

Соглашение № 120

о взаимодействии между Государственным бюджетным учреждением Республики Северная Осетия-Алания «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

г. Владикавказ

«24» 12 2025 г.

Государственное бюджетное учреждение Республики Северная Осетия - Алания «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», далее именуемое «МФЦ», в лице директора Цуциевой Инны Валерьевны, действующего на основании Устава, утвержденного приказом Комитета цифрового развития Республики Северная Осетия – Алания от 02.04.2024 г. № 11, с одной стороны, и Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», в лице руководителя Соломатина Петра Игорьевича, действующего на основании Устава, далее именуемое АНО «СОДФУ», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», на основании статьи 17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», заключили настоящее соглашение (далее – Соглашение) о нижеследующем.

1. Предмет соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия МФЦ и АНО «СОДФУ» при предоставлении в МФЦ услуги по оказанию содействия при самостоятельной подаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в целях их дальнейшего рассмотрения финансовым уполномоченным в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Услуга) через государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в секторах пользовательского сопровождения МФЦ (далее – СПС).

1.2. Перечень структурных подразделений МФЦ, в которых организуется предоставление Услуги, а также информация об адресах их нахождения размещены на официальном сайте <http://моидокументы15.рф> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Права и обязанности АНО «СОДФУ»

2.1. АНО «СОДФУ» в рамках реализации настоящего Соглашения вправе:

2.1.1. направлять предложения по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.1.2. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

2.2. АНО «СОДФУ» в рамках реализации настоящего Соглашения **обязана:**

2.2.1. обеспечивать предоставление на основании запросов МФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к реализации настоящего Соглашения;

2.2.2. при получении от МФЦ запроса, рассматривать его в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Соглашением;

2.2.3. информировать заявителей о возможности получения Услуги в МФЦ;

2.2.4. предоставлять по запросу МФЦ разъяснения о порядке и условиях получения Услуги, предусмотренной настоящим Соглашением;

2.2.5. обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение сотрудников МФЦ по вопросам предоставления Услуги;

2.2.6. определять лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.2.7. своевременно уведомлять МФЦ об изменениях в нормативных правовых актах, регулирующих порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после официального опубликования;

2.2.8. обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с действующим законодательством, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных.

3. Права и обязанности МФЦ

3.1. МФЦ в рамках реализации настоящего Соглашения **вправе:**

3.1.1. запрашивать и получать документы и информацию, необходимые для реализации настоящего Соглашения;

3.1.2. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

3.1.3. обращаться при необходимости с использованием средств телефонной, электронной, иных видов связи, к специалистам (определенным работникам) АНО «СОДФУ».

3.2. МФЦ в рамках реализации настоящего Соглашения **обязан:**

3.2.1. обеспечить исполнение в МФЦ требований Порядка предоставления Услуги через ЕПГУ в СПС, приведенного в Приложении №1 к настоящему Соглашению;

3.2.2. обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с действующим законодательством, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных и защите информации;

3.2.3. осуществлять взаимодействие с АНО «СОДФУ» в соответствии с настоящим Соглашением, нормативными правовыми актами;

3.2.4. проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления Услуги;

3.2.5. размещать информацию о порядке приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, цифровые экраны, сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

4. Порядок информационного обмена при реализации настоящего Соглашения

4.1. Информационный обмен между МФЦ и АНО «СОДФУ» осуществляется в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС).

4.2. Стороны обязаны соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для реализации настоящего Соглашения.

4.3. Стороны обязаны проводить мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах, а также на бумажных носителях.

5. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны не несут ответственности за решения (действия), принимаемые (осуществляемые) другой Стороной в рамках реализации настоящего Соглашения.

5.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение предусмотренных настоящим Соглашением обязательств, если это обусловлено наступлением обстоятельств непреодолимой силы.

6. Срок действия Соглашения

6.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2028 года включительно.

6.2. В случае если ни одна из сторон в течение 3 месяцев до окончания срока настоящего Соглашения не заявит требование о расторжении настоящего Соглашения, Соглашение считается пролонгированным на тех же условиях и на тот же срок, количество пролонгаций неограниченно.

7. Материально-техническое и финансовое обеспечение реализации настоящего Соглашения

7.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется его учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Действие настоящего Соглашения может быть досрочно прекращено любой из Сторон путем письменного уведомления других Сторон не менее чем за 30 календарных дней до истечения срока его действия.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение осуществляется путем заключения дополнительных соглашений, являющихся неотъемлемой его частью.

8.3. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Настоящее Соглашение составлено в двух подлинных идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9. Адреса и реквизиты Сторон

**Государственное бюджетное
учреждение Республики Северная
Осетия-Алания
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»**

Адрес: 362048, РСО-Алания,
г. Владикавказ, пр. Доватора, д.8
ОГРН 1101515000795
ИНН 1515922174
КПП 151501001
Телефон: 8(8672)333-910
E-mail: mfc.info@it.alania.gov.ru

**Автономная некоммерческая
организация «Служба
обеспечения деятельности
финансового уполномоченного»**

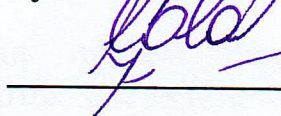
Адрес: 119017, г. Москва,
Старомонетный пер., д. 3
ОГРН 1187700018285
ИНН 7706459575
КПП 770601001

Директор




И.В. Шуиева

Руководитель



П.И. Соломатин



Приложение №1
к Соглашению о взаимодействии
между МФЦ и АНО «СОДФУ»
от 24.12 2025 г. № 120

ПОРЯДОК
предоставление услуги по оказанию содействия при самостоятельной
подаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому
уполномоченному в целях их дальнейшего рассмотрения финансовым
уполномоченным в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018
№ 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых
услуг» через государственную информационную систему «Единый
портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в секторах
пользовательского сопровождения МФЦ

1.1. Настоящий Порядок определяет взаимодействие между Государственным бюджетным учреждением Республики Северная Осетия-Алания «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ») при предоставлении услуги по оказанию содействия при самостоятельной подаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в целях их дальнейшего рассмотрения финансовым уполномоченным в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Услуга) через государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в секторах пользовательского сопровождения МФЦ (далее – СПС).

1.2. Все реквизиты АНО «СОДФУ», график работы, сведения о месте нахождения и контактные телефоны ответственных лиц указаны на официальном сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/contacts/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Заявителями, обладающими правом подачи обращения к финансовому уполномоченному, являются потребители финансовых услуг (граждане Российской Федерации, а также постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства), у которых возник спор с финансовой организацией (страховая организация, микрофинансовая организация, кредитная организация, негосударственный пенсионный фонд, ломбард, кредитный потребительский кооператив) – в зоне СПС.

1.4. Заявителями, обладающими правом подачи обращения к финансовому уполномоченному, являются лица (граждане Российской Федерации, а также постоянно или временно проживающие на территории

Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства), которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации – в зоне СПС.

1.5. Заявителями, обладающими правом подачи обращения к финансовому уполномоченному, являются уполномоченные представители юридических лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации – лично через ЕПГУ.

1.6. Заявители-физические лица могут участвовать в правоотношениях по подаче обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному через своего законного представителя (далее – представитель) – лично через ЕПГУ.

1.7. При подаче обращения к финансовому уполномоченному заявителем представляются следующие документы:

- а) обращение к финансовому уполномоченному;
- б) документ, подтверждающий полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг, либо его копия если обращение подается законным представителем;
- в) документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, либо его копия если обращение подается представителем юридического лица;
- г) договор цессии (для лиц, которым уступлено право требования) либо его копия – при наличии;
- д) платежный документ, подтверждающий внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (для лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации), либо его копия;
- е) заявление о восстановлении нарушенного права (претензия) в финансовую организацию либо ее копия;
- ж) подтверждение отправки заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в финансовую организацию;
- з) ответ финансовой организации на заявление о восстановлении нарушенного права (претензию) либо его копия – при наличии;
- и) заявление (ходатайство) потребителя финансовых услуг о восстановлении срока подачи обращения (при необходимости);
- к) иные документы по существу спора, имеющиеся у потребителя финансовых услуг, либо их копии.

1.8. Рассмотрение обращений осуществляется финансовым уполномоченным по экстерриториальному принципу.

1.9. Сотрудники МФЦ консультируют заявителей при их личном обращении либо при обращении законного представителя заявителя по вопросам предоставления Услуги в МФЦ, а также информируют заявителей о том, что рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг осуществляется непосредственно финансовым уполномоченным, и о том, что дальнейшее взаимодействие с финансовым уполномоченным по данному

обращению потребителя финансовых услуг будет происходить посредством почтовой связи, а также по адресу электронной почты, если такой адрес был указан в обращении потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

При необходимости информирует заявителей (представителей) о порядке подачи обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному и о порядке рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг финансовым уполномоченным в соответствии с Приложением №2 к настоящему Порядку.

1.10. При подаче обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному в СПС дополнительная плата с заявителей не взимается, в том числе за услуги по сканированию и печати документов, входящих в перечень, необходимых для обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

1.11. Сотрудник МФЦ предоставляет доступ заявителю на ЕПГУ в СПС и консультирует о порядке самостоятельной подачи обращений на ЕПГУ.

1.12. Если у заявителя отсутствует подтвержденная учетная запись на ЕПГУ, сотрудник МФЦ информирует о необходимости регистрации такой учетной записи и о перечне документов, необходимых для ее регистрации.

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному

1. Способ подачи обращения потребителем финансовых услуг к финансовому уполномоченному:

- 1) лично;
- 2) почтой;
- 3) посредством личного кабинета потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного;
- 4) через Единый портал государственных услуг.

2. Способы получения результата рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному:

- 1) почтой;
- 2) по e-mail (в случае указания адреса электронной почты);
- 3) через Единый портал государственных услуг;
- 4) в личном кабинете потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного.

3. Срок принятия к рассмотрению финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения потребителя финансовых услуг в АНО «СОДФУ» уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

4. Основание для отказа в принятии обращения потребителя финансовых к рассмотрению финансовым уполномоченным:

несоответствие обращения потребителя финансовых услуг требованиям статьям 17, 19 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).

5. Срок рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг и принимает по нему решение в следующие сроки:

- 1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения потребителя финансовых услуг, – в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;
- 2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения потребителя финансовых услуг, – в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

3) в течение двадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения потребителя финансовых услуг, – в случае направления обращения потребителем финансовых услуг, содержащее требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании.

В силу положений части 9 статьи 20 Закона № 123-ФЗ течение срока рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг может быть приостановлено финансовым уполномоченным в соответствии с частью 10 данной статьи.

Согласно части 10 статьи 20 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения. Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение спора на срок, не превышающий десяти рабочих дней, а при рассмотрении обращения, указанного в части 1.1 статьи 15 Закона № 123-ФЗ, на срок, не превышающий пятнадцати рабочих дней, в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы по предмету спора. В случае, если для проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора необходимо произвести осмотр имущества или получить материалы (образцы) для исследования, период со дня назначения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора по день предоставления имущества для осмотра либо материалов (образцов) для исследования не включается в сроки рассмотрения обращения и приостановления рассмотрения спора в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора. При этом указанный период не может превышать десять рабочих дней.

6. Результат рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовым уполномоченным.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

7. Прекращение рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг в случае наличия обстоятельств, перечисленных в статье 27 Закона № 123-ФЗ.

8. Срок направления решения финансового уполномоченного.

Финансовый уполномоченный в течение одного рабочего дня с даты принятия решения направляет потребителю финансовых услуг решение об удовлетворении, отказе в удовлетворении либо о прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

9. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному (за исключением обращений, указанных в статье 19 Закона № 123-ФЗ) может быть подано в отношении финансовых организаций,

включенных в реестр, указанный в статье 29 Закона № 123-ФЗ (в отношении финансовых услуг, предусмотренных данным реестром), или в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе в соответствии со статьей 30 Закона № 123-ФЗ, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора, договора долгосрочных сбережений и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в части 1¹ статьи 15 Закона № 123-ФЗ, и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.