ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

**Установлен порядок рассмотрения обращений заявителей кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке**

Соответствующие изменения внесены в ряд правовых актов, в частности, в [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466493) о Банке России, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466192) о банках и банковской деятельности, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466497) о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466498) об организации страхового дела, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=481388) о рынке ценных бумаг, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466490) об организованных торгах, [Закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466480) о кредитных историях.

Указанные организации обязаны отвечать на поступающие обращения заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (если иной срок не предусмотрен законодательством для отдельной категории обращений).

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, с обязательным уведомлением заявителя.

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 РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Установлены случаи, в которых ответ на обращение по существу не дается.

В случае принятия организацией решения оставить обращение без ответа по существу заявитель должен быть уведомлен об этом с указанием причин. 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, организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Организации обязаны хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 лет со дня регистрации обращений.

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453908) от 04.08.2023 N 442-ФЗ вступил в силу с 01.07.2024