

Утверждено
решением Совета службы финансового
уполномоченного от 12 апреля 2019 года
(Протокол № 4)

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. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ).

1.2. 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) и оформления соглашения об урегулировании спора (далее – Соглашение).

2. Порядок осуществления процедур, направленных на урегулирование спора

2.1. Финансовый уполномоченный до принятия решения по обращению на основании имеющихся сведений вправе направить финансовой организации, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям свои предложения об урегулировании спора (далее – Предложение).

2.2. Финансовый уполномоченный в случае принятия обращения к рассмотрению одновременно с направлением копии обращения вправе направить в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям Предложение. Предложение может быть направлено на любой стадии рассмотрения обращения до принятия финансовым уполномоченным решения по обращению (далее – Решение).

2.3. Предложение направляется в финансовую организацию, к которой предъявляются требования, иным финансовым организациям путем размещения в личном кабинете финансовой организации, ведение которого

осуществляется Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – Служба) в порядке, установленном Советом Службы.

2.4. Предложение должно содержать номер и дату обращения, направленного финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг, а также может содержать перечень действий, необходимых для осуществления финансовой организацией, к которой предъявляются требования, иными финансовыми организациями с целью урегулирования спора между Сторонами. В Предложении может быть установлен срок его рассмотрения Сторонами.

2.5. Предложение носит рекомендательный характер. Соглашение может быть заключено на условиях, отличных от предложенных финансовым уполномоченным.

3. Порядок оформления соглашения об урегулировании спора

3.1. В случае, если до вынесения решения финансовым уполномоченным между Сторонами достигнуто решение о мирном разрешении спора, между ними заключается Соглашение, которое оформляется в письменной форме.

3.2. 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.

3.3. В случае, если достигнутые договоренности сторон 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.

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

Соглашение не может содержать условия урегулирования спора, нарушающие законодательство Российской Федерации, права и охраняемые законом интересы третьих лиц.

3.5. Соглашение подписывается потребителем финансовых услуг лично (физическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации), либо его законным представителем, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации. В случае, если Соглашение подписывается законным представителем потребителя финансовых услуг, к Соглашению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

Соглашение подписывается уполномоченным представителем финансовой организации с приложением копии документа, подтверждающего соответствующие полномочия.

3.6. Соглашение направляется финансовой организацией финансовому уполномоченному посредством использования личного кабинета финансовой

организации в срок не позднее одного рабочего дня с даты заключения Соглашения.

3.7. Датой получения Соглашения финансовым уполномоченным считается рабочий день, следующий за днем его размещения в личном кабинете финансовой организации.

3.8. В случае, если Соглашение не соответствует требованиям, установленным пунктами 3.2 – 3.5 настоящего Положения, финансовый уполномоченный уведомляет об этом финансовую организацию и вправе принять Решение без учета достигнутых в Соглашении договоренностей.