

**АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ**
**«СЛУЖБА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО»
(АНО «СОДФУ»)**

Финансовым организациям,
осуществляющим взаимодействие с
финансовым уполномоченным

119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3
www.finombudsman.ru
info@finombudsman.ru

от 26.03.2020 № 2709-01/20

на № _____ от _____

Информационное письмо о взаимодействии
финансовых организаций с финансовым
уполномоченным

В соответствии с указами Мэра Москвы от 05.03.2020 № 12-УМ «О введении режима повышенной готовности», от 14.03.2020 № 20-УМ «О внесении изменений в указ Мэра Москвы от 5 марта 2020 № 12-УМ», от 16.03.2020 № 21-УМ «О внесении изменений в указ Мэра Москвы от 5 марта 2020 г. № 12-УМ» и постановлением Главного государственного санитарного врача от 18.03.2020 № 7 «Об обеспечении режима изоляции в целях предотвращения распространения COVID-2019», а также обращением Мэра Москвы ко всем работодателям города Москвы по возможности перевести часть работников на работу из дома, размещенном на официальном сайте Мэра Москвы по адресу <https://www.mos.ru/city/projects/stayhome/>, большая часть работников АНО «СОДФУ» в целях профилактики распространения коронавируса COVID-2019 переведена на дистанционную работу. На сайте финансового уполномоченного по адресу <https://finombudsman.ru/contacts/> размещена информация о том, что в связи с введением на территории г. Москвы режима повышенной готовности личный приём граждан временно прекращён. Также временно прекращен личный прием корреспонденции.

Вместе с тем сообщаем, что в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых

услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) взаимодействие финансового уполномоченного с финансовой организацией при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг осуществляется через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом службы финансового уполномоченного соответственно.

В соответствии с пунктом 1.1 Положения о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг, утвержденного решением Совета службы финансового уполномоченного от 07 декабря 2018 г. (Протокол № 1), размещенного на сайте финансового уполномоченного по адресу <https://finombudsman.ru/regulirovanie/> (далее – Положение), взаимодействие финансового уполномоченного с финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг осуществляется посредством использования информационных ресурсов, размещённых на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Сайт), путем предоставления финансовым организациям доступа к личному кабинету финансовой организации, потребителям финансовых услуг – к личному кабинету потребителя финансовых услуг. Пунктом 1.3 Положения установлено, что финансовые организации должны обеспечить направление в АНО «СОДФУ» и получение от АНО «СОДФУ» электронных документов, предусмотренных Законом № 123-ФЗ, посредством использования личного кабинета.

В соответствии с пунктом 1.5 Положения, при ведении и использовании личного кабинета финансовых организаций должна использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись юридического лица или физического лица (далее – УКЭП) в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ «Об электронной подписи», позволяющая идентифицировать владельца квалифицированного сертификата ключа проверки электронной

подписи (далее – квалифицированный сертификат) и обеспечить целостность электронного документа. Подписанный УКЭП электронный документ должен содержать достоверную информацию о моменте его подписания, а также информацию, необходимую для верификации срока действия квалифицированного сертификата УКЭП.

Таким образом, взаимодействие финансовой организации с финансовым уполномоченным в рамках Закона № 123-ФЗ, в том числе направление документов по запросу финансового уполномоченного, осуществляется через личный кабинет финансовой организации с использованием УКЭП.

Сроки предоставления финансовой организацией информации и документов, установленные в Законе № 123-ФЗ, исчисляются в рабочих днях. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 25.03.2020 № 206 «Об объявлении в Российской Федерации нерабочих дней» дни в период с 30.03.2020 по 03.04.2020 являются в АНО «СОДФУ» нерабочими днями. Финансовым организациям следует учитывать указанные положения при определении срока исполнения обязанностей, предусмотренных Законом № 123-ФЗ. Например, если запрос финансового уполномоченного, направленный в соответствии с частью 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ, получен финансовой организацией 27.03.2020, финансовая организация обязана представить финансовому уполномоченному ответ на указанный запрос в течение пяти рабочих дней, то есть не позднее 10.04.2020.

Сайт финансового уполномоченного www.finombudsman.ru и личные кабинеты финансовых организаций по адресу <https://finombudsman.ru/lk/login?type=organization> работают в штатном режиме и доступны финансовым организациям.

Для оперативного решения вопросов, связанных с использованием личного кабинета финансовой организации, в АНО «СОДФУ» работает служба технической поддержки (адрес электронной почты support@finombudsman.ru; контактный телефон 8 (800) 200-00-10).

Также обращаем внимание участников информационного обмена, что подписание электронных документов УКЭП возможно с использованием сервисов облачной электронной подписи.

Руководитель



О.И. Крайнова