Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

Принят Государственной Думой 24 мая 2018 года

Одобрен Советом Федерации 30 мая 2018 года

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее - финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее - стороны), а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Глава 2. Статус, цели деятельности и полномочия финансового уполномоченного

Статья 2. Финансовый уполномоченный

1. Должность финансового уполномоченного учреждается в соответствии с настоящим Федеральным законом для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги (далее - обращения).

2. Для целей настоящего Федерального закона под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. В случае перехода к иному лицу права требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации у указанного лица также возникают обязанности, предусмотренные настоящим Федеральным законом.

4. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации (Банка России) и иных организаций, должностных лиц.

5. Деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости.

6. В качестве финансового уполномоченного выступают:

1) главный финансовый уполномоченный;

2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

7. Главный финансовый уполномоченный:

1) осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг;

2) осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг;

3) курирует и контролирует деятельность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

8. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг (далее также - финансовые уполномоченные) осуществляют свою деятельность в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

9. Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России. Информация о сферах финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Статья 3. Требования к финансовому уполномоченному

1. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе тридцати пяти лет с высшим юридическим или экономическим образованием (главным финансовым уполномоченным - с высшим юридическим образованием), имеющий опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг в совокупности не менее пяти лет либо имеющий стаж работы судьей не менее десяти лет.

2. Финансовый уполномоченный не вправе быть членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, депутатом представительного органа муниципального образования, заниматься другой оплачиваемой деятельностью, за исключением преподавательской, научной и иной творческой деятельности.

3. Финансовый уполномоченный обязан прекратить несовместимую с его статусом деятельность в течение тридцати дней со дня назначения на

должность.

4. Финансовый уполномоченный должен иметь безупречную деловую репутацию и должен быть независим от сторон при рассмотрении конкретного обращения.

5. Финансовым уполномоченным не может быть гражданин Российской Федерации, 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. Финансовым уполномоченным не может быть назначено лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за совершение умышленного преступления, а также лицо, в отношении которого было вынесено решение о его дисквалификации, либо лицо, включенное в базу данных, которая ведется Банком России в соответствии со статьей 75 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)".

6. Финансовый уполномоченный не вправе рассматривать обращения в случае возникновения личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, и обязан принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов, а также меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

7. Граждане, претендующие на должность главного финансового уполномоченного, финансового уполномоченного в сферах финансовых услуг либо занимающие указанные должности, представляют сведения о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей в порядке, установленном Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Федеральным законом от 3 декабря 2012 года N 230-ФЗ "О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам" и нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации.

8. Предельный возраст пребывания в должности финансового уполномоченного - семьдесят лет. Полномочия лица, занимающего должность финансового уполномоченного, прекращаются в последний день месяца, в котором ему исполняется семьдесят лет, за исключением случаев, если указанное лицо продолжает исполнять обязанности финансового уполномоченного до принятия решений по обращениям, находившимся у него на рассмотрении на день, когда должны были прекратиться его полномочия.

Статья 4. Порядок назначения финансового уполномоченного

1. Главный финансовый уполномоченный назначается Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации, сроком на пять лет. Одно и то же лицо

может быть назначено на должность главного финансового уполномоченного не более трех раз подряд. Информация о назначении главного финансового уполномоченного размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению главного финансового уполномоченного сроком на пять лет и могут быть назначены на ту же должность не более трех раз подряд. Информация о назначении финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Совет директоров Банка России вправе назначить нескольких финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в одной сфере финансовых услуг. Информация о сферах финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых назначаются финансовые уполномоченные, а также информация о назначенных финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

4. В случае временного отсутствия главного финансового уполномоченного или невозможности исполнения им своих обязанностей его обязанности исполняет один из финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг на основании решения Совета директоров Банка России.

Статья 5. Порядок освобождения финансового уполномоченного от должности

1. Совет директоров Банка России освобождает главного финансового уполномоченного от должности по предложению Председателя Банка России в случае:

1) истечения срока полномочий;

2) подачи личного заявления об отставке на имя Председателя Банка России;

3) достижения предельного возраста пребывания в должности финансового уполномоченного;

4) неспособности по состоянию здоровья или по иным причинам в течение длительного времени (не менее четырех месяцев подряд) исполнять свои обязанности;

5) утраты доверия за совершение коррупционного правонарушения;

6) совершения уголовно наказуемого деяния, установленного вступившим в законную силу приговором суда;

7) нарушения федеральных законов, которые регулируют вопросы, связанные с деятельностью финансового уполномоченного.

2. Совет директоров Банка России вправе освободить финансового уполномоченного в сферах финансовых услуг от должности по предложению

Совета Службы финансового уполномоченного или главного финансового уполномоченного в случаях, указанных в части 1 настоящей статьи.

Статья 6. Служба финансового уполномоченного

Служба финансового уполномоченного (далее - Служба) состоит из:

1) главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;

2) Совета Службы;

3) службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

4) экспертного совета Службы.

Статья 7. Совет Службы

1. В Совет Службы входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства Российской Федерации, один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации, два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций, два представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом, один представитель экспертного совета Службы, а также главный финансовый уполномоченный. Процедура выдвижения в Совет Службы представителей указанных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций определяется нормативным актом Банка России.

2. Член Совета Службы, за исключением главного финансового уполномоченного, назначается сроком на три года. Не позднее чем за один месяц до окончания срока полномочий члена Совета Службы орган или организация, выдвинувшие его, представляет в Совет Службы кандидатуру для включения в состав Совета Службы либо сообщает о продлении срока полномочий члена Совета Службы. Один и тот же представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, ассоциаций (союзов) кредитных организаций не может быть членом Совета Службы более двух сроков.

3. Председатель Совета Службы избирается из числа членов Совета Службы простым большинством голосов членов Совета Службы на три года.

4. Председатель Совета Службы:

1) руководит работой Совета Службы;

2) созывает заседания Совета Службы и председательствует на них;

3) приглашает на заседания Совета Службы финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, экспертов - членов экспертного совета Службы, представителей финансовых организаций (их объединений), общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), федеральных органов

государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Банка России и иных организаций.

5. Совет Службы осуществляет следующие полномочия:

1) направляет рекомендации главному финансовому уполномоченному для назначения финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;

2) определяет размер дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в соответствии со статьей 11 настоящего Федерального закона;

3) определяет размер платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

4) определяет структуру службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

5) определяет условия и размер оплаты труда главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, а также общий объем расходов на дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг на очередной год;

6) утверждает смету доходов и расходов службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

7) определяет условия и размер оплаты труда работников службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

8) определяет направления расходования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного на цели, определенные настоящим Федеральным законом;

9) дает согласие службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного на открытие (закрытие) счетов в кредитных организациях Российской Федерации, принимает решение об инвестировании временно свободных средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного в активы (объекты инвестирования), вправе установить ограничения и требования в отношении операций по инвестированию временно свободных средств службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного с учетом их риска;

10) определяет политику управления рисками в отношении размещения и инвестирования средств службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного на финансовом рынке;

11) определяет политику по предотвращению, выявлению конфликтов интересов и управлению ими;

12) рассматривает ежегодные отчеты главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных;

13) утверждает годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность службы

обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

14) ежегодно на конкурсной основе определяет аудитора службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, осуществляющего проверку бухгалтерской (финансовой) отчетности службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, а также проверку использования службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного;

15) утверждает стандартную форму обращения, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме;

16) устанавливает порядок уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении;

17) определяет порядок ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг;

18) устанавливает порядок осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также порядок оформления соглашения сторон об урегулировании спора, предусмотренного статьей 21 настоящего Федерального закона (далее - соглашение);

19) определяет форму и порядок подачи заявления финансовой организацией, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг, для организации взаимодействия с финансовым уполномоченным на добровольной основе;

20) определяет размер денежных средств для покрытия возможных расходов на рассмотрение финансовым уполномоченным споров, связанных с деятельностью финансовой организации, в случае ее обращения в Банк России с ходатайством, указанным в части 6 статьи 29 настоящего Федерального закона;

21) определяет порядок формирования экспертного совета Службы, порядок принятия решений экспертным советом Службы, утверждает положение об экспертном совете Службы;

22) осуществляет иные полномочия, отнесенные к компетенции Совета Службы настоящим Федеральным законом.

6. Заседания Совета Службы созываются председателем Совета Службы по своей инициативе либо по требованию не менее чем одной трети членов Совета Службы по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал.

7. Совет Службы правомочен принимать решения, если на заседании присутствует не менее половины его членов. Решения Совета Службы принимаются простым большинством голосов от числа присутствующих на заседании членов Совета Службы, если настоящим Федеральным законом не установлено иное. При равенстве голосов голос председательствующего на заседании Совета Службы является решающим. Решения по вопросу, указанному в пункте 2 части 5 настоящей статьи, принимаются Советом

Службы большинством в две трети от числа присутствующих на заседании членов Совета Службы.

8. Заседание Совета Службы проводится его председателем, а в его отсутствие лицом, им уполномоченным.

9. Протокол заседания Совета Службы подписывается председательствующим на заседании Совета Службы. Мнение членов Совета Службы, оставшихся в меньшинстве при голосовании, заносится по их требованию в протокол.

10. Совет Службы и его члены не имеют права каким-либо образом вмешиваться в профессиональную деятельность финансового уполномоченного и (или) влиять на процесс рассмотрения обращений и принятия по ним решений.

11. Члены Совета Службы осуществляют свои функции на безвозмездной основе.

Статья 8. Материальное и социальное обеспечение деятельности финансового уполномоченного

1. Условия и размер оплаты труда главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг определяются Советом Службы. Оплата труда главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного за счет средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

2. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного за счет средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного на основании решения Совета Службы организует дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг.

3. Финансовому уполномоченному предоставляется ежегодный основной оплачиваемый отпуск продолжительностью тридцать календарных дней.

4. Финансовому уполномоченному предоставляются ежегодные дополнительные оплачиваемые отпуска с учетом стажа его работы финансовым уполномоченным:

1) от пяти до десяти лет - пять календарных дней;

2) свыше десяти лет - десять календарных дней.

5. Трудовое законодательство распространяется на финансового уполномоченного в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом.

Статья 9. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного

1. Обеспечение деятельности финансового уполномоченного осуществляет

служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного, являющаяся автономной некоммерческой организацией, учрежденной Банком России. Законодательство Российской Федерации о некоммерческих организациях в части положений, предусмотренных в отношении автономных некоммерческих организаций, применяется в отношении службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного с учетом особенностей, установленных настоящим Федеральным законом.

2. Руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного назначается на должность и освобождается от должности Председателем Банка России по предложению главного финансового уполномоченного. Граждане, претендующие на должность руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного либо занимающие указанную должность, представляют сведения о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей в порядке, установленном Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Федеральным законом от 3 декабря 2012 года N 230-ФЗ "О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам" и нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации.

3. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного, создаваемым в соответствии со статьей 10 настоящего Федерального закона.

4. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного оказывает содействие финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений.

5. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного проверяет соответствие обращения требованиям настоящего Федерального закона и в случае несоответствия обращения указанным требованиям сообщает об этом потребителю финансовых услуг, направившему обращение, и дает необходимые разъяснения. Несоответствие поступившего обращения требованиям настоящего Федерального закона не является основанием для возврата обращения потребителю финансовых услуг.

6. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного имеет печать и бланки со своим наименованием. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного имеет счет в Банке России, а также может с согласия Совета Службы открывать счета в кредитных организациях Российской Федерации.

7. Банк России вправе предоставить службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного в безвозмездное пользование помещения, иные объекты недвижимого и движимого имущества.

8. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного использует свое имущество для осуществления функций, предусмотренных настоящим Федеральным законом и уставом службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Статья 10. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного

1. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного предназначен для финансирования деятельности финансового уполномоченного, включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного, функционирования службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, проведения экспертизы при рассмотрении обращений. Иные направления расходования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного определяются Советом Службы в соответствии с целями, определенными настоящим Федеральным законом.

2. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного формируется за счет:

1) имущественных взносов учредителя - Банка России в размере, определенном Советом директоров Банка России;

2) взносов финансовых организаций, поступивших в порядке и размере, которые определяются в соответствии со статьей 11 настоящего Федерального закона;

3) доходов, получаемых службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке;

4) платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

5) других не запрещенных законодательством Российской Федерации поступлений.

3. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного принадлежит на праве собственности службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

4. Средства фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного размещаются на специально открываемом в Банке России банковском счете службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, отдельном от банковского счета, с которого осуществляются текущие расходы службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Банк России не уплачивает процентов по остаткам средств, находящимся на банковском счете для размещения средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

5. На средства фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного не может быть обращено взыскание по обязательствам Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, Банка России, иных третьих лиц, а также службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, за исключением обязательств службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, связанных с направлениями расходования средств фонда финансирования деятельности

финансового уполномоченного, указанными в части 1 настоящей статьи.

6. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного составляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного и включается в ежегодную информацию о деятельности финансового уполномоченного, публикуемую в соответствии со статьей 13 настоящего Федерального закона.

7. Совет Службы ежегодно на конкурсной основе определяет аудиторскую организацию для проведения проверки использования службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Статья 11. Взносы финансовых организаций

1. Финансовая организация с даты включения в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона, либо в перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, обязана уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы в соответствии с настоящим Федеральным законом.

2. Взносы уплачиваются не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы.

3. Размер взноса финансовой организации определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы и может быть дифференцирована в зависимости от:

1) вида финансовой организации;

2) вида договоров, заключенных финансовой организацией с потребителями финансовых услуг;

3) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и по которым финансовым уполномоченным принято решение об удовлетворении в полном объеме требований потребителей финансовых услуг, за квартал, за который уплачивается взнос;

4) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и по которым финансовым уполномоченным принято решение о частичном удовлетворении требований потребителей финансовых услуг, за квартал, за который уплачивается взнос;

5) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и по которым финансовым уполномоченным принято решение об отказе в удовлетворении требований потребителей финансовых услуг, за квартал, за который уплачивается взнос;

6) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и рассмотрение которых было прекращено в связи с урегулированием спора между его

сторонами, за квартал, за который уплачивается взнос;

7) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и рассмотрение которых было прекращено в соответствии со статьей 27 настоящего Федерального закона, за квартал, за который уплачивается взнос.

4. При расчете количества рассмотренных финансовым уполномоченным обращений в связи с деятельностью финансовой организации не учитываются обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 19 настоящего Федерального закона, и обращения, отозванные потребителями финансовых услуг в соответствии с частью 7 статьи 16 настоящего Федерального закона.

5. Для целей определения размера взноса финансовой организации обращение, исполнение решения по которому приостановлено финансовым уполномоченным в связи с его рассмотрением в судебном порядке, учитывается в квартале, в котором вынесенное судебное решение, не отменяющее решение финансового уполномоченного, вступило в силу.

6. Взносы подлежат зачислению в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного.

7. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет контроль за поступлением взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного, в том числе на основании информации, полученной от Банка России в соответствии с частью 5 статьи 14 настоящего Федерального закона.

Статья 12. Экспертный совет Службы

1. Экспертный совет Службы - коллегиальный консультативный и совещательный орган, создаваемый в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг.

2. В состав экспертного совета Службы входят главный финансовый уполномоченный, финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг, а также лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг либо имеющие стаж работы судьей не менее десяти лет.

3. Порядок формирования экспертного совета Службы и принятия им решений определяется Советом Службы.

4. Экспертный совет Службы:

1) рассматривает актуальные вопросы деятельности финансового уполномоченного;

2) изучает практику осуществления деятельности финансового уполномоченного, вырабатывает рекомендации по рассмотрению обращений и разъяснению вопросов, возникающих при их рассмотрении, а также по обобщению практики рассмотрения обращений;

3) рассматривает проекты правовых актов, касающихся деятельности финансового уполномоченного;

4) осуществляет иные полномочия, определенные положением об экспертном совете Службы, утверждаемым Советом Службы по представлению главного финансового уполномоченного.

5. Экспертный совет Службы выдвигает из своего состава представителя в Совет Службы. Представителем экспертного совета Службы в Совете Службы не могут являться главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Статья 13. Информация о деятельности финансового уполномоченного

1. На официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного ежегодно не позднее 1 июня года, следующего за отчетным годом, размещает отчет, который должен содержать:

1) информацию о деятельности финансового уполномоченного, об общем количестве обращений;

2) обобщение рассмотренных обращений и вынесенных по ним решений финансового уполномоченного по сферам финансовых услуг с указанием количества указанных обращений и наименований финансовых организаций, в отношении которых поступили обращения;

3) информацию об исполненных решениях финансового уполномоченного;

4) перечень финансовых организаций, обжаловавших решения финансового уполномоченного, сведения об их обжаловании и о результатах такого обжалования;

5) перечень финансовых организаций, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного;

6) информацию о выявленных случаях заключения договоров с потребителями финансовых услуг финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с настоящим Федеральным законом;

7) годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

8) отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

2. Персональные данные физических лиц, полученные при осуществлении деятельности финансового уполномоченного, не публикуются.

3. На официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного размещает информацию о назначенных финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг.

Статья 14. Взаимодействие финансового уполномоченного и федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Банка России и иных организаций, должностных лиц

1. Финансовый уполномоченный осуществляет информационное взаимодействие с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами.

2. Финансовый уполномоченный вправе обмениваться информацией, в том числе содержащей персональные данные потребителей финансовых услуг, с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами в порядке и на условиях, которые установлены законодательством Российской Федерации, на основании соглашения, предусматривающего взаимный обмен такой информацией при соблюдении требований Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

3. Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, Банк России и иные организации, должностные лица при получении запроса финансового уполномоченного, касающегося рассмотрения обращения, обязаны предоставить информацию в срок не позднее пятнадцати дней после дня регистрации указанного запроса.

4. Предоставление информации, доступ к которой ограничен федеральными законами, осуществляется в соответствии с порядком, установленным федеральными законами.

5. В порядке и на условиях, которые предусмотрены нормативным актом Банка России, Банк России предоставляет службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного автоматизированные системы Банка России для сбора, обработки, хранения обращений, предоставления информации по указанным обращениям, а также предоставляет информацию, необходимую для осуществления службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного контроля за уплатой взносов финансовыми организациями, взаимодействующими с финансовым уполномоченным.

6. Финансовый уполномоченный, члены Совета Службы, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, которым при осуществлении деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, стала известна информация, доступ к которой ограничен федеральными законами, не вправе разглашать в какой-либо форме такую информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. За разглашение информации, составляющей служебную, коммерческую и банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну, финансовый уполномоченный, члены Совета Службы, работники службы

обеспечения деятельности финансового уполномоченного несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 3. Порядок рассмотрения обращений финансовым уполномоченным

Статья 15. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 настоящего Федерального закона) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

2. Потребитель финансовых услуг вправе заявить в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с финансовой организации, включенной в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, а также требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", в случаях, предусмотренных статьей 25 настоящего Федерального закона.

3. В случае, если требования потребителя финансовых услуг предъявляются в отношении финансовых организаций, не включенных в реестр, указанный в статье 29 настоящего Федерального закона, или перечень, указанный в статье 30 настоящего Федерального закона, или в отношении финансовых организаций, указанных в пункте 6 части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона, либо размер требований потребителя финансовых услуг превышает 500 тысяч рублей, либо требования потребителя финансовых услуг касаются вопросов, указанных в пункте 8 части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона, потребитель финансовых услуг вправе заявить указанные требования в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей" в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному.

4. Финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения, предусмотренный частью 1 настоящей статьи, по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными, на основании заявления

потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.

Статья 16. Порядок направления обращений потребителей финансовых услуг

1. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

3. Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

4. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг, установленных частью 2 настоящей статьи.

5. Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы.

7. Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения

направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

Статья 17. Требования к оформлению обращения

1. Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;

2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;

3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;

4) сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;

6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);

7) дату направления обращения.

2. Обращение в электронной форме может быть направлено:

1) через личный кабинет потребителя финансовых услуг, под которым понимается информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и ведение которого осуществляется службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в установленном ею порядке;

2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

3. Обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг

копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

5. Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

6. В случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

7. В случае, если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), а также сведения, предусмотренные пунктами 4 - 7 части 1 настоящей статьи.

Статья 18. Принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного

1. Обращения принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного с учетом срока, установленного частью 4 настоящей статьи. Если обращение не соответствует требованиям настоящего Федерального закона или направлено с нарушением порядка направления обращений, установленного настоящим Федеральным законом, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить потребителю финансовых услуг порядок направления обращения.

2. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг оформить обращение по стандартной форме, утвержденной Советом Службы и размещенной на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Обращения распределяются между финансовыми уполномоченными, рассматривающими обращения в соответствующих сферах финансовых услуг, в соответствии с распоряжением главного финансового уполномоченного о распределении обязанностей между ними.

4. Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме способами, установленными частью 2 статьи 17 настоящего Федерального закона. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

1) если обращение не соответствует части 1 статьи 15 настоящего Федерального закона;

2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьей 16 настоящего Федерального закона;

3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

5) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

6) в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;

9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;

11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;

12) текст которых не поддается прочтению.

2. В случае наличия в суде, третейском суде дела по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, который возник до направления обращения финансовому уполномоченному, стороны обязаны уведомить финансового уполномоченного об этом в письменной или электронной форме.

Статья 20. Рассмотрение обращения финансовым уполномоченным

1. В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный

в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом Службы соответственно. Если к обращению не прилагается ответ финансовой организации на заявление потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный направляет в указанную финансовую организацию копию обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения финансовой организации по предмету спора, которое было направлено потребителю финансовых услуг. В этом случае финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному указанное решение в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

2. Финансовый уполномоченный вправе запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

3. Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

4. Непредоставление (несвоевременное предоставление) разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, не препятствует рассмотрению обращения по существу.

5. Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

6. О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны должны быть уведомлены не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления, в порядке, установленном Советом Службы. Очное рассмотрение обращения не допускается в случае, если отсутствует подтверждение факта получения сторонами уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

7. Течение срока, установленного для рассмотрения обращения, приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими уведомления об очном рассмотрении обращения.

8. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

9. Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено финансовым уполномоченным в соответствии с частью 10 настоящей статьи.

10. Финансовый уполномоченный вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения. Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение спора на срок, не превышающий десяти рабочих дней, в связи с необходимостью проведения экспертизы по предмету спора.

11. Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа потребителя финансовых услуг от заявленных к финансовой организации требований путем направления (в том числе в электронной форме) финансовому уполномоченному соответствующего заявления, в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

Статья 21. Участие финансового уполномоченного в достижении соглашения до принятия решения по обращению

1. До принятия решения по обращению финансовый уполномоченный на основании имеющихся сведений вправе направить финансовой организации, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям свои предложения об урегулировании спора. Финансовый уполномоченный вправе осуществлять необходимые действия, направленные на урегулирование спора между его сторонами, в том числе в случае, если спор затрагивает интересы нескольких финансовых организаций.

2. Порядок осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, устанавливается Советом Службы.

3. В случае, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается.

4. Соглашение должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование и номер документа, удостоверяющего личность, место жительства и почтовый адрес потребителя финансовых услуг (физического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации) либо наименование, место нахождения, почтовый адрес, дату государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

2) наименование, место нахождения, почтовый адрес, дату государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика финансовой

организации;

3) сведения о достигнутых договоренностях сторон.

5. В случае, если достигнутые договоренности сторон, указанные в пункте 3 части 4 настоящей статьи, определяют условия и сроки исполнения финансовой организацией обязательств перед потребителем финансовых услуг, в соглашение также включается условие об обязанности финансовой организации уведомлять финансового уполномоченного об исполнении указанных обязательств, а также о способе и порядке такого уведомления.

6. Соглашение оформляется в порядке, установленном Советом Службы.

Статья 22. Решение финансового уполномоченного

1. Решение финансового уполномоченного должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости.

2. По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

3. Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или по ходатайству потребителя финансовых услуг вручается ему на бумажном носителе. При отсутствии фактической возможности направить решение финансового уполномоченного в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя финансовых услуг указанное решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

4. В случае, если решение финансового уполномоченного содержит выводы об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный также направляет потребителю финансовых услуг разъяснение указанного решения и прав потребителя финансовых услуг.

5. Решение финансового уполномоченного также доводится до финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, или по электронной почте.

6. Решение финансового уполномоченного включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части и должно содержать:

1) информацию о сторонах спора, указанную в пунктах 1 и 2 части 4 статьи 21 настоящего Федерального закона;

2) указание на предоставленные сторонами материалы, а также на нормы федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, которыми руководствовался финансовый уполномоченный при принятии решения, выводы финансового уполномоченного об обязанности финансовой организации удовлетворить требования потребителя финансовых услуг полностью или частично либо об обоснованности отказа финансовой организации в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, а также обоснование соответствующих выводов;

3) дату подписания решения финансового уполномоченного, а также порядок и срок исполнения решения финансового уполномоченного.

Статья 23. Вступление в силу решения финансового уполномоченного

1. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

2. Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения, предусмотренных настоящим Федеральным законом. Срок исполнения решения финансового уполномоченного устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является потребитель финансовых услуг, направивший обращение, не может быть менее десяти рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать дней после дня вступления в силу данного решения.

3. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого устанавливается Правительством Российской Федерации. Потребитель финансовых услуг может обратиться за удостоверением к финансовому уполномоченному в течение трех месяцев с даты, когда должно было быть исполнено решение финансового уполномоченного, либо по истечении срока, установленного соглашением для исполнения его условий. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок.

4. На основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным и предъявленного не позднее трехмесячного срока со дня его получения, судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение в принудительном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае пропуска потребителем финансовых услуг указанного срока по уважительной причине финансовый уполномоченный на основании ходатайства потребителя финансовых услуг вправе восстановить этот срок.

5. Удостоверение не выдается:

1) в случае приостановления исполнения решения финансового уполномоченного в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) в иных случаях, предусмотренных процессуальным законодательством Российской Федерации.

Статья 24. Исполнение решения финансового уполномоченного

1. Исполнение финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем финансовых услуг об оказании ему или в его пользу финансовой услуги.

2. Финансовая организация обязана проинформировать финансового уполномоченного в электронной форме через личный кабинет финансовой организации, который ведется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, и (или) по электронной почте об исполнении решения финансового уполномоченного не позднее следующего рабочего дня со дня его исполнения либо об отказе в исполнении данного решения не позднее одного рабочего дня со дня окончания срока исполнения указанного решения, определенного в соответствии с настоящим Федеральным законом.

3. В случае признания финансовой организации банкротом исполнение решения финансового уполномоченного прекращается и исполнение обязательств должника осуществляется конкурсным управляющим в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 26 октября 2002 года N 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)".

4. В случае, если после принятия финансовым уполномоченным решения по обращению, которое предполагает исполнение финансовой организацией денежных обязательств перед потребителем финансовых услуг, вводится мораторий на удовлетворение требований кредиторов, срок исполнения решения приостанавливается до окончания срока действия моратория.

5. Потребитель финансовых услуг вправе проинформировать финансового уполномоченного об исполнении финансовой организацией решения финансового уполномоченного, об отказе от его исполнения или о неполном его исполнении.

6. В случае, если финансовая организация не исполнила в добровольном порядке решение финансового уполномоченного или условия соглашения, на основании заявления потребителя финансовых услуг суд взыскивает с финансовой организации за неисполнение ею в добровольном порядке решения финансового уполномоченного или условия соглашения штраф в размере 50 процентов суммы требования потребителя финансовых услуг, которое подлежало удовлетворению в соответствии с решением финансового уполномоченного или соглашением, в пользу потребителя финансовых услуг.

Статья 25. Защита прав потребителя финансовых услуг в судебном порядке

1. Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке

требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 настоящего Федерального закона, в случае:

1) непринятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении предусмотренного частью 8 статьи 20 настоящего Федерального закона срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения;

2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 настоящего Федерального закона;

3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

2. Потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 настоящего Федерального закона, только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случаев, указанных в пункте 1 части 1 настоящей статьи.

3. В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному.

4. В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора потребитель финансовых услуг представляет в суд хотя бы один из следующих документов:

1) решение финансового уполномоченного;

2) соглашение в случае, если финансовая организация не исполняет его условия;

3) уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению, предусмотренное частью 4 статьи 18 настоящего Федерального закона.

Статья 26. Обжалование решения финансового уполномоченного финансовой организацией

1. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. В случае обращения финансовой организации в суд копия заявления подлежит направлению финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и потребителю финансовых услуг, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, в течение одного дня со дня подачи указанного заявления.

2. Финансовая организация при обращении в суд вправе направить финансовому уполномоченному ходатайство о приостановлении исполнения его решения. При получении указанного ходатайства финансовый

уполномоченный выносит решение о приостановлении исполнения решения, которое оспаривается финансовой организацией, до вынесения решения судом.

3. В случае обращения финансовой организации в суд потребитель финансовых услуг вправе вступить в дело в качестве третьего лица в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

4. На финансового уполномоченного судом не может быть возложена имущественная ответственность за отмену решения финансового уполномоченного, за исключением случаев вынесения им заведомо незаконного решения.

Статья 27. Прекращение рассмотрения обращения финансовым уполномоченным

1. Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае:

1) выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в части 1 статьи 19 настоящего Федерального закона;

2) непредоставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с настоящим Федеральным законом, если это влечет невозможность рассмотрения обращения по существу;

3) отзыва обращения потребителем финансовых услуг в соответствии с частью 7 статьи 16 настоящего Федерального закона;

4) заявления потребителя финансовых услуг об отказе от заявленных к финансовой организации требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг;

5) отсутствия требования наследников потребителя финансовых услуг о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным.

2. Финансовый уполномоченный в течение одного рабочего дня с даты принятия решения о прекращении рассмотрения обращения по основаниям, указанным в пунктах 1 - 4 части 1 настоящей статьи, уведомляет об этом потребителя финансовых услуг и финансовую организацию в письменной или электронной форме с указанием оснований для прекращения рассмотрения обращения.

Глава 4. Организация взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным

Статья 28. Взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным

1. С финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом обязаны организовать взаимодействие следующие финансовые организации:

1) страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование);

2) микрофинансовые организации;

3) кредитные потребительские кооперативы;

4) ломбарды;

5) кредитные организации;

6) негосударственные пенсионные фонды.

2. Финансовые организации, не указанные в части 1 настоящей статьи, оказывающие финансовые услуги потребителям финансовых услуг, вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании заявления, форма и порядок подачи которого устанавливаются Советом Службы.

3. Взаимодействие финансовой организации с финансовым уполномоченным состоит в реализации ее следующих прав и обязанностей:

1) обязанности финансовой организации принимать участие в рассмотрении обращения;

2) обязанности предоставлять по запросу финансового уполномоченного разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения;

3) обязанности уплачивать взносы в порядке, установленном статьей 11 настоящего Федерального закона;

4) права взять на себя обязательство добровольно исполнять решения финансового уполномоченного;

5) обязанности размещать в местах оказания финансовых услуг (местах приема заявлений об их оказании), в том числе на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

4. Соглашение или условие, ограничивающие право потребителя финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, ничтожно.

Статья 29. Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным

1. Банк России ведет реестр финансовых организаций, указанных в части 1

статьи 28 настоящего Федерального закона (далее - реестр), и передает службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного сведения о финансовых организациях, включенных в реестр, а также размещает указанные сведения на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Реестр также размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. В реестр подлежат включению финансовые организации, указанные в части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона, с даты получения ими соответствующего разрешения (лицензии), включения в реестр финансовых организаций соответствующего вида, дающих им право осуществлять деятельность на финансовом рынке, с указанием финансовых услуг, которые вправе оказывать потребителю финансовых услуг соответствующая финансовая организация, включенная в реестр, в соответствии с лицензией (разрешением), в связи с ее включением в реестр финансовых организаций соответствующего вида.

3. Финансовая организация вправе обратиться в Банк России с ходатайством об исключении ее из реестра с предоставлением обязательства не оказывать финансовые услуги потребителям финансовых услуг и не заключать соответствующие договоры. В случае исключения из реестра финансовая организация вправе вновь обратиться в Банк России с ходатайством о ее включении в реестр не ранее чем через один год со дня ее исключения из реестра.

4. Банк России исключает финансовую организацию из реестра в случае:

1) отзыва (аннулирования) лицензии Банка России, исключения из реестра финансовых организаций соответствующего вида или лишения финансовой организации права осуществлять деятельность на финансовом рынке по иному основанию, предусмотренному законодательством Российской Федерации;

2) принятия финансовой организацией решения об отказе от оказания всех финансовых услуг потребителям финансовых услуг или в их пользу;

3) прекращения деятельности финансовой организации в связи с ее реорганизацией (за исключением реорганизации в форме преобразования) или ликвидацией;

4) обращения финансовой организации в Банк России с ходатайством об исключении из реестра.

5. Порядок исключения финансовой организации из реестра устанавливается Банком России.

6. Финансовая организация вправе обратиться в Банк России с ходатайством об исключении из реестра части финансовых услуг, которые она вправе оказывать в соответствии с лицензией (разрешением), в связи с ее включением в реестр финансовых организаций соответствующего вида, с предоставлением обязательства не оказывать данные финансовые услуги потребителям финансовых услуг и не заключать соответствующие договоры. Об этом обязательстве в реестре делается отметка в течение десяти дней с даты поступления ходатайства финансовой организации.

7. В случае исключения из реестра части финансовых услуг, которые вправе оказывать финансовая организация в соответствии с лицензией (разрешением), в связи с ее включением в реестр финансовых организаций соответствующего вида, финансовая организация вправе вновь обратиться в Банк России с ходатайством о включении в реестр исключенных финансовых услуг не ранее чем через один год со дня их исключения из реестра.

8. В случае обращения в Банк России с ходатайством, указанным в части 6 настоящей статьи, финансовая организация вносит на депозитный счет службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного денежные средства в размере, определенном Советом Службы, для покрытия возможных расходов на рассмотрение финансовым уполномоченным споров, связанных с деятельностью финансовой организации.

9. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет возврат финансовой организации на указанный ею банковский счет денежных средств, внесенных финансовой организацией на депозитный счет службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, по истечении трех лет со дня исключения финансовой организации из реестра на основании ходатайства, указанного в части 6 настоящей статьи.

Статья 30. Перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе

1. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного ведет перечень финансовых организаций, указанных в части 2 статьи 28 настоящего Федерального закона, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (далее - перечень), и передает в Банк России сведения о финансовых организациях, включенных в перечень. Перечень размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Финансовая организация, включенная в перечень, вправе подать заявление об исключении из перечня. Указанное заявление подлежит исполнению в течение десяти дней с даты его поступления в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении договоров финансовой организации, исключенной из перечня по ее инициативе, которые были заключены с потребителем финансовых услуг до даты направления заявления об исключении из перечня.

3. Финансовая организация, включенная в перечень, исключается службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного из перечня на основании решения главного финансового уполномоченного в случае неоднократного в течение одного года неисполнения требований настоящего Федерального закона и решений финансового уполномоченного.

Статья 31. Последствия нарушения финансовыми организациями требований настоящего Федерального закона

В случае, если финансовая организация, включенная в реестр, неоднократно в течение одного года не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные настоящим Федеральным законом, финансовый уполномоченный вправе:

1) разместить на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о неисполнении или ненадлежащем исполнении данной финансовой организацией обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом;

2) обратиться в Банк России с предложением о применении в отношении данной финансовой организации мер, предусмотренных федеральными законами, за нарушение ею требований настоящего Федерального закона.

Глава 5. Заключительные положения

Статья 32. Порядок вступления в силу настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении девяноста дней после дня его официального опубликования, за исключением пунктов 2 - 6 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона.

2. Пункт 2 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона вступает в силу с 1 января 2020 года.

3. Пункты 3 - 6 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона вступают в силу с 1 января 2021 года.

4. По истечении девяноста дней после дня вступления в силу настоящего Федерального закона и до дня возникновения у финансовых организаций, указанных в части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона, обязанности организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным указанные финансовые организации вправе организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе в соответствии с частью 2 статьи 28 настоящего Федерального закона. В этом случае указанные финансовые организации включаются в перечень, указанный в части 1 статьи 30 настоящего Федерального закона, и исключаются из него в случаях, установленных частями 2 и 3 статьи 30 настоящего Федерального закона, а также при возникновении у них в соответствии с настоящим Федеральным законом обязанности организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

5. Положения пункта 1 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств, предусмотренному Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", страхованию средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) и добровольному страхованию гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, применяются по истечении двухсот

семидесяти дней после дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

6. Положения пункта 1 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по иным видам страхования, чем обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, предусмотренное Федеральным законом от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) и добровольное страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, применяются по истечении четырехсот пятидесяти дней после дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

7. Банк России в течение девяноста дней после дня вступления в силу настоящего Федерального закона учреждает службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного, утверждает ее устав и вносит имущественный взнос, предусмотренный пунктом 1 части 2 статьи 10 настоящего Федерального закона. Банк России вправе внести имущественный взнос денежными средствами и иным принадлежащим ему имуществом, включая недвижимое имущество.

8. Потребители финансовых услуг вправе направить обращения финансовому уполномоченному в отношении договоров, которые были заключены до дня вступления в силу настоящего Федерального закона (услуг, которые были оказаны или должны были быть оказаны до дня вступления в силу настоящего Федерального закона).

Президент Российской Федерации	В. Путин

Москва, Кремль

4 июня 2018 года

N 123-ФЗ