



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН**

**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**

Принят Государственной Думой

25 июля 2023 года

Одобен Советом Федерации

28 июля 2023 года

**Статья 1**

Федеральный закон от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 28, ст. 2790) дополнить главой XI<sup>2</sup> следующего содержания:

**«ГЛАВА XI<sup>2</sup>. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ БАНКОМ РОССИИ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**Статья 79<sup>3</sup>.** Поступившее в Банк России обращение физического лица (далее для целей настоящей главы - заявитель) о нарушении



кредитной организацией, некредитной финансовой организацией, бюро кредитных историй (далее для целей настоящей главы - финансовая организация) его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц (далее для целей настоящей главы - обращение) в течение семи рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по существу в финансовую организацию, действия (бездействие) которой обжалуются, за исключением случаев, указанных в статье 79<sup>4</sup> настоящего Федерального закона. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, Банк России вправе без согласия заявителя направить обращение в каждую из финансовых организаций, действия (бездействие) которых обжалуются заявителем и в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Банк России вправе при определении адресата для направления обращения без согласия заявителя осуществить замену финансовой организации, действия (бездействие) которой обжалуются заявителем, на финансовую организацию (финансовые организации), в компетенцию которой (которых) входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - замена финансовой организации), если из имеющейся у Банка России информации следует, что обращение заявителя связано

с действиями (бездействием) такой финансовой организации (финансовых организаций).

Направление Банком России обращения в финансовую организацию (финансовые организации) в соответствии с частью второй настоящей статьи не является разглашением сведений (в том числе персональных данных, информации, составляющей коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну), содержащихся в обращении.

Банк России направляет заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (в зависимости от способа поступления обращения) уведомление о направлении обращения в финансовую организацию (финансовые организации), а в случае замены финансовой организации - уведомление о замене финансовой организации не позднее трех рабочих дней со дня направления обращения в финансовую организацию (финансовые организации).

В случае, если заявитель при направлении обращения в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на обращение или уведомлений, указанных в части четвертой настоящей

статьи, на бумажном носителе, Банк России направляет ответ или уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении.

Банк России самостоятельно рассматривает обращение по существу и дает заявителю письменный ответ в случае, если финансовой организацией в установленный законодательством Российской Федерации срок не направлены в Банк России копия ответа на обращение или копия уведомления от финансовой организации, предусмотренного законодательством Российской Федерации. Ответ на обращение дается Банком России в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в течение 15 рабочих дней со дня, установленного для направления копии ответа на обращение или копии уведомления от финансовой организации, предусмотренного законодательством Российской Федерации, в Банк России. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк России вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Ответ на обращение или уведомления Банка России, указанные в частях четвертой и шестой настоящей статьи, направляются Банком

России в виде документа, оформленного в порядке, предусмотренном Банком России.

**Статья 79<sup>4</sup>.** Обращение не подлежит направлению Банком России в финансовую организацию в случае, если обращение содержит:

1) копию ответа финансовой организации на обращение, который, по мнению заявителя, направлен с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, в случае, если заявитель ранее направлял обращение в финансовую организацию;

2) информацию о нарушениях в сфере корпоративных отношений в акционерных обществах или о нарушениях в связи с действиями (бездействием) финансовой организации как эмитента эмиссионных ценных бумаг;

3) отказ заявителя от направления Банком России обращения в финансовую организацию;

4) недостаточную информацию о финансовой организации, действия (бездействие) которой обжалуются заявителем, и у Банка России отсутствует информация о том, что обращение связано с действиями (бездействием) конкретной финансовой организации.

Обращения, не подлежащие направлению в финансовую организацию для рассмотрения по существу, подлежат рассмотрению Банком России в порядке и сроки, которые предусмотрены Федеральным

законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»».

## **Статья 2**

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1990, № 27, ст. 357; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 6, ст. 492) дополнить статьей 30<sup>1</sup> следующего содержания:

### **«Статья 30<sup>1</sup>. Рассмотрение кредитной организацией обращений**

Кредитная организация обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кредитной организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

Кредитная организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей банковских услуг по адресу в пределах места нахождения кредитной организации, адресу места нахождения филиала, представительства кредитной организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также

направленных на адрес электронной почты кредитной организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в части второй настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью второй настоящей статьи, кредитная организация обязана разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитную организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитная организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью десятой настоящей статьи.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитной организацией

нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кредитной организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Кредитная организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитная организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитная организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения



с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитной организацией и заявителем. 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.

Кредитная организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений,

предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации обращений.

Ответ на обращение по существу не дается кредитной организацией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части двенадцатой настоящей статьи, кредитная организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части десятой настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитная организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью тринадцатой настоящей статьи.

В случае поступления в кредитную организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитная организация обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

Кредитная организация, ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну,

за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

### **Статья 3**

Внести в Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-І «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 2, ст. 56; Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 1, ст. 4; 2018, № 18, ст. 2557; 2021, № 27, ст. 5171) следующие изменения:

1) дополнить статьей 6<sup>2</sup> следующего содержания:

**«Статья 6<sup>2</sup>. Рассмотрение обращений субъектом страхового дела**

1. Субъект страхового дела обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением субъектом страхового дела деятельности, предусмотренной настоящим Законом (за исключением деятельности по обязательному медицинскому страхованию), в порядке, установленном настоящей статьей.

Требования настоящей статьи не распространяются на порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора страхования, заявления об осуществлении страховой выплаты, заявления об изменении

условий договора страхования, заявления об отказе от договора страхования и уведомления о наступлении страхового случая.

2. Субъект страхового дела обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения субъекта страхового дела - юридического лица, адресу места нахождения филиала, представительства страховщика, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, по адресу места жительства страхового брокера, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, указанному в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей, а также направленных на адрес электронной почты субъекта страхового дела. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется. Информация об адресах, указанных в настоящем абзаце, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей страховых услуг, а также на сайте субъекта страхового дела в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, субъект страхового дела обязан разместить информацию о таком способе в местах

обслуживания потребителей страховых услуг, а также на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления субъекту страхового дела. В случае поступления обращения в форме электронного документа субъект страхового дела обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 7 настоящей статьи.

4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением субъектом страхового дела нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению субъектом страхового дела в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5. Субъект страхового дела обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ

на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Законом и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения субъект страхового дела по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Субъект страхового дела обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

6. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между субъектом страхового дела и заявителем. 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.

8. В случае выявления субъектом страхового дела при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», субъект страхового дела направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.



9. Ответ на обращение по существу не дается субъектом страхового дела в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу субъекта страхового дела, угрозы жизни, здоровью и имуществу субъекта страхового дела, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника субъекта страхового дела, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 9 настоящей статьи, субъект страхового дела принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 7

настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, субъект страхового дела вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 10 настоящей статьи.

12. В случае поступления субъекту страхового дела из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», субъект страхового дела обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

13. Субъект страхового дела и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию,

составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14. Субъект страхового дела обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации обращений.»;

2) пункт 2 статьи 32<sup>5-1</sup> дополнить подпунктом 7<sup>2</sup> следующего содержания:

«7<sup>2</sup>) несоблюдения субъектом страхового дела требований о рассмотрении обращений, установленных статьей 6<sup>2</sup> настоящего Закона;».

#### **Статья 4**

Внести в Федеральный закон от 8 декабря 1995 года № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 50, ст. 4870; 2003, № 24, ст. 2248; 2006, № 45, ст. 4635; 2013, № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6683; 2015, № 17, ст. 2474; 2016, № 27, ст. 4225; 2019, № 31, ст. 4430; 2020, № 29, ст. 4506; № 50, ст. 8066; 2021, № 24, ст. 4210; 2022, № 41, ст. 6960) следующие изменения:

1) пункт 9 статьи 40<sup>1</sup> дополнить абзацем следующего содержания:

«хранить обращения, а также копии уведомлений и копии ответов на обращения в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.»;

2) пункт 4 статьи 40<sup>3</sup> дополнить подпунктом 4 следующего содержания:

«4) при осуществлении надзора за соблюдением кредитным кооперативом требований, установленных статьей 40<sup>4</sup> настоящего Федерального закона.»;

3) главу VII дополнить статьей 40<sup>4</sup> следующего содержания:

«Статья 40<sup>4</sup>. **Рассмотрение обращений кредитным кооперативом**

1. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьей.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей услуг кредитного кооператива по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кредитного кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитного кооператива (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в пункте 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг кредитного кооператива, на официальном сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи, кредитный кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и довести ее до членов кредитного кооператива, в том числе путем размещения в местах обслуживания потребителей услуг кредитного кооператива, а также на официальном сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитный кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 9 настоящей статьи.

6. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ

на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. 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.

10. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», кредитный кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей кредитные кооперативы,

контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

11. Ответ на обращение по существу не дается кредитным кооперативом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 11 настоящей статьи, кредитный кооператив принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 9 настоящей статьи, с указанием обоснования причин невозможности рассмотрения обращения по существу.



13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 12 настоящей статьи.

14. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитным кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

15. В случае поступления в кредитный кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями

настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Кредитный кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 5**

Внести в Федеральный закон от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1918; 2016, № 1, ст. 50; 2019, № 52, ст. 7802) следующие изменения:

1) статью 15<sup>7</sup> дополнить пунктом 9 следующего содержания:

«9. Репозитарий обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением репозитарием деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом,

в порядке и сроки, которые установлены главой 3<sup>3</sup> настоящего Федерального закона.»;

2) раздел II дополнить главой 3<sup>3</sup> следующего содержания:

**«Глава 3<sup>3</sup>. Рассмотрение обращений**

**Статья 15<sup>10</sup>. Рассмотрение обращений**

1. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей главы - заявитель), связанное с осуществлением профессиональным участником рынка ценных бумаг профессиональной деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения профессионального участника рынка ценных бумаг, адресу места нахождения филиала, представительства профессионального участника рынка ценных бумаг, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, по адресу места жительства профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, указанному в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей, а также

направленных на адрес электронной почты профессионального участника рынка ценных бумаг. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2. Информация об адресах, указанных в пункте 1 настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг профессионального участника рынка ценных бумаг, а также на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 1 настоящей статьи, профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также осуществлять рассмотрение таких обращений в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом.

### **Статья 15<sup>11</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить заявителя о регистрации обращения

(далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи.

2. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, профессиональный участник рынка ценных бумаг вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношения к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между профессиональным участником рынка ценных бумаг и заявителем. 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.

5. В случае выявления профессиональным участником рынка ценных бумаг при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона

от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», профессиональный участник рынка ценных бумаг направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

6. Ответ на обращение по существу не дается профессиональным участником рынка ценных бумаг в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи,

или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6 настоящей статьи, профессиональный участник рынка ценных бумаг принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, профессиональный участник рынка ценных бумаг вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящей статьи.

9. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений,



предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумагах нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

11. В случае поступления профессиональному участнику рынка ценных бумаг из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

12. Профессиональный участник рынка ценных бумаг и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

### **Статья 6**

Федеральный закон от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 19, ст. 2071) дополнить статьей 14<sup>3</sup> следующего содержания:

#### **«Статья 14<sup>3</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Фонд обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением фондом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Фонд обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе,

по адресу в пределах места нахождения фонда, адресу места нахождения филиала, представительства фонда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты фонда (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в абзаце первом настоящего пункта, должна быть размещена в местах обслуживания вкладчиков, участников, застрахованных лиц, а также на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, фонд обязан разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в местах обслуживания вкладчиков, участников, застрахованных лиц, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в фонд. В случае поступления обращения в форме электронного документа фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 3 настоящей статьи.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения фонд по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными

законами. Фонд обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления (далее - уведомление о продлении срока).

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между фондом и заявителем. 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.

Фонд обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4. В случае выявления фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую фонды, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей фонды, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

5. Ответ на обращение по существу не дается фондом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника фонда, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

6. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5 настоящей статьи, фонд принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3 настоящей статьи.

7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

8. В случае поступления в фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»,

фонд обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

9. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 7**

Внести в Федеральный закон от 29 ноября 2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 49, ст. 4562; 2007, № 50, ст. 6247; 2012, № 31, ст. 4334; 2013, № 30, ст. 4084; 2014, № 11, ст. 1098; 2015, № 29, ст. 4357) следующие изменения:

1) дополнить статьей 39<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 39<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей



статьи - заявитель), связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Управляющая компания обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения управляющей компании, адресу места нахождения филиала, представительства управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты управляющей компании (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в пункте 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте управляющей компании в сети «Интернет».

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи, управляющая компания обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте в сети «Интернет».

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим пунктом.

Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношения к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между управляющей компанией и заявителем. 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.

В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ

«О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4. Ответ на обращение по существу не дается управляющей компанией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 4 настоящей статьи, управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3 настоящей статьи.

6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющая компания вправе самостоятельно

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5 настоящей статьи.

7. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

8. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.»;

2) статью 45 дополнить пунктом 4 следующего содержания:

«4. Специализированный депозитарий обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением специализированным депозитарием деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке и сроки, которые установлены статьей 39<sup>1</sup> настоящего Федерального закона.».

### **Статья 8**

Главу 3 Федерального закона от 30 декабря 2004 года № 215-ФЗ «О жилищных накопительных кооперативах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 41) дополнить статьей 32<sup>1</sup> следующего содержания:

#### **«Статья 32<sup>1</sup>. Рассмотрение обращений кооперативом**

1. Кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьей.

2. Кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей услуг кооператива по адресу в пределах места нахождения кооператива, адресу места нахождения

филиалов, представительств кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кооператива. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг кооператива, а также на специальном сайте в информационной сети.

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах обслуживания потребителей услуг кооператива, а также на специальном сайте в информационной сети.

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение



пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кооперативом и заявителем. 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.

10. Кооператив обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

11. В случае выявления кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую жилищные накопительные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления

саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей жилищные накопительные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

12. Ответ на обращение по существу не дается кооперативом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу члена кооператива или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

13. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 12 настоящей статьи, кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

14. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 13 настоящей статьи.

15. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

16. В случае поступления в кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кооператив обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа

на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

17. Кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 9**

Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 44) дополнить статьей 10<sup>2</sup> следующего содержания:

### **«Статья 10<sup>2</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений бюро кредитных историй**

1. Бюро кредитных историй обязано рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением бюро кредитных историй деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей, если иной порядок не установлен настоящим Федеральным законом для отдельных видов обращений.

2. Бюро кредитных историй обязано обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения бюро кредитных историй, адресу места нахождения филиала, представительства бюро кредитных историй, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты бюро кредитных историй. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах оказания услуг, а также на официальном сайте бюро кредитных историй в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, бюро кредитных историй обязано включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах оказания услуг, а также на официальном сайте бюро кредитных историй в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в бюро кредитных

историй. В случае поступления обращения в форме электронного документа бюро кредитных историй обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Бюро кредитных историй обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения бюро кредитных историй вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Бюро кредитных историй обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть

обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если при направлении обращения указан способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

10. Ответ на обращение по существу не дается бюро кредитных историй в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу бюро кредитных историй, угрозы жизни,



здоровью и имуществу работника бюро кредитных историй или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

11. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 10 настоящей статьи, бюро кредитных историй принимает решение не рассматривать обращение по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, бюро кредитных историй вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 11 настоящей статьи.

13. Бюро кредитных историй обязано хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

14. В случае поступления в бюро кредитных историй из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», бюро кредитных историй обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

15. Бюро кредитных историй и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 10**

Федеральный закон от 19 июля 2007 года № 196-ФЗ «О ломбардах»  
(Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 31, ст. 3992)

дополнить статьей 2<sup>9</sup> следующего содержания:

### **«Статья 2<sup>9</sup>. Рассмотрение ломбардом обращений**

1. Ломбард обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением ломбардом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Ломбард обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей услуг ломбарда по адресу в пределах места нахождения ломбарда, адресу места нахождения территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда), указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты ломбарда (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в ломбарде (в каждом его территориально

обособленном подразделении), а также на официальном сайте ломбарда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, ломбард обязан разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в ломбарде (в каждом его территориально обособленном подразделении), а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в ломбард. В случае поступления обращения в форме электронного документа ломбард обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 10 настоящей статьи.

6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением ломбардом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»,

и обращение подлежит рассмотрению ломбардом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. Ломбард обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения ломбард по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Ломбард обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства

Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ломбардом и заявителем. 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.

11. Ломбард обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

12. Ответ на обращение по существу не дается ломбардом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ломбарда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ломбарда или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

13. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 12 настоящей статьи, ломбард принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 10 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

14. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ломбард вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 13 настоящей статьи.

15. В случае поступления в ломбард из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»,

ломбард обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Ломбард и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 11**

Внести в Федеральный закон от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 29, ст. 3627; 2013, № 51, ст. 6695; 2016, № 27, ст. 4225; 2020, № 29, ст. 4506) следующие изменения:

1) главу 1 дополнить статьей 6<sup>2</sup> следующего содержания:

### **«Статья 6<sup>2</sup>. Рассмотрение обращений кредитными кооперативами**

1. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кредитным кооперативом



деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьёй.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов кредитного кооператива (пайщиков) по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кредитного кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитного кооператива (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах оказания услуг кредитного кооператива, а также на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, кредитный кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах оказания услуг кредитного кооператива, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитный кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения

с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. 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.

10. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта

кредитный кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на обращение заявителю.

11. Ответ на обращение по существу не дается кредитным кооперативом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 12 настоящей статьи.

14. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитным кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению

кредитным кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

15. В случае поступления в кредитный кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитный кооператив обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Кредитный кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.»;

2) статью 29 дополнить частью 3 следующего содержания:

«3. Кредитный кооператив обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений,

предусмотренных статьей 6<sup>2</sup> настоящего Федерального закона, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.»;

3) часть 4 статьи 35 дополнить пунктом 4 следующего содержания:

«4) осуществление надзора за соблюдением кредитным кооперативом требований, установленных статьей 6<sup>2</sup> настоящего Федерального закона.».

## **Статья 12**

Внести в Федеральный закон от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 27, ст. 3435; 2016, № 27, ст. 4225; 2020, № 29, ст. 4506) следующие изменения:

1) часть 5 статьи 7<sup>2</sup> дополнить пунктом 4 следующего содержания:

«4) осуществление надзора за соблюдением микрокредитной компанией требований, установленных статьей 9<sup>1</sup> настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 9<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 9<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением микрофинансовой

организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Микрофинансовая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, адресу места нахождения филиала, представительства микрофинансовой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты микрофинансовой организации (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте микрофинансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, микрофинансовая организация обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии).



5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 10 настоящей статьи.

6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации

обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. 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.

11. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

12. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую

организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

13. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

14. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 13 настоящей статьи, микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 10 настоящей

статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, микрофинансовая организация вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 14 настоящей статьи.

16. В случае поступления в микрофинансовую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

17. Микрофинансовая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при

рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.»).

### **Статья 13**

Главу 3 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 7, ст. 904; 2016, № 1, ст. 23) дополнить статьей 21<sup>1</sup> следующего содержания:

#### **«Статья 21<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Клиринговая организация обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением клиринговой организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьей.

2. Клиринговая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения клиринговой организации, адресу места нахождения филиала, представительства клиринговой организации, указанным в едином государственном реестре

юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты клиринговой организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте клиринговой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, клиринговая организация обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в клиринговую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа клиринговая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Клиринговая организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ

на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения клиринговая организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Клиринговая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).



9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между клиринговой организацией и заявителем. 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.

10. Ответ на обращение по существу не дается клиринговой организацией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу клиринговой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника клиринговой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

11. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 10 настоящей статьи, клиринговая организация принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиринговая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 11 настоящей статьи.

13. Клиринговая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

14. В случае поступления в клиринговую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона

от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», клиринговая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

15. Клиринговая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

#### **Статья 14**

Главу 3 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 325-ФЗ «Об организованных торгах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6726) дополнить статьей 24<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 24<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Организатор торговли обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением организатором торговли деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом (далее для целей настоящей статьи - обращение), в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Организатор торговли обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения организатора торговли, адресу места нахождения филиала, представительства организатора торговли, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты организатора торговли. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, организатор торговли обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем

официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления организатору торговли. В случае поступления обращения в форме электронного документа организатор торговли обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Организатор торговли обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения организатор торговли по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организатор торговли обязан

уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между организатором торговли и заявителем. 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.

10. Организатор торговли обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

11. Ответ на обращение по существу не дается организатором торговли в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу организатора торговли, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника организатора торговли, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, организатор торговли принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, организатор торговли вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 12 настоящей статьи.

14. В случае поступления организатору торговли из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», организатор торговли обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

15. Организатор торговли и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну,



за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

### **Статья 15**

Федеральный закон от 7 декабря 2011 года № 414-ФЗ «О центральном депозитарии» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 50, ст. 7356) дополнить статьей 17<sup>1</sup> следующего содержания:

#### **«Статья 17<sup>1</sup>. Рассмотрение обращений центральным депозитарием**

Центральный депозитарий обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением центральным депозитарием деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке и сроки, которые установлены главой 3<sup>3</sup> Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».».

### **Статья 16**

Главу 3 Федерального закона от 2 августа 2019 года № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2019, № 31, ст. 4418) дополнить статьей 15<sup>1</sup> следующего содержания:

«Статья 15<sup>1</sup>. **Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением оператором инвестиционной платформы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьёй.

2. Оператор инвестиционной платформы обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора инвестиционной платформы, адресу места нахождения филиала, представительства оператора инвестиционной платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора инвестиционной платформы. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на сайте оператора инвестиционной платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы

и разместить ее на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору инвестиционной платформы. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор инвестиционной платформы по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор

инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором инвестиционной платформы и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

10. Ответ на обращение по существу не дается оператором инвестиционной платформы в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора инвестиционной платформы, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора инвестиционной платформы или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

11. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 10 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы

или обстоятельства, оператор инвестиционной платформы вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 11 настоящей статьи.

13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором инвестиционной платформы нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению оператором инвестиционной платформы в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

14. Оператор инвестиционной платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

15. В случае поступления оператору инвестиционной платформы из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального

закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Оператор инвестиционной платформы и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

### **Статья 17**

Главу 3 Федерального закона от 20 июля 2020 года № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 30, ст. 4737) дополнить статьей 17<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 17<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Оператор финансовой платформы обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением оператором финансовой платформы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьей.

2. Оператор финансовой платформы обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора финансовой платформы, адресу места нахождения филиала, представительства оператора финансовой платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора финансовой платформы. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте оператора финансовой платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор финансовой платформы обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее



на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору финансовой платформы. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор финансовой платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором финансовой платформы нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению оператором финансовой платформы в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. Оператор финансовой платформы обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ

на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор финансовой платформы по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор финансовой платформы обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором финансовой платформы и заявителем. 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.

10. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

11. Ответ на обращение по существу не дается оператором финансовой платформы в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора финансовой платформы, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора финансовой платформы, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, оператор финансовой платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, оператор финансовой платформы вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 12 настоящей статьи.

14. Оператор финансовой платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

15. В случае поступления оператору финансовой платформы из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской

Федерации (Банке России)», оператор финансовой платформы обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Оператор финансовой платформы и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

### **Статья 18**

Федеральный закон от 31 июля 2020 года № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 31, ст. 5018) дополнить статьей 14<sup>1</sup> следующего содержания:

**«Статья 14<sup>1</sup>. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке и сроки, которые установлены настоящей статьей.

2. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, адресу места нахождения филиала, представительства оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, адресу в пределах места нахождения оператора обмена цифровых финансовых активов, адресу места нахождения филиала, представительства оператора обмена цифровых финансовых активов, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора информационной

системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на сайтах оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы (при наличии) и разместить ее на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператору обмена цифровых финансовых активов. В случае поступления обращения в форме электронного документа

оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых



финансовых активов обязаны рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости

от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, и заявителем, или договора, заключенного между оператором обмена цифровых финансовых активов и заявителем. 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.

10. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

11. Ответ на обращение по существу не дается оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, работника оператора обмена цифровых финансовых активов, а также членов их семей;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов принимают решение не рассматривать обращение по существу, они должны направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов или оператор обмена цифровых финансовых активов вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 12 настоящей статьи.

14. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

15. В случае поступления оператору информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператору обмена цифровых финансовых активов из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79<sup>3</sup> Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», оператор информационной системы,

в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов и их должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

## **Статья 19**

Признать утратившими силу:

1) статью 7 Федерального закона от 5 марта 1999 года № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 10, ст. 1163);

2) пункт 3 статьи 9 Федерального закона от 23 июля 2013 года № 251-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с передачей Центральному банку Российской Федерации полномочий по регулированию, контролю и надзору в сфере финансовых рынков» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 30, ст. 4084).

## Статья 20

Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1 июля 2024 года.



Президент  
Российской Федерации В.Путин

Москва, Кремль  
4 августа 2023 года  
№ 442-ФЗ