующие данные:

1. По электронной почте в теме указывать ЕСОД4 и кратко причину обращения, а в теле сообщения:
  - наименование организации, ИНН;
  - ОГРН;
  - информацию о характере обращения. В случае получения сообщения об ошибке необходимо вложить скриншот ошибки в электронное сообщение;
  - ФИО пользователя и контактный телефон (для обратной связи).
2. По телефону:
  - наименование организации, ИНН, ОГРН;
  - изложить суть обращения.

Все обращения пользователей регистрируются с присвоением номера запроса.

И.о. директора



С.В. Короп



Набиуллиной Э.С.

Торгово-промышленная организация  
«Некоммерческое партнерство**«ЛИГА ЛОМБАРДОВ»**  
(действует с 23 мая 1996 г.)

129626, г. Москва, ул. 3-я Мытищинская, д.16, корп. 60

тел./факс: (495) 744-03-60

E-mail: [mail@ligalomb.ru](mailto:mail@ligalomb.ru);

р/с 40703810820070000023

в ТКБ БАНК ПАО г. Москва,

к/сч 30101810800000000388, БИК 044525388.

ОКПО 42895005.

От 14.02.2018 г. № 53

Уважаемая Эльвира Сахипзадовна.

В НО «НП «Лига ломбардов» поступают многочисленные обращения участников рынка с проблемами со сдачей ломбардами отчетности в ЦБ РФ после 9 февраля 2018 года, в т.ч. с невозможности дозвониться в службу технической поддержки.

По информации сайта Личного кабинета участника финансового рынка (<http://lk.fcsn.ru/Account/Login>) от 11.02.2018 "С 10 Февраля 2018 года, СЕРВИС ЛИЧНОГО КАБИНЕТА РАБОТАЕТ В АРХИВНОМ РЕЖИМЕ. Отправка отчетности и ответов на запросы/предписания невозможна. Для отправки ответов на запросы/предписания следует использовать **ЕЛК участника информационного обмена**". Там же указано "13.02.2018 г. Вниманию всех участников финансовых рынков! В связи с тем, что в интервале с 10.02.2018 по 13.02.2018 прием отчетности в формате XML (XTDD) приостановлен в связи с проведением технических работ, срок представления ответов на предписания, касающихся вопросов порядка составления и представления отчетности, с окончанием срока исполнения в период с 10.02.2018 по 13.02.2018 продлевается на одни сутки с момента возобновления приема отчетности через Личный кабинет участника информационного обмена. ([http://www.cbr.ru/lk\\_uio/](http://www.cbr.ru/lk_uio/))".

Но сдать отчетность через Единый личный кабинет участника информационного обмена, не представляется возможности, т.к. в разделе "Предоставление отчетности" исчезла возможности **заполнить** файл XML (.XML), а **загрузить** файл, подготовленный в Программе-Анкетe (.XTDD) система не позволяет.

Возникнет серьезная проблема сдачи ломбардами, например, ежемесячной отчетности предусмотренной Указанием Банка России № 4263-У от 13.01.2017 г., сдать которую нужно срочно и учитывая, что ломбарды будут сдавать её в новом личном кабинете в первый раз, **при отсутствии реальной техподдержки**. Обещанный дополнительный день мало что изменит.

В связи с изложенным НО «НП «Лига ломбардов» обращается с просьбой поручить оперативно принять меры к обеспечению возможности своевременного предоставления ломбардами отчетности и ответов на предписания; налаживанию адекватной работы службы технической поддержки, а также рассмотреть вопрос о продлении нормативных сроков сдачи отчетности и представления в Банк России иных документов до нормализации функционирования личного кабинета участника информационного обмена.

С уважением,  
Президент НО «НП «Лига ломбардов»

М.Е.Унков



Некоммерческая организация  
«Некоммерческое партнерство  
«ЛИГА ЛОМБАРДОВ»  
(действует с 23 мая 1996 г.)

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Интернет-приемная

129626, г. Москва, ул. 3-я Мытищинская, д.16, корп. 60

тел./факс: (495) 744-03-60

E-mail: [mail@ligalomb.ru](mailto:mail@ligalomb.ru);

р/с 40703810820070000023

в ТКБ БАНК ПАО г. Москва,

к/сч 30101810800000000388, БИК 044525388.

ОКПО 42895005.

От 26.02.2018 г. № 67

В дополнение к нашему обращению от 14.02.2018 г. № 53 уточняем ситуацию с возникающими у ломбардов проблемами использования «нового» личного кабинета участника информационного обмена\*.

1. В отличие от большинства поднадзорных Банку России финансовых организаций, большинство ломбардов не может позволить себе иметь в штате IT-специалиста, тем более IT службу. Такие специалисты в лучшем случае привлекаются в рамках аутсорсинга, причем в минимально возможных объемах и в самых крайних случаях. Нередко работник ломбарда совмещает свою «основную» деятельность с функциями «IT-специалиста». Поэтому, там, где профессиональному IT-специалисту требуется для изучения и решения проблемы несколько часов, работнику ломбарда нужны недели на самостоятельное решение проблемы. Поэтому считаем необходимым доведение до сведения участников рынка **внятной** пошаговой инструкции, протестированной на лицах, не являющихся специалистами в области IT-технологий. При этом необходима качественная и доступная техподдержка Банка России (далее — ТП).

2. Другая проблема: система информационного взаимодействия Банка России практически не является единой, а представляет собой набор программ и файлов. Позволим сослаться на систему информационного взаимодействия организаций с органами ФНС России, которая также предусматривает передачу, в т.ч. персональных данных и коммерческой информации, подлежащих защите.

Работник (бухгалтер) ломбарда формирует отчетность и нажимает кнопку «передать в ИФНС».

В открывшейся программе защищенной почты (например, Такском-референт) требуется нажать пару кнопок — и все, отчет сдан. Программа сама зашифровала необходимые файлы, отправила в контролирующий орган, сообщила пользователю о результате, все необходимые настройки и сертификаты загружаются автоматически.

Непосредственно работник ломбарда использует только 2 программы (одна из них — бухгалтерская).

Полная противоположность этому — система сдачи отчетов и иного взаимодействия в ЦБ в сегодняшнем виде. Это, можно сказать, «квест» - непрерывный поиск ответов на задачи.

2.1. Сотрудник ломбарда (далее - пользователь) в настоящее время вынужден использовать **три версии одной и той же Программы-анкеты для подготовки**

\* Здесь и далее речь идет об использовании уже активированного личного кабинета

документов и ещё одну версию для подготовки к отправке. Эти программы ВСЕГДА содержали ошибки, некоторые из которых не исправлены с первого дня их использования ломбардами в 2014 году. Разработчик Программы-анкеты мог сделать, чтобы всё работало в одной программе (как это было раньше), но, судя по всему, он делает как удобно именно ему. Также надо настроить браузер для работы в ЛК УИО, приобрести и установить программу КриптоАртм и КриптоПро TSP Client, надо скачать для использования в КриптоАртм сертификат ЦБ. Это и сложно и затратно для ломбарда, но, наверно, выгодно ИТ-производителям.

**2.2. Процесс информационного взаимодействия - от заполнения отчетности (подготовка иной информации) до сдачи сильно запутан.** Отчеты - это не отдельные разделы информационной системы, которая сама хранит их в базе данных, а файлы разных типов, которые пользователь должен сам упорядочивать, организовывать и называть правильным образом. Пользователь сначала должен создать файл отчета, затем сформировать и подписать пакет для отправки, затем в другой программе зашифровать его с сертификатом ЦБ, затем в ЛК УИО загрузить зашифрованный файл. На этом пути разные программы могут предъявлять разные требования к названиям файла, например, для программы подготовки ЕСОД файл нужно назвать «OCUD0420001\_20\_02\_2018» , а для ЛК УИО «OCUD0420001\_20.02.2018» , при попытке загрузить файл с неподходящим названием появляется ошибка, пользователь должен догадаться, что теперь нужно подправить имя файла.

**2.3. Очень часто, при смене версии Программы-анкеты, невозможно открыть предыдущий файл отчета, сделанный в предыдущей версии.** Из-за этого **новый отчет приходится заполнять полностью с нуля**, а это все реквизиты организации, её филиалов, банков, страховых организаций. Например, годовой Отчет о деятельности ломбарда по сроку 30 дней нельзя дополнить, чтобы получить Отчет о деятельности ломбарда по сроку 90 дней. Естественно при таком подходе возникают ошибки. Человек - не машина. В любой адекватной современной информационной системе никто в новом отчете не заполняет не изменившиеся данные. Они есть уже в базе данных.

**2.4. Использование такого специфического, но примитивного инструмента как Программа-анкета совершенно не оправдано для ломбардов.** В 2018 году пользователи других информационных систем не работают с файлами, переводя их из одного состояния в другое вручную. Обычный пользователь компьютера создает отчеты (например бухгалтерские) в информационной системе, где не нужно думать о том, как назовётся файл отчета, чтобы пройти очередной этап отправки отчета.

### **3. Отсутствие реальной техподдержки.**

Большинство обратившихся в Лигу ломбардов за помощью сообщали, что не могут дозвониться до ТП в течение продолжительного времени. В Лигу ломбардов звонили пользователи, которые не могли дозвониться несколько часов, а затем получали ответ типа "читайте документацию". Один из пользователей все таки дозвонился через 2,5 часа, и получил нормальную консультацию. Пользователи в ответ на вопрос по электронной почте часто получают типовой ответ, часто не содержащий ответа на вопрос.

Компетентность сотрудников ТП в конкретной теме отчетности ломбарда не всегда адекватна. В одном из известных нам случаев обратившийся в ТП в январе 2018г., 10 минут разговаривал с сотрудником ТП, который явно в первый раз видел программу-анкету, после чего тот попросил описать проблему по электронной почте.

**4. Отсутствие оперативной реакции ТП на проблемы.** Уверены, львиная доля звонков, и как следствие - перегрузка ТП порождена тем, что **отсутствует оперативная информация о путях решения проблем.** Вместо 1000 ответов на звонки "когда возникло предупреждение такое-то, просто проигнорируйте его " можно вывесить одно

срочное объявление с таким же текстом. Такое сообщение должно быть размещено таким образом, чтобы его не надо было искать.

5. **Сообщения об ошибках.** Сообщения старого Личного кабинета мог расшифровать только специалист. Пользователи звонили в ТП, чтобы узнать, что в таком-то поле должны быть такие-то данные. Сейчас в ЛК УИО можно увидеть просто слово "Ошибка". Это очень странное **решение, когда нужно обращаться в ТП, а не получить сообщение с более-менее понятным описанием ошибки.** Это опять лишнее обращение в ТП.

6. **Разрозненность и противоречивость информации** - нет единой "доски объявлений". Когда стало понятно, что нет возможности отправить отчетность через ЛК УИО, информация находилась в следующих разных источниках:

Личный кабинет участника финансового рынка  
<http://lk.fesm.ru/Account/Login>

Страница "Личный кабинет участника информационного обмена"  
[https://cbr.ru/lk\\_uio/](https://cbr.ru/lk_uio/)

раздел Информация о сбоях при представлении электронных документов в Банк России  
[https://www.cbr.ru/finmarket/account/account\\_err/](https://www.cbr.ru/finmarket/account/account_err/)

Когда, наконец, в ЛК УИО появилась возможность отправить отчетность ломбарда, там было написано, что можно сдать «Отчетность за предшествующие периоды до **31.12.2017** включительно», а сдавать срочно надо было отчет о движении денежных средств за **январь 2018**, который явно не попадал в заявленный период. И, конечно, эта надпись тоже вводила в заблуждение. Те счастливики, которые дозвонились до ТП, узнали, что «не надо обращать на это внимание», т. е. Сдавать январский отчет там же. То есть, ТП знала, что написано неправильно, но не сообщила ломбардам об этом, не говоря уже о том, что можно было поправить эту ложную информацию. Это говорит ещё о том, что **нет координации между ТП, сайтами и разработчиками программ.** Особенно в таких экстренных ситуациях. Может быть это связано с тем, что ответственные за проблемы лица не очень хотят оставлять «следы» сбоев и некорректной работы программ и всей системы в информационном пространстве, но страдают от недостаточной, неточной и противоречивой информации пользователи.

7. **Смена одной системы информационного обмена на другую проводилась в активный период сдачи отчетности.** Почему нельзя было подождать 10 дней, пока отчетность (по Указанию Банка России от 13.01.2017 г. № 4263-У) будет сдана? Сотрудники ломбардов, не получив помощи от ТП ЦБ, обращавшиеся в Лигу ломбардов, были в стрессовом состоянии, т. к. хотели сдать отчетность, но не могли этого сделать. Они опасались и опасаются на данный момент штрафных санкций за то, в чем не были виноваты.

Необходим принципиальный запрет на изменение условий сдачи отчетности в активный период ее сдачи.

С уважением,  
Президент  
НО «НП «Лига ломбардов»

М.Е. Унксов