

Утверждено
Решением Совета Службы
финансового уполномоченного
от «21» сентября 2023 г. Протокол № 28

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур,
направленных на урегулирование спора между его сторонами,
а также о порядке оформления соглашения сторон
об урегулировании спора**

г. Москва

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с пунктом 18 части 5 статьи 7 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).

2. Настоящее Положение устанавливает порядок осуществления уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (далее – финансовый уполномоченный) процедур, направленных на урегулирование спора между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (далее – Стороны) (Приложение № 1), и порядок оформления соглашения сторон об урегулировании спора (далее – Соглашение) (Приложения 2, 3).

3. Настоящее Положение вступает в силу с 11.12.2023 и подлежит опубликованию на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение № 1
к Положению о порядке
осуществления финансовым
уполномоченным процедур,
направленных на урегулирование
спора между его сторонами,
а также о порядке оформления
соглашения сторон
об урегулировании спора

Порядок осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами

1. Финансовый уполномоченный до принятия решения по обращению на основании имеющихся сведений в соответствии со статьей 21 Закона № 123-ФЗ вправе направить Сторонам свои предложения об урегулировании спора (далее – Предложения). Предложения могут быть направлено на любой стадии рассмотрения обращения до принятия финансовым уполномоченным решения по обращению (далее – Решение).

2. Предложения направляются в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, путем их размещения в личном кабинете финансовой организации, ведение которого осуществляется Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ») в порядке, установленном Советом Службы финансового уполномоченного.

3. Предложения направляются заявителю в следующем порядке:

3.1. путем их размещения в личном кабинете потребителя финансовых услуг, ведение которого осуществляется АНО «СОДФУ» в порядке, установленном Советом Службы финансового уполномоченного (далее – Личный кабинет потребителя) (при наличии);

3.2. путем их направления на адрес электронной почты (при указании в обращении электронной почты и при отсутствии Личного кабинета потребителя);

3.3. иным способом, обеспечивающим доставку Предложений (в случае отсутствия возможности направить Предложения способами, указанными в пунктах 3.1, 3.2).

АНО «СОДФУ» также разъясняет заявителю последствия заключения соглашения сторон об урегулировании спора.

4. Предложения должны содержать номер и дату обращения, направленного финансовому уполномоченному заявителем, а также могут содержать рекомендуемые перечень действий, необходимых для осуществления финансовой организацией, к которой предъявляются требования, с целью урегулирования спора между Сторонами, и срок рассмотрения Предложений Сторонами.

5. Предложения не носят обязательный характер для Сторон. Соглашение может быть заключено на условиях, отличных от предложенных финансовым уполномоченным.

6. Соглашение не должно содержать положения, ограничивающие права потребителя финансовых услуг, а также иные положения, противоречащие законодательству Российской Федерации. Соглашение не может содержать условия урегулирования спора, нарушающие права и охраняемые законом интересы третьих лиц.

Приложение № 2
к Положению о порядке
осуществления финансовым
уполномоченным процедур,
направленных на урегулирование
спора между его сторонами,
а также о порядке оформления
соглашения сторон
об урегулировании спора

**Порядок оформления соглашения об урегулировании спора, за
исключением спора, указанного в части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ**

1. В случае, если до принятия Решения финансовым уполномоченным между Сторонами достигнута договоренность об урегулировании спора, между ними заключается Соглашение, которое оформляется в письменной форме.

2. Соглашение должно содержать:

1) сведения о заявителе:

1.1) в отношении потребителя финансовых услуг – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование и номер документа, удостоверяющего личность, место жительства и почтовый адрес потребителя финансовых услуг;

1.2) в отношении индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование и номер документа, удостоверяющего личность, место жительства и почтовый адрес физического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

1.3) в отношении юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг – 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.

3. В случае, если достигнутые договоренности сторон определяют условия и сроки исполнения финансовой организацией обязательств перед заявителем, в Соглашение также включается условие об обязанности финансовой организации уведомлять финансового уполномоченного об исполнении указанных обязательств, а также о способе и порядке такого уведомления.

4. Соглашение должно быть заключено по предмету спора, изложенному в поданном финансовому уполномоченному обращении.

5. Соглашение подписывается заявителем лично либо его законным представителем, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, и лицом, являющимся единоличным исполнительным органом финансовой организации, либо уполномоченным им лицом (с указанием документа о предоставлении соответствующих полномочий и приложением такого документа). В случае, если Соглашение подписывается законным представителем потребителя финансовых услуг, к Соглашению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6. Соглашение направляется финансовой организацией финансовому уполномоченному посредством использования личного кабинета финансовой организации, ведение которого осуществляется АНО «СОДФУ», в срок не позднее одного рабочего дня с даты заключения Соглашения.

7. В случае если Соглашение не соответствует требованиям, установленным пунктом 6 Приложения № 1, пунктами 2 – 5 настоящего Приложения, финансовый уполномоченный вправе принять Решение без учета достигнутых в Соглашении договоренностей.

Приложение № 3
к Положению о порядке
осуществления финансовым
уполномоченным процедур,
направленных на урегулирование
спора между его сторонами,
а также о порядке оформления
соглашения сторон
об урегулировании спора

Порядок оформления соглашения об урегулировании спора, указанного в части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ

1. В случае, если до принятия Решения финансовым уполномоченным между Сторонами достигнута договоренность об урегулировании спора, указанного в части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ, между ними заключается Соглашение, которое оформляется в письменной форме.

2. Соглашение должно содержать:

1) сведения о потребителе финансовых услуг – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование и номер документа, удостоверяющего личность, место жительства и почтовый адрес потребителя финансовых услуг;

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

3) сведения о достигнутых договоренностях сторон.

3. Соглашение об урегулировании спора, указанного в части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ, в силу положений части 4.1 статьи 21 Закона № 123-ФЗ должно 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 должно быть заключено по предмету спора, изложенному в поданном финансовому уполномоченному обращении.

5. Соглашение подписывается потребителем финансовых услуг лично либо его законным представителем, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, и лицом, являющимся единоличным исполнительным органом финансовой организации, либо уполномоченным им лицом (с указанием документа о предоставлении соответствующих полномочий и приложением такого документа). В случае, если Соглашение подписывается законным представителем потребителя финансовых услуг, к Соглашению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

6. Соглашение направляется финансовой организацией финансовому уполномоченному посредством использования личного кабинета финансовой организации, ведение которого осуществляется АНО «СОДФУ», в срок не позднее одного рабочего дня с даты заключения Соглашения.

7. В случае если Соглашение не соответствует требованиям, установленным пунктом 6 Приложения № 1, пунктами 2 – 5 настоящего Приложения, финансовый уполномоченный вправе принять Решение без учета достигнутых в Соглашении договоренностей.