

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

ПОЛОЖЕНИЕ

**о стандартных формах обращения, направляемого финансовому
уполномоченному в электронной форме**

г. Москва

1. Настоящее Положение в соответствии с пунктом 15 части 5 статьей 7 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) определяет стандартные формы обращения потребителя финансовых услуг, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме (далее – Форма обращения) через личный кабинет потребителя финансовых услуг, размещенный на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ведение которого осуществляется Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного (далее – Личный кабинет) (Приложения 1-4 к настоящему Положению).

2. Формы обращения определяются в зависимости от вида требований потребителя финансовых услуг (заявителя) и в зависимости от лица, подающего обращение.

3. Формы обращения, размещенные в Личном кабинете, могут предусматривать возможность предоставления иной информации, помимо включенной в приложения к настоящему Положению. Непредоставление такой информации не препятствует подаче потребителем финансовых услуг (заявителем) обращения и его последующему рассмотрению.

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

**Стандартная форма обращения потребителя финансовых услуг,
направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме¹**

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

ИНН*: _____

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его
серия, номер и дата выдачи*: _____

СНИЛС*: _____

место жительства (место пребывания*): _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты*: _____

¹ По данной форме составляются обращения, содержащие требования к финансовой организации, за исключением требований к негосударственному пенсионному фонду на основании части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ. Форма обращения, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

*Отмечены поля, незаполнение которых не препятствует подаче обращения и его последующему рассмотрению.

ОБРАЩЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо спора: _____

Сведения о факте направления потребителем заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в финансовую организацию: _____

дата направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии): _____

дата получения заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) финансовой организацией (при наличии информации): _____

способ направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного, или в иной форме): _____

Сведения о наличии ответа финансовой организации: _____

Сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или

обращение в третейский суд, заключение соглашения о проведении процедуры медиации): _____

Согласие на осуществление финансовым уполномоченным замены финансовой организации, в отношении которой подано обращение, на финансовую организацию, которая несет обязательства перед потребителем, при выявлении финансовым уполномоченным факта подачи обращения в отношении ненадлежащей финансовой организации²:

да

нет

Приложения к обращению:

- копия договора с финансовой организацией (*при наличии*);
- копия заявления о восстановлении нарушенного права (*в случае, если заявителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось такое заявление*), а также копия ответа финансовой организации (*при наличии*);
- копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг (*в случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации*);
- копии документов, свидетельствующих об использовании сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному иных способов разрешения спора (*в случае, если сторонами таковые использовались*);
- копии иных документов, которые имеют значение для разрешения спора по существу (*при наличии*).

² Необходимо проставить отметку в соответствующем окне.

Стандартная форма обращения физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого финансовому уполномоченному в электронной форме¹

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

ИНН*: _____

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи*: _____

СНИЛС*: _____

место жительства (место пребывания*): _____

дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя*: _____

ИНН*: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты*: _____

¹ Форма обращения, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

*Отмечены поля, незаполнение которых не препятствует подаче обращения и его последующему рассмотрению.

ОБРАЩЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо спора: _____

Сведения о факте направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в финансовую организацию: _____

дата направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии): _____

дата получения заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) финансовой организацией (при наличии информации): _____

способ направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного, или в иной форме): _____

Сведения о наличии ответа финансовой организации: _____

Сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или

обращение в третейский суд, заключение соглашения о проведении процедуры медиации): _____

Согласие на осуществление финансовым уполномоченным замены финансовой организации, в отношении которой подано обращение, на финансовую организацию, которая несет обязательства перед заявителем, при выявлении финансовым уполномоченным факта подачи обращения в отношении ненадлежащей финансовой организации²:

да

нет

Приложения к обращению:

- копия договора с финансовой организацией (*при наличии*);
- копия заявления о восстановлении нарушенного права (*в случае, если заявителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось такое заявление*), а также копия ответа финансовой организации (*при наличии*);
- копия документа, подтверждающего переход права требования потребителя финансовых услуг к заявителю;
- копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения;
- копии документов, свидетельствующих об использовании сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному иных способов разрешения спора (*в случае, если сторонами таковые использовались*);
- копии иных документов, которые имеют значение для разрешения спора по существу (*при наличии*).

² Необходимо проставить отметку в соответствующем окне.

**Стандартная форма обращения юридического лица, которому уступлено
право требования потребителя финансовых услуг к финансовой
организации, направляемого финансовому уполномоченному в
электронной форме¹**

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

ИНН*: _____

Сведения о лице, направляющем обращение:

наименование: _____

место нахождения: _____

дата государственной регистрации: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты*: _____

ОБРАЩЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при
наличии): _____

¹ Форма обращения, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.
*Отмечены поля, незаполнение которых не препятствует подаче обращения и его последующему рассмотрению.

Размер требований имущественного характера: _____

Существо спора: _____

Сведения о факте направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в финансовую организацию: _____

дата направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии):

дата получения заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) финансовой организацией (при наличии информации): _____

способ направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного, или в иной форме): _____

Сведения о наличии ответа финансовой организации: _____

Сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд, заключение соглашения о проведении процедуры медиации): _____

Согласие на осуществление финансовым уполномоченным замены финансовой организации, в отношении которой подано обращение, на финансовую

организацию, которая несет обязательства перед заявителем, при выявлении финансовым уполномоченным факта подачи обращения в отношении ненадлежащей финансовой организации²:

да

нет

Приложения к обращению:

- копия договора с финансовой организацией (*при наличии*);
- копия заявления о восстановлении нарушенного права (*в случае, если заявителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось такое заявление*), а также копия ответа финансовой организации (*при наличии*);
- копия документа, подтверждающего переход права требования потребителя финансовых услуг к заявителю;
- копия платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения;
- копии документов, свидетельствующих об использовании сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному иных способов разрешения спора (*в случае, если сторонами таковые использовались*);
- копии иных документов, которые имеют значение для разрешения спора по существу (*при наличии*).

² Необходимо проставить отметку в соответствующем окне.

**Стандартная форма обращения потребителя финансовых услуг в
отношении негосударственных пенсионных фондов с требованием о
возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному
страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением
договора об обязательном пенсионном страховании, направляемого
финансовому уполномоченному в электронной форме¹**

Дата направления обращения: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

ИНН*: _____

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его
серия, номер и дата выдачи*: _____

СНИЛС*: _____

место жительства (место пребывания*): _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты*: _____

¹ По данной форме составляются обращения, содержащие требования к негосударственному пенсионному фонду на основании части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ. Форма обращения, размещенная в Личном кабинете, может предусматривать иную последовательность включения информации при ее заполнении, чем последовательность, предусмотренная настоящим приложением.

*Отмечены поля, незаполнение которых не препятствует подаче обращения и его последующему рассмотрению.

ОБРАЩЕНИЕ

Мне стало известно, что мой страховщик по обязательному пенсионному страхованию изменился с: _____ на: _____

(указывается наименование предыдущего страховщика потребителя (негосударственный пенсионный фонд или Социальный фонд России²) и текущего страховщика потребителя (негосударственный пенсионный фонд))

О смене страховщика по обязательному пенсионному страхованию мне стало известно: _____

(указывается, при каких обстоятельствах, когда стало известно потребителю о смене его страховщика)

В связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании

(указывается номер и дата договора об обязательном пенсионном страховании с текущим страховщиком потребителя)

с: _____

(указывается наименование текущего страховщика потребителя)

на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (заявление застрахованного лица о досрочном переходе) из Социального фонда России (СФР) в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не мной и не моим уполномоченным представителем,

прошу обязать негосударственный пенсионный фонд _____ (текущий страховщик) вернуть в негосударственный пенсионный фонд _____ (предыдущий страховщик) средства моих пенсионных накоплений.

² До 01.01.2023 – Пенсионный фонд России (ПФР).

Иные требования (указать при наличии): _____

Дополнительные пояснения по существу требований: _____

Выражаю согласие предоставить образцы подписи³:

- потребителя финансовых услуг;
- уполномоченного представителя, указанного в качестве лица, подписавшего заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из СФР в фонд или из одного фонда в другой фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании;

(в случае, если потребителю неизвестно кем, как утверждает страховщик, было подписано заявление и (или) договор, необходимо проставить отметки о согласии в обоих окнах)

Предпочтительный способ предоставления образцов подписи⁴:

- в присутствии представителя негосударственного пенсионного фонда;
- в присутствии представителя организации, уполномоченной АНО «СОДФУ» на основании договора, заключенного АНО «СОДФУ» с такой организацией;
- в присутствии представителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

³ Необходимо отметить один вариант. В случае, если потребителю неизвестно, кем подписаны вышеуказанные документы, следует выбрать оба варианта.

⁴ Необходимо отметить **один** из указанных способов предоставления образцов подписи.

Предоставление образцов подписи осуществляется в порядке, установленном Положением о порядке 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 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (размещено на официальном сайте финансового уполномоченного).

нотариальное свидетельствование подлинности подписи⁵.

Сведения о факте направления потребителем заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в негосударственный пенсионный фонд (текущий страховщик):

- дата направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии):

- дата получения заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) финансовой организацией (при наличии информации): _____

- способ направления заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного, или в иной форме): _____

Сведения о наличии или об отсутствии ответа финансовой организации: _____

Сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд, заключение соглашения о проведении процедуры медиации): _____

Информация о заключении потребителем финансовых услуг с финансовой организацией соглашения об урегулировании спора по требованию о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений: _____

Приложения к обращению:

⁵ Оплата услуг нотариуса, связанных с нотариальным свидетельствованием подлинности подписи, осуществляется потребителем финансовых услуг или иным лицом, предоставляющим образцы подписи, за свой счет.

- копия договора с финансовой организацией (*при наличии*);
- копия заявления о восстановлении нарушенного права (*в случае, если заявителем до направления обращения финансовому уполномоченному направлялось такое заявление*), а также копия ответа финансовой организации (*при наличии*);
- не относящиеся к этому спору документы (их копии), содержащие подписи потребителя финансовых услуг, выполненные до возникновения спора с финансовой организацией, но не ранее чем за три года до дня получения финансовой организацией заявления и (или) договора, оспариваемых потребителем финансовых услуг (*при наличии*);
- копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг (*в случае, если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации*);
- копии документов, свидетельствующих об использовании сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному иных способов разрешения спора (*в случае, если сторонами таковые использовались*);
- копии иных документов, которые имеют значение для разрешения спора по существу (*при наличии*).