

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

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте
рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае
принятия решения о его очном рассмотрении**

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».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

2. Уведомление сторон о дате, времени и месте очного рассмотрения обращения

2.1. В случае очного рассмотрения обращения финансовый уполномоченный назначает дату, время и место такого рассмотрения.

Потребители финансовых услуг и финансовые организации, являющиеся сторонами спора (далее – Стороны), должны быть уведомлены о дате, времени и месте такого рассмотрения не позднее чем за 5 рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления.

2.2. Уведомление о дате, времени и месте очного рассмотрения (далее – Уведомление) должно содержать следующие сведения:

2.2.1. дата, время и место рассмотрения;

2.2.2. наименование адресата (стороны спора):

– для юридических лиц – наименование, адрес юридического лица, ИНН (в случае направления Уведомления через личный кабинет финансовой организации), согласно данным, содержащимся в Едином государственном реестре юридических лиц;

– для физических лиц – ФИО и адрес согласно обращению, адрес

электронной почты (в случае направления Уведомления по адресу электронной почты);

2.2.3. номер и дата обращения.

2.3. Уведомление может быть направлено Сторонам по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения адресату под расписку, путем размещения в личных кабинетах финансовой организации и потребителя финансовых услуг, телефонограммой, телеграммой, по факсимильной связи либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование извещения или вызова и его вручение адресату.

2.4. В случае наличия у Сторон личных кабинетов финансовой организации и потребителя финансовых услуг Уведомление направляется посредством личного кабинета, о чем в Уведомлении делается соответствующая отметка.

2.5. В случае направления Уведомления по почте заказным письмом либо посредством телеграммы потребитель финансовых услуг считается уведомленным надлежащим образом, если Уведомление вручено ему лично или совершеннолетнему лицу, проживающему совместно с ним, под расписку с указанием даты вручения.

Если сторона спора заявила ходатайство о направлении документов, связанных с рассмотрением обращения, в том числе Уведомления, по иному адресу, финансовый уполномоченный направляет Уведомление также по дополнительному адресу. В этом случае Уведомление считается врученным стороне спора, если извещение доставлено по указанному таким лицом адресу.

В случае передачи Уведомления посредством телефонограммы соответствующая Сторона считается уведомленной надлежащим образом, если телефонограмма передана лично потребителю финансовых услуг или представителю финансовой организации, а также оформлена на бумажном носителе и имеет следующие реквизиты: наименование вида документа,

адресат, текст телефонограммы, регистрационный номер, дату и время передачи телефонограммы, отметку об исполнителе, передавшем телефонограмму, отметку о лице, принявшем телефонограмму.

В случае передачи Уведомления по факсимильной связи Сторона считается уведомленной надлежащим образом, если в отчете о передаче факса, оформленном на бумажном носителе, указаны номер факса адресата, дата и время передачи, число отправленных страниц и сведения об успешной передаче факса.

В случае направления Уведомления путем его размещения в личных кабинетах финансовой организации и потребителя финансовых услуг электронный документ считается полученным по истечении 24 часов с момента размещения Уведомления в личном кабинете.

Если момент получения Уведомления выпадает на нерабочий день, то Уведомление считается полученным до 24 часов 00 минут по московскому времени первого рабочего дня, следующего за нерабочим днем.

2.6. Стороны также считаются извещенными надлежащим образом, если:

а) адресат отказался от получения Уведомления и этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи или финансовым уполномоченным;

б) несмотря на почтовое извещение, адресат не явился за получением Уведомления, направленного финансовым уполномоченным в установленном порядке, о чем организация почтовой связи уведомила финансового уполномоченного;

в) Уведомление не вручено в связи с отсутствием адресата по указанному адресу, о чем организация почтовой связи уведомила финансового уполномоченного с указанием источника данной информации;

г) Уведомление вручено уполномоченному лицу филиала или представительства юридического лица;

- д) Уведомление вручено представителю Стороны;
- е) имеются документы (ходатайства, письма и т.д.), подтверждающие наличие у Сторон информации о дате, времени и месте очного рассмотрения.

2.7. Стороны обязаны сообщить финансовому уполномоченному об изменении своего адреса в течение срока рассмотрения обращения. Если на момент направления Уведомления у финансового уполномоченного отсутствуют сведения об изменении адресов Сторон, Уведомление направляется по адресу, указанному в обращении. В случае непредставления Стороной указанных сведений, такая Сторона несет риск последствий неполучения Уведомления.