

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций

Глава 1. Основные положения

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

Статья 1. Предмет регулирования Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон определяет порядок рассмотрения и принятия решения по требованиям потребителей услуг финансовых организаций – физических лиц, предъявляемым к финансовым организациям в связи с нарушением прав, установленных законодательством Российской Федерации и (или) определяемых условиями гражданско-правовых договоров.

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

2. Законодательство Российской Федерации о Финансовом уполномоченном состоит из настоящего Федерального закона, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов и правовых актов Совета, принятых в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Законодательство о Финансовом уполномоченном не ограничивает существующие способы правовой защиты прав потребителей услуг финансовых организаций и разрешения споров. Право потребителя услуг финансовых организаций обратиться к Финансовому уполномоченному реализуется по собственной инициативе.

Статья 2. Основные понятия, используемые в Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

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

2) Служба Финансовых уполномоченных (далее – Служба) – автономная некоммерческая организация, основная задача которой заключается в обеспечении деятельности Финансовых уполномоченных;

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

4) Организация – финансовая организация, занимающаяся оказанием услуг гражданам: кредитная организация, страховая организация, общество взаимного страхования или иная организация, подписавшая договор присоединения к Службе;

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

6) Обращение – жалоба заявителя, адресованная Финансовому уполномоченному и (или) в Службу.

Статья 3. Принципы деятельности Финансовых уполномоченных

1. Деятельность Финансовых уполномоченных осуществляется на принципах:

- независимости;
- добросовестности;
- справедливости, объективности и беспристрастности;
- признания прав и свобод человека и гражданина и их всесторонней защиты;
- безвозмездности рассмотрения споров для заявителя;
- упрощения процедуры рассмотрения споров;

- обеспечения конфиденциальности персональных данных заявителей, а также банковской тайны, тайны страхования или иной конфиденциальной информации;

- качественного правового консультирования.

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

Глава 2. Обращения и порядок их рассмотрения

Статья 4. Право на обращение

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

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

Статья 5. Безвозмездность рассмотрения Обращений для заявителя

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

Статья 6. Споры, подлежащие рассмотрению Финансовыми уполномоченными

1. Финансовые уполномоченные в установленной сфере деятельности на основании обращений заявителей рассматривают споры между потребителями услуг и организациями, связанные с возникновением, изменением, исполнением и прекращением денежных обязательств по предоставлению услуг, в том числе вытекающих из договоров и нормативных правовых актов.

2. Финансовые уполномоченные не решают споров:

1) требований имущественного характера, по которым превышают пределы, установленные частями 4-5 настоящей статьи;

2) находящихся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации или находящихся в производстве суда, третейского суда, по которым имеется дело по спору между теми же сторонами, о том же

предмете и по тем же основаниям или определению суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждения мирового соглашения;

3) 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;

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

5) рассмотренных Финансовым уполномоченным и по которым есть вынесенное решение;

6) в отношении Организаций, находящихся в процессе ликвидации или ликвидированных;

7) вытекающих из трудовых, семейных, административных, налоговых правоотношений, а также споров, затрагивающих интересы третьих лиц;

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

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

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

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

организациями банковских и иных услуг.

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

5. Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает споры, связанные с:

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

- нарушением порядка осуществления страховых выплат;

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

- иными спорами, связанными с деятельностью субъектов страхового дела.

Финансовый уполномоченный в сфере страховой деятельности рассматривает имущественные претензии страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей к организациям на сумму не превышающую ста тысяч рублей.

Статья 7. Срок подачи обращения

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

Статья 8. Общие требования к обращениям

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

- 1) фамилию, имя и отчество заявителя, если иное не вытекает из национального обычая;
- 2) почтовый адрес и данные заявителя (номера телефонов, адреса электронной почты);
- 3) наименование и адрес организации, к которой выдвигаются требования;
- 4) существо обжалуемого действия (бездействия) организации и (или) выдвигаемого требования к организации, либо существо поставленного вопроса или просьбы;
- 5) размер требования имущественного характера, если заявитель выдвигает такое требование;
- 6) согласие на обработку персональных данных;
- 7) распоряжение на передачу Финансовому уполномоченному документов и иных сведений, содержащих банковскую тайну, тайну страхования или иную конфиденциальную информацию, если они необходимы для рассмотрения обращения;
- 8) дату предъявления обращения.

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

3. Финансовый уполномоченный и (или) Служба разъясняет заявителю его права и обязанности в связи с обращением, а также

предоставляет правовую консультацию в случаях, когда обращение не соответствует требованиям, установленным статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи.

4. В случаях, когда в соответствии со статьей 6 настоящего Федерального закона и частью 1 настоящей статьи обращение не подлежит рассмотрению, Финансовый уполномоченный в письменной форме в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения уведомляет заявителя о невозможности рассмотрения обращения или в течение 15 рабочих дней дает заявителю правовую консультацию в случае если обращение не содержит жалобу на конкретную организацию.

Статья 9. Порядок рассмотрения Обращения

1. Финансовый уполномоченный в течение 3 рабочих дней с даты поступления обращения направляет в организацию, к которой выдвигаются требования, копию обращения заявителя, требование о предоставлении необходимых документов или иных сведений, а также может направить свои предложения и рекомендации по разрешению конфликтной ситуации.

2. Организация обязана в течение 15 рабочих дней после получения копии обращения представить Финансовому уполномоченному письменные разъяснения, комментарии и (или) возражения относительно обращения заявителя, а также требуемые Финансовым уполномоченным документы и сведения. На основании аргументированного заявления организации Финансовый уполномоченный может продлить установленный настоящей частью срок представления ответа еще на 5 рабочих дней.

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

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

3. Спор может быть рассмотрен на основании представленных документов или в присутствии сторон спора по просьбе одной из них или по инициативе Финансового уполномоченного исходя из существа дела с целью получения от них разъяснений своих позиций.

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

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

5. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение заявителя в соответствии с требованиями настоящей статьи и Регламентом Службы,

утверждаемым Советом, и принимает по нему решение после получения разъяснений организации или в срок, указанный в части 2 настоящей статьи.

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

Статья 10. Обязанность Организации сотрудничать с Финансовым уполномоченным и Службой

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

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

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

После вынесения второго предупреждения в течение года информация о том, что организация не сотрудничает с Финансовым уполномоченным, размещается на информационном ресурсе Службы

3. Договор, заключаемый между физическим лицом и организацией, должен содержать пояснение о праве физического лица обратиться к Финансовому уполномоченному с указанием ближайшего территориального подразделения Службы к месту жительства физического лица.

Статья 11 Прекращение рассмотрения обращения

1. Основаниями для прекращения рассмотрения обращения Финансовым уполномоченным являются:

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

2) отказ заявителя от рассмотрения обращения.

2. В случаях, когда в соответствии с частью 1 настоящей статьи обращение не подлежит рассмотрению, Финансовый уполномоченный в

течение 3 рабочих дней с момента, когда ему стало об этом известно, прекращает рассмотрение обращения и в письменной форме сообщает об этом заявителю с указанием оснований для его прекращения.

Статья 12. Решение Финансового уполномоченного

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

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

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

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

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

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

Глава 3. Служба Финансовых уполномоченных и Финансовые уполномоченные

Статья 13. Служба

1. Служба учреждается Правительством Российской Федерации в форме автономной некоммерческой организация в целях обеспечения деятельности Финансовых уполномоченных и реализации законодательства о Финансовом уполномоченном.

2. Органами Службы являются: Совет и Аппарат Службы.

3. Совет является высшим коллегиальным органом Службы

4. Аппарат Службы является исполнительным органом Службы, обеспечивающим деятельность Финансовых уполномоченных и выполняющим решения Совета в соответствии с Регламентом Службы. Единоличным руководителем Службы является Руководитель Аппарата Службы.

Статья 14. Полномочия Совета.

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

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

2) назначает Финансовых уполномоченных в сферах деятельности, из числа предложенных объединениями организаций и общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами);

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

4) утверждает типовой договор присоединения к Службе для иных организаций, не являющихся кредитными, страховыми и обществами взаимного страхования;

5) утверждает Регламент Службы и иные правовые акты, регулирующие деятельность Службы, в том числе нормы поведения и правила делового этикета членов Совета, Финансовых уполномоченных и работников Службы, которые включают также случаи и порядок представления заявления об отводе или самоотводе, рассмотрения и принятия решений по этому вопросу, мотивы, обеспечивающие эффективность работы, порядок работы с документами, содержащими банковскую тайну, тайну страхования или иную конфиденциальную информацию, общие принципы заинтересованности и конфликта интересов членов Совета при принятии решений Советом, а также положения относительно распределения между членами Совета их функций и круга ответственности;

6) принимает решения о создании филиалов и (или) открытии представительств Службы, а также об образовании временных органов Службы;

7) принимает отчеты Финансовых уполномоченных;

8) устанавливает плату за рассмотрение споров Финансовым уполномоченным;

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

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

11) определяет аудитора Службы;

12) утверждает бухгалтерскую (финансовую) отчетность Службы;

13) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Федеральным законом.

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

3. Решением Совета на заседания Совета могут быть приглашены Финансовые уполномоченные, эксперты, представители организаций (их объединений) и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) с правом совещательного голоса.

4. Совет вправе ознакомиться со всеми документами Службы.

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

Статья 15. Формирование Совета

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

Статья 16. Заседания Совета

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

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

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

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

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

Протокол заседания Совета подписывает председатель Совета или лицо его замещающее.

Статья 17. Председатель Совета

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

2. Председатель Совета:

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

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

Статья 18. Основания для досрочного прекращения полномочий члена Совета

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

Статья 19. Права и обязанности Финансового уполномоченного

1. Финансовый уполномоченный вправе:

- 1) запрашивать у организации, к которой выдвигаются требования заявителем необходимые документы или иные сведения;
- 2) давать указания и рекомендации организациям выносить в отношении организаций решения по обращениям заявителей;
- 3) выносить предупреждения организации в случаях, если она не исполняет или исполняет ненадлежащим образом обязанности, предусмотренные законодательством о Финансовом уполномоченном;
- 4) обратиться в суд для привлечения организации к административной ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- 5) передавать обращение заявителя органу государственной власти, органу местного самоуправления, Банку России или саморегулируемой организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения;
- 6) проинформировать компетентные органы государственной власти, органы местного самоуправления, Банк России или саморегулируемой организации, членами которых являются организации, о случаях массового нарушения прав потребителей данными организациями либо о случаях нарушения прав потребителей, имеющих особое общественное значение или связанных с необходимостью защиты интересов лиц, не способных самостоятельно использовать правовые средства защиты;
- 7) обращаться к субъектам права законодательной инициативы с предложениями об изменении законодательства Российской Федерации, подзаконных актов либо о восполнении пробелов в законодательстве Российской Федерации, если Финансовый уполномоченный полагает, что

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

8) обращаться к Банку России с предложениями об изменении и о дополнении нормативных актов Банка России, а также к органам государственной власти и органам местного самоуправления с предложениями об изменении нормативных правовых актов соответствующих органов, если Финансовый уполномоченный полагает, что решения или действия (бездействия) организаций, нарушающих права потребителей, совершаются на основании и во исполнение данных нормативных актов;

9) представлять Службу при международном взаимодействии.

2. Финансовый уполномоченный обязан:

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

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

3) предлагать сторонам спора способы примирения;

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

5) предоставлять Совету отчет о своей деятельности.

Статья 20. Назначение Финансового уполномоченного

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

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

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

Статья 21. Требования, предъявляемые к Финансовому уполномоченному

1. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе 30 лет с высшим образованием, имеющим опыт работы или взаимодействия в сфере финансовых рынков, не имеющий судимости и ограничений на занятие должностей в сфере финансовых рынков, а также обладающий высокой общественной репутацией.

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

Статья 22. Досрочное прекращение полномочий Финансового уполномоченного

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

2. Основаниями для досрочного освобождения Финансового уполномоченного от должности также являются:

а) совершение неоднократного грубого нарушения норм настоящего Федерального закона, повлекшее существенное нарушение или ограничение прав организаций или потребителей;

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

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

г) невыполнение требований, установленных частью 2 статьи 22 настоящего Федерального закона;

д) совершение аморального проступка, явно несовместимого с деятельностью Финансового уполномоченного;

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

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

Статья 23. Отчет Службы Финансовых уполномоченных

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

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

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

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

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

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

Глава 4. Финансирование Службы и обязательные платежи организаций

Статья 24. Финансирование Службы

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

2. Финансирование Службы осуществляется организациями посредством внесения обязательных платежей, осуществляемых ежеквартально, в равных размерах, до 20-ого числа первого месяца текущего квартала в соответствии со сметой доходов и расходов Службы.

Вновь созданные организации производят обязательные выплаты, начиная со следующего года после их создания.

3. Контроль за осуществлением организациями обязательных платежей организует Руководитель Аппарата Службы.

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

Статья 25. Размеры обязательных платежей

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

2. Годовой обязательный платеж составляет:

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

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

3. Плата за рассмотрение спора устанавливается Советом в зависимости от сложности рассматриваемых споров и должна возмещать расходы на вынесение решений Финансовым уполномоченным.

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

Статья 26. Информация, представляемая Организацией

1. Организация, после начала деятельности, в течение одного месяца должна предоставить в Службу следующую информацию:

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

2) адрес местонахождения организации.

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

Глава 5. Ответственность за нарушение положений настоящего Федерального закона

Статья 27. Ответственность организации за нарушение положений настоящего Федерального закона

1. За нарушение требований, предусмотренных частью 2 статьи 9, частью 1 и 3 статьями 10, частью 5 статьи 12, 24 и 25 настоящего Федерального закона Финансовый уполномоченный может обратиться в суд для привлечения организации к административной ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

2. В случае если установленные статьей 25 настоящего Федерального закона обязательные платежи не произведены или произведены частично, то на невыплаченную часть этой суммы начисляются проценты в двукратном размере действующей ставки рефинансирования.

Статья 28. Ответственность Финансовых уполномоченных, работников Службы и членов Совета за нарушение положений настоящего Федерального закона

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

Глава 6. Переходные положения

Статья 29. Переходные положения

В течение двух лет после вступления в силу настоящего Федерального закона:

1) Организации выполняют решения Финансового уполномоченного и осуществляют перечисление обязательных платежей на финансирование Службы в добровольном порядке за исключением случаев, когда организация сообщит в Службу о досрочном вступлении в силу в отношении нее данного Федерального закона;

2) Финансовый уполномоченный в сфере банковской деятельности рассматривает Обращения, в которых содержатся требования имущественного характера в размере, не превышающем двести тысяч рублей.

Статья 30. Порядок вступления в силу настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении шести месяцев после дня его официального опубликования, за исключением абзаца восемь части 3 статьи 6, части 5 статьи 12, частей 1 и 2 статьи 24, статьи 25 - 27 настоящего Федерального закона.

2. Абзац восемь части 3 статьи 6, часть 5 статьи 12, части 1 и 2 статьи 24, статьи 25 - 27 настоящего Федерального закона вступают в силу по истечении двух лет после дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

Президент
Российской Федерации


17.12.12

Пояснительная записка

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Финансовый уполномоченный согласно законопроекту будет рассматривать споры в отношении услуг, оказываемых следующими финансовыми организациями: кредитные организации, страховые организации, общества взаимного страхования. Кроме того к институту Финансового уполномоченного смогут в добровольном порядке присоединиться иные финансовые организации через подписание договора присоединения к Службе Финансовых уполномоченных. При этом конструкция законопроекта универсальна и предусматривает возможность включения в обязательную юрисдикцию иных финансовых организаций (микрофинансовые организации, ломбарды, профессиональные участники рынка ценных бумаг и т.д.) после анализа правоприменительной практики законопроекта на банковском и страховом рынке.

Предельный размер требований по спорам, рассматриваемым Финансовым уполномоченным в отношении кредитных организаций определен в двести тысяч рублей в первые два года действия закона, а в последующем пятьсот тысяч рублей, в отношении страховых организаций сто тысяч рублей.

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

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

Законопроектом предусматривается, что организации будут исполнять решения Финансовых уполномоченных в порядке и сроки, указанные в данном решении, за исключением двухлетнего переходного периода, когда исполнение решений Финансового омбудсмана будет добровольным. При этом решение, принятое не в пользу гражданина, не препятствует дальнейшему его обращению в суд.

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

Высшим коллегиальным органом Службы будет Совет, состоящий из пятнадцати членов, назначаемых Правительством Российской Федерации по представлению федерального органа исполнительной власти,

осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере банковской, страховой деятельности и финансовых рынков с учетом предложений Банка России, объединений организаций и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

К компетенции Совета будут относиться вопросы:

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

Финансирование Службы согласно законопроекту будет осуществляться финансовыми организациями посредством обязательных платежей в пользу Службы, за исключением двухлетнего переходного периода, когда финансирование Службы будет добровольным.

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

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

Макаев
17.12.12

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»

Статья 1.

Внести в Закон РСФСР от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1990, № 27, ст. 357; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 6, ст. 492; 2001, № 33, ст. 3424; 2003, № 27, ст. 2700; № 52, ст. 5033; 2004, № 27, ст. 2711; 2005, № 1, ст. 45; 2007, № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; 2009, № 23, ст. 2776; № 30, ст. 3739; 2010, № 31, ст. 4193; № 47, ст. 6028; 2011, № 7, ст. 905; № 27, ст. 3873; № 48, ст. 6730; № 50, ст. 7351; 2012, № 27, ст. 3588) следующие изменения:

1) дополнить новой статьей 9.1 «Отношения между кредитной организацией и Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций»:

«Статья 27.1 Отношения между кредитной организацией и Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций

Кредитные организации, предоставляющие банковские услуги физическим лицам, обязаны взаимодействовать с Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций, в том числе выполнять его решения и перечислять обязательные платежи в Службу Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций в соответствии Федеральным законом «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».».

2) Третий абзац статьи 21 после слов «федеральными законами» дополнить словами «, в том числе Федеральным законом «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»;

3) В статье 26:

а) дополнить новой частью девять следующего содержания:

«Информация об операциях, о счетах и вкладах физических лиц представляется кредитными организациями Финансовому уполномоченному по правам потребителей услуг финансовых организаций в случаях и порядке, которые предусмотрены Федеральным законом «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»;

б) часть тринадцать после слов «агенты валютного контроля» дополнить словами «Служба Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций и Финансовые уполномоченные по правам потребителей услуг»;

Статья 2.

Внести в Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 2, ст. 56; Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 50, ст. 4858; 2005, № 30, ст. 3115) следующие изменения:

1) Статью 35 дополнить абзацем следующего содержания:

«В случаях и в порядке, предусмотренных федеральным законом, отдельные споры, связанные со страхованием, рассматриваются также Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций в сфере страховой деятельности»;

2) дополнить новой статьей 35.1 «Отношения между субъектами страхового дела и Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций»

«Статья 35.1 Отношения между субъектами страхового дела и Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций

Субъекты страхового дела, предоставляющие услуги физическим лицам, обязаны взаимодействовать с Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций, в том числе выполнять его решения и перечислять обязательные платежи в Службу Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций в соответствии Федеральным законом «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»».

Статья 3.

Внести в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; 2003, № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4855; № 52, ст. 5037; 2004, № 34, ст. 3533; 2005, № 1, ст. 13, 45; № 13, ст. 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2721;

№ 30, ст. 3131; № 50, ст. 5247; 2006, № 2, ст. 172; № 18, ст. 1907; № 31, ст. 3433, 3438; № 45, ст. 4641; № 52, ст. 5498; 2007, № 1, ст. 33; № 16, ст. 1825; № 26, ст. 3089; № 31, ст. 4007; № 41, ст. 4845; 2008, № 30, ст. 3604; № 49, ст. 5745; № 52, ст. 6236; 2009, № 7, ст. 777; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3739; № 48, ст. 5711, 5724; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 28, ст. 3553; № 30, ст. 4002, 4006, 4007; № 31, ст. 4193, 4164; 4208, 4158; № 41, ст. 5193; № 49, ст. 6409; 2011, № 1, ст. 10, ст. 23; № 7, ст. 905; № 15, ст. 2039; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2715; № 23, ст. 3260; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 3996; № 30, ст. 4584, 4585, 4600, 4601, 4605; № 46, ст. 6406; № 47, ст. 6601, 6602; № 49, ст. 7025, 7061; № 50, ст. 7342, 7345, 7346, 7351, 7355, 7362, 7366; 2012, № 2, ст. 621; № 10, ст. 1166; № 15, ст. 1723; № 24, ст. 3069, 3082; № 27, ст. 2717; № 31, ст. 4320, 4330) следующие изменения:

1) главу 15 дополнить статьей 15.39 следующего содержания:

«Статья 15.39. Нарушение требований законодательства о Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций.

1. Непредставление или несвоевременное представление организацией разъяснений и комментариев относительно обращения заявителя с жалобой на данную организацию, а также требуемых Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций документов и сведений, не препятствование рассмотрению обращения заявителя по существу -

влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысяч до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

2. Повторное в течение года совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 1 настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

3. Не перечисление или несвоевременное перечисление обязательных платежей в Службу Финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций -

влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до ста тысяч рублей.

4. Невыполнение или выполнение не в полном объеме решения Финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций -

влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

5. Повторное в течение года совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 4 настоящей статьи, -

Статью 28 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4194) дополнить абзацем следующего содержания:

«Указанные в настоящей статье споры в случаях и в порядке, предусмотренных законом, рассматриваются также Финансовым уполномоченным по правам потребителей услуг финансовых организаций в сфере страховой деятельности».

Статья 5.

1) Настоящий Федеральный закон вступает в силу не ранее чем по истечении одного месяца со дня его официального опубликования, за исключением статьи 3 настоящего Федерального закона.

2) Статья 3 настоящего Федерального закона вступают в силу по истечении двух лет после дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

Президент
Российской Федерации



Пояснительная записка

к проекту федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»

Проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О Финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – законопроект) предусматривает введение административной ответственности для должностных лиц и организаций, нарушающих требования законодательства о Финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций.

Также законопроектом предусматривается внесение изменений в отраслевые законодательные акты в части установления обязанности финансовых организаций с Финансовым уполномоченным и права Финансового уполномоченного на получения доступа к банковской тайне.

Макаев