

Вносится сенаторами  
Российской Федерации  
Н.А. Журавлевым, А.Д. Артамоновым,  
М.М. Ульбашевым, депутатом  
Государственной Думы А.Г. Аксаковым

Проект

## **РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

### **ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «О ЦЕНТРАЛЬНОМ БАНКЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНКЕ РОССИИ)» И НЕКОТОРЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

#### **Статья 1**

Дополнить Федеральный закон от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 28, ст. 2790; 29.07.2013, № 30 (Часть I), ст. 4084; 2019, № 27, ст. 3538; № 29, ст. 3857; № 31, ст. 4423, 4430) главой XI.2 следующего содержания:

#### **«Глава XI.2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ БАНКОМ РОССИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Статья 79.3. Поступившее в Банк России обращение физического лица (далее – заявитель) о нарушении его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц кредитной организацией или некредитной финансовой организацией, или лицом, оказывающим профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц,

указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона) (далее - жалоба), направляется в течение 7 рабочих дней со дня регистрации в Банке России в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона), действие (бездействие) которой (которого) обжалуются.

Жалоба, подлежащая направлению в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона), может содержать персональные данные, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

Жалоба не подлежит направлению в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона), в случае, если жалоба содержит:

информацию о том, что ответ кредитной организации или некредитной финансовой организации, или лица, оказывающего профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона) на жалобу (далее – ответ на жалобу) не направлен в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы, и заявитель не уведомлен о причинах ненаправления ответа на жалобу в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

копию ответа на жалобу, который, по мнению заявителя, направлен с нарушением требований, установленных законодательством Российской Федерации;

отказ заявителя от направления жалобы в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона).

Банк России направляет заявителю по указанному в жалобе адресу электронной почты или почтовому адресу в зависимости от формы поступления обращения уведомление о направлении жалобы в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона) (далее – уведомление по жалобе), не позднее 3 рабочих дней с даты направления жалобы в кредитную организацию или некредитную финансовую организацию, или лицу, оказывающему профессиональные услуги на финансовом рынке (за исключением лиц, указанных в пунктах 2 и 4 части второй статьи 76.9-5 настоящего Федерального закона).

В случае, если заявитель при направлении жалобы в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на жалобу или уведомления по жалобе в письменной форме, Банк России направляет уведомление по жалобе в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

Статья 79.4. В случае выявления Банком России признаков нарушения кредитной организацией или некредитной финансовой организацией базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка Банк России направляет копию жалобы с копией ответа кредитной организации или некредитной финансовой организации, в том числе содержащие информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну

страхования или иную охраняемую законом тайну, а также персональные данные, в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является кредитная организация или некредитная финансовая организация на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».».

## **Статья 2**

Дополнить Федеральный закон 02 декабря 1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1990, № 27, ст. 357; Сборник законодательства Российской Федерации, 1996, № 6, ст. 492; 2018, № 22, ст. 3043) статьей 30.1. следующего содержания:

«Статья 30.1. Рассмотрение кредитной организацией обращения заявителя.

Кредитная организация обязана рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанной кредитной организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Кредитная организация обязана обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения кредитной организации, а также по адресу места нахождения филиала кредитной организации, адресу места нахождения представительства кредитной организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты кредитной организации.

Информация об адресах, указанных в пунктах 1 и 2 части второй настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор, заключенный с кредитной организацией.

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

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитную организацию. Кредитная организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью десятой настоящей статьи.

В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

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

В случае необходимости запроса дополнительных документов и

материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитная организация вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитная организация 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 результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

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

Кредитная организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника кредитной организации или 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 не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части десятой настоящей статьи.

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, кредитная организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью четырнадцатой настоящей статьи.

В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитная организация обязана рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязана направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей в день их направления заявителю.».

### **Статья 3**

Внести в Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «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; 1999, № 47, ст. 5622; 2002, № 12, ст. 1093; № 18, ст. 1721; 2003, № 50, ст. 4855, ст. 4858; 2004, № 30, ст. 3085; 2005, № 10, ст. 760; № 30, ст. 3101, ст. 3115; 2007, № 22, ст. 2563; № 46, ст. 5552; № 49, ст. 6048; 2009, № 44, ст. 5172; 2010, № 17, ст. 1988; № 31, ст. 4195; № 49, ст. 6409; 2011, № 30, ст. 4584; № 49, ст. 7040; 2012, № 53, ст. 7592; 2013, № 26, ст. 3207; № 30, ст. 4067; № 52, ст. 6975; 2014, № 23, ст. 2934; № 30, ст. 4224; № 45, ст. 6154; 2015, № 10, ст. 1409; № 27, ст. 4001, ст. 3946; № 29, ст. 4357, ст. 4385; № 48, ст. 6715) следующие изменения:

1) дополнить статьей 6.2 следующего содержания:

«Статья 6.2. Рассмотрение обращений субъектом страхового дела

1. Субъект страхового дела (за исключением страховой медицинской организации, осуществляющей исключительно обязательное медицинское страхование) обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным субъектом страхового дела деятельности, предусмотренной настоящим Законом, в порядке, установленном настоящей статьей.

2. Субъект страхового дела обязан обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

    посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения субъекта страхового дела – юридического лица, а также по адресу места нахождения филиала страховщика, адресу места нахождения представительства страховщика, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, 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;

посредством направления обращения на адрес электронной почты субъекта страхового дела.

Информация об адресах, указанных в абзацах втором и третьем настоящего пункта, должна быть размещена на сайте субъекта страхового дела в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор страхования.

В случае организации приема обращения дополнительным способом, не предусмотренным абзацами вторым и третьим настоящего пункта, субъект страхового дела обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы, а также разместить информацию о нем на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении субъекта страхового дела (при наличии).

3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления субъекту страхового дела. Субъект страхового дела обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 7 настоящей статьи.

4. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

5. Субъект страхового дела должен рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Законом и иными федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения субъект страхового дела вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Субъект страхового дела обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

6. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении 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 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 или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», субъект страхового дела направляет копию ответа на обращение с копией обращения в

саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую страховые организации и иностранные страховые организации, или саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую страховых брокеров, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка 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.

9. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению субъектом страхового дела в следующих случаях:

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

в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

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

текст обращения не поддается прочтению;

текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных абзацами три-пять пункта 9 настоящей статьи, субъект страхового дела принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 7 настоящей статьи.

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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 10 настоящей статьи.

12. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», субъект страхового дела обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей (при наличии), в день их направления заявителю.»

2) дополнить пункт 2 статьи 32.5-1 подпунктом 7.2 следующего содержания:

«несоблюдение субъектом страхового дела требований о рассмотрении обращений, установленных статьей 6.2 настоящего Закона».

#### **Статья 4**

Внести в Федеральный закон от 08 декабря 1995 № 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; 2019, № 31, ст. 4430; 2020, № 29, ст. 4506; № 50, ст. 8066) следующие изменения:

1) дополнить пункт 9 статьи 40.1 абзацами третьим и четвертым следующего содержания:

«рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным сельскохозяйственным кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном статьей 40.4 настоящего Федерального закона;

хранить обращения и копии ответов на обращения в течение трех лет с

даты регистрации таких обращений.»;

2) дополнить статьей 40.4 следующего содержания:

«Статья 40.4 Рассмотрение обращений кредитным кооперативом

1. Кредитный кооператив обязан обеспечить прием обращений от заявителей следующим способом:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов и представительств кредитного кооператива, указанных в едином государственном реестре юридических лиц,

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты кредитного кооператива.

2. Информация об адресах, указанных в подпунктах 1 и 2 пункта 1 настоящей статьи должна быть размещена на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договоры заключенный с членом кредитного кооператива. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным подпунктами 1 и 2 настоящего пункта, кредитный кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и довести ее, в том числе путем размещения на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении кредитного кооператива (при наличии).

3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи.

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

(далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Законом и иными федеральными законами.

5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных 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).

6. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

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

8. 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 с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией, 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.

9. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника или 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, кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного

обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 10 настоящей статьи.

11. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрено финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

12. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитный кооператив обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязан направить в Банк России копию ответа на обращении и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.»;

3) дополнить часть 4 статьи 40.3 пунктом 4 следующего содержания:

«осуществления надзора за соблюдением кредитным кооперативом требований, установленных статьей 40.4 настоящего Федерального закона.».

## **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; 2002, № 52, ст. 5141; 2006, № 2, ст. 172; № 31, ст. 3437; 2009, № 23, ст. 2770; № 29, ст. 3642; 2010, № 41, ст. 5193; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6728; 2012, № 31, ст. 4334; № 53, ст. 7607; 2013, № 30, ст. 4043, 4084; № 51, ст. 6699; 2015, № 27, ст. 4001; 2017, № 30, ст. 4444; 2018, № 53, ст. 8440) следующие изменения:

1) дополнить статью 15.7 пунктом 9 следующего содержания:

«9. Репозитарий обязан обеспечить рассмотрение обращения заявителя,

связанное с осуществлением указанным репозитарием деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном статьей 15.11 настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить главой 3.3. следующего содержания:

### «ГЛАВА 3.3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

#### Статья 15.10. Рассмотрение обращений

1. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным профессиональным участником рынка ценных бумаг деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу профессионального участника рынка ценных бумаг, а также по адресу филиала профессионального участника рынка ценных бумаг, адресу представительства профессионального участника рынка ценных бумаг, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, 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;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты профессионального участника рынка ценных бумаг.

2. Информация об адресах, указанных в подпунктах 1 и 2 пункта 1 настоящей статьи, должна быть размещена на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацами вторым и третьим настоящей

статьи, профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращения во внутренние документы и разместить ее на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении профессионального участника рынка ценных бумаг (при наличии), и осуществлять рассмотрение такого обращения в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом.

#### Статья 15.11 Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. 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 должен рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Законом и иными 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 15 календарных 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 результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, внутренние документы, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении 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 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 с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он являлся на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка 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.

6. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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 и (или) здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, или члена его семьи, имуществу, жизни и (или) здоровью работника профессионального участника рынка ценных бумаг или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 настоящего пункта профессиональный участник рынка ценных бумаг принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4 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, профессиональный участник рынка ценных бумаг вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 6 настоящей статьи.

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

предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

8. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое 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 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

9. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», профессиональный участник рынка ценных бумаг 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.».

## **Статья 6**

Внести в Федеральный закон от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 19, ст. 2071; 2001, № 7, ст. 623; 2003, № 2, ст. 166; 2005, № 19, ст. 1755; 2007, № 50, ст. 6247; 2008, № 18, ст. 1942; 2009, № 29, ст. 3619; № 52, ст. 6454; 2010, № 17, ст. 1988; 2011, № 29, ст. 4291; № 49, ст. 7036, 7037, 7040; 2012, № 47, ст. 6391; № 50, ст. 6965; 2013, № 30, ст. 4044, 4084; № 52, ст. 6975; 2014, № 11, ст. 1098; № 30, ст. 4219; 2015, № 27, ст. 3958, 4001; № 29, ст. 4357; 2016, № 1, ст. 41, 47; № 27, ст. 4225; 2018, № 11, ст. 1584; № 31, ст. 4858; № 32, ст. 5115; 2019, № 49, ст. 6953) следующие изменения:

- 1) статью 14 дополнить пунктом 8 следующего содержания:

«8. Фонд обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным фондом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 14.2. настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 14.2. следующего содержания:

«Статья 14.2. Порядок рассмотрения обращений

1. Фонд обязан обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения фонда, а также по адресу места нахождения филиала фонда, адресу места нахождения представительства фонда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты фонда.

Информация об адресах, указанных в подпунктах 1 и 2 настоящего пункта, должна быть размещена на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор негосударственного пенсионного обеспечения и договор об обязательном пенсионном страховании.

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным подпунктами 1 и 2 настоящего пункта, фонд обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить информацию о нем на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении фонда (при наличии).

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в фонд. Фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 2 настоящей

статьи.

В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

2. Фонд должен рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (далее – ответ на обращение), если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения фонд вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу

либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между фондом 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.

Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьёй, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

3. В случае выявления фондом при рассмотрении обращения нарушения таким фондом базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, указанных в пункте 7 статьи 14 настоящего Федерального закона, фонд направляет копию ответа на обращение с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на обращение заявителю.

4. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника фонда или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 настоящей статьи,

фонд принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2 настоящей статьи.

5. 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. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи.

6. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», фонд обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязан направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьёй, в день их направления заявителю.».

## **Статья 7**

Статью 7 Федерального закона от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 10, ст. 1163; 2006, № 31, ст. 3437; 2011, № 48, ст. 6728; 2013, № 30, ст. 4084; 2018, № 53, ст. 8440; 2020, № 14 (часть I), ст. 2027) признать утратившей силу.

## **Статья 8**

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; 2011, № 48, ст. 6728;

2012, № 31, ст. 4334; 2013, № 27, ст. 3477; № 30, ст. 4084; 2015, № 27, ст. 4001; 2017, № 31, ст. 4830; 2019, № 18, ст. 2199; № 30, ст. 4150) следующие изменения:

1) дополнить статью 39 пунктом 7 следующего содержания:

«7. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанной управляющей компанией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 39.1. настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 39.1. следующего содержания:

«Статья 39.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений.

1. Управляющая компания обязана обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения управляющей компании, а также по адресу места нахождения филиала управляющей компании, адресу места нахождения представительства управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты управляющей компании.

2. Информация об адресах, указанных пункте 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 1 настоящей статьи, управляющая компания обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в

мобильном приложении управляющей компании (при наличии).

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в управляющую компанию. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи.

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

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных 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 результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу

либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между управляющей компанией 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.

В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения такой управляющей компанией базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей управляющие компании, 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 организация направляет копию ответа на обращение с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка 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.

В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Управляющая компания обязана хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

3. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника управляющей организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

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

4. 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, управляющая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 3 настоящей статьи.

5. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», управляющая компания обязана рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязана направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при

наличии), предусмотренных настоящей статьей в день их направления заявителю.»;

3) дополнить статью 45 пунктом 4 следующего содержания:

«4. Специализированный депозитарий обязан рассмотреть обращение заявителя в порядке, установленном статьей 39.1 настоящего Федерального закона.».

## **Статья 9**

Внести в Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 215-ФЗ «О жилищных накопительных кооперативах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 41) следующие изменения:

1) дополнить статьями 32.1 следующего содержания:

«Статья 32.1. Рассмотрение обращений кооперативом

1. Жилищный накопительный кооператив обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным жилищным накопительным кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по месту нахождения кооператива, месту нахождения филиалов и представительств кооператива, указанных в едином государственном реестре юридических лиц,

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты кооператива.

2. Информация об адресах, указанных в подпунктах 1 и 2 пункта 1 настоящей статьи, должна быть размещена на сайте кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор с кооперативом.

3. В случае организации приема обращений дополнительным

способом, не предусмотренным пунктом 1 настоящей статьи, кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и довести ее, в том числе путем размещения на сайте кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении кооператива (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 8 настоящей статьи.

5. Кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Законом и иными федеральными законами.

6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кооператив вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных 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).

7. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

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

формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кооперативом 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.

9. Кооператив обязан хранить обращения и копии ответов на обращения в течение трех лет с даты регистрации таких обращений.

10. В случае выявления жилищным накопительным 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» жилищный накопительный кооператив направляет копию ответа на обращение с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией, объединяющей жилищные накопительные 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. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника или членов его семьи;

- 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, кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, указанным в пункте 8 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 12 настоящей статьи.

14. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрено финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».);

- 2) дополнить часть 1 статьи 51 пунктом 9.1 следующего содержания:

«9.1.) направить обращение в кооператив для его рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Кооператив обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями статей 32.1 настоящего Федерального закона, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьи 32.1 настоящего Федерального закона в день их направления заявителю.».

## Статья 10

Внести в Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 44; № 30, ст. 3121; 2007, № 31, ст. 4011; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 49, ст. 7067; 2013, № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6683; 2014, № 26, ст. 3395; 2015, № 1, ст. 29; № 27, ст. 3945; 2016, № 1, ст. 47; № 26, ст. 3880; № 27, ст. 4164; 2017, № 1, ст. 9; 2018, № 1, ст. 65; № 32, ст. 5120; 2019, № 18, ст. 2200, 2201; № 31, ст. 4418; 2020, № 14, ст. 2036; № 24, ст. 3755) следующие изменения:

1) дополнить статью 10 частью 13 следующего содержания:

«13. Бюро кредитных историй обязано рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным бюро кредитной истории деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 10.2 настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 10.2 следующего содержания:

«Статья 10.2. Порядок рассмотрения бюро кредитных историй обращений

1. Бюро кредитных историй обязано обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения бюро кредитных историй, а также по адресу места нахождения филиала бюро кредитных историй, адресу места нахождения представительства бюро кредитных историй, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты бюро кредитных историй.

2. Информация об адресах, указанных в части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте бюро кредитных историй в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами

Банка России, также включена в договор об оказании информационных услуг.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 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) и в мобильном приложении бюро кредитных историй (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в бюро кредитных историй. Бюро кредитных историй обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 8 настоящей статьи.

5. Бюро кредитных историй должно рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

6. 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 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Бюро кредитных историй обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

7. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного,

всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между бюро кредитных историй 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.

9. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника бюро кредитных историй или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных пунктами два-пять части 9 настоящей статьи, бюро кредитных историй принимает решение не рассматривать обращение по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 8 настоящей статьи.

11. 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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, бюро кредитных историй вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 10 настоящей статьи.

12. Бюро кредитных историй обязано хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

13. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «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.».

## **Статья 11**

Внести в Федеральный закон от 19 июля 2007 года № 196-ФЗ «О ломбардах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 31, ст. 3992; № 45, ст. 5426; 2013, № 51, ст. 6683, 6695; 2015, № 29, ст. 4357; 2018, № 18, ст. 2560; 2019, № 49, ст. 6953) следующие изменения:

1) статью 2 дополнить пунктом 9 следующего содержания:

«9. Ломбард обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным ломбардом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.».

2) дополнить статьей 2.9. следующего содержания:

«Статья 2.9. Рассмотрение обращений ломбардом.

1. Ломбард обязан обеспечить прием обращений, направленных

каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения ломбарда, а также по адресу места нахождения филиала ломбарда, адресу места нахождения представительства ломбарда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты ломбарда.

2. Информация об адресах, указанных в пункте 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте ломбарда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в залоговый билет и договор хранения.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацами вторым, третьим настоящего пункта, ломбард обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы, информации о нем на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии) и в мобильном приложении ломбарда (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в ломбард. Ломбард обязан направить заявителю уведомление о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 9 настоящей статьи.

5. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

6. Ломбард должен рассмотреть обращение и по результатам его

рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения ломбард вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Ломбард обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ломбардом 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. Ломбард обязан хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

11. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника ломбарда или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 пункта 11, ломбард принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным пункте 9 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ломбард вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 12 настоящей статьи.

14. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «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 статьёй, в день их направления заявителю.».

## Статья 12

Внести в Федеральный закон от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 29, ст. 3627; 2011, № 49, ст. 7040; 2013, № 30, ст. 4084; № 44, ст. 5640; № 51, ст. 6683, 6695; 2014, № 26, ст. 3395; 2015, № 27, ст. 4001; № 29, ст. 4357; 2016, № 27, ст. 4225; 2019, № 31, ст. 4430; № 49, ст. 6953) следующие изменения:

1) дополнить статьей 6.2 следующего содержания:

«Статья 6.2. Рассмотрение обращений кредитными кооперативами

1. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, месту нахождения филиалов и представительств кредитного кооператива, указанных в едином государственном реестре юридических лиц,

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты кредитного кооператива.

2. Информация об адресах, указанных в пунктах 1 и 2 части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договоры, предусмотренные пунктами 1 и 2 статьи 4 настоящего Федерального закона.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацами вторым и третьим настоящего пункта, кредитный кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на

своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 8 настоящей статьи.

5. Кредитный кооператив должен рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов кредитного кооператива в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитный кооператив обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

7. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в

обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом 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.

9. 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 с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной 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.

10. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

11. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 пункта 10 настоящей статьи, кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 8 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 11 настоящей статьи.

13. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

14. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «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.»;

2) дополнить статью 29 частью 3 следующего содержания:

«3. Кредитный кооператив обязан хранить обращения, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренные статьей 6.2 настоящего Федерального закона, в течение трех лет с даты регистрации

таких обращений.»;

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

«4) осуществления надзора за соблюдением кредитным кооперативом требований, установленных статьей 6.2 настоящего Федерального закона.».

### **Статья 13**

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; 2013, № 51, ст. 6695; 2016, № 1, Ст. 27; № 27, ст. 4163; 2018, № 53, ст. 8440, 8463, 8480; 2019, № 31, ст. 4430; Российская газета, 2020, 16 июля) следующие изменения:

1) дополнить часть 2 статьи 9 пунктом 3.1 следующего содержания:

«3.1) рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанной микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 9.1. настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 9.1. следующего содержания:

«Статья 9.1. Порядок рассмотрения обращений.

1. Микрофинансовая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, а также по адресу места нахождения филиала микрофинансовой организации, адресу места нахождения представительства микрофинансовой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты микрофинансовой организации.

2. Информация об адресах, указанных в пунктах 1-2 части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте микрофинансовой

организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор с микрофинансовой организацией.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктами 1-2 настоящей части, микрофинансовая организация обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить информацию о нем на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии) и в мобильном приложении микрофинансовой организации (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию. Микрофинансовая организации обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

5. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

6. Микрофинансовая организация должна рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация вправе по решению единоличного

исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией 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. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

11. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения такой микрофинансовой организацией базового стандарта или внутреннего стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, указанных в пункте 3.1 части 2

статьи 9 настоящего Федерального закона, микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение с копией обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления указанной саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка 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.

12. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

13. Если в случаях, предусмотренных пунктами вторым – пятым настоящей части, микрофинансовая организация принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 9 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, микрофинансовая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 13 настоящей статьи.

15. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», микрофинансовая организация обязана 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 статьёй, в день их направления заявителю.»;

3) дополнить часть 5 статьи 7.2 пунктом 4 следующего содержания:

«4) осуществления надзора за соблюдением микрокредитной компанией требований, установленных статьёй 9.1 настоящего Федерального закона.».

#### **Статья 14**

Внести в Федеральный закон от 7 февраля 2011 года № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 7, ст. 904; 2012, № 53, ст. 7607; 2013, № 30, ст. 4084; 2015, № 27, ст. 4001; 2016, № 1, ст. 23; 2017, № 30, ст. 4456; 2018, № 24, ст. 3399) следующие изменения:

1) дополнить статью 5 частью 28 следующего содержания:

«28. Клиринговая организация обязана рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанной клиринговой организацией деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном статьёй 21.1. настоящего Федерального закона.».

Статья 21.1. Порядок и сроки рассмотрения обращения.

1. Клиринговая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения клиринговой организации, а также по адресу места нахождения филиала клиринговой организации, адресу места нахождения представительства клиринговой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты клиринговой организации.

2. Информация об адресах, указанных в части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте клиринговой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор об оказании клиринговых услуг.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 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» и в мобильном приложении клиринговой организации (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в клиринговую организацию. Клиринговая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 8 настоящей статьи.

5. Клиринговая организация должна рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

6. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать

ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения клиринговая организация вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Клиринговая организация обязана 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, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между клиринговой организацией 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.

9. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника клиринговой организации или членов его семьи;

- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2-5 части 9 настоящей статьи, клиринговая организация принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 8 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиринговая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 10 настоящей статьи.

12. Клиринговая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

13. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», клиринговая организация обязана рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязана направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей в день их направления заявителю.».

## **Статья 15**

Внести в Федеральный закон от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах» следующие изменения:

- 1) дополнить статью 5 частью 17 следующего содержания:

«17. Организатор торговли обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным организатором торговли деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 24.1. настоящего Федерального закона (далее – обращение).»;

2) дополнить статьей 24.1 следующего содержания:

«Статья 24.1 Порядок и сроки рассмотрения обращений.

1. Организатор торговли обязан обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу организатора торговли, адресу нахождения филиалов и представительств организатора торговли, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты организатора торговли.

Информация об адресах, указанных пунктах 1-2 настоящей части, должна быть размещена на официальном сайте организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор об оказании услуг по проведению организованных торгов.

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным настоящей частью, организатор торговли обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить информацию о нем на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении организатора торговли (при наличии).

2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления к организатору торговли.

Организатор торговли обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 3 настоящей статьи.

3. Организатор торговли должен рассмотреть обращение по результатам рассмотрения обращения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения организатор торговли вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организатор торговли обязан направить заявителю соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

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

Организатор торговли обязан хранить обращения и копии ответов на обращения в течение трех лет с даты регистрации таких обращений.

5. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению организатором торговли в следующих случаях:

1) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу организатора торговли, имуществу, жизни и (или) здоровью работника организатора торговли или членов его семьи;

3) текст обращения не поддается прочтению;

4) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2-4 настоящей части, организатор торговли принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 4 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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, организатор торговли вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередной обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 4 настоящей статьи.

7. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», организатор

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

### **Статья 16**

Федеральный закон от 7 декабря 2011 года № 414-ФЗ «О центральном депозитарии» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 50, ст. 7356; 2012, № 31, ст. 4334; 2013, № 30, ст. 4084; 2018, № 32, ст. 5088) дополнить статьей 17.1 следующего содержания:

«Статья 17.1 Рассмотрение обращений центральным депозитарием.

Центральный депозитарий обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением центральным депозитарием деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, направленное способами и в порядке, установленном Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».».

### **Статья 17**

Пункт 3 статьи 9 Федерального закон от 23.07.2013 N 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» признать утратившим силу.

### **Статья 18**

Дополнить Федеральный закон от 13 июля 2015 года № 222-ФЗ «О деятельности кредитных рейтинговых агентств в Российской Федерации, о внесении изменения в статью 76.1 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4348) статьей 14.1 следующего содержания:

«Статья 14.1. Рассмотрение обращений кредитным рейтинговым агентством.

1. Кредитное рейтинговое агентство обязано рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным кредитным рейтинговым агентством деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, и обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения кредитного рейтингового агентства, а также по адресу филиала кредитного рейтингового агентства, адресу представительства кредитного рейтингового агентства, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты кредитного рейтингового агентства.

2. Информация об адресах, указанных в части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте кредитного рейтингового агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор об оказании услуг по осуществлению рейтинговых действий.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 настоящей статьи, кредитное рейтинговое агентство обязано включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении кредитного рейтингового агентства (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитное рейтинговое

агентство. Кредитное рейтинговое агентство обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 8 настоящей статьи.

5. Кредитное рейтинговое агентство должно рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю обоснованный (далее – ответ на обращение) ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

6. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитное рейтинговое агентство вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитное рейтинговое агентство обязано 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, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным рейтинговым агентством 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.

9. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

10. Кредитное рейтинговое агентство обязано хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

11. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению кредитным рейтинговым агентством в следующих случаях:

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

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя, или почтовый адрес,

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

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами вторым – пятым части 10 настоящей статьи, кредитное рейтинговое агентство принимает решение не рассматривать обращение по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 8 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитное рейтинговое агентство вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в части 12 настоящей статьи.

14. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитное рейтинговое агентство обязано 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 статьёй, в день их направления заявителю.»

## **Статья 19**

Внести в Федеральный закон от 02.08.2019 № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» следующие изменения:

1) дополнить статью 10 пунктом 10 следующего содержания:

«10. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным оператором инвестиционной платформы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном статьей 15.1 настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 15.1 следующего содержания:

«15.1 Порядок и сроки рассмотрения обращения.

1. Оператор инвестиционной платформы обязан обеспечить прием

обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу оператора инвестиционной платформы, а также по адресу филиала и представительства оператора инвестиционной платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты оператора инвестиционной платформы.

2. Информация об адресах, указанных в части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте оператора инвестиционной платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор об оказании услуг по привлечению инвестиций и (или) в договор об оказании услуг по содействию в инвестировании.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении оператора инвестиционной платформы (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления к оператору инвестиционной платформы. Оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 3 настоящей статьи.

5. Оператор инвестиционной платформы должен в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами, по

результатам рассмотрения обращения направить заявителю обоснованный ответ, содержащий результаты объективного, всестороннего его рассмотрения, включающий ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса (далее – ответ на обращение).

6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Оператор инвестиционной платформы вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор инвестиционной платформы обязан направить заявителю соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адрес 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.

8. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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, имуществу, жизни и (или) здоровью работника оператора инвестиционной платформы или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

9. Если в случаях, предусмотренных пунктами вторым – пятым части 8 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 7 настоящей статьи.

10. 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, оператором инвестиционной платформы вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередной обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 9 настоящей статьи.

11. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

12. Оператор инвестиционной платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

13. В случае направления обращения Банком России для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», оператор обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязан направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.».

## **Статья 20**

Внести в Федеральный закон от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» следующие изменения:

1) дополнить статью 8 частью 15 следующего содержания:

«15. Оператор финансовой платформы обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным оператором финансовой платформы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном статье 17.1 настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статьей 17.1 следующего содержания:

«17.1 Порядок и сроки рассмотрения обращений.

1. Оператор финансовой платформы обязан обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу оператора финансовой платформы, а также по адресу нахождения филиала и представительства оператора финансовой платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты оператора финансовой платформы.

2. Информация об адресах, указанных в части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте оператора финансовой

платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор об оказании услуг оператора финансовой платформы.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 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» и в мобильном приложении оператора финансовой платформы (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления к оператору финансовой платформы. Оператор финансовой платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

5. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

6. Оператор финансовой платформы должен рассмотреть обращение и по результатам рассмотрения направить заявителю ответ (далее – ответ на обращение) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор финансовой платформы вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа

или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор финансовой платформы обязан направить заявителю соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении 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 в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

9. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

10. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению 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 финансовой платформы, имуществу, жизни и (или) здоровью работника оператора финансовой 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 вторым – пятым части 10 настоящей статьи оператор финансовой платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи.

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 в обращении 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. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 11 настоящей статьи.

13. Оператор финансовой платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений

14. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», оператор финансовой платформы обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также обязан направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей в день их направления заявителю.».

## **Статья 21**

Внести в Федеральный закон от 31 июля.2020 № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные

законодательные акты Российской Федерации» следующие изменения:

1) Дополнить статью 6 частью 8 следующего содержания:

«8. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным оператором информационной системы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 14.1 настоящего Федерального закона.»;

2) дополнить статью 10 частью 17 следующего содержания:

«17. Оператор обмена цифровых финансовых активов обязан рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением указанным оператором обмена цифровых финансовых активов деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном статьей 14.1. настоящего Федерального закона.»;

3) дополнить статьей 14.1 следующего содержания:

«14.1 Порядок и сроки рассмотрения обращений.

1. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязан обеспечить прием обращений, направленных каждым из следующих способов:

1) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов, а также по адресу места нахождения филиала и представительства оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, адресу филиала и представительства оператора обмена цифровых финансовых активов, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;

2) посредством направления обращения на адрес электронной почты оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск

цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов.

2. Информация об адресах, указанных в пунктах 1-2 части 1 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, сайте оператора обмена цифровых финансовых активов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными актами Банка России, также включена в договор, заключенный с оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, или в договор, заключенный с оператором обмена цифровых финансовых активов.

3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 1 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы (при наличии) и разместить информацию о нем на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в мобильном приложении оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов (при наличии).

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления к оператору информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператору обмена цифровых финансовых активов. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о

регистрации) не позднее дня регистрации способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.

5. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

6. 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 вправе по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 15 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием основания такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от формы поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или по указанному в обращении почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов 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.

8. Ответ на обращение должен содержать результаты объективного, всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, договоры, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

9. Обращение не подлежит обязательному рассмотрению оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов в следующих случаях:

1) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов, имуществу, жизни и (или) здоровью работника оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов или членов его семьи;

3) текст обращения не поддается прочтению;

4) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2-4 части 9 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 7 настоящей статьи.

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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в части 10 настоящей статьи.

12. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязан хранить обращения заявителей, а также копии уведомлений и ответов на обращения, предусмотренных настоящей статьей, в течение 3 лет с даты регистрации таких обращений.

13. В случае направления Банком России обращения для рассмотрения по существу в порядке, установленном Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов 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.».

## **Статья 22**

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении ста восьмидесяти дней после дня его официального опубликования.

Президент  
Российской Федерации