



Банк России

Актуальные вопросы  
по изменению порядка  
рассмотрения обращений  
в рамках Федерального закона  
от 04.08.2023 № 442-ФЗ

Март 2024 г.





# Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ

«О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»

## 01

Вносит изменения в профильные по отношению к финансовым организациям законы и устанавливает унифицированные требования к порядку и срокам регистрации и рассмотрения обращений

## 02

Предусматривает перенаправление Банком России в финансовую организацию для рассмотрения обращения физического лица о нарушении финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц



## Для финансовых организаций

- Повышение ответственности финансовых организаций в части рассмотрения обращений потребителей с точки зрения сроков и качества их рассмотрения
- Получение оперативной обратной связи от потребителей
- Снижение надзорной нагрузки
- Возможность самостоятельно урегулировать претензию потребителя

## Для потребителей и общества

- Сокращение сроков рассмотрения обращений
- Рост количества удовлетворенных требований
- Общий рост эффективности работы финансовых организаций
- Получение более эффективно работающего и клиентоориентированного финансового рынка

## Для государства в целом

- Повышение качества работы финансовых организаций
- Сокращение сроков рассмотрения жалоб
- Усиление риск-ориентированности при реализации поведенческого надзора



**Банк России не направляет  
обращение физического лица  
в финансовую организацию  
в случае, если обращение  
содержит:**

1  
Копию ответа финансовой организации на обращение, который, по мнению заявителя, направлен с нарушением требований (если заявитель ранее направлял обращение в финансовую организацию)

2  
Отказ заявителя от направления Банком России обращения в финансовую организацию

3  
Недостаточную информацию о финансовой организации, действия (бездействие) которой обжалуются заявителем

4  
Информацию о нарушениях в сфере корпоративных отношений в акционерных обществах или о нарушениях в связи с действиями (бездействием) финансовой организации как эмитента эмиссионных ценных бумаг

**01**

## **Ответ должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения**

- Быть обоснованным
- Включать ссылки на законодательство РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса

**02**

## **Ответ и уведомления направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения либо способом, указанным в обращении**

- В письменной форме
- На указанный в обращении адрес электронной почты или почтовый адрес либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между организацией и заявителем
- Если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ должен быть направлен способом, указанным в обращении



03

### **Финансовая организация вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем**

- В обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства
- В обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями

04

### **Ответ по существу заявителю не направляется**

- В обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ
- В обращении не указана фамилия (наименование) заявителя
- В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи
- Текст обращения не поддается прочтению
- Текст обращения не позволяет определить его суть



**Обязательно направление уведомления заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения**



## 1 Чек-бокс об отказе перенаправления обращения в финансовую организацию в форме подачи электронного обращения в Банк России

В соответствии со статьей 79 п. 3 Закона № 442-ФЗ об отказе заявителей от направления обращения в финансовую организацию

В целях ускорения сроков рассмотрения обращений Банк России направит ваше обращение в финансовую организацию. Информировем вас, что при отказе от перенаправления обращения в организацию, с которой связано ваше обращение в Банк России, возможно существенное увеличение сроков ответа, а также ситуация, при которой будет невозможно дать ответ по существу и решить вашу проблему

Нет, отказываюсь от перенаправления обращения в поднадзорную организацию

Согласно Федеральному закону № 86-ФЗ поднадзорные Банку России организации обязаны рассмотреть обращение физического или юридического лица и направить заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения

## 2 Дополнительные поля в форме Интернет-приемной с информацией об обращениях в организации

Сбор данных для последующей обработки обращений направляемых в Банк России

Организация, с которой связано Ваше обращение

ПАО АКБ "1Банк"

x



Дата обращения в организацию

Дата ответа организации

Номер обращения

## 3 Дополнительный поток загружаемых файлов

С обращениями и ответами от финансовых организаций

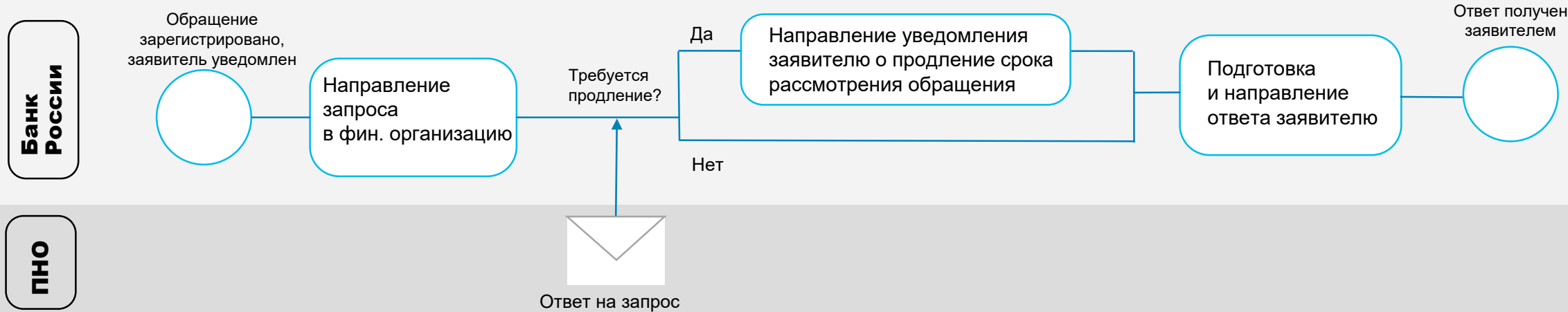
Загрузите файлы

[Выберите файлы](#)  
для загрузки

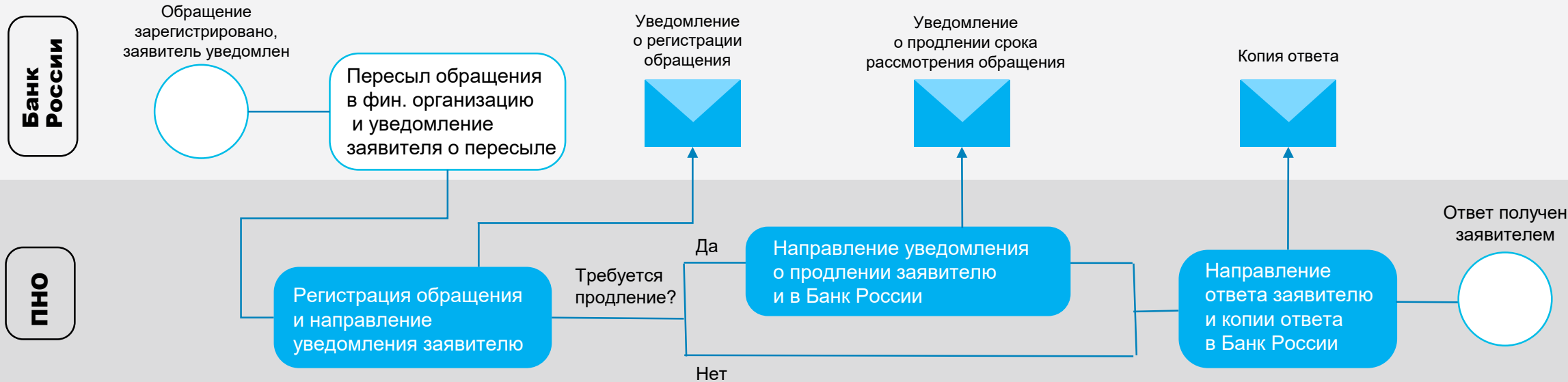
Можно загрузить не более 10 файлов следующих форматов PDF, GIF, JPG, JPEG, PNG, TIF, TIFF, WMF, DOC, DOCX, RTF, XLS, XLSX, PPS, PPT, BMP, PCX, MP3, общий объем которых не превышает 20 МБ



## Процесс до 01.07.2024



## Процесс с 01.07.2024







## Текущий процесс

### Банк России

#### 3 к. д.

Регистрация обращения и уведомление заявителя с даты поступления обращения

#### 7 р. д.

Направление запроса в финансовую организацию с даты регистрации обращения

#### 30/60 (при продлении) к. д.

Подготовка и направление ответа заявителю с даты регистрации обращения

### ПНО

#### 7 р. д.

Предоставление в Банк России информации по запросу с даты поступления запроса

## Процесс с 01.07.2024

### Банк России

#### 3 к. д.

Регистрация обращения и уведомление заявителя с даты поступления обращения

#### 7 р. д.

Перенаправление обращения в финансовую организацию с даты регистрации обращения

#### 3 р. д.

Направление уведомления заявителю о перенаправлении обращения в финансовую организацию со дня перенаправления

### ПНО

#### 1 р. д.

Регистрация обращения и направление уведомления заявителю и Банку России с даты поступления обращения

#### 15/25 (при продлении) р. д.

Подготовка и направление ответа заявителю и копии ответа в Банк России с даты регистрации обращения в финансовой организации



# Признаки риск-события процесса

## Отсутствует копия ответа

**от финансовой организации заявителю или уведомление о продлении срока рассмотрения обращения**

- Банк России рассматривает обращение заявителя самостоятельно и направляет ответ в течение 15 р.д. со дня, установленного для ответа финансовой организации, или 25 р.д. (в случае продления)
- Банк России применяет меры к финансовой организации

## Ненадлежащее рассмотрение

**обращений по данным копии ответов финансовой организации, полученных Банком России**

- Банк России выясняет обстоятельства и при необходимости применяет меры к финансовой организации



01

### **Какие внутренние нормативно-правовые документы необходимо изменить/создать финансовой организации для подготовки к вступлению в силу Закона? Есть ли требования к формам документов?**

Законом 442-ФЗ не предусмотрены требования к созданию/изменению внутренней документации, а также формам документов для взаимодействия с заявителем. Вместе с тем полагаем, что у финансовой организации должен быть разработан/актуализирован порядок обработки обращений, разработаны типовые формы документов и закреплены ответственные лица по данному процессу

02

### **Требуется ли со стороны финансовой организации дополнительная автоматизация процесса рассмотрения обращений?**

Автоматизация внутренних процессов финансовых организаций вне компетенции Банка России. Важно чтобы финансовая организация имела возможность рассматривать поступающий объем обращений в установленные Законом 442-ФЗ сроки и исполняла требования к хранению персональных данных.

Какими средствами это делать, финансовая организация решает самостоятельно

03

### **В какой срок финансовой организации необходимо ответить если обращение поступило из Банка России, и если обращение поступило напрямую от заявителя?**

Законом № 442-ФЗ установлен единый срок для рассмотрения финансовой организацией обращений, поступивших как напрямую в финансовую организацию, так и направленных Банком России в финансовую организацию

04

### **В какие сроки организация направляет копию ответа клиенту в Банк России? В день направления ответа клиенту или допускается направление ответа в рамках установленных 15 дней?**

Финансовая организация обязана направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю, иные сроки не предусмотрены

05

### **Планируется ли изменение базовых стандартов в части синхронизации сроков рассмотрения обращений с № 442-ФЗ?**

Базовые стандарты по защите прав потребителей планируется синхронизировать с Законом № 442-ФЗ. До обновления базовых стандартов следует руководствоваться Законом и базовыми стандартами в части не противоречащей Закону

06

### **Будет ли механизм оспаривания необоснованно переадресованных обращений?**

Банк России ориентируется на обращение заявителя. Если финансовая организация, получившая обращение, не имеет договорных отношений с клиентом и считает, что из текста обращения не следует, что жалоба перенаправлена корректно, то дает ответ заявителю (об отсутствии договорных отношений) и направляет копию ответа в Банк России

07

### **Возможно ли предоставление одного ответа на несколько обращений заявителя, в том числе полученных по разным каналам подачи, при условии соблюдения требований Закона № 442-ФЗ?**

Законом № 442-ФЗ не урегулирован данный вопрос. Вместе с тем полагаем, что это возможно. В тексте необходимо однозначно указать номера обращений, на которые дается ответ. При направлении копии ответа в Банк России его надо будет прикрепить к каждому письму о перенаправлении



## Сохранен текущий канал взаимодействия Банка России и финансовой организации – Личный кабинет участника информационного обмена

Для выделения ответов на обращения/уведомлений о продлении, направляемых финансовой организацией в Банк России, из общего потока документов на форму «Обращение (запрос) в Банк России» будут добавлены соответствующие рубрики:

Обращение (запрос) в Банк России Отправить Еще ... ×

Адресат третьего уровня Выберите значение для Уровня 2

Ограничение доступа к пакету документов ? -- выберите нужный вариант --

Рубрика Удалить

Название рубрики -- выберите нужный вариант --

- РВЭЦБ
- ПВР-надзор
- Направление мотивированного суждения о несогласии
- Продление рассмотрения обращения**
- Ответ на обращение
- Test

Сопроводительное письмо



01

**Как будут направляться обращения из Банка России в финансовую организацию, требуется ли установка дополнительного ПО?**

Взаимодействие как в части передачи обращений, так и в части получения ответов/уведомлений о продлении, будет осуществляться через Личный кабинет участника информационного обмена. Установка дополнительного ПО не требуется

02

**Будет ли отдельная ветка в личном кабинете?**

Отдельной ветки в личном кабинете не будет. Обращения будут поступать аналогично поступлению запросов информации. Для выделения обратного потока в Банк России в личном кабинете будут созданы дополнительные рубрики

03

**Смогут ли финансовые организации при получении обращения от Банка России определить, что заявитель прошел аутентификацию через ЕСИА?**

Информация об аутентификации через ЕСИА, как и вся другая информация из Интернет-приемной Банка России, будет передаваться финансовой организации в специальном файле формата html

04

**Будет ли «маркировка» перенаправляемых обращений по способу подачи обращений в Банк России (интернет-приемная, почта, пересыл из ФОИВ)**

Передача такого признака не предусмотрена. Вместе с тем, канал поступления обращения может быть определен по составу прилагаемых файлов, например сопроводительное письмо из ФОИВ, специальный файл Интернет-приемной формата html

05

**Если заявитель направил обращение в Банк России через портал Госуслуг, каким способом финансовая организация сможет направить заявителю ответ/уведомление, если участники финансового рынка не подключены к данному portalу?**

Банк России будет передавать финансовой организации адрес электронной почты заявителя с ЕПГУ. Ответ заявителю будет необходимо направлять на указанный адрес

06

**В каком формате финансовая организация должна направлять в Банк России копию ответа заявителю и приложенные материалы?**

С технической точки зрения на 01.07.2024 взаимодействие Банка России с финансовой организацией в части получения ответа на обращение не должно ни чем отличаться от текущего взаимодействия по получению ответа на запрос информации

07

**В случае, если Банк России перенаправляет обращения в несколько финансовых организаций, адресат будет видеть полный список финансовых организаций, в которые данное обращение перенаправлено?**

Полный список организаций, куда перенаправлено обращение будет недоступен для финансовой организации. Обращение будет перенаправляться сопроводительным письмом для каждой финансовой организации, в которую будет перенаправляться обращение без приложения списка финансовых организаций

08

**Необходимо ли направлять в Банк России отбивку о получении заявителем ответа на обращение в электронном виде или уведомление о получении почтового отправления?**

Нет, предусмотренная текущими требованиями к автоматизации процесса рассмотрения обращений с учетом 442-ФЗ технология контроля поступления от финансовой организации ответа на обращение не предусматривает анализ поступившего пакета на наличие подобных уведомлений



Банк России

**ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ПУБЛИКУЮТСЯ  
НА САЙТЕ [WWW.CBR.RU](http://WWW.CBR.RU) В РАЗДЕЛЕ  
РАЗЪЯСНЕНИЯ**