

Статья 30.1. Рассмотрение кредитной организацией обращений

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

Кредитная организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей банковских услуг по адресу в пределах места нахождения кредитной организации, адресу места нахождения филиала, представительства кредитной организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитной организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

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

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью второй настоящей статьи, кредитная организация обязана разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитную организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитная организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью десятой настоящей статьи.

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

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

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

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

обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

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

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

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

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

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

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

В случае поступления в кредитную организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", кредитная организация обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

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

Кредитная организация при получении обращений физических лиц, содержащих информацию о случаях внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства, обязана фиксировать во внутренних системах указанную информацию. (Дополнение частью - Федеральный закон от 13.02.2025 № 9-ФЗ)

Порядок рассмотрения обращений, установленный настоящей статьей, применяется в том числе к обращениям физических лиц, содержащим информацию о случаях внесения наличных денежных

средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства. (Дополнение частью - Федеральный закон от 13.02.2025 № 9-ФЗ)
(Дополнение статьей - Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ)