

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и некоторые законодательные акты Российской Федерации»

Проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – законопроект) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей услуг кредитных организаций, некредитных финансовых организаций или лиц, оказывающих профессиональные услуги на финансовом рынке (далее – организации), от реализации права на обращение в Банк России, защиты их интересов, а также стимулирования организаций к добросовестному и надлежащему исполнению обязанностей и оперативному решению проблем потребителей при их обращении в организацию.

В настоящее время в законодательстве отсутствует единообразное правовое регулирование вопросов обязанности организаций отвечать на обращения, поступающие в их адрес.

Законопроект предусматривает унификацию требований к организациям и устанавливает обязанность организаций отвечать на поступающие обращения заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений) в случае поступления обращений напрямую в организацию, а также в случае направления обращения Банком России в организацию для рассмотрения и подготовки мотивированного ответа по существу.

В случае необходимости дополнительного изучения и проверки информации, изложенной в обращении законопроектом предусмотрена возможность самостоятельного продления организацией срока рассмотрения обращения заявителя не более чем на 15 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя.

При этом организация должна обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения потребителя с предоставлением ему

обоснованного ответа (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса).

Согласно законопроекту, в случае поступления в Банк России обращения, из которого не следует, что такое обращение ранее рассматривалось организацией, Банк России направляет такое обращение в организацию для рассмотрения по существу и подготовки мотивированного ответа заявителю, в том числе по вопросам, связанным с нарушением базового (внутреннего) стандарта саморегулируемой организации в сфере финансового рынка. При этом установлено, что Банк России уведомляет заявителя о направлении его обращения в организацию не позднее 3 рабочих дней с даты такого направления.

Предусмотренный законопроектом механизм направления Банком России обращения в организацию для рассмотрения по существу позволит сформировать первый уровень рассмотрения обращений непосредственно организациями и повысить оперативность урегулирования споров, возникающих с потребителями.

Законопроект соответствует положениям Договора о Евразийском экономическом союзе, а также положениям иных международных договоров Российской Федерации.