

Статья 14.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке и сроки, которые установлены настоящей статьей.
2. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, адресу места нахождения филиала, представительства оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, адресу в пределах места нахождения оператора обмена цифровых финансовых активов, адресу места нахождения филиала, представительства оператора обмена цифровых финансовых активов, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на сайтах оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы (при наличии) и разместить ее на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператору обмена цифровых финансовых активов. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.
6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.
8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, и заявителем, или договора, заключенного между оператором обмена цифровых финансовых активов и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.
10. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
11. Ответ на обращение по существу не дается оператором информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператором обмена цифровых финансовых активов в следующих случаях:
- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, работника оператора обмена цифровых финансовых активов, а также членов их семей;
 - 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.
12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов принимают решение не рассматривать обращение по существу, они должны направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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

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

15. В случае поступления оператору информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператору обмена цифровых финансовых активов из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператор обмена цифровых финансовых активов обязаны рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

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

(Дополнение статьей - Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ)