Подача жалобы в Центральный Банк России

Жалобы (заявления) граждан в Банк России могут быть поданы, в частности, в следующих случаях:

* необоснованный отказ страховой организации от заключения публичного договора обязательного страхования либо навязывание ею дополнительных услуг (ст. 15.34.1, ч. 1 ст. 23.74 КоАП РФ; п. 1.5 Правил, утв. Положением Банка России от 19.09.2014 N 431-П; Разъяснение Банка России);
* несоблюдение страховщиком срока осуществления страхового возмещения по договору ОСАГО (п. 21 ст. 12 Закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ);
* нарушение прав инвесторов на рынке ценных бумаг (ст. ст. 1, 7 Закона от 05.03.1999 N 46-ФЗ; ст. 1, пп. 11 п. 2 ст. 55 Закона от 29.11.2001 N 156-ФЗ);
* инициирование отзыва банковской лицензии у кредитной организации, в которой открыт банковский вклад или банковский счет, если она неспособна в течение определенного времени исполнить денежные обязательства перед вкладчиком (владельцем счета) (пп. 2 п. 1, п. 7 ст. 189.61 Закона от 26.10.2002 N 127-ФЗ);
* непредставление микрофинансовой организацией правил предоставления микрозаймов для ознакомления с ними, в том числе в сети Интернет (ч. 2 ст. 15.26.1, ч. 1 ст. 23.74 КоАП РФ);
* непроведение (несвоевременное проведение) бюро кредитных историй по требованию гражданина - субъекта кредитной истории проверки информации, содержащейся в кредитной истории (кредитном отчете), незаконный отказ бюро кредитных историй в исправлении недостоверной информации или неисполнение обязанности по ее исправлению (ст. 5.54, ч. 1 ст. 23.74 КоАП РФ; п. 5 ст. 3, ч. 3, 4 ст. 8 Закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ);
* отказ в совершении операции (в том числе на основании распоряжения клиента) с денежными средствами или иным имуществом в связи с подозрениями, что такая операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма (п. п. 11, 13.5 ст. 7 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ).

В большинстве случаев обратиться в Банк России можно в общем порядке подачи жалоб в органы власти, государственные и муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее - общий порядок) (ч. 1, 4 ст. 1, ч. 1 ст. 2 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; ст. 4 Закона от 10.07.2002 N 86-ФЗ).

Специальный порядок обращения в Банк России установлен в случае отказа в совершении операции (в том числе на основании распоряжения клиента) с денежными средствами или иным имуществом в связи с подозрением, что такая операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма (ч. 2 ст. 1 Закона N 59-ФЗ; п. п. 11, 13.5 ст. 7 Закона N 115-ФЗ).

Жалобу можно подать в письменной форме или в форме электронного документа (в том числе заполнив специальную форму на официальном сайте Банка России или используя, при наличии возможности, Единый портал госуслуг). В жалобе необходимо указать, в частности, следующие сведения (п. 1 ст. 4, ч. 1, 3 ст. 7, ч. 4 ст. 10 Закона N 59-ФЗ; ч. 2 ст. 2 Закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ):

* свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
* почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения). В случае обращения в форме электронного документа можно в этих целях использовать адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале госуслуг (при наличии такой возможности);
* суть обращения, в частности наименование организации, на которую подается жалоба, когда было допущено нарушение ваших прав и законных интересов и в чем оно заключается, обращались ли с претензией в организацию и каков был ее ответ, а также ваше требование.

Вы можете приложить к своему обращению в письменной форме оригиналы или копии необходимых документов и материалов. К обращению в электронной форме необходимые документы и материалы прилагаются в электронном виде (ч. 2, 3 ст. 7 Закона N 59-ФЗ).

По общему правилу письменное обращение, поступившее в Банк России, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина (ч. 1, 2 ст. 12 Закона N 59-ФЗ).

В некоторых случаях установлены иные сроки. Например, жалобы и заявления инвесторов подлежат рассмотрению Банком России в срок, не превышающий двух недель со дня подачи жалобы или заявления (ст. 7 Закона N 46-ФЗ).

Специальный порядок обжалования на примере ситуации, если получено от банка сообщение о невозможности устранения оснований для отказа в совершении операции (в том числе на основании распоряжения) с денежными средствами или иным имуществом в связи с наличием подозрений, что такая операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма (п. п. 11, 13.5 ст. 7 Закона N 115-ФЗ).

В рассматриваемой ситуации гражданин вправе обжаловать отказ банка в межведомственную комиссию, созданную при Банке России (далее также - комиссия, межведомственная комиссия). Для этого необходимо подготовить заявление с указанием в нем следующих сведений (п. 13.5 ст. 7 Закона N 115-ФЗ; п. 1.1 Положения Банка России от 23.06.2022 N 795-П; п. 1 Приложения 1 к Положению Банка России N 795-П):

* о принятом банком решении (в том числе дата решения об отказе и наименование операции, в совершении которой было отказано, и (или) ее описание);
* о банке, вынесшем решение (наименование и регистрационный номер банка, дата установления и прекращения договорных отношений с вами (при наличии));
* о заявителе (в частности, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, сведения о документе, удостоверяющем личность, адрес для получения корреспонденции, а также, при наличии, гражданство и ИНН).

К заявлению прикладывается копию документа, удостоверяющего личность, и копии следующих документов (п. 2 Приложения 1 к Положению Банка России N 795-П):

* сообщения (решения) банка об отказе (при наличии);
* документов, представленных в банк в целях устранения оснований, в соответствии с которыми было принято решение об отказе;
* сообщения банка о невозможности устранения указанных выше оснований;
* доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (при наличии представителя).

По своему усмотрению можно представить, например, документы, которые свидетельствуют об отсутствии оснований для принятия решения об отказе.

Заявление должно быть направлено для рассмотрения межведомственной комиссией в Банк России на бумажном носителе по почте либо в электронном виде через интернет-приемную Банка России на его официальном сайте (п. 1.3 Положения Банка России N 795-П).

Межведомственная комиссия принимает решение по результатам рассмотрения заявления об обжаловании отказа в заочной форме или путем проведения очного заседания. При этом на очном заседании при рассмотрении заявления об обжаловании отказа по решению председателя межведомственной комиссии (лица, его замещающего) может присутствовать заявитель и (или) его представитель (п. 3.1 Положения Банка России N 795-П).

Общий срок рассмотрения межведомственной комиссией заявления и документов не может превышать 20 рабочих дней со дня обращения заявителя. При этом сообщение о решении межведомственной комиссии должно быть направлено вам и банку в течение трех рабочих дней со дня принятия решения. Такое сообщение будет направлено по электронной почте в случае поступления заявления через интернет-приемную Банка России или по почтовому адресу в случае поступления заявления на бумажном носителе (п. 13.5 ст. 7 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ; п. 4.1 Положения Банка России N 795-П).

Принятое межведомственной комиссией решение не подлежит пересмотру (п. 3.8 Положения Банка России N 795-П).

Помощник прокурора Тимошенко Т.Е.