

Вносится Правительством  
Российской Федерации

Проект

## **ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН**

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

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, а также повышение уровня их информированности и доверия к финансовой системе.

## Глава 1. **Основные положения**

### 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 физических лиц, защиты их интересов, оказания юридической помощи, повышения уровня социальной защищенности учреждается Служба финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее - Служба), устанавливается статус финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций (далее - финансовый уполномоченный), рассматривающего обращения физических лиц в определенных сферах деятельности финансовых организаций, а также устанавливаются права и обязанности финансовых организаций по взаимодействию со Службой и финансовыми уполномоченными.

2. Законодательство Российской Федерации о финансовом уполномоченном состоит из настоящего Федерального закона, других

федеральных законов, иных нормативных правовых актов, принятых в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Законодательство Российской Федерации о финансовом уполномоченном не ограничивает существующие способы защиты прав физических лиц и разрешения споров.

Право физического лица обратиться в Службу 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 - 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 - некоммерческое партнерство, созданное в соответствии с настоящим Федеральным законом в целях осуществления полномочий финансовых уполномоченных;

3) совет Службы - высший коллегиальный орган Службы;

4) организация - финансовая организация, занимающаяся оказанием услуг физическим лицам, в том числе кредитная организация, страховая

организация (за исключением перестраховочной организации), общество взаимного страхования или иная финансовая организация, являющаяся членом Службы;

5) заявитель - физическое лицо, которому либо в пользу которого организацией оказаны (оказываются) услуги, не связанные с его предпринимательской деятельностью, или которое имеет намерение обратиться к организации для оказания ему услуг, обратившееся в Службу в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом;

б) обращение - заявление (жалоба) заявителя, направленное в Службу, касающееся имущественной претензии к организации или разъяснения условий договора и (или) нормативных правовых актов.

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

1. Деятельность финансовых уполномоченных осуществляется на следующих принципах:

- 1) законность;
- 2) независимость;
- 3) добросовестность;
- 4) справедливость, объективность и беспристрастность;
- 5) конфиденциальность;
- б) признание прав и свобод человека и их всесторонняя защита.

2. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от организаций, 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. Любое физическое лицо имеет право на обращение в Службу.
2. Договором, заключенным физическим лицом и организацией, не может быть ограничено указанное в части 1 настоящей статьи право физического лица на обращение в Службу.

### Статья 5. **Безвозмездность рассмотрения обращения**

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

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

1. Финансовые уполномоченные в установленной советом Службы сфере деятельности рассматривают обращения, связанные с

возникновением, изменением, исполнением и прекращением денежных обязательств по предоставлению услуг.

2. Финансовые уполномоченные не рассматривают обращения:

1) в отношении финансовых организаций, не являющихся членами Службы;

2) в отношении требований имущественного характера, по которым превышены пределы, установленные частями 5 и 7 настоящей статьи или регламентом Службы, утверждаемым советом Службы;

3) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

4) 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;

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

6) по которым имеется утвержденное мировое соглашение;

7) 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;

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

9) которые ранее были рассмотрены финансовым уполномоченным и по которым вынесено решение;

10) в отношении организаций, которые находятся в процессе ликвидации, или ликвидированы, или в отношении которых возбуждено производство по делу о банкротстве;

11) по вопросам, связанным с реструктуризацией задолженности и банкротством физического лица в соответствии с Федеральным законом от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)";

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

13) по делам о компенсации за нанесенный моральный вред и упущенную выгоду.

3. Обращения, поступающие в Службу, распределяются между финансовыми уполномоченными в зависимости от сферы деятельности организации (финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности, финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности и иные финансовые уполномоченные), в отношении

которой обратился заявитель, в соответствии с актом совета Службы о распределении обязанностей между финансовыми уполномоченными.

4. Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает обращения по вопросам:

- 1) привлечения денежных средств;
- 2) предоставления кредитов (займов);
- 3) открытия и ведения банковских счетов;
- 4) осуществления переводов денежных средств;
- 5) купли-продажи иностранной валюты;

б) иным вопросам, связанным с оказанием кредитными организациями банковских и иных услуг.

5. Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает требования имущественного характера на сумму, не превышающую 500 тысяч рублей.

6. Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает обращения по вопросам:

- 1) неисполнения, ненадлежащего исполнения (неисполнения в полном объеме и в установленный срок) обязанностей по договору страхования;
- 2) нарушения порядка осуществления страховых выплат;



3) размера страховых выплат, а также заключения, изменения и досрочного прекращения договора страхования;

4) иным вопросам, связанным с оказанием страховыми организациями услуг.

7. Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает требования имущественного характера страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей к организациям на сумму, не превышающую 100 тысяч рублей.

8. В отношении организаций, не являющихся кредитными организациями, страховыми организациями и обществами взаимного страхования, финансовый уполномоченный рассматривает обращения в пределах компетенции, установленной регламентом Службы, в том числе по размеру требования имущественного характера.

9. Спор гражданина с кредитной организацией, страховой организацией или обществом взаимного страхования, в случае если такой спор может быть рассмотрен в соответствии с настоящим Федеральным законом, подлежит рассмотрению судом только после предварительного рассмотрения спора финансовым уполномоченным.

## **Статья 7. Срок подачи обращения**

Обращение заявителя может быть подано в Службу в течение 2 лет со дня прекращения обязательств по гражданско-правовому договору, по которому такая услуга предоставлялась, либо со дня, когда заявитель узнал о нарушении своих прав. Срок подачи обращения, пропущенный по уважительной причине (состояние здоровья, в том числе инвалидность, и другие причины), может быть восстановлен решением финансового уполномоченного.

## **Статья 8. Общие требования к обращениям**

1. Обращение направляется в Службу в письменной или электронной форме, подписывается заявителем и включает в себя:

- 1) фамилию, имя и отчество (при его наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес и иные контактные данные заявителя (номера телефонов, адреса электронной почты), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- 3) наименование и адрес организации, к которой выдвигаются требования;
- 4) предмет обращения (существо обжалуемого действия (бездействия) организации и (или) выдвигаемого требования к организации либо существо поставленного вопроса или просьбы), а также

сведения о способах разрешения предмета обращения с организацией, в том числе в суде, третейском суде;

5) размер требования имущественного характера к организации (если такое требование выдвинуто и определен его размер);

б) 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.

2. К обращению прилагаются имеющиеся у заявителя копии документов по существу обращения, копии обращения в организацию и ее письменного ответа, в соответствии с которым соответствующие требования заявителя (при их наличии) не были удовлетворены, а также иные сведения, которые, по мнению заявителя, являются необходимыми для рассмотрения обращения.

3. По желанию заявителя обращение может быть направлено в Службу в электронной форме через официальный сайт Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В этом случае к обращению прилагаются документы в электронной форме.

По желанию заявителя переписка со Службой может осуществляться только в электронном виде, о чем указывается в обращении, включая адрес электронной почты, по которому будет осуществляться переписка.

4. Финансовый уполномоченный и (или) Служба разъясняют заявителю его права и обязанности в связи с обращением, а также оказывают консультацию по порядку направления обращения в случаях, когда обращение не соответствует требованиям, установленным статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи.

5. В случаях, когда в соответствии со статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи обращение не подлежит рассмотрению, финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в письменной (электронной) форме уведомляет заявителя о несоответствии обращения требованиям настоящего Федерального закона и оказывает заявителю консультацию по порядку направления обращения или предмету обращения.

## **Статья 9. Порядок рассмотрения обращения**

1. Финансовый уполномоченный в целях объективного рассмотрения обращения в течение 3 рабочих дней со дня его

поступления направляет в организацию, к которой выдвигаются требования, копию обращения, требование о представлении необходимых документов или иных сведений, а также может направить свои предложения и рекомендации по разрешению предмета обращения.

2. Организация обязана в течение 15 рабочих дней со дня получения копии обращения представить финансовому уполномоченному письменные разъяснения, комментарии и (или) возражения относительно обращения, а также требуемые документы и сведения.

На основании аргументированного заявления организации финансовый уполномоченный может продлить указанный срок представления ответа еще на 5 рабочих дней.

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

Финансовый уполномоченный вправе требовать от сторон и (или) третьих лиц, предоставивших одной из сторон услуги, связанные с предметом обращения, представления дополнительных документов, необходимых для правильного и полного рассмотрения обращения.

3. Обращение может быть рассмотрено на основании представленных документов в присутствии заявителя и (или) представителя организации по просьбе заявителя или организации, а также по инициативе финансового уполномоченного исходя из предмета обращения с целью получения от них разъяснений своих позиций в соответствии с регламентом Службы.

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

4. Финансовый уполномоченный для всестороннего и объективного рассмотрения обращения вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки), оплата которой осуществляется Службой.

5. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона и регламентом Службы в случаях, предусмотренных частью 8 статьи 6 настоящего Федерального закона и частью 3 настоящей статьи, 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, а также в случае неполучения разъяснений организации.

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 обращения в суд, третейский суд обязаны уведомить об этом финансового уполномоченного.

#### **Статья 10. Отвод финансового уполномоченного**

1. Отвод финансовому уполномоченному может быть заявлен при нарушении требований, предусмотренных статьей 24 настоящего Федерального закона.

2. В случае, если во время рассмотрения обращения были нарушены требования, предусмотренные статьей 24 настоящего Федерального закона, финансовый уполномоченный должен без промедления сообщить об этом сторонам и заявить самоотвод.

3. Письменное мотивированное заявление об отводе финансового уполномоченного должно быть подано заявителем или организацией в Службу в течение 5 дней со дня, когда одной из сторон стало известно об

обстоятельствах, являющихся основаниями для отвода финансового уполномоченного.

В случае, если финансовый уполномоченный, которому заявлен отвод, не берет самоотвод, вопрос об отводе финансового уполномоченного разрешается руководителем Службы в течение 10 дней со дня получения письменного мотивированного заявления стороны.

4. В случае самоотвода или отвода финансового уполномоченного обращение, рассматриваемое данным финансовым уполномоченным, передается другому финансовому уполномоченному в соответствии с регламентом Службы.

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

1. Кредитные организации, оказывающие услуги физическим лицам, страховые организации (за исключением перестраховочных организаций) и общества взаимного страхования обязаны быть членами Службы. Иные финансовые организации вправе быть членами Службы в порядке, установленном регламентом Службы.

Служба ведет и размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" реестр членов Службы.



2. Права организаций, предусмотренные пунктами 3 и 4 статьи 8 Федерального закона от 12 января 1996 года № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", действуют в части, не противоречащей настоящему Федеральному закону.

Организации реализуют свои права и исполняют обязанности, вытекающие из членства в Службе, в том числе по уплате обязательных платежей, в соответствии с настоящим Федеральным законом, регламентом Службы и иными актами Службы.

3. По требованию финансового уполномоченного в установленные настоящим Федеральным законом сроки организация обязана представлять 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 иные работники Службы, которым в силу их обязанностей в процессе рассмотрения обращения стала известна информация, доступ к которой ограничен законом, не вправе разглашать в какой-либо форме такие сведения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Финансовый уполномоченный вправе выносить предупреждения организации в случае, если она не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации о финансовом уполномоченном.

Информация о том, что организация не выполняет требования финансового уполномоченного, размещается на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Договор, заключенный физическим лицом и организацией, должен содержать разъяснение права физического лица обратиться к финансовому уполномоченному и указание адреса ближайшего к месту жительства физического лица обособленного подразделения (филиала или представительства) Службы, адреса официального сайта Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефона Службы.

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

1. Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случаях:

1) выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в статье 6 настоящего Федерального закона;

2) отказа заявителя от рассмотрения обращения.

2. Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней уведомляет заявителя в письменной (электронной) форме о прекращении рассмотрения обращения с указанием оснований для прекращения.

### Статья 13. Решение финансового уполномоченного

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

2. Решение финансового уполномоченного должно соответствовать принципам законности, добросовестности, разумности и справедливости, а также обычаям.

3. Решение финансового уполномоченного не должно ухудшать положение гражданина по сравнению с его положением до обращения в Службу.

4. Решение финансового уполномоченного не должно вносить изменения в график платежей гражданина по договору с организацией или предусматривать иную реструктуризацию обязательств гражданина

по договору с организацией, за исключением случаев, когда такие изменения вносятся по инициативе организации.

5. Решение финансового уполномоченного принимается в отношении каждого конкретного обращения и не может служить основанием для предъявления иска в суд в отношении неопределенного круга потребителей.

6. Решение финансового уполномоченного об удовлетворении или о частичном удовлетворении обращения должно содержать аргументацию принятого решения, порядок и сроки его выполнения организацией.

7. Организация обязана исполнять решение финансового уполномоченного в порядке и сроки, установленные этим решением.

8. Решение финансового уполномоченного, в том числе принятое не в пользу заявителя, не препятствует дальнейшему обращению заявителя в суд, третейский суд с иском к организации по тому же предмету и по тем же основаниям, а также применению сторонами процедуры медиации.

#### **Статья 14. Принудительное исполнение решения финансового уполномоченного**

1. В случае неисполнения организацией решения финансового уполномоченного в сроки, установленные этим решением, финансовый уполномоченный обращается в суд с заявлением о выдаче

исполнительного листа на принудительное исполнение этого решения (далее - исполнительный лист).

2. К заявлению о выдаче исполнительного листа прилагается решение финансового уполномоченного.

3. Подача заявления о выдаче исполнительного листа осуществляется без уплаты государственной пошлины.

4. Заявление о выдаче исполнительного листа может быть подано не позднее одного года со дня окончания срока для исполнения решения финансового уполномоченного.

5. Заявление о выдаче исполнительного листа, которое было подано с пропуском установленного срока либо к которому не были приложены необходимые документы, оставляется без движения или возвращается судом без рассмотрения, о чем выносится определение, которое может быть обжаловано в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

6. Суд вправе восстановить срок на подачу заявления о выдаче исполнительного листа, если найдет причины пропуска указанного срока уважительными.

7. Заявление о выдаче исполнительного листа рассматривается судьей единолично в течение одного месяца со дня поступления

заявления в суд. О времени и месте рассмотрения указанного заявления уведомляются стороны, однако неявка сторон или одной стороны не является препятствием к рассмотрению заявления.

8. По результатам рассмотрения заявления о выдаче исполнительного листа суд выносит определение о выдаче исполнительного листа либо об отказе в его выдаче.

Определение суда о выдаче исполнительного листа подлежит немедленному исполнению.

9. Определение суда о выдаче исполнительного листа или об отказе в его выдаче может быть обжаловано в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

### **Статья 15. Основания для отказа в выдаче исполнительного листа**

1. При рассмотрении заявления о выдаче исполнительного листа суд не вправе исследовать обстоятельства, установленные финансовым уполномоченным, либо пересматривать решение финансового уполномоченного по существу.

2. Суд выносит определение об отказе в выдаче исполнительного листа в случае, если:

1) имеются обстоятельства, которые вызывают сомнение в беспристрастности финансового уполномоченного;

2) финансовый уполномоченный принял решение с нарушением порядка принятия и (или) рассмотрения обращения, установленного настоящим Федеральным законом.

### **Глава 3. Служба финансовых уполномоченных и финансовые уполномоченные**

#### **Статья 16. Служба**

1. Служба учреждается Центральным банком Российской Федерации (далее - Банк России) в форме некоммерческого партнерства в целях организации и координации деятельности финансовых уполномоченных и реализации законодательства Российской Федерации о финансовом уполномоченном.

2. Органами Службы являются совет Службы и руководитель Службы.

3. Совет Службы является высшим коллегиальным органом Службы.

4. Руководитель Службы является единоличным исполнительным органом Службы. Руководитель Службы определяется советом Службы из числа финансовых уполномоченных.

#### **Статья 17. Полномочия совета Службы**

1. Совет Службы осуществляет следующие полномочия:

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

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 определяет руководителя Службы из числа финансовых уполномоченных;

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

4) утверждает регламент Службы и иные акты, регулирующие деятельность Службы и финансовых уполномоченных, в том числе нормы поведения и правила делового этикета членов совета Службы, финансовых уполномоченных и иных работников Службы, включая случаи и порядок представления заявления об отводе или самоотводе, рассмотрения и принятия решений по этому вопросу, дополнительные квалификационные требования для финансовых уполномоченных, порядок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений, форму обращения, порядок работы с документами, содержащими банковскую тайну, тайну страхования или иную конфиденциальную информацию, а



также положение по распределению между финансовыми уполномоченными функций и круга ответственности;

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

6) принимает отчеты финансовых уполномоченных;

7) устанавливает для организаций ежеквартальные обязательные платежи и плату за рассмотрение финансовыми уполномоченными обращений;

8) определяет размер и порядок вознаграждения и премирования финансовых уполномоченных и иных работников Службы;

9) утверждает смету доходов и расходов Службы, ее изменения, осуществляет надзор за исполнением сметы доходов и расходов;

10) определяет аудитора Службы;

11) утверждает бухгалтерскую (финансовую) отчетность Службы;

12) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Федеральным законом.

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

3. Совет Службы вправе знакомиться со всеми документами Службы.

4. Совет Службы 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 решений.

#### **Статья 18. Формирование совета Службы**

1. Совет Службы состоит из 15 членов:

- 1) от Банка России - 3 представителя;
- 2) от Правительства Российской Федерации - 2 представителя;
- 3) от объединений организаций - 5 представителей;
- 4) от общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) - 5 представителей.

2. Члены совета Службы утверждаются Банком России по предложениям Правительства Российской Федерации, объединений организаций и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) сроком на 5 лет. Одно и то же лицо не может быть членом совета Службы более чем 2 срока.

Представители, указанные в пункте 3 части 1 настоящей статьи, должны представлять интересы объединений организаций, созданных

в соответствии с законодательством Российской Федерации о деятельности финансовых организаций определенного вида, в том числе саморегулируемых организаций, и включенных в установленном порядке в соответствующие реестры Банка России.

Представители, указанные в пункте 4 части 1 настоящей статьи, должны представлять интересы общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), осуществляющих деятельность не менее 3 лет и имеющих филиалы (представительства) не менее чем в 10 субъектах Российской Федерации.

#### **Статья 19. Председатель совета Службы**

1. Председатель совета Службы избирается и переизбирается на должность по решению членов совета Службы из числа членов совета Службы.

2. Председатель совета Службы:

- 1) руководит работой совета Службы;
- 2) созывает заседания совета Службы и председательствует на них;
- 3) приглашает на заседания совета Службы экспертов, представителей организаций (их объединений), общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), федеральных органов исполнительной власти и иных государственных органов.

3. При отсутствии председателя совета Службы его обязанности исполняет один из членов совета Службы, избранный большинством голосов членов совета Службы.

#### **Статья 20. Заседания совета Службы**

1. Заседания совета Службы созывает председатель совета Службы по своей инициативе, по требованию члена совета Службы или руководителя Службы.

2. Заседания совета Службы созываются не реже одного раза в год. Могут созываться также внеочередные заседания совета Службы в соответствии с частью 1 настоящей статьи.

3. Заседание совета Службы считается правомочным, если на нем присутствуют не менее двух третей общего числа членов совета Службы.

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

5. На заседаниях совета Службы ведется протокол заседания совета Службы, который в течение 5 дней со дня проведения заседания

направляется всем членам совета Службы и размещается на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Протокол заседания совета Службы подписывает председатель совета Службы или лицо, его замещающее.

#### **Статья 21. Основания для досрочного прекращения полномочий члена совета Службы**

Полномочия члена совета Службы прекращаются досрочно согласно его заявлению или в случае принятия органом (организацией), представившим предложение о его включении в совет Службы, решения о досрочном освобождении члена совета Службы от должности в органе (организации).

#### **Статья 22. Права и обязанности финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный вправе:

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

2) давать указания и рекомендации организации, выносить в отношении организации решение по обращению;

3) выносить предупреждения организации в случаях, если она не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности,

предусмотренные законодательством Российской Федерации о финансовом уполномоченном;

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

5) информировать компетентные органы государственной власти, органы местного самоуправления, Банк России или саморегулируемые организации, членами которых является организация, о случаях массового нарушения прав потребителей данной организацией либо о случаях нарушения прав потребителей, имеющих особое общественное значение или связанных с необходимостью защиты интересов лиц, не способных самостоятельно использовать правовые средства защиты.

## 2. Финансовый уполномоченный обязан:

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

2) рассматривать обращение в порядке, установленном настоящим Федеральным законом и регламентом Службы;

3) предлагать сторонам спора способы примирения;

4) обращаться в суд с заявлением о выдаче исполнительного листа в случае неисполнения организацией решения финансового уполномоченного в сроки, установленные решением финансового уполномоченного;

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

б) представлять совету Службы отчет о своей деятельности.

### **Статья 23. Назначение финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный назначается советом Службы сроком на 5 лет и может быть вновь назначен на ту же должность. Одно и то же лицо не может быть назначено финансовым уполномоченным более чем на 2 срока.

2. Решение о назначении финансового уполномоченного принимается большинством голосов присутствующих на заседании членов совета Службы.

3. Определение необходимой численности финансовых уполномоченных, а также распределение их по сферам деятельности

организаций и обязанностей осуществляется советом Службы в установленном им порядке.

#### **Статья 24. Требования, предъявляемые к финансовому уполномоченному**

1. Финансовым уполномоченным назначается гражданин, обладающий необходимыми профессиональными и моральными качествами, способный обеспечить беспристрастное рассмотрение обращений, прямо или косвенно не заинтересованный в исходе рассмотрения обращения, являющийся независимым от сторон и не являющийся аффилированным лицом финансовой организации.

2. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе 30 лет с высшим юридическим или экономическим образованием, имеющий опыт работы в сфере финансовых рынков или защиты прав потребителей либо судьей не менее 3 лет.

3. Финансовым уполномоченным не может быть гражданин, не обладающий полной дееспособностью либо состоящий под опекой или попечительством.

4. Финансовым уполномоченным не может быть назначен гражданин, который был осужден за преступление по приговору суда, вступившему в законную силу, имеет судимость либо имел судимость,



снятую или погашенную по нереабилитирующим основаниям, в отношении которого осуществляется уголовное преследование либо прекращено уголовное преследование за истечением срока давности, в связи с примирением сторон, вследствие акта об амнистии или в связи с деятельным раскаянием, а также который имеет ограничения, устанавливаемые законодательством Российской Федерации, на замещение должностей в сфере финансовых рынков.

5. Финансовый уполномоченный не может быть членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, занимать должность в государственных органах, органах местного самоуправления, Банке России, организациях, заниматься предпринимательской, иной оплачиваемой и неоплачиваемой деятельностью, кроме научной, преподавательской и иной творческой деятельности, занятие которой не должно препятствовать выполнению обязанностей финансового уполномоченного. Финансовый уполномоченный обязан прекратить несовместимую с его статусом деятельность в течение 14 дней со дня назначения на должность.

6. Финансовым уполномоченным не может быть гражданин, полномочия которого в качестве судьи суда общей юрисдикции или арбитражного суда, третейского судьи, адвоката, нотариуса, следователя, прокурора или другого работника правоохранительных органов были прекращены в установленном законом порядке в связи с совершением несовместимых с его профессиональной деятельностью проступков.

### **Статья 25. Досрочное прекращение полномочий финансового уполномоченного**

1. Финансовый уполномоченный может добровольно сложить с себя полномочия, письменно информировав об этом совет Службы за 14 дней.

2. Финансовый уполномоченный досрочно освобождается от должности решением совета Службы по следующим основаниям:

1) осуществление уголовного преследования в отношении финансового уполномоченного или наличие обвинительного приговора суда, вступившего в законную силу;

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

3) совершение действий, в соответствии с законодательством Российской Федерации несовместимых с деятельностью финансового уполномоченного;

4) установление вступившим в законную силу решением суда факта нарушения положений статей 23 и 24 настоящего Федерального закона.

3. Решение о прекращении полномочий финансового уполномоченного принимается советом Службы не менее двумя третями голосов общего числа членов совета Службы и вступает в силу с момента его принятия.

### **Статья 26. Отчет Службы**

1. Служба ежегодно, до 15 марта года, следующего за отчетным, публикует на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" отчет, который должен содержать в том числе:

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

2) количество удовлетворенных и отклоненных обращений 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 Службы.

2. Служба не публикует имена (наименования) сторон по обращениям.

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

##### Статья 27. **Финансирование Службы**

1. Источниками формирования имущества Службы являются имущественные взносы Банка России, 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 Службы. 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.

4. В случае превышения расходов Службы над ее доходами дефицит покрывается за счет средств Банка России.

## Статья 28. Размеры обязательных платежей

1. Обязательные платежи для организаций состоят из ежеквартальных обязательных платежей и платы за рассмотрение обращения.

2. Размеры ежеквартальных обязательных платежей устанавливаются решением совета Службы в зависимости от количества средств, полученных организациями от предоставления услуг физическим лицам, с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций, а также размера требований имущественного характера, удовлетворенных решениями финансовых уполномоченных за предыдущий год с учетом особенностей отдельных видов финансовых организаций.

3. Ежеквартальный обязательный платеж осуществляется организациями в равных размерах до 20-го числа первого месяца текущего квартала.

Создаваемые организации производят ежеквартальный обязательный платеж начиная с первого квартала года, следующего за годом их создания.

4. Размеры платы за рассмотрение обращения устанавливается решением совета Службы дифференцированно в зависимости от степени сложности и результата рассматриваемого обращения.

Решение об установлении размеров платы за рассмотрение обращений принимается не менее чем двумя третями голосов общего числа членов совета Службы и не может вступать в силу ранее очередного финансового года. Это решение не может пересматриваться ранее чем через год после его принятия.

5. Плата за рассмотрение обращения производится организацией в течение одного месяца со дня принятия финансовым уполномоченным решения об удовлетворении или о частичном удовлетворении требования заявителя.

6. В случае прекращения деятельности организации по предоставлению услуг физическим лицам она освобождается от обязанности осуществлять обязательные платежи, предусмотренные настоящей главой.

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

### **Статья 29. Ответственность организации за нарушение требований настоящего Федерального закона**

За нарушение предусмотренных настоящим Федеральным законом требований организация несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Статья 30. Ответственность финансовых уполномоченных и иных работников Службы за нарушение требований настоящего Федерального закона**

Финансовые уполномоченные и иные 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 31. Вступление в силу настоящего Федерального закона**

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении 8 месяцев со дня его официального опубликования, за исключением части 9 статьи 6 настоящего Федерального закона.

2. Часть 9 статьи 6 настоящего Федерального закона вступает в силу по истечении 3 лет со дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

**Статья 32. Переходные положения**

1. Банк России:

в течение 2 месяцев со дня официального опубликования настоящего Федерального закона утверждает членов совета Службы в соответствии со статьей 18 настоящего Федерального закона;

в течение 6 месяцев со дня официального опубликования настоящего Федерального закона учреждает Службу и вносит имущественный внос для обеспечения деятельности Службы.

## 2. Совет Службы:

в течение 3 месяцев со дня своего утверждения утверждает устав Службы и назначает финансовых уполномоченных и руководителя Службы из их числа;

в течение 4 месяцев со дня своего утверждения утверждает регламент Службы и иные акты, регулирующие деятельность Службы и финансовых уполномоченных.

3. Кредитные организации, оказывающие услуги физическим лицам, страховые организации (за исключением перестраховочных организаций) и общества взаимного страхования со дня вступления в силу настоящего Федерального закона становятся членами Службы согласно перечню организаций, передаваемому Банком России в Службу, по состоянию на день вступления в силу настоящего Федерального закона.



Невключение кредитных организаций, оказывающих услуги физическим лицам, страховых организаций (за исключением перестраховочных организаций) и обществ взаимного страхования в перечень организаций, передаваемый Банком России в Службу, не освобождает их от исполнения настоящего Федерального закона.

4. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона кредитные организации, оказывающие услуги физическим лицам, страховые организации (за исключением перестраховочных организаций) и общества взаимного страхования становятся членами Службы одновременно с получением лицензии на осуществление соответствующего вида деятельности.

5. Положения статьи 4 настоящего Федерального закона распространяются на договоры, которые заключены до вступления в силу настоящего Федерального закона.

Президент  
Российской Федерации