

Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:

30 апреля, 1, 2 июля, 30 декабря 2021 г., 18 марта, 13 июня, 10 июля, 25 декабря 2023 г.

Принят Государственной Думой 24 мая 2018 года

Одобен Советом Федерации 30 мая 2018 года

ГАРАНТ: О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями в соответствии с настоящим Федеральным законом см. [разъяснения](#), утвержденные Президиумом Верховного Суда РФ 18 марта 2020 г.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 1 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 2 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Статья 2 дополнена частью 4.1 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

4.1. Вмешательство в деятельность по рассмотрению финансовым уполномоченным обращений не допускается. Финансовый уполномоченный не обязан давать какие-либо объяснения по существу рассмотренных или находящихся у него на рассмотрении обращений, представлять материалы по ним, в том числе решения финансового уполномоченного, кому бы то ни было для ознакомления иначе как в случаях и порядке, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом и процессуальным законодательством Российской Федерации, а также в случаях, если представление таких объяснений и материалов предусмотрено заключенным финансовым уполномоченным в соответствии с [частью 2 статьи 14](#) настоящего Федерального закона соглашением, предусматривающим взаимный обмен

информацией с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России.

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 3 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 1 июля 2021 г. - [Федеральный закон от 30 апреля 2021 г. N 116-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

1. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе тридцати пяти лет, постоянно проживающий в Российской Федерации, не имеющий гражданства (подданства) иностранного государства либо вида на жительство или иного документа, подтверждающего право на постоянное проживание гражданина Российской Федерации на территории иностранного государства, имеющий высшее юридическое или экономическое образование (главным финансовым уполномоченным - высшее юридическое образование) и 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 стаж работы судьей не менее десяти лет.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 24 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 253-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

2. Финансовый уполномоченный не вправе быть сенатором 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.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

3. Финансовый уполномоченный обязан прекратить несовместимую с его статусом деятельность в течение тридцати календарных 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".

Информация об изменениях: Часть 7 изменена с 30 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. N 471-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

7. Граждане, претендующие на должность главного финансового уполномоченного либо занимающие указанную должность, 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.

Информация об изменениях: Статья 3 дополнена частью 7.1 с 30 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. N 471-ФЗ](#)

7.1. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг в [порядке](#), устанавливаемом нормативными актами Банка России, обязаны уведомлять Банк России о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов. Уведомления финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, рассматриваются в порядке, устанавливаемом нормативными актами Банка России.

Информация об изменениях: Статья 3 дополнена частью 7.2 с 30 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. N 471-ФЗ](#)

7.2. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг в [порядке](#), устанавливаемом нормативными актами Банка России, обязаны уведомлять Банк России обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

Информация об изменениях: Статья 3 дополнена частью 7.3 с 10 июля 2023 г. - [Федеральный закон от 10 июля 2023 г. N 286-ФЗ](#)

7.3. Финансовый уполномоченный освобождается от ответственности за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами в целях противодействия коррупции, в случае, если несоблюдение таких ограничений, запретов и требований, а также неисполнение таких обязанностей признается следствием не зависящих от него обстоятельств в порядке, предусмотренном [частями 3 - 6 статьи 13](#) Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

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.

Информация об изменениях: Федеральный закон дополнен статьей 3.1 с 30 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. N 471-ФЗ](#)

Статья 3.1. Ограничения, запреты и требования, установленные в целях противодействия коррупции

*Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

1. Граждане, претендующие на должности финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного 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 Банк России 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 актами](#) Банка России.

*Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

2. Сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемые финансовыми уполномоченными в сферах финансовых услуг, руководителем службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в соответствии с [частью 1](#) настоящей статьи, размещаются на [официальном сайте](#) Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в [порядке](#), устанавливаемом [нормативными актами](#) Банка России.

*Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

3. Контроль за соблюдением финансовыми уполномоченными в сферах финансовых услуг, руководителем службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного ограничений, запретов и требований, установленных в целях противодействия коррупции, осуществляется в порядке, устанавливаемом [нормативными актами](#) Банка России.

*Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

4. Банк России при осуществлении контроля за соблюдением финансовыми уполномоченными в сферах финансовых услуг, руководителем службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного ограничений, запретов и требований, установленных в целях противодействия коррупции, а также при проведении проверки достоверности и полноты сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемых в соответствии с [частью 1](#) настоящей статьи, вправе направлять запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, иные федеральные государственные органы, в том числе уполномоченные на осуществление оперативно-разыскной деятельности, государственные органы субъектов Российской Федерации, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения и иные организации об имеющейся у них информации:

1) о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера граждан, претендующих на должности финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного либо занимающих указанные должности, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера их супруги (супруга) и несовершеннолетних детей;

2) о достоверности и полноте сведений, представленных гражданами, претендующими на должности финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг, руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного либо занимающими указанные должности;

3) о соблюдении финансовыми уполномоченными в сферах финансовых услуг, руководителем службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного ограничений, запретов и требований, установленных в целях противодействия коррупции.

Статья 4. Порядок назначения финансового уполномоченного

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 4 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 5 настоящего Федерального закона

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;

Информация об изменениях: Часть 1 дополнена пунктом 8 с 1 июля 2021 г. - [Федеральный закон от 30 апреля 2021 г. N 116-ФЗ](#)

8) прекращения гражданства Российской Федерации или наличия гражданства

(подданства) иностранного государства либо вида на жительство или иного документа, подтверждающего право на постоянное проживание гражданина Российской Федерации на территории иностранного государства.

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 6 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 7 настоящего Федерального закона

*Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
См. [предыдущую редакцию](#)*

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 и иностранные страховые организации, два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций, один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды, один представитель 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;

Информация об изменениях: Пункт 17 изменен с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

17) определяет [порядок](#) ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации, личного кабинета потребителя финансовых услуг, личных кабинетов иных лиц, осуществляющих взаимодействие (в том числе информационное) с финансовым уполномоченным в соответствии с настоящим Федеральным законом;

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);

Информация об изменениях: Часть 5 дополнена пунктом 18.1 с 11 декабря 2023 г. -

Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

18.1) устанавливает **порядок** предоставления финансовому уполномоченному образцов подписей потребителя финансовых услуг и (или) уполномоченного представителя потребителя финансовых услуг в целях организации проведения независимой экспертизы по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения, указанного в **части 1.1 статьи 15** настоящего Федерального закона;

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

ГАРАНТ: См. **комментарии** к статье 8 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: *Часть 3 изменена с 13 июня 2023 г. - **Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ***

См. предыдущую редакцию

3. Финансовому уполномоченному предоставляется ежегодный основной оплачиваемый отпуск продолжительностью тридцать семь 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 9 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)
См. [предыдущую редакцию](#)

2. Руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного назначается на должность и освобождается от должности Председателем Банка России по предложению главного финансового уполномоченного.

Информация об изменениях: Статья 9 дополнена частью 2.1 с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)

2.1. Руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, устанавливаемом нормативными актами Банка России, обязан уведомлять Банк России о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов. Уведомления руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, рассматриваются в порядке, устанавливаемом нормативными актами Банка России.

Информация об изменениях: Статья 9 дополнена частью 2.2 с 15 сентября 2023 г. - [Федеральный закон от 18 марта 2023 г. N 70-ФЗ](#)

2.2. Руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, устанавливаемом нормативными актами Банка России, обязан уведомлять Банк России обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

Информация об изменениях: Статья 9 дополнена частью 2.3 с 10 июля 2023 г. - [Федеральный закон от 10 июля 2023 г. N 286-ФЗ](#)

2.3. Руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного освобождается от ответственности за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами в целях противодействия коррупции, в случае, если несоблюдение таких ограничений, запретов и требований, а также неисполнение таких обязанностей признается следствием не зависящих от него обстоятельств в порядке, предусмотренном [частями 3 - 6 статьи 13](#) Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

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

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 4, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финуполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 5, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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.

Информация об изменениях: Статья 9 дополнена частью 9 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон](#) от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

9. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного без доверенности представляет финансового уполномоченного в судах, а также в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами, органами государственной власти, органами местного самоуправления, Банком России.

Статья 10. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 10 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 11 настоящего Федерального закона

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;

Информация об изменениях: Часть 3 дополнена пунктом 6.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

6.1) количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и по которым решения финансового уполномоченного об удовлетворении требований потребителей финансовых услуг основаны на заключенном сторонами спора соглашении, указанном в [части 4.1 статьи 21](#) настоящего Федерального

закона, с учетом срока направления этого соглашения финансовому уполномоченному, 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 вноса 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 12 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 13 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 14 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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". Указанное соглашение может быть заключено службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Информация об изменениях: Статья 14 дополнена частью 2.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

2.1. Для целей обмена информацией, предусмотренной настоящим Федеральным законом, информационное взаимодействие финансового уполномоченного с Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации осуществляется через созданный для Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации личный кабинет, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом Службы, либо с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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 семи рабочих дней после дня регистрации указанного запроса.

Информация об изменениях: Статья 14 дополнена частью 3.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.1. В случае выдачи (направления в электронной форме) потребителю финансовых услуг удостоверения для предъявления в банк или иную кредитную организацию либо направления его для принудительного исполнения в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной [электронной подписью](#) финансового уполномоченного, в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц, в целях исполнения решения финансового уполномоченного об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, принятого по результатам рассмотрения обращения, указанного в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, финансовый уполномоченный направляет в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации информацию о выдаче (направлении в электронной форме) такого удостоверения с приложением копии указанного решения, в целях исполнения которого оно выдано (направлено в электронной форме), в срок, не превышающий двадцати рабочих дней после дня выдачи (направления в электронной форме) такого удостоверения.

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

ГАРАНТ: [См. комментарии](#) к статье 15 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 1 января 2025 г. - [Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. N 632-ФЗ](#)

[См. будущую редакцию](#)

Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения (за исключением обращений, указанных в [статье 19](#) настоящего Федерального закона) в отношении финансовых

организаций, включенных в реестр, указанный в [статье 29](#) настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, предусмотренных данным реестром), или перечень, указанный в [статье 30](#) настоящего Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, 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", либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в [части 1.1](#) настоящей статьи, и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

Информация об изменениях: [Статья 15 дополнена частью 1.1 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

1.1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов, включенных в реестр, указанный в [статье 29](#) настоящего Федерального закона, в случае, если такое обращение содержит требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг до установления ему накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений.

Информация об изменениях: [Часть 2 изменена с 1 января 2025 г. - Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. N 632-ФЗ](#)

[См. будущую редакцию](#)

[Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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, предусмотренных данным реестром), или перечень, указанный в [статье 30](#) настоящего Федерального закона, 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", требования имущественного характера, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, либо требования, указанные в [части 1.1](#) настоящей статьи, в случаях, предусмотренных [статьей 25](#) настоящего Федерального закона.

Информация об изменениях: [Часть 3 изменена с 1 января 2025 г. - Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. N 632-ФЗ](#)

[См. будущую редакцию](#)

[Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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 (за исключением требований, вытекающих 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", требований имущественного характера, связанных с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, требований, указанных в **части 1.1** настоящей статьи), 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 2300-1 "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

ГАРАНТ: См. **комментарии** к статье 16 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: *Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - **Федеральный закон** от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ*
См. предыдущую редакцию

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

Информация об изменениях: *Статья 16 дополнена частью 1.1 с 11 декабря 2023 г. - **Федеральный закон** от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ*

1.1. Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в финансовую организацию не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении финансовой организации по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление об исполнении обязательства), в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении финансовой организации не получены потребителем финансовых услуг.

Информация об изменениях: *Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - **Федеральный закон** от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ*
См. предыдущую редакцию

2. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (за исключением заявления, содержащего требование, указанное в **части 1.1 статьи 15** настоящего Федерального закона):

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права 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 календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Информация об изменениях: *Статья 16 дополнена частью 2.1 с 11 декабря 2023 г. - **Федеральный закон** от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ*

2.1. В случае направления потребителем финансовых услуг заявления о восстановлении нарушенного права, содержащего требование, указанное в **части 1.1 статьи 15**

настоящего Федерального закона, и иные требования, связанные с ним, финансовая организация обязана рассмотреть указанное заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ о согласии удовлетворить требование, указанное в части 1.1 статьи 15 настоящего Федерального закона, или об отказе в его удовлетворении, а также об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении иных требований, связанных с ним:

1) в течение двадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права 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 календарных дней;

2) в течение сорока календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Информация об изменениях: Статья 16 дополнена частью 2.2 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

2.2. В случае согласия удовлетворить предъявленное требование потребителя финансовых услуг, указанное в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, финансовая организация в рамках указанных сроков заключает с потребителем финансовых услуг соглашение, предусмотренное [частью 4.1 статьи 21](#) настоящего Федерального закона.

*Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

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

*Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

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 о восстановлении нарушенного права, установленных [частями 2 и 2.1](#) 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.

ГАРАНТ: [Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П](#) часть 6 признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финуполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 17 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

1. Обращение составляется на русском языке, 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 существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

Информация об изменениях: Пункт 5 изменен с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

5) сведения о направлении заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права 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;

Информация об изменениях: Часть 1 дополнена пунктом 8 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

8) информацию о заключении потребителем финансовых услуг с финансовой организацией соглашения в соответствии с [частью 2.2 статьи 16](#) настоящего Федерального закона с его приложением (при наличии) к обращению в случае, если направляемое обращение предусмотрено [частью 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона.

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".

Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

4. К обращению прилагаются копии заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 18 настоящего Федерального закона

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 1, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финуполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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.

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 4, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финуполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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.

Информация об изменениях: Статья 18 дополнена частью 5 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

5. В случаях, если обращение подано в отношении нескольких финансовых организаций, финансовый уполномоченный разделяет его на несколько обращений по числу финансовых организаций, к которым предъявлены требования потребителя финансовых услуг.

Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 19 настоящего Федерального закона

1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:

Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

- 1) если обращение не соответствует [частям 1 и 1.1 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 20 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 1, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финуполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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 о восстановлении нарушенного права, 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.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

ГАРАНТ: [Постановлением](#) Конституционного Суда Российской Федерации от 12 марта 2024 г. N 10-П часть 2, во взаимосвязи с [частью 6 статьи 16](#), признана не соответствующей Конституции РФ в той мере, в какой не устанавливает, подлежит ли возвращению плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения в случае прекращения рассмотрения такого обращения

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. Состав и объем запрашиваемых разъяснений, документов и (или) сведений определяются финансовым уполномоченным самостоятельно исходя из их относимости к рассматриваемому спору и необходимости полного и всестороннего рассмотрения обращения по существу.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

3. Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в составе и объеме, которые запрошены финансовым уполномоченным в соответствии с [частью 2](#) настоящей статьи, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного либо в указанный срок сообщить о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии).

Информация об изменениях: [Статья 20](#) дополнена [частью 3.1](#) с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.1. Разъяснения, документы и (или) сведения финансовой организации предоставляются через личный кабинет финансовой организации, который ведется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, и подписываются усиленной квалифицированной [электронной подписью](#) руководителя финансовой организации или уполномоченного им лица.

Информация об изменениях: [Статья 20](#) дополнена [частью 3.2](#) с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.2. Финансовый уполномоченный вправе запросить у финансовой организации, обязанной организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным в соответствии со [статьей 28](#) настоящего Федерального закона, но не являющейся финансовой организацией, в отношении которой подано обращение потребителем финансовых услуг, разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения. Такая финансовая организация обязана предоставить разъяснения, документы и (или) сведения в составе и объеме, которые запрошены финансовым уполномоченным, либо сообщить о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии) в порядке и сроки, которые указаны в [части 3](#) настоящей статьи.

Информация об изменениях: [Статья 20](#) дополнена [частью 3.3](#) с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.3. Разъяснения, документы и (или) сведения, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, предоставляются финансовой организацией финансовому уполномоченному с приложением нотариально заверенного перевода таких

разъяснений, документов и (или) сведений на русский язык.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 3.4 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.4. Финансовый уполномоченный при рассмотрении обращения, указанного в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, вправе запросить у негосударственного пенсионного фонда, из которого состоялся переход потребителя финансовых услуг в негосударственный пенсионный фонд, в отношении которого заявлены требования, и (или) у Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации разъяснения, документы и (или) сведения, необходимые для рассмотрения такого обращения. Состав и объем запрашиваемых разъяснений, документов и (или) сведений определяются финансовым уполномоченным самостоятельно исходя из их относимости к рассматриваемому спору и необходимости полного и всестороннего рассмотрения обращения по существу.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 3.5 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.5. Негосударственный пенсионный фонд, из которого состоялся переход потребителя финансовых услуг, негосударственный пенсионный фонд, в отношении которого заявлены требования, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации обязаны предоставить разъяснения, документы и (или) сведения, необходимые для рассмотрения обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного, за исключением случаев, если [Федеральным законом](#) от 20 апреля 1995 года N 45-ФЗ "О государственной защите судей, должностных лиц правоохранительных и контролирующих органов" и [Федеральным законом](#) от 20 августа 2004 года N 119-ФЗ "О государственной защите потерпевших, свидетелей и иных участников уголовного судопроизводства" в целях обеспечения защиты жизни и здоровья названных в этих законах лиц предусмотрены меры безопасности в виде обеспечения конфиденциальности сведений о защищаемых лицах, либо в указанный срок сообщить о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии).

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 3.6 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.6. В случае, если при смене страховщика по обязательному пенсионному страхованию заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд направлено в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации в форме электронного документа с использованием [единого портала](#) государственных и муниципальных услуг и (или) договор об обязательном пенсионном страховании заключен в форме электронного документа, при предоставлении разъяснений, документов и (или) сведений по запросу финансового уполномоченного негосударственный пенсионный фонд, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации дополнительно направляют ему следующие сведения:

1) о владельцах [электронных подписей](#), которыми подписаны такие документы, и о проверке соответствующих электронных подписей;

2) о способе подачи в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации заявления застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд, предусмотренном [Федеральным законом](#) от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах".

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 3.7 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

3.7. Финансовый уполномоченный вправе запросить у потребителя финансовых услуг разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения. В случае необходимости финансовый уполномоченный направляет полученные от потребителя

финансовых услуг разъяснения, документы и (или) сведения в финансовую организацию в целях получения от нее дополнительных разъяснений, документов и (или) сведений с учетом предоставленных потребителем финансовых услуг разъяснений, документов и (или) сведений.

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

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.1 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.1. Если из предоставленных разъяснений, документов и (или) сведений следует, что обращение потребителя финансовых услуг подано в отношении финансовой организации, которая не несет перед таким потребителем финансовых услуг обязательств по требованиям, содержащимся в обращении (далее - ненадлежащая финансовая организация), финансовый уполномоченный вправе самостоятельно заменить финансовую организацию, в отношении которой подано обращение, на финансовую организацию, которая несет обязательства перед потребителем финансовых услуг (далее - обязанная финансовая организация). Указанная замена финансовой организации возможна только в случае, если потребитель финансовых услуг в поданном им финансовому уполномоченному обращении дал согласие на осуществление финансовым уполномоченным указанной замены при выявлении финансовым уполномоченным факта подачи обращения в отношении ненадлежащей финансовой организации. В случае замены ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию обязанная финансовая организация несет права и обязанности, предусмотренные настоящим Федеральным законом для финансовой организации, в отношении которой подано обращение.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.2 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.2. Финансовый уполномоченный вправе осуществить замену ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию в срок, не превышающий пяти рабочих дней после дня получения документов, из которых следует, что обязательства перед потребителем финансовых услуг несет обязанная финансовая организация, но не позднее последнего дня срока, установленного для рассмотрения соответствующего обращения [частью 8](#) настоящей статьи.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.3 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.3. При замене ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию не требуется получение согласия потребителя финансовых услуг для передачи финансовым уполномоченным его персональных данных, содержащихся в обращении и приложенных к нему документах, в обязанную финансовую организацию.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.4 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.4. Замена ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию производится на основании выносимых финансовым уполномоченным уведомлений о замене финансовой организации, которые не позднее одного рабочего дня после их вынесения направляются через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России и Советом Службы соответственно, в ненадлежащую финансовую организацию и обязанную финансовую организацию. Уведомление финансового уполномоченного о замене ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию в указанный срок также направляется потребителю финансовых услуг. К уведомлению финансового уполномоченного о замене финансовой организации, направляемому в обязанную финансовую организацию, прилагается копия обращения со всеми прилагаемыми к нему документами.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.5 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.5. При замене ненадлежащей финансовой организации на обязанную финансовую организацию сроки, предусмотренные [частью 8](#) настоящей статьи, начинают исчисляться со

дня, в котором обращение считается принятым финансовым уполномоченным к рассмотрению и который определен в соответствии с [частями 4.7 и 4.10](#) настоящей статьи.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.6 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.6. В случае, если обязательства перед потребителем финансовых услуг по отдельным требованиям, содержащимся в обращении, несут несколько финансовых организаций и их ответственность не является солидарной, финансовый уполномоченный вправе самостоятельно разделить обращение на несколько обращений по числу финансовых организаций, которые несут обязательства перед потребителем финансовых услуг по соответствующим требованиям, и заменить в них финансовую организацию, в отношении которой подано обращение, на обязанную финансовую организацию.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.7 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.7. Если потребитель финансовых услуг до подачи обращения финансовому уполномоченному обратился в обязанную финансовую организацию с заявлением о восстановлении нарушенного права, обращение в отношении обязанной финансовой организации считается принятым к рассмотрению финансовым уполномоченным в день вынесения им уведомления о замене финансовой организации. В этом случае в уведомлениях о замене финансовой организации, направляемых в обязанную финансовую организацию и потребителю финансовых услуг, финансовый уполномоченный указывает на принятие к рассмотрению финансовым уполномоченным обращения в отношении обязанной финансовой организации.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.8 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.8. Если потребитель финансовых услуг до подачи обращения финансовому уполномоченному не обратился в обязанную финансовую организацию с заявлением о восстановлении нарушенного права, направление финансовым уполномоченным в обязанную финансовую организацию уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации приравнивается к направлению потребителем финансовых услуг в обязанную финансовую организацию заявления о восстановлении нарушенного права.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.9 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.9. Обязанная финансовая организация со дня получения уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации при наличии обстоятельств, указанных в [части 4.8](#) настоящей статьи, несет обязанности, предусмотренные [частью 2 статьи 16](#) настоящего Федерального закона.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.10 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.10. В случае, предусмотренном [частью 4.8](#) настоящей статьи, обращение в отношении обязанной финансовой организации считается принятым к рассмотрению в день, следующий за истечением пятнадцати рабочих дней (если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней) или тридцати календарных дней (если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло более ста восьмидесяти календарных дней) после получения обязанной финансовой организацией уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации, за исключением случая, если до истечения соответствующего срока потребитель финансовых услуг направил финансовому уполномоченному заявление об отзыве обращения.

Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.11 с 13 июня 2023 г. - [Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ](#)

4.11. Финансовый уполномоченный не позднее дня, следующего за днем, когда в соответствии с [частью 4.7](#) или [4.10](#) настоящей статьи обращение в отношении обязанной финансовой организации считается принятым к рассмотрению, уведомляет обязанную финансовую организацию и потребителя финансовых услуг о принятии такого обращения к рассмотрению.

*Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.12 с 13 июня 2023 г. -
Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ*

4.12. Если в период со дня направления финансовым уполномоченным уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации в обязанную финансовую организацию до дня, когда такое обращение в отношении обязанной финансовой организации считается принятым к рассмотрению, финансовому уполномоченному от потребителя финансовых услуг, обязанной финансовой организации или иных лиц поступили какие-либо документы по такому обращению, указанные документы считаются приобщенными к материалам обращения в день, когда такое обращение считается принятым к рассмотрению.

*Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.13 с 13 июня 2023 г. -
Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ*

4.13. При направлении потребителем финансовых услуг финансовому уполномоченному заявления об отзыве обращения в течение пятнадцати рабочих дней или тридцати календарных дней после получения обязанной финансовой организацией уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации финансовый уполномоченный направляет в обязанную финансовую организацию и потребителю финансовых услуг уведомления об урегулировании спора до поступления обращения к финансовому уполномоченному. Такое обращение считается не поступившим к финансовому уполномоченному.

*Информация об изменениях: Статья 20 дополнена частью 4.14 с 13 июня 2023 г. -
Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ*

4.14. Если из разъяснений, документов и (или) сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг и (или) обязанной финансовой организацией, следует, что потребитель финансовых услуг не обращался в обязанную финансовую организацию с заявлением об исполнении обязательства, когда из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость такого обращения, направленное финансовым уполномоченным в обязанную финансовую организацию уведомление финансового уполномоченного о замене финансовой организации не может приравниваться к направлению потребителем финансовых услуг в обязанную финансовую организацию заявления о восстановлении нарушенного права. В указанном случае финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг в отношении обязанной финансовой организации на основании [пункта 1 части 1 статьи 27](#) настоящего Федерального закона.

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.

Информация об изменениях: Часть 10 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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, а при рассмотрении обращения, указанного в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, на срок, не превышающий пятнадцати рабочих дней, в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы по предмету спора. В случае, если для проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора необходимо произвести осмотр имущества или получить материалы (образцы) для исследования, период со дня назначения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора по день предоставления имущества для осмотра либо материалов (образцов) для исследования не включается в сроки рассмотрения обращения и приостановления рассмотрения спора в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора. При этом указанный период не может превышать десять рабочих дней.

Информация об изменениях: [Статья 20 дополнена частью 10.1 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

10.1. В целях организации проведения независимой почерковедческой экспертизы для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения, указанного в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, потребитель финансовых услуг предоставляет финансовому уполномоченному образцы своей подписи, а также не менее трех документов (при их наличии у потребителя финансовых услуг), содержащих подписи потребителя финансовых услуг, выполненные до возникновения спора с финансовой организацией, по которому подано такое обращение, но не ранее чем за три года до дня получения финансовой организацией заявления и (или) договора, оспариваемых потребителем финансовых услуг и не относящихся к этому спору (в случае отсутствия документов в указанном количестве они прилагаются в имеющемся количестве).

Информация об изменениях: [Статья 20 дополнена частью 10.2 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

10.2. Если в качестве лица, подписавшего оспариваемое заявление о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании, указан уполномоченный представитель потребителя финансовых услуг, потребитель финансовых услуг обеспечивает предоставление таким представителем образцов подписи и документов, указанных в [части 10.1](#) настоящей статьи и содержащих подпись такого представителя (с учетом предусмотренного количества документов и условий их предоставления).

Информация об изменениях: [Статья 20 дополнена частью 10.3 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

10.3. Предоставление образцов подписи осуществляется в [порядке](#), предусмотренном решением Совета Службы, подлежащим размещению на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информация об изменениях: Часть 11 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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 (за исключением случая, предусмотренного [частью 3 статьи 20.1](#) настоящего Федерального закона), а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

Информация об изменениях: Федеральный закон дополнен статьей 20.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

Статья 20.1. Особенности рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, содержащих требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, содержащее требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании, в течение двадцати рабочих дней со дня передачи ему такого обращения.

2. Заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд, направленное в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации в форме электронного документа с использованием [единого портала](#) государственных и муниципальных услуг, и (или) договор об обязательном пенсионном страховании, заключенный в форме электронного документа с использованием [электронной подписи](#) потребителя финансовых услуг или его уполномоченного представителя, указанного в качестве лица, подписавшего данные заявление и (или) договор, считаются подписанными потребителем финансовых услуг или его уполномоченным представителем, пока не доказано иное.

3. В случае, если до принятия финансовым уполномоченным решения по обращению, указанному в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, потребитель финансовых услуг и негосударственный пенсионный фонд заключили соглашение в соответствии с [частью 4.1 статьи 21](#) настоящего Федерального закона, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании, в связи с которым возник рассматриваемый финансовым уполномоченным спор, на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, финансовый уполномоченный рассматривает обращение по существу и принимает по нему решение об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг на основании заключенного соглашения.

4. Если соглашение, заключенное сторонами в соответствии с [частью 4.1 статьи 21](#) настоящего Федерального закона, содержит сведения о заключении договора об обязательном пенсионном страховании, финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения.

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 21 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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

случая, предусмотренного [частью 3 статьи 20.1](#) настоящего Федерального закона.

Информация об изменениях: Статья 21 дополнена частью 4.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

4.1. Соглашение об урегулировании спора, указанного в [части 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, должно содержать сведения, предусмотренные [частью 4](#) настоящей статьи, а также соответствовать следующим требованиям:

1) соглашение заключается между потребителем финансовых услуг и негосударственным пенсионным фондом в письменной форме путем подписания данного соглашения его сторонами;

2) соглашение должно быть подписано потребителем финансовых услуг лично или его законным представителем, а также лицом, являющимся единоличным исполнительным органом негосударственного пенсионного фонда, либо уполномоченным им лицом (с указанием документа о предоставлении соответствующих полномочий и приложением такого документа);

3) соглашение должно содержать сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании, в связи с которым возник рассматриваемый финансовым уполномоченным спор, на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, с указанием фактов, свидетельствующих о неподписании соответствующих заявления и (или) договора потребителем финансовых услуг или его уполномоченным представителем, либо сведения о заключении договора об обязательном пенсионном страховании, в связи с которым возник рассматриваемый финансовым уполномоченным спор;

4) соглашение не должно содержать положения, ограничивающие права потребителя финансовых услуг, а также иные положения, противоречащие законодательству Российской Федерации.

Информация об изменениях: Статья 21 дополнена частью 4.2 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

4.2. Соглашение, предусмотренное [частью 4.1](#) настоящей статьи, предоставляется финансовому уполномоченному негосударственным пенсионным фондом посредством использования личного кабинета финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, в срок не позднее десяти рабочих дней после получения негосударственным пенсионным фондом копии обращения потребителя финансовых услуг по соответствующему спору.

Информация об изменениях: Статья 21 дополнена частью 4.3 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

4.3. Соглашение, заключенное потребителем финансовых услуг и финансовой организацией до обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному в соответствии с [частью 2.2 статьи 16](#) настоящего Федерального закона, должно содержать разъяснения о необходимости направления потребителем финансовых услуг обращения к финансовому уполномоченному с приложением такого соглашения (при наличии) для принятия финансовым уполномоченным решения об удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, предусмотренных [частью 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, на основании такого соглашения. Соглашение, предусмотренное настоящей частью, предоставляется финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг вместе с обращением (при наличии).

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 22 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Часть 5 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
См. [предыдущую редакцию](#)

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. Решение финансового уполномоченного по обращению, содержащему требование, предусмотренное [частью 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, решение о приостановлении исполнения такого решения или решение об исправлении опечаток и (или) явных арифметических ошибок также доводится до Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в течение одного рабочего дня со дня его принятия через личный кабинет Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, либо с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

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.

Информация об изменениях: Статья 22 дополнена частью 7 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

7. При принятии решения о полном или частичном удовлетворении содержащегося в обращении требования, предусмотренного [частью 1.1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона, финансовый уполномоченный в резолютивной части такого решения указывает на обязанность негосударственного пенсионного фонда передать предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средства пенсионных накоплений, определенные в порядке, установленном [пунктом 2 статьи 36.6-1](#) Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", а также иные суммы, предусмотренные [пунктом 5.3 статьи 36.6](#) указанного Федерального закона.

Информация об изменениях: Статья 22 дополнена частью 8 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

8. В случае обнаружения в решении финансового уполномоченного опечатки и (или) явных арифметических ошибок финансовый уполномоченный по собственной инициативе или по заявлению любой из сторон спора может принять решение об их исправлении. Решение об исправлении опечатки и (или) явных арифметических ошибок принимается финансовым уполномоченным в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем выявления опечатки и (или) явных арифметических ошибок, либо со дня, следующего за днем поступления соответствующего заявления от стороны спора. Указанное решение направляется сторонам спора в течение трех рабочих дней после дня его принятия способами, предусмотренными настоящим Федеральным законом для отправки сторонам спора решения финансового уполномоченного. Исправление явных арифметических ошибок в решении финансового уполномоченного не может быть осуществлено финансовым уполномоченным после вынесения судом решения по заявлению финансовой организации об обжаловании решения финансового уполномоченного или по иску потребителя финансовых услуг к финансовой организации, поданному по предмету, содержащемуся в обращении, либо по истечении трех лет со дня, следующего за последним днем срока исполнения решения финансового уполномоченного финансовой организацией, установленного в таком решении в соответствии с [частью 2 статьи 23](#) настоящего Федерального закона (в зависимости от того, какое событие наступит ранее).

Информация об изменениях: Статья 22 дополнена частью 9 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

9. Исправление в решении финансового уполномоченного опечатки и (или) явных арифметических ошибок не изменяет порядок исчисления срока, установленного [частью 1 статьи 26](#) настоящего Федерального закона для обжалования решения финансового уполномоченного финансовой организацией, а также срока, установленного [частью 3 статьи 25](#) настоящего Федерального закона для обращения потребителя финансовых услуг в суд в случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного, за исключением случая, указанного в [части 10](#) настоящей статьи.

Информация об изменениях: Статья 22 дополнена частью 10 с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

10. В случае, если исправление в резолютивной части решения финансового уполномоченного опечатки и (или) явных арифметических ошибок повлияло на существо прав и (или) обязанностей сторон, установленных в решении финансового уполномоченного, срок для обжалования решения финансового уполномоченного финансовой организацией, предусмотренный [частью 1 статьи 26](#) настоящего Федерального закона, и срок для обращения потребителя финансовых услуг в суд в случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного, предусмотренный [частью 3 статьи 25](#) настоящего Федерального закона, начинают исчисляться со дня, следующего за днем получения соответственно финансовой организацией и потребителем финансовых услуг решения об исправлении опечатки и (или) явных арифметических ошибок.

Статья 23. Вступление в силу решения финансового уполномоченного

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 23 настоящего Федерального закона

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

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

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 календарных дней после дня вступления в силу данного решения.

Информация об изменениях: Статья 23 дополнена частью 2.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

2.1. Если исполнение решения финансового уполномоченного приостановлено финансовым уполномоченным, в срок для его исполнения не включается период, в течение которого имело место такое приостановление. При этом в случае приостановления исполнения решения финансового уполномоченного в части период, в течение которого имело место такое приостановление, не включается в срок для его исполнения только в отношении той части решения финансового уполномоченного, в которой оно было приостановлено.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

3. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного либо условий соглашения финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя финансовых услуг в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня получения такого заявления, выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого устанавливается Правительством Российской Федерации, для предъявления в банк или иную кредитную организацию либо направляет его для принудительного исполнения исключительно в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной [электронной подписью](#) финансового уполномоченного, с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц. Потребитель финансовых услуг может обратиться к финансовому уполномоченному с заявлением о выдаче удостоверения для предъявления в банк или иную кредитную организацию либо о направлении указанного удостоверения финансовым уполномоченным для принудительного исполнения в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц, 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. Если исполнение вступившего в силу решения финансового уполномоченного приостановлено им в части и при этом финансовая организация не исполняет такое решение в оставшейся части, финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя финансовых услуг в порядке, предусмотренном настоящей частью, выдает потребителю финансовых услуг удостоверение в целях исполнения решения финансового уполномоченного в той части, в которой его исполнение не было приостановлено, или направляет указанное удостоверение для принудительного исполнения в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных

актов, актов других органов и должностных лиц.

Информация об изменениях: Статья 23 дополнена частью 3.1 с 29 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 1 июля 2021 г. N 291-ФЗ](#)

3.1. Если в соответствии с [частью 3](#) настоящей статьи потребителю финансовых услуг было выдано финансовым уполномоченным удостоверение на бумажном носителе для предъявления в банк или иную кредитную организацию, при обращении к финансовому уполномоченному с заявлением о направлении указанного удостоверения финансовым уполномоченным для принудительного исполнения в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц, потребитель финансовых услуг должен вернуть финансовому уполномоченному оригинал ранее выданного удостоверения на бумажном носителе.

*Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 29 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 1 июля 2021 г. N 291-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

4. На основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным и предъявленного в банк или иную кредитную организацию не позднее трехмесячного срока со дня его получения, банк или иная кредитная организация приводит решение финансового уполномоченного или соглашение в исполнение 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.

Информация об изменениях: Статья 23 дополнена частью 4.1 с 29 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 1 июля 2021 г. N 291-ФЗ](#)

4.1. Финансовый уполномоченный ведет реестр удостоверений, выданных финансовым уполномоченным, с предоставлением доступа к нему банкам и иным кредитным организациям. [Требования](#) к ведению реестра устанавливаются финансовым уполномоченным.

*Информация об изменениях: Часть 5 изменена с 29 декабря 2021 г. - [Федеральный закон от 1 июля 2021 г. N 291-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

5. Финансовый уполномоченный не выдает удостоверение потребителю финансовых услуг и не направляет его для принудительного исполнения в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц:

*Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)*

1) в случае приостановления исполнения решения финансового уполномоченного в соответствии с настоящим Федеральным законом, за исключением случая, если исполнение решения финансового уполномоченного приостановлено в части;

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

Статья 24. Исполнение решения финансового уполномоченного

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 24 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 25 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон](#) от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ

См. предыдущую редакцию

3. В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати календарных 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 26 настоящего Федерального закона

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

1. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного вправе обратиться в суд в порядке, установленном [гражданским процессуальным законодательством](#) Российской Федерации, с заявлением об оспаривании решения финансового уполномоченного полностью либо в части. В случае обращения финансовой организации в суд копии заявления и приложенных к нему документов, которые у других лиц отсутствуют, подлежат направлению финансовой организацией финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и потребителю финансовых услуг, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, в течение одного рабочего дня со дня подачи указанного заявления.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

2. Финансовая организация при обращении в суд вправе направить финансовому уполномоченному ходатайство о приостановлении исполнения его решения с приложением документов, подтверждающих обращение финансовой организации в суд. При получении указанного ходатайства и прилагаемых к нему документов финансовый уполномоченный в течение пяти рабочих дней принимает решение о приостановлении исполнения решения, оспариваемого финансовой организацией, до дня вступления в законную силу судебного постановления, которым дело разрешается по существу, судебного постановления о прекращении производства по делу или об оставлении заявления финансовой организации без рассмотрения либо до дня, следующего за днем истечения срока для обжалования судебного постановления об отказе в принятии (о возвращении) заявления финансовой организации, а если оно было обжаловано финансовой организацией, до дня вступления в законную силу постановления суда апелляционной инстанции, которым судебное постановление об отказе в принятии (о возвращении) заявления финансовой организации оставлено без изменения. В случае обжалования финансовой организацией решения финансового уполномоченного в части приостановления исполнения оспариваемого решения осуществляется финансовым уполномоченным только в указанной части. В остальной части решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией в срок, установленный [статьей 23](#) настоящего Федерального закона.

Информация об изменениях: [Статья 26](#) дополнена частью 2.1 с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

2.1. Финансовая организация обязана направлять финансовому уполномоченному в электронной форме посредством использования личного кабинета финансовой организации, который ведется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, копии судебных постановлений, указанных в [части 2](#) настоящей статьи, а также постановления суда апелляционной инстанции о принятии (возвращении) апелляционной жалобы финансовой организации и вынесенного по итогам рассмотрения такой жалобы апелляционного определения в срок не позднее пяти рабочих дней со дня получения финансовой организацией судебного постановления. При отсутствии оснований для приостановления исполнения решения финансового уполномоченного финансовый уполномоченный возобновляет исполнение данного решения.

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

ГАРАНТ: [См. комментарии](#) к статье 27 настоящего Федерального закона

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 28 настоящего Федерального закона

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

Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 22 августа 2021 г. - [Федеральный закон от 2 июля 2021 г. N 343-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

1) страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранные страховые организации, имеющие право в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 27 ноября 1992 года N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" осуществлять страховую деятельность на территории Российской Федерации;

ГАРАНТ: Пункт 2 [вступает в силу](#) с 1 января 2020 г.

2) микрофинансовые организации;

ГАРАНТ: Пункт 3 [вступает в силу](#) с 1 января 2021 г.

3) кредитные потребительские кооперативы;

ГАРАНТ: Пункт 4 [вступает в силу](#) с 1 января 2021 г.

4) ломбарды;

ГАРАНТ: Пункт 5 [вступает в силу](#) с 1 января 2021 г.

5) кредитные организации;

ГАРАНТ: Пункт 6 [вступает в силу](#) с 1 января 2021 г.

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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 29 настоящего Федерального закона

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.

Информация об изменениях: [Часть 6 изменена с 11 декабря 2023 г. - Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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 календарных 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 30 настоящего Федерального закона

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".

*Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 11 декабря 2023 г. - [Федеральный закон от 13 июня 2023 г. N 226-ФЗ](#)
См. [предыдущую редакцию](#)*

2. Финансовая организация, включенная в перечень, вправе подать заявление об исключении из перечня. Указанное заявление подлежит исполнению в течение десяти календарных 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 31 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

ГАРАНТ: См. [комментарии](#) к статье 32 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