

Статья 15.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением оператором инвестиционной платформы деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьёй.
2. Оператор инвестиционной платформы обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора инвестиционной платформы, адресу места нахождения филиала, представительства оператора инвестиционной платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты оператора инвестиционной платформы. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена на сайте оператора инвестиционной платформы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору инвестиционной платформы. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.
6. Оператор инвестиционной платформы обязан 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.
7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор инвестиционной платформы 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 инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
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 указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу 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.

10. Ответ на обращение по существу не дается 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, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора инвестиционной 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 2 - 5 части 10 настоящей статьи, оператор инвестиционной платформы принимает решение не рассматривать обращение 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.

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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, оператор инвестиционной платформы 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 11 настоящей статьи.

13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором инвестиционной платформы 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 инвестиционной платформы в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

14. Оператор инвестиционной платформы 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.

15. В случае поступления оператору инвестиционной платформы из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", оператор инвестиционной платформы 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.

16. Оператор инвестиционной платформы 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.

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