

ПРОКУРАТУРА ИНФОРМИРУЕТ
население Куйтунского района на тему: «О рассмотрении обращений
кредитными организациями».

С 01 июля 2024 г. вступил в силу Федеральный закон от 04 августа 2023 года №442-ФЗ, которым в Федеральный закон от 02 декабря 1990 года №395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банковской деятельности) внесены изменения: Закон о банковской деятельности дополнен статьей 30.1, регулирующей порядок рассмотрения кредитной организацией обращений.

В результате нововведения на кредитную организацию возложена обязанность рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением кредитной организацией деятельности, предусмотренной Законом о банковской деятельности, в порядке, установленном рассматриваемой статьей.

В статье говорится, что 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.

Установлено, что 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 Законом о банковской деятельности 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 имеющиеся 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 указанным 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.

Таким образом, в результате внесенных изменений федеральным законодателем установлена обязанность кредитных организаций объективно и всесторонне рассмотреть поступившее обращение, дать заявителю обоснованный ответ в установленный законом срок – 15 рабочих дней. Ранее обязанность по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц и направлению ответов на такие обращения была закреплена только за государственными органами и органами местного самоуправления, их должностными лицами, а также осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Старший помощник прокурора
Куйтунского район

О.Н. Собенников