

## **ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН**

### **О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций**

#### **Глава 1. Основные положения**

Целями настоящего Федерального закона являются создание правовых условий для содействия охране и защите прав и интересов потребителей услуг финансовых организаций, упрощение порядка разрешения споров между потребителями услуг финансовых организаций – физическими лицами и финансовыми организациями путем обеспечения оперативного, эффективного и безвозмездного досудебного урегулирования таких споров, повышение уровня ответственности финансовых организаций и потребителей услуг финансовых организаций, их финансовой грамотности, укрепление доверия граждан к финансовой системе.

#### **Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона**

1. Настоящий Федеральный закон определяет порядок рассмотрения и принятия решения по обращениям потребителей услуг финансовых организаций – физических лиц по вопросам их взаимоотношения с финансовыми организациями в целях защиты их прав и интересов, разъяснения условий договора и (или) нормативных правовых актов.

В соответствии с настоящим Федеральным законом и в целях реализации прав и свобод граждан, защиты их интересов, оказания юридической помощи, повышения уровня социальной защищенности учреждается Служба Финансовых уполномоченных, устанавливается статус Финансовых уполномоченных, призванных рассматривать обращения граждан в определенных сферах деятельности финансовых организаций, а также вводятся права и обязанности финансовых организаций по взаимодействию со Службой Финансовых уполномоченных и Финансовыми уполномоченными.

2. Законодательство Российской Федерации о Финансовом уполномоченном состоит из настоящего Федерального закона, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов и правовых актов

Совета Службы Финансовых уполномоченных, принятых в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Законодательство о Финансовом уполномоченном не ограничивает существующие способы защиты прав потребителей услуг финансовых организаций и разрешения споров.

Право потребителя услуг финансовых организаций обратиться к Финансовому уполномоченному реализуется по собственной инициативе.

## **Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе**

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

1) Финансовый уполномоченный по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее – Финансовый уполномоченный) – независимое должностное лицо Службы, осуществляющее деятельность по охране и защите прав и интересов потребителей услуг финансовых организаций, в рамках полномочий, установленных настоящим Федеральным законом;

2) Служба Финансовых уполномоченных (далее – Служба) – автономная некоммерческая организация, создаваемая в соответствии с настоящим Федеральным законом в целях реализации полномочий Финансовых уполномоченных;

3) Совет Службы (далее – Совет) – высший коллегиальный орган Службы;

4) Организация – финансовая организация, занимающаяся оказанием услуг гражданам: кредитная организация, страховая организация, общество взаимного страхования или иная финансовая организация, подписавшая соглашение о присоединении на условиях, определяемых Советом (далее – соглашение о присоединении);

5) Заявитель – физическое лицо, которому либо в пользу которого организацией оказаны или оказываются услуги, не связанные с его предпринимательской деятельностью, либо имеющее намерение обратиться к организации для оказания ему услуг, обратившееся к Финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом;

6) Обращение – заявление, жалоба заявителя (физического лица), адресованная Финансовому уполномоченному и (или) в Службу, касающаяся имущественной претензии к организации или разъяснения условий договора и (или) нормативно правовых актов.

## **Статья 3. Принципы деятельности Финансовых уполномоченных**

1. Деятельность Финансовых уполномоченных осуществляется на принципах:

- законности;
- независимости;
- добросовестности;
- справедливости, объективности и беспристрастности;
- признания прав и свобод человека и гражданина и их всесторонней защиты.

2. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от государственных органов и их должностных лиц, в том числе от органов и их должностных лиц, осуществляющих свои полномочия в сфере финансового, банковского и страхового регулирования и надзора.

## **Глава 2. Обращения и порядок их рассмотрения**

### **Статья 4. Право на обращение**

1. Любой гражданин имеет право обратиться к Финансовому уполномоченному и (или) в Службу независимо от того, вытекает такое право из договора, заключенного между ним и организацией, или нет.

2. Договором не может быть ограничено указанное в части 1 настоящей статьи право гражданина на обращение к Финансовому уполномоченному и (или) в Службу.

### **Статья 5. Безвозмездность рассмотрения обращений для заявителя**

Финансовые уполномоченные, Служба не вправе взимать какую-либо плату с заявителя за свои действия, в том числе за принятие обращения, его рассмотрение и вынесения по нему решения, а также за правовые консультации, связанные с разъяснением прав потребителей.

### **Статья 6. Обращения, подлежащие рассмотрению Финансовыми уполномоченными**

1. Финансовые уполномоченные в установленной Советом сфере деятельности на основании обращений заявителей рассматривают отношения между потребителями услуг - физическими лицами и организациями, связанные с возникновением, изменением, исполнением и прекращением денежных обязательств по предоставлению услуг.

2. Финансовые уполномоченные не рассматривают обращения:

1) в отношении требований имущественного характера, по которым превышены пределы, установленные частями 5 и 7 настоящей статьи или соглашением о присоединении;

2) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

3) в случае нахождения в производстве суда, в том числе третейского суда, дела по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) по которым вынесено определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска;

5) по которым имеется утвержденное мировое соглашение;

6) по которым имеется вступившее в законную силу решение суда, в том числе третейского суда, по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

7) по которым истек срок подачи обращения к Финансовому уполномоченному в соответствии со статьей 8 настоящего Федерального закона;

8) рассмотренные Финансовым уполномоченным и по которым есть вынесенное решение;

9) в отношении организаций, находящихся в процессе ликвидации или ликвидированных;

10) вытекающие из трудовых, семейных, административных, налоговых правоотношений, а также обращения, затрагивающие интересы третьих лиц;

11) по делам о компенсации за нанесенный моральный вред и упущенной выгоды.

3. Обращения, поступающие в Службу, распределяются между Финансовыми уполномоченными в зависимости от сферы деятельности организации, в отношении которой обратился заявитель, в соответствии с правовым актом Совета о распределении обязанностей между Финансовыми уполномоченными.

4. Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает обращения, связанные с:

- привлечением денежных средств;
- предоставлением кредитов (займов);
- открытием и ведением банковских счетов;
- осуществлением переводов денежных средств;
- куплей-продажей иностранной валюты;
- иными вопросами, связанными с оказанием кредитными организациями банковских и иных услуг.

5. Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает требования имущественного характера заявителей к организациям на сумму не превышающую пятисот тысяч рублей.

6. Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает обращения, связанные с:

- неисполнением, ненадлежащим исполнением (неисполнением в полном объеме и в установленный срок) обязанностей по договору страхования;

- нарушением порядка осуществления страховых выплат;  
- размером страховых выплат, а также порядком заключения, изменения и досрочного прекращения договора страхования.

7. Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает требования имущественного характера страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей к организациям на сумму не превышающую ста тысяч рублей.

8. В отношении организаций, подписавших соглашение о присоединении, Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в пределах компетенции установленной соглашением о присоединении, в том числе по размеру требования имущественного характера.

### **Статья 7. Соглашение о присоединении**

Соглашение о присоединении должно включать:

- предельные размеры требований имущественного характера;  
- размеры годовых обязательных платежей для организаций;  
- особенности порядка рассмотрения обращений для организаций, не являющихся кредитными организациями, страховыми организациями и обществами взаимного страхования.

Дополнительные требования к соглашению о присоединении для каждого вида финансовых организаций устанавливаются Советом.

Соглашение о присоединении утверждается Советом отдельно для каждого вида финансовых организаций.

Организация вправе принять соглашение о присоединении только в целом.

### **Статья 8. Срок подачи обращения**

Обращение заявителя может быть подано Финансовому уполномоченному и (или) в Службу в течение двух лет с момента окончания оказания финансовой услуги или прекращения обязательств по гражданско-правовому договору, по которому такая услуга предоставлялась, при условии, что срок исковой давности по соответствующему требованию заявителя не истек. Срок представления обращения, пропущенный по уважительной причине, может быть восстановлен решением Финансового уполномоченного.

### **Статья 9. Общие требования к обращениям**

1. Обращение направляется Финансовому уполномоченному и (или) в Службу в письменной или электронной форме, утверждаемой Советом, подписывается заявителем и должно включать в частности:

- 1) фамилию, имя и отчество заявителя, если иное не вытекает из национального обычая;
- 2) почтовый адрес и данные заявителя (номера телефонов, адреса электронной почты);
- 3) наименование и адрес организации, к которой выдвигаются требования;
- 4) существо обжалуемого действия (бездействия) организации и (или) выдвигаемого требования к организации, либо существо поставленного вопроса или просьбы, а также сведения о способах разрешения спора с организацией, в том числе в суде, третейском суде;
- 5) размер требования имущественного характера к организации (если такое требование выдвинуто и указан его размер);
- 6) согласие на обработку персональных данных;
- 7) распоряжение на передачу Финансовому уполномоченному информации, доступ к которой ограничен законом, если она необходима для рассмотрения обращения;
- 8) дату направления обращения;
- 9) иные сведения, которые по мнению заявителя являются существенными для рассмотрения обращения.

2. К обращению прилагаются имеющиеся у заявителя копии документов по существу обращения, а также копии обращения в организацию и ее письменного ответа, не удовлетворившего требования заявителя (при наличии).

3. Финансовый уполномоченный и (или) Служба разъясняет заявителю его права и обязанности в связи с обращением, а также предоставляет правовую консультацию в случаях, когда обращение не соответствует требованиям, установленным статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи.

4. В случаях, когда в соответствии со статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи обращение не подлежит рассмотрению, Финансовый уполномоченный в письменной форме в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения уведомляет заявителя о невозможности рассмотрения обращения, оказывает заявителю правовую консультацию по правильности направления обращения или существу вопроса.

## **Статья 10. Порядок рассмотрения обращения**

1. Финансовый уполномоченный в целях объективного рассмотрения обращения в течение 3 рабочих дней с даты его поступления направляет в организацию, к которой выдвигаются требования, копию обращения

заявителя, требование о предоставлении необходимых документов или иных сведений, а также может направить свои предложения и рекомендации по разрешению конфликтной ситуации.

2. Организация обязана в течение 15 рабочих дней после получения копии обращения представить Финансовому уполномоченному письменные разъяснения, комментарии и (или) возражения относительно обращения заявителя, а также требуемые Финансовым уполномоченным документы и сведения.

На основании аргументированного заявления организации Финансовый уполномоченный может продлить установленный настоящей частью срок представления ответа еще на 5 рабочих дней.

Непредставление или несвоевременное представление организацией разъяснений, комментариев и (или) возражений относительно обращения заявителя, а также требуемых Финансовым уполномоченным документов и сведений не препятствует рассмотрению обращения заявителя по существу.

Финансовый уполномоченный вправе требовать от сторон и (или) третьих лиц представления дополнительных документов, необходимых для правильного и полного рассмотрения обращения.

3. Обращение может быть рассмотрено на основании представленных документов в присутствии заявителя и представителя организации по просьбе заявителя или организации, а также по инициативе Финансового уполномоченного исходя из существа дела с целью получения от них разъяснений своих позиций.

При этом каждая из сторон вправе заявить о рассмотрении обращения в ее отсутствие.

4. Финансовый уполномоченный для квалифицированного и объективного рассмотрения обращения заявителя вправе организовывать независимую экспертизу (оценку), оплата услуг которой осуществляется Службой.

5. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение заявителя в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона и Регламентом Службы, утверждаемым Советом, и принимает по нему решение в течение 3 рабочих дней после получения разъяснений организации или в срок, не превышающий 60 дней с даты поступления обращения, в случае необходимости проведения дополнительной экспертизы (оценки) или получения информации (документов) от третьих лиц.

6. Заявитель на любой стадии рассмотрения обращения вправе отказаться от рассмотрения обращения путем подачи соответствующего письменного отказа Финансовому уполномоченному, рассматривающему данное обращение, в том числе в случае примирения с организацией.

Заявитель и организация в случае передачи предмета спора в суд, третейский суд обязаны уведомить об этом Финансового уполномоченного.

## **Статья 11. Обязанность организации сотрудничать с Финансовым уполномоченным и Службой**

1. По требованию Финансового уполномоченного в установленные настоящим Федеральным законом сроки организация обязана предоставлять документы, давать разъяснения, допускать Финансового уполномоченного к изучению необходимых для рассмотрения обращения материалов, которые находятся у нее, даже если они содержат информацию, доступ к которой ограничен законом.

Финансовый уполномоченный и работники Службы, которым в силу своих обязанностей в процессе рассмотрения обращения стала известна банковская тайна, тайна страхования или иная конфиденциальная информация, охраняемая законом, не вправе разглашать в какой-либо форме такие сведения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. Финансовый уполномоченный вправе выносить предупреждения организации в случаях, если она не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные законодательством о Финансовом уполномоченном.

После вынесения второго предупреждения в течение года информация о том, что организация не выполняет требования Финансовых уполномоченных, размещается на информационном ресурсе Службы

3. Договор, заключаемый между физическим лицом и организацией, должен содержать пояснение о праве физического лица обратиться к Финансовому уполномоченному с указанием адреса ближайшего обособленного подразделения (филиала или представительства) Службы к месту жительства физического лица, информационного ресурса Службы в сети «Интернет» и телефона Службы.

## **Статья 12. Прекращение рассмотрения обращения**

1. Основаниями для прекращения рассмотрения обращения Финансовым уполномоченным являются:

1) выявленные в процессе рассмотрения обращения основания для отказа в его рассмотрении, указанного в статье 6 настоящего Федерального закона;

2) отказ заявителя от рассмотрения обращения.

2. В случаях, когда в соответствии с частью 1 настоящей статьи обращение не подлежит рассмотрению, Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней с момента, когда ему стало об этом известно, прекращает рассмотрение обращения и в письменной форме сообщает об этом заявителю с указанием оснований для его прекращения.

## **Статья 13. Решение Финансового уполномоченного**

1. По результатам рассмотрения обращения Финансовый уполномоченный на основании имеющихся сведений принимает решение об удовлетворении или частичном удовлетворении обращения, либо об отказе в его удовлетворении, и в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения вручает или направляет сторонам по одному экземпляру этого решения.

2. Решение Финансового уполномоченного должно быть аргументированным, не противоречить законодательству Российской Федерации, общим принципам права и обычаям, соответствовать принципам законности, добросовестности, разумности и справедливости.

3. Решение Финансового уполномоченного индивидуально и не может служить основанием для предъявления иска в суд в отношении неопределенного круга потребителей.

4. Решение Финансового уполномоченного об удовлетворении или частичном удовлетворении обращения должно содержать аргументацию принятого решения, порядок и сроки выполнения организацией данного решения.

5. Организация исполняет решения Финансового уполномоченного в порядке и сроки, установленные решением Финансового уполномоченного.

6. Решение Финансового уполномоченного, в том числе принятое не в пользу заявителя, не препятствует дальнейшему обращению заявителя в суд, третейский суд с иском к организации, о том же предмете и с теми же основаниями, а также применению сторонами процедуры медиации.

### **Глава 3. Служба Финансовых уполномоченных и Финансовые уполномоченные**

#### **Статья 14. Служба**

1. Служба учреждается Правительством Российской Федерации в форме автономной некоммерческой организации в целях оказания содействия обеспечению деятельности Финансовых уполномоченных и реализации законодательства о Финансовом уполномоченном.

2. Органами Службы являются: Совет и единоличный исполнительный орган (Руководитель Службы).

3. Совет является высшим коллегиальным органом Службы

4. Руководитель Службы является единоличным исполнительным органом Службы. Руководитель Службы определяется Советом из числа Финансовых уполномоченных.

#### **Статья 15. Полномочия Совета.**

1. В соответствии с настоящим Федеральным законом Совет осуществляет следующие полномочия:

1) утверждает устав Службы, а также вносимые в устав изменения и дополнения;

2) назначает Финансовых уполномоченных в сферах деятельности организаций, из числа претендентов предложенных объединениями организаций и поддержанных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) или предложенных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) и поддержанных объединениями организаций, а также Руководителя Службы из числа Финансовых уполномоченных;

3) определяет приоритетные направления деятельности Службы, принципы формирования и использования ее имущества;

4) утверждает соглашение о присоединении для организаций, в том числе для кредитных, страховых организаций и обществ взаимного страхования на период переходного положения, установленный статьей 31 настоящего Федерального закона;

5) утверждает Регламент Службы и иные правовые акты, регулирующие деятельность Службы и Финансовых уполномоченных, в том числе нормы поведения и правила делового этикета членов Совета, Финансовых уполномоченных и работников Службы, которые включают также случаи и порядок представления заявления об отводе или самоотводе, рассмотрения и принятия решений по этому вопросу, мотивы, обеспечивающие эффективность работы, порядок рассмотрения обращений Финансовым уполномоченным, форму обращения заявителя, порядок работы с документами, содержащими банковскую тайну, тайну страхования или иную конфиденциальную информацию, а также положения относительно распределения между Финансовыми уполномоченными функций и круга ответственности;

6) принимает решения о создании обособленных подразделений (филиала или представительства) Службы, а также об образовании временных органов Службы;

7) принимает отчеты Финансовых уполномоченных;

8) устанавливает плату за рассмотрение обращений Финансовыми уполномоченными;

9) определяет размер и порядок вознаграждения и премирования Финансовых уполномоченных и работников Службы;

10) утверждает смету доходов и расходов Службы, их изменения, осуществляет надзор за исполнением сметы доходов и расходов;

11) определяет аудитора Службы;

12) утверждает бухгалтерскую (финансовую) отчетность Службы;

13) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Федеральным законом.

2. Полномочия Совета, предусмотренные настоящей статьей, не могут быть переданы иному органу.

3. В заседаниях Совета участвуют Финансовые уполномоченные, а также могут быть приглашены эксперты, представители организаций (их объединений) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) с правом совещательного голоса.

4. Совет вправе знакомиться со всеми документами Службы.

5. Совет и его члены не имеют права каким-либо образом вмешиваться в профессиональную деятельность Финансовых уполномоченных и (или) влиять на процесс рассмотрения обращений и принятия по ним решения.

### **Статья 16. Формирование Совета**

Совет формируется из пятнадцати членов, назначаемых Правительством Российской Федерации по представлению федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере банковской, страховой деятельности и финансовых рынков с учетом предложений федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, Банка России, объединений организаций и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

### **Статья 17. Председатель Совета**

1. Председатель Совета избирается и переизбирается на должность по решению членов Совета из числа членов Совета сроком на пять лет.

2. Председатель Совета:

- 1) руководит работой Совета;
- 2) созывает заседания Совета и председательствует на них;
- 3) приглашает на заседания Совета экспертов, представителей организаций (их объединений) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

3. При отсутствии председателя Совета его обязанности выполняет один из членов Совета по решению Совета.

### **Статья 18. Заседания Совета**

1. Заседания Совета созывает председатель Совета по своей инициативе, по требованию члена Совета или Финансового уполномоченного.

2. Совет созывается не менее одного раз в год. Совет может созывать также внеочередные заседания.

3. Заседание Совета считается правомочным, если на нем присутствует не менее двух третей от общего числа членов Совета.

4. Совет принимает решения простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Совета, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае равенства голосов, председатель Совета или лицо, его замещающее, имеет право решающего голоса. Финансовые уполномоченные имеют право совещательного голоса.

5. На заседаниях Совета ведется протокол заседания Совета. Протокол заседания Совета в пятидневный срок после окончания заседания, направляется всем членам Совета и подлежит опубликованию на информационном ресурсе Службы.

Протокол заседания Совета подписывает председатель Совета или лицо его замещающее.

### **Статья 19. Основания для досрочного прекращения полномочий члена Совета**

1. Полномочия члена Совета прекращаются досрочно согласно собственному заявлению или в случае принятия органом, представившим предложение о его включении в Совет, решения о досрочном освобождении члена Совета от должности.

### **Статья 20. Права и обязанности Финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный вправе:

1) запрашивать у организации, в отношении которой обратился заявитель, необходимые документы или иные сведения;

2) давать указания и рекомендации организациям, выносить в отношении организаций решения по обращениям заявителей;

3) выносить предупреждения организации в случаях, если она не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные законодательством о Финансовом уполномоченном;

4) обратиться в суд для привлечения организации к административной ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

5) проинформировать компетентные органы государственной власти, органы местного самоуправления, Банк России или саморегулируемой организации, членами которых являются организации, о случаях массового нарушения прав потребителей данными организациями либо о случаях нарушения прав потребителей, имеющих особое общественное значение или связанных с необходимостью защиты интересов лиц, не способных самостоятельно использовать правовые средства защиты;

6) обращаться к субъектам права законодательной инициативы с предложениями об изменении законодательства Российской Федерации, подзаконных актов либо о восполнении пробелов в законодательстве

Российской Федерации, если Финансовый уполномоченный полагает, что решения или действия (бездействия) организаций, нарушающих права потребителей, совершаются на основании и во исполнение законодательства Российской Федерации, либо в силу существующих пробелов в законодательстве Российской Федерации;

7) представлять Службу при международном взаимодействии.

2. Финансовый уполномоченный обязан:

1) разъяснять заявителю его права и обязанности в связи с обращением, а также предоставлять правовую консультацию в случаях, когда обращение не соответствует требованиям настоящего Федерального закона;

2) рассматривать обращения заявителей в порядке, установленном настоящим Федеральным законом и Регламентом Службы;

3) предлагать сторонам спора способы примирения;

4) обеспечивать сохранность банковской тайны, тайны страхования или иной конфиденциальной информации, охраняемой законом, и ставшей известной Финансовому уполномоченному в процессе рассмотрения обращения;

5) предоставлять Совету отчет о своей деятельности.

## **Статья 21. Назначение Финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный назначается Советом сроком на пять лет и может вновь быть назначен на ту же должность.

2. Решение о назначении Финансовых уполномоченных принимается большинством голосов членов Совета.

3. Необходимая численность Финансовых уполномоченных, а также распределение их по сферам деятельности организаций и обязанностей устанавливается Советом.

## **Статья 22. Требования, предъявляемые к Финансовому уполномоченному**

1. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе 30 лет с высшим юридическим или экономическим образованием, имеющим опыт работы в сфере финансовых рынков или защиты прав потребителей, не имеющий судимости и ограничений, устанавливаемых законодательством Российской Федерации, на занятие должностей в сфере финансовых рынков, а также обладающий необходимыми профессиональными и моральными качествами.

2. Финансовый уполномоченный не может заниматься предпринимательской деятельностью, занимать должность в государственных органах, органах местного самоуправления, Банке России, организациях, выполнять прочие оплачиваемые работы, кроме научной, педагогической и творческой деятельности.

### **Статья 23. Досрочное прекращение полномочий Финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный может добровольно сложить с себя полномочия, письменно проинформировав об этом Совет за 14 дней.

2. Финансовый уполномоченный может быть досрочно освобожден от должности решением Совета по следующим основаниям:

а) вступление в законную силу обвинительного приговора суда в отношении Финансового уполномоченного;

б) неспособность по состоянию здоровья или по иным причинам в течение длительного времени (более 4 месяцев подряд) исполнять свои обязанности;

в) совершение аморального проступка и иных действий в соответствии с законодательством Российской Федерации несовместимых с деятельностью Финансового уполномоченного;

е) установление вступившим в законную силу решением суда факта назначения Финансового уполномоченного в нарушение настоящего Федерального закона.

3. Решение о прекращении полномочий Финансового уполномоченного принимается Советом не менее двумя третями от общего числа членов Совета и вступает в силу с момента его принятия.

### **Статья 24. Отчет Службы Финансовых уполномоченных**

1. Служба ежегодно публикует на информационном ресурсе Службы отчет, который содержит, в том числе:

1) информацию об общей деятельности Службы, о системе ее управления, количестве поступивших обращений заявителей;

2) количество удовлетворенных и отклоненных обращений заявителей по сферам деятельности организаций;

3) обобщение рассмотренных предметов обращений и вынесенных по ним решений;

4) годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность Службы и иные сведения, установленные Советом.

2. Служба не публикует имена (наименования) сторон по отдельным делам.

## **Глава 4. Финансирование Службы и обязательные платежи организаций**

### **Статья 25. Финансирование Службы**

1. Источниками формирования имущества Службы являются имущественный взнос Российской Федерации, обязательные платежи, осуществляемые организациями, и иные, не запрещенные федеральными законами поступления.

2. Контроль за осуществлением организациями обязательных платежей организует Руководитель Службы.

3. Смета доходов и расходов Службы утверждается Советом. При неутверждении сметы доходов и расходов Службы на очередной финансовый год финансирование Службы осуществляется в соответствии со сметой доходов и расходов, утвержденной в предыдущем финансовом году.

### **Статья 26. Размеры обязательных платежей**

1. Обязательные платежи для организаций состоят из годового обязательного платежа и платы за рассмотрение обращения.

2. Годовой обязательный платеж составляет:

- пятьсот тысяч рублей для тридцати крупнейших кредитных организаций, определяемых по методике Банка России, и сто тысяч рублей для иных кредитных организаций;

- триста тысяч рублей для двадцати крупнейших страховых организаций, определяемых по методике федерального органа исполнительной власти, к компетенции которого относится осуществление функций по контролю и надзору в сфере страховой деятельности, и пятьдесят тысяч рублей для иных страховых организаций и обществ взаимного страхования.

3. Годовой обязательный платеж осуществляется организациями ежеквартально, в равных размерах, до 20-ого числа первого месяца текущего квартала.

Вновь созданные организации производят годовый обязательный платеж, начиная со следующего года после их создания.

4. Плата за рассмотрение обращения устанавливается Советом в зависимости от степени сложности и результата рассматриваемого обращения и должна возмещать расходы на вынесение решений Финансовым уполномоченным.

Решение об установлении платы за рассмотрение обращений принимается не менее чем двумя третями от общего числа членов Совета и не может вступать в силу ранее очередного финансового года.

5. Плата за рассмотрение обращения производится организацией в течение месяца с момента принятия Финансовым уполномоченным решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требования заявителя.

6. Прекращение деятельности организации освобождает ее от обязанности осуществлять обязательные платежи, предусмотренные настоящей главой.

## **Статья 27. Информация, представляемая организацией**

1. Организация в течение 5 месяцев после начала деятельности и действующие организации в течение одного месяца после вступления в силу настоящего Федерального закона должна предоставить в Службу следующую информацию:

1) полное наименование организации и основной государственный регистрационный номер (ОГРН);

2) адрес местонахождения организации.

2. Организация обязана в случае изменения любых данных, указанных в пункте 1 настоящей статьи, информировать Службу об этом в течение тридцати дней со дня государственной регистрации этих изменений.

3. Служба ведет и публикует на информационном ресурсе Службы реестр организаций, в том числе подписавших соглашение о присоединении.

## **Глава 5. Ответственность за нарушение положений настоящего Федерального закона**

### **Статья 28. Ответственность организации за нарушение положений настоящего Федерального закона**

За нарушение организацией требований, предусмотренных настоящим Федеральным законом, она несет ответственность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

### **Статья 29. Ответственность Финансовых уполномоченных, работников Службы и членов Совета за нарушение положений настоящего Федерального закона**

Финансовые уполномоченные и работники Службы за разглашение персональных данных заявителей, а также банковской тайны, тайны страхования или иной конфиденциальной информации несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Глава 6. Переходные положения**

### **Статья 30. Порядок вступления в силу настоящего Федерального закона**

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении шести месяцев после дня его официального опубликования, за исключением части 5 статьи 6, части 5 статьи 13, статьи 26 настоящего Федерального закона.

2. Часть 5 статьи 6, часть 5 статьи 13, статья 26 настоящего Федерального закона вступают в силу по истечении двух лет после дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

### **Статья 31. Переходные положения**

До истечения двух лет с момента вступления в силу настоящего Федерального закона кредитные и страховые организации, общества взаимного страхования и иные организации вправе подписать соглашение о присоединении.

Президент  
Российской Федерации



## Пояснительная записка

к проекту федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»

Проект федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» (далее – законопроект) предусматривает создание института Финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций.

Законопроект подготовлен в соответствии с подпунктом «б» пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № Пр-707 по итогам совещания по экономическим вопросам 12 марта 2012 г. и поручениями Правительства Российской Федерации от 26 марта 2012 г. № ВЗ-П13-1681 (пункт 2) и от 23 августа 2012 № ИШ-П13-4964.

В мировой практике институт финансового омбудсмана (уполномоченного) является независимым (общественным) органом разбирательства споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Опыт нескольких европейских стран, в частности, Великобритании, Ирландии и Германии показывает, что незначительные вопросы по небольшим суммам споров вполне могут быть решены в рамках института финансового омбудсмана (уполномоченного). Это позволяет облегчить бремя работы для финансовых организаций, экономит издержки и время потребителя, надзорного органа, а также позволяет избежать обращения в суд.

В настоящее время законодательство Российской Федерации не имеет эффективного института досудебного урегулирования споров между физическими лицами - потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, который был бы бесплатным и простым в понимании для граждан и при этом оставался независимым и эффективным.

Существующие институты третейского судопроизводства (Федеральный закон от 24 июня 2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации») и медиации (Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)») не позволяют успешно решить имеющиеся проблемы взаимоотношений финансовых организаций и граждан (потребителей финансовых услуг), которые являются более слабой стороной при разрешении споров.

Кроме того, полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Федеральной службы по финансовым рынкам не позволяют вмешиваться в коммерческую деятельность субъектов финансового рынка и сводятся к контролю (надзору) за деятельностью финансовых организаций по соблюдению действующего законодательства.

Законопроект регулирует порядок рассмотрения Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций

обращений граждан, основывались на принципах законности, независимости, добросовестности, справедливости, а также устанавливает правовой статус Финансового уполномоченного, порядок создания и деятельности Службы Финансовых уполномоченных, иные правовые отношения, связанные с охраной и защитой прав и интересов потребителей финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный согласно законопроекту будет рассматривать обращения в отношении услуг, оказываемых следующими финансовыми организациями: кредитные организации, страховые организации, общества взаимного страхования. Кроме того к институту Финансового уполномоченного смогут в добровольном порядке присоединиться иные финансовые организации. При этом конструкция законопроектов универсальна и предусматривает в дальнейшем возможность отнесения к обязательному рассмотрению Финансовым уполномоченным споров, связанных с предоставлением услуг иными финансовыми организациями (микрофинансовыми организациями, ломбардами, профессиональными участниками рынка ценных бумаг и т.д.).

Предельный размер имущественных требований по обращениям, рассматриваемым Финансовым уполномоченным в отношении кредитных организаций определен в пятьсот тысяч рублей, в отношении страховых организаций сто тысяч рублей.

При этом предполагается, что Финансовые уполномоченные не будут рассматривать споры, которые переданы на рассмотрение суда, третейского суда и (или) если по такому спору было вынесено решение суда, третейского суда.

Законопроектом установлены процедуры и сроки рассмотрения Финансовым уполномоченным обращений заявителей. Кроме того предусмотрено утверждение Советом регламента Службы, который будет регламентировать действия Службы при работе с обращениями.

Законопроектом предусматривается, что организации будут исполнять решения Финансовых уполномоченных в порядке и сроки, указанные в данном решении, за исключением двухлетнего переходного периода, когда решение Финансового уполномоченного будет носить рекомендательный характер за исключением организаций подписавших соглашение присоединения к Службе. При этом решение, принятое не в пользу гражданина, не препятствует дальнейшему его обращению в суд.

Для обеспечения деятельности Финансовых уполномоченных законопроектом предлагается создать автономную некоммерческую организацию – Службу Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее – Служба), учреждаемую Правительством Российской Федерации.

Высшим коллегиальным органом Службы будет Совет, состоящий из пятнадцати членов, назначаемых Правительством Российской Федерации по представлению федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере банковской, страховой

деятельности и финансовых рынков с учетом предложений федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, Банка России, объединений организаций и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

К компетенции Совета будут относиться вопросы:

- 1) принятия решений об избрании и досрочном прекращении полномочий Финансовых уполномоченных;
- 2) определение приоритетных направлений деятельности Службы, принципов формирования и использования его имущества, в том числе утверждение сметы доходов и расходов Службы, годовых отчетов Службы;
- 3) принятие решений о создании территориальных органов Службы;
- 4) утверждение регламента Службы и иных внутренних правовых актов, регулирующих деятельность Службы, в том числе норм поведения и правил делового этикета, порядка рассмотрения обращения Финансовым уполномоченным, а также утверждение размера и порядка вознаграждения и премирования Финансового уполномоченного и работников Службы.

Финансирование Службы согласно законопроекту будет осуществляться финансовыми организациями посредством обязательных платежей в пользу Службы, за исключением двухлетнего переходного периода, когда финансирование Службы будет осуществляться только за счет организаций, подписавших соглашение о присоединении.

Кроме того, законопроектом предусмотрено при учреждении Службы внесение имущественного вноса Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, а также добровольных взносов от финансовых организаций (их объединений) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Принятие законопроекта предусматривает также принятие проекта федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» в части внесения изменений Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, а также в федеральные законы «О банках и банковской деятельности», «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».

## ПЕРЕЧЕНЬ

нормативных правовых актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием проекта федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»»

Принятие проекта федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» потребует:

- принятия распоряжения Правительства Российской Федерации о создании автономной некоммерческой организации, обеспечивающей деятельность Финансового уполномоченного, которое будет принято в течение одного квартала после принятия законопроекта;

- принятия постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27.01.2012 № 33 «Об участии представителей Российской Федерации в органах управления автономной некоммерческой организации» (в части установления особенностей формирования Совета Службы Финансовых уполномоченных), которое будет принято в течение одного квартала после принятия законопроекта;

- принятия постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в Положение о Федеральной службе по финансовым рынкам» (в части дополнения функций ФСФР России полномочием по определению методики определения двадцати крупнейших страховых организаций), которое будет принято в течение одного квартала после принятия законопроекта;

- принятие приказа ФСФР России «Об утверждении методики определения двадцати крупнейших страховых организаций», которое будет принято в течение полугода после принятия законопроекта.

При этом принятие указанного законопроекта не потребует признания утратившими силу, приостановления или принятия нормативных правовых актов Президента Российской Федерации.

## ПЕРЕЧЕНЬ

федеральных законов, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием проекта федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»

Принятие проекта федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» потребует внесения изменений в:

1. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности»;
2. Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
4. Федеральный закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».

При этом принятие указанного законопроекта не потребует признания утратившими силу или приостановления актов федерального законодательства.



**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ**  
к проекту федерального закона «О Финансовом уполномоченном  
по правам потребителей услуг финансовых организаций»

Принятие проекта федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» потребует дополнительных расходов, покрываемых за счет федерального бюджета, в виде имущественного вноса Российской Федерации в имущество автономной некоммерческой организации Службы Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций в размере ста тысяч рублей.

При этом законопроектом предусмотрено, что финансирование Службы будет осуществляться в основном за счет поступлений обязательных платежей от финансовых организаций.

На этапе переходного периода предполагается, что расходная часть сметы Службы составит до 20 млн. рублей в год, которая будет осуществляться в основном за счет добровольных перечислений финансовых организаций и их объединений, а также обязательных платежей от организаций, подписавших соглашение о присоединении к Службе. Данная сумма расчетная и будет корректироваться Советом Службы при утверждении сметы доходов и расходов Службы.

