

«Утверждено»

решением Совета Службы финансового
уполномоченного от «28» ноября 2023 г.
(протокол № 30).

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового
уполномоченного личных кабинетов финансовой организации,
потребителя финансовых услуг и Социального фонда России**

г. Москва

Настоящее положение разработано в соответствии со статьями 7, 20, 22 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) и определяет порядок ведения Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – Служба) личного кабинета финансовой организации, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг (далее – финансовая организация), личного кабинета потребителя финансовых услуг и личного кабинета Социального фонда России.

Глава 1. Общие положения

1.1. Взаимодействие финансового уполномоченного с финансовыми организациями, потребителями финансовых услуг и Социальным фондом России (далее совместно именуемые – участники информационного обмена) осуществляется посредством использования информационных ресурсов, размещенных 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, Социальному фонду России – к личному кабинету Социального фонда России.

1.2. Ведение личного кабинета участников информационного обмена (далее – личный кабинет) осуществляется Службой.

1.3. Финансовые организации должны обеспечить направление в Службу и получение от Службы электронных документов, предусмотренных Законом, посредством использования личного кабинета.

1.4. Перечень средств криптографической защиты информации, форматы электронного документа и информация о технологии подготовки и направления

в Службу финансовыми организациями электронных документов, предусмотренных Законом, размещаются на Сайте.

1.5. При ведении и использовании личных кабинетов финансовых организаций и Социального фонда России должна использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись юридического лица или физического лица (далее – УКЭП) в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 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.

При создании, ведении и использовании личного кабинета потребителя финансовых услуг используется простая электронная подпись, использование УКЭП потребителем финансовых услуг не является обязательным.

1.6. Финансовая организация и Социальный фонд России должны использовать квалифицированный сертификат, который выдается удостоверяющим центром, аккредитованным Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 2 статьи 8 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.7. В случае, если электронный документ подписан УКЭП лица, временно исполняющего обязанности единоличного исполнительного органа финансовой организации, и (или) УКЭП лиц, уполномоченных подписывать электронный документ финансовой организации или Социального фонда России, то одновременно с предоставлением электронного документа представляется в виде отдельного файла организационно-распорядительный документ, наделяющий соответствующими полномочиями лиц, подписавших

электронный документ УКЭП в соответствии с пунктом 1.5 настоящего положения.

В случае, если электронный документ подписан УКЭП представителя финансовой организации или Социального фонда России по доверенности, то одновременно с предоставлением электронного документа представляется в виде отдельного файла доверенность в электронной форме в машиночитаемом виде финансовой организации или Социального фонда России, наделяющая соответствующими полномочиями ее представителя, подписавшего электронный документ УКЭП в соответствии с пунктом 1.5 настоящего положения, и подписанная УКЭП лица, действующего от имени соответствующей финансовой организации или Социального фонда России без доверенности (файл данной УКЭП также представляется), в соответствии с требованиями статьи 17² Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Доверенность должна соответствовать требованиям законодательства, содержать наименование полномочия в соответствии с классификатором полномочий, который формируется на основании Приказа Минцифры России от 18.08.2021 № 856 «О порядке формирования, актуализации классификатора полномочий и обеспечения доступа к нему»: «Направление электронного документа финансовому уполномоченному либо в АНО «СОДФУ», и не должна быть отозвана на момент подписания.

До 31 августа 2024 года (или более поздней даты, указанной в части 2⁷ статьи 3 Федерального закона от 27 декабря 2019 года № 476-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об электронной подписи» и статью 1 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее – Закон № 476-ФЗ)) допустимо подписание электронного документа УКЭП представителя финансовой организации по доверенности в порядке, предусмотренном частью 2⁵ статьи 3 Закона № 476-ФЗ, а также подписание электронного документа УКЭП представителя

Социального фонда России по доверенности в порядке, предусмотренном частью 2⁴ статьи 3 Закона № 476-ФЗ (предоставление доверенности в электронной форме в машиночитаемом виде в данных случаях не требуется).

1.8. Файл электронного документа с файлом (файлами) УКЭП, содержащим (содержащими) квалифицированный сертификат, которым был подписан электронный документ, программное обеспечение, позволяющее обеспечить возможность просмотра электронного документа и идентифицировать владельца квалифицированного сертификата, а также криптографические ключи, использовавшиеся для формирования УКЭП и шифрования, должны храниться финансовой организацией и Социальным фондом России, в том числе в зашифрованном виде.

Глава 2. Создание личных кабинетов финансовой организации, потребителя финансовых услуг и Социального фонда России

2.1. Личный кабинет потребителя финансовых услуг создается на физическое лицо или юридическое лицо, намеренное направить обращение финансовому уполномоченному.

Создание личного кабинета потребителя финансовых услуг осуществляется Службой в автоматическом режиме путем подтверждения личных данных физического лица, в том числе его фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), или данных юридического лица с использованием соответственно подтвержденной учетной записи физического лица или учетной записи юридического лица в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

Доступ к личному кабинету осуществляется посредством идентификации и аутентификации с использованием подтвержденной учетной записи физического лица или учетной записи юридического лица в ЕСИА.

2.2. Активация личного кабинета финансовой организации осуществляется Службой не позднее одного рабочего дня с момента включения сведений о финансовой организации в Перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе (далее – Перечень), либо в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным (далее – Реестр).

2.3. В случае исключения сведений о финансовой организации из Перечня либо Реестра, доступ к личному кабинету прекращается не ранее чем через 3 (три) года с момента истечения срока действия договоров, заключенных финансовой организацией с потребителем финансовых услуг до даты исключения сведений о финансовой организации из Перечня либо Реестра.

2.4. Создание личного кабинета Социального фонда России осуществляется Службой в соответствии с частью 2¹ статьи 14 Закона. Активация личного кабинета Социального фонда России осуществляется Службой не позднее 11 декабря 2023 года.

Глава 3. Порядок направления электронного документа участниками информационного обмена финансовому уполномоченному через личный кабинет

3.1. Направление финансовому уполномоченному электронных документов участниками информационного обмена осуществляется посредством личного кабинета.

3.2. При направлении финансовому уполномоченному электронного документа участники информационного обмена получают через личный

кабинет извещения Службы об этапах прохождения электронного документа, предусмотренные подпунктами 4.1.3, 4.2.3 настоящего положения.

Глава 4. Этапы прохождения в Службе электронного документа, направленного участниками информационного обмена

4.1. Предоставление электронных документов финансовой организацией или Социальным фондом России

4.1.1. Все поступающие в Службу электронные документы финансовых организаций или Социального фонда России проходят проверку УКЭП (на подтверждение подлинности и контроля целостности), форматно-логического контроля электронного документа, даты отправления, даты представления электронного документа, проверку на отсутствие вредоносного кода (далее – проверка).

Электронные документы финансовых организаций или Социального фонда России, в которых выявлены критические ошибки, считаются не прошедшими проверку и регистрации не подлежат.

При положительном результате проверки электронный документ финансовой организации или Социального фонда России регистрируется в Службе с присвоением ему входящего номера (уникального идентификатора) и даты регистрации электронного документа.

4.1.2. В личном кабинете содержится информация об этапах прохождения электронного документа, направленного финансовой организацией или Социальным фондом России:

- о проверке электронного документа;
- о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

4.1.3. При направлении электронного документа через личный кабинет соответственно финансовая организация или Социальный фонд России получают:

- извещение Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет или извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет;
- извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

Извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера подтверждает представление финансовой организацией или Социальным фондом России электронного документа в Службу.

Датой и временем представления в Службу электронного документа являются дата и время (по московскому времени), указанные в извещении Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет, при условии получения финансовой организацией или Социальным фондом России извещения Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

В случае если документ загружен финансовой организацией или Социальным фондом России в личный кабинет в рабочий день после 16 часов 00 минут (по московскому времени) либо в выходной день, такой документ считается представленным в Службу в 09 часов 00 минут (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем загрузки документа в личный кабинет.

4.1.4. В случае если в течение двух часов с момента отправления электронного документа финансовой организацией или Социальным фондом России не получены извещения Службы, указанные в абзаце втором подпункта 4.1.3 настоящего положения, или получено извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет, финансовая организация

или Социальный фонд России повторяют процедуру отправления электронного документа.

4.1.5. В случае если по истечении одного часа с момента повторного направления электронного документа финансовой организацией не получено извещения Службы, указанные в абзаце втором подпункта 4.1.3 настоящего положения, или получено извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет, финансовой организации или Социальному фонду России необходимо при отсутствии на сайте Службы информации о техническом сбое или временном прекращении приема электронных документов со стороны Службы (далее – сбой) установить причину ошибки загрузки электронного документа и при выявлении ошибки со стороны Службы обратиться в Службу с заявлением о возникновении ошибки отправления электронного документа в целях ее устранения или получения соответствующих разъяснений.

Финансовая организация или Социальный фонд России может подать заявление по электронной почте либо по телефону. Информация об адресах электронной почты и номерах телефонов, по которым принимается указанное заявление, размещается на сайте Службы, а также в личном кабинете.

Служба в срок не позднее 18 часов 00 минут по московскому времени рабочего дня, следующего за днем получения указанного заявления от финансовой организации или Социального фонда России, устраняет выявленные со стороны Службы ошибки получения электронного документа.

4.1.6. В случае возникновения сбоя на Сайте размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения приема электронных документов Службы. После устранения сбоя на Сайте размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) возобновления приема электронных документов Службой.

В случае проведения плановых технических работ на Сайте размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения и возобновления приема электронных документов Службой.

Информация о проведении плановых технических работ размещается на Сайте за 24 часа до начала их проведения.

В случае, если время начала или время окончания плановых технических работ приходится на рабочий день, применяются правила, установленные в подпункте 4.1.7 настоящего положения.

Информация о произошедшем сбое и о проведении плановых технических работ должна быть доступна на Сайте не менее одного календарного года с даты ее размещения.

4.1.7. В случае, если вследствие сбоя финансовая организация или Социальный фонд России не имели возможности направить в Службу электронный документ в срок, установленный для его представления, такой документ подлежит направлению соответственно финансовой организацией или Социальным фондом России после устранения сбоя.

Срок, установленный для представления электронного документа в Службу, в случае сбоя продлевается до 23 часов 59 минут по московскому времени рабочего дня, следующего за днем размещения на Сайте информации о возобновлении приема Службой электронных документов, опубликованной после истечения срока, установленного для представления такого электронного документа.

В случае, если вследствие проведения плановых технических работ, время начала или время окончания которых приходится на рабочий день, финансовая организация или Социальный фонд России не имели возможности направить в Службу электронный документ в срок, установленный для его представления, такой документ подлежит направлению финансовой организацией или Социальным фондом России после окончания проведения плановых технических работ.

Срок, установленный для представления электронного документа в Службу, в случае проведения плановых технических работ, время начала или время окончания которых приходится на рабочий день, продлевается

до 23 часов 59 минут по московскому времени рабочего дня, следующего за днем окончания проведения плановых работ.

4.1.8. В случае необходимости внесения изменений в ранее отправленный в Службу электронный документ финансовая организация или Социальный фонд России формируют новый электронный документ, повторно подписывают электронный документ УКЭП и направляют электронный документ в Службу.

4.2. Предоставление электронных документов потребителем финансовых услуг

4.2.1. Все поступающие в Службу электронные документы потребителя финансовых услуг проходят проверку УКЭП (на подтверждение подлинности и контроля целостности – в случае использования УКЭП потребителем финансовых услуг), форматно-логического контроля электронного документа, даты отправления, даты представления электронного документа, проверку на отсутствие вредоносного кода.

Электронные документы потребителей финансовых услуг, в которых выявлены критические ошибки, считаются не прошедшими проверку и регистрации не подлежат.

При положительном результате проверки электронный документ потребителя финансовых услуг регистрируется в Службе с присвоением ему входящего номера (уникального идентификатора) и даты регистрации электронного документа.

4.2.2. В личном кабинете потребителя финансовых услуг содержится информация об этапах прохождения электронного документа, направленного потребителем финансовых услуг, в том числе о проверке электронного документа, о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

4.2.3. При направлении электронного документа через личный кабинет потребитель финансовых услуг получает:

- извещение Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет или извещение Службы об ошибке загрузки электронного документа в личный кабинет;

- извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера.

Извещение Службы о дате регистрации электронного документа и присвоении ему входящего номера подтверждает представление потребителем финансовых услуг электронного документа в Службу.

Датой и временем представления в Службу электронного документа являются дата и время (по московскому времени), указанные в извещении Службы о загрузке электронного документа в личный кабинет.

В случае если документ загружен потребителем финансовых услуг в личный кабинет в рабочий день после 16 часов 00 минут (по московскому времени) либо в выходной день, такой документ считается представленным в Службу в 09 часов 00 минут (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем загрузки документа в личный кабинет.

4.2.4. В случае возникновения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения приема электронных документов Службой. После устранения сбоя на сайте Службы размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) возобновления приема электронных документов Службой.

В случае проведения плановых технических работ на Сайте размещается информация с указанием даты и времени (по московскому времени) прекращения и возобновления приема электронных документов Службой.

Информация о проведении плановых технических работ размещается на Сайте за 24 часа до начала их проведения.

Глава 5. Порядок направления участниками информационного обмена электронного документа

5.1. Служба путем размещения в личном кабинете направляет участникам информационного обмена электронные документы (информацию), в том числе запросы Службы и ответы на запросы участников информационного обмена.

5.2. Запись о размещении Службой в личном кабинете электронного документа содержит его исходящий номер и дату регистрации в Службе.

5.3. Электронный документ Службы считается полученным участниками информационного обмена по истечении 24 часов с момента размещения электронного документа в личном кабинете участников информационного обмена.

Если момент получения участниками информационного обмена электронного документа Службы выпадает на нерабочий день, то электронный документ Службы считается полученным до 12 часов 00 минут по московскому времени первого рабочего дня, следующего за нерабочим днем.

Подтверждением получения участниками информационного обмена электронного документа Службы является запись о его размещении Службой в личном кабинете участников информационного обмена, подписанная УКЭП Службы.

Глава 6. Заключительные и переходные положения

6.1. Использование личного кабинета потребителя финансовых услуг, зарегистрированного до 01.08.2021, в период с 01.08.2021 до 01.01.2022 возможно для ознакомления с содержащейся в нем информацией, а также совершения в нем юридически значимых действий без подтверждения личности (данных) посредством ЕСИА. При этом потребитель финансовых услуг или третье лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации (в том числе

юридическое лицо), вправе в любой момент подтвердить свою личность (данные) посредством ЕСИА.

6.2. С 01.01.2022 использование личного кабинета потребителя финансовых услуг, зарегистрированного до 01.08.2021, без подтверждения личности посредством ЕСИА возможно только для ознакомления с содержащейся в нем информацией, а совершение юридически значимых действий возможно только после подтверждения личности (данных) посредством ЕСИА.

6.3. Настоящее положение, а также внесенные в него изменения подлежат опубликованию на Сайте в течение пятнадцати рабочих дней с даты принятия Советом Службы финансового уполномоченного соответствующего решения, если иной срок опубликования не установлен в таком решении, с указанием даты такого опубликования.

Настоящее положение, а также внесенные в него изменения вступают в силу со дня, следующего за днем их опубликования на Сайте, если решением Совета Службы финансового уполномоченного не установлена более поздняя дата вступления их в силу.