

Статья 16. Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Оператор сервиса рассрочки обязан рассмотреть обращение физического или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением оператором сервиса рассрочки деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьей.
2. Оператор сервиса рассрочки обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора сервиса рассрочки, адресу места нахождения филиала, представительства оператора сервиса рассрочки, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора сервиса рассрочки (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на официальном сайте оператора сервиса рассрочки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
4. В случае организации приема обращений способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор сервиса рассрочки обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору сервиса рассрочки. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор сервиса рассрочки обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.
6. Оператор сервиса рассрочки обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.
7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор сервиса рассрочки по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Оператор сервиса рассрочки обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (далее - уведомление о продлении срока) с указанием обоснования такого продления, направив уведомление о продлении срока заявителю.
8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между оператором сервиса рассрочки 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. Оператор сервиса рассрочки обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

11. Ответ на обращение по существу не дается оператором сервиса рассрочки в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ (за исключением случаев, если способ направления ответа на обращение предусмотрен условиями договора, заключенного между оператором сервиса рассрочки и заявителем);
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора сервиса рассрочки, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора сервиса рассрочки или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, оператор сервиса рассрочки принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в 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 сервиса рассрочки вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 12 настоящей статьи.

14. В случае поступления оператору сервиса рассрочки из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", оператор сервиса рассрочки обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи и направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

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