



Совет Службы финансового уполномоченного
(Совет Службы)

Утверждено
решением Совета Службы
финансового уполномоченного
от 24 «сентября» 2024 года (протокол № 35)

**О размере дифференцированной ставки взносов
финансовых организаций**

(подлежит применению при определении размера взноса финансовой организации
с учетом обращений потребителей финансовых услуг
рассмотренных финансовым уполномоченным после 31 декабря 2024 года)

Определить размеры дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).

1.1. Определить ставку взносов страховых организаций в размере 40 000 (сорок тысяч) рублей.

1.2. Дифференцировать ставку взносов в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг (далее – потребитель) путем ее умножения на следующие коэффициенты:

1.2.1) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя – 2,5;

1.2.2) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя, за исключением случаев, предусмотренных в подпункте 1.2.3, – 0;

1.2.3) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя в случае:

– добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, произведенного в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 0,25;

– добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, произведенного по истечении 5 рабочих дней и до истечения 10 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 0,8;

– добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, произведенного по истечении 10 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 1,0;

1.2.4) при прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным в случае:

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, поступившего финансовому уполномоченному в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 0,25;¹

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, поступившего финансовому уполномоченному по истечении 5 рабочих дней и до истечения 10 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения потребителя к рассмотрению, – 0,8;¹

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, поступившего финансовому уполномоченному по истечении 10 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения потребителя к рассмотрению, – 1,0;¹

– отсутствия требования наследников потребителя о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным – 1,0;

– непредоставления потребителем разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения потребителя, когда при этом в нарушение части 3 статьи 20 Закона финансовая организация, в отношении которой потребителем подано обращение, не предоставила разъяснения, документы, и (или) сведения по запросу финансового уполномоченного и не сообщила финансовому уполномоченному о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии), если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу – 15,0.

2.1. Определить ставку взносов микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов в размере 39 000 (тридцать девять тысяч) рублей.

2.2. Дифференцировать ставку взносов в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя путем ее умножения на следующие коэффициенты:

2.2.1) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, за исключением случаев, предусмотренных в подпунктах 2.2.2, 2.2.3 – 5,0;

2.2.2) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, основанном на заключенном сторонами спора соглашении, указанном в части 4¹ статьи 21 Закона, в случае направления такого соглашения финансовому уполномоченному в период с даты его заключения до истечения 10 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения потребителя к рассмотрению, – 0,2;

2.2.3) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, основанном на заключенном сторонами спора соглашении, указанном в части 4¹ статьи 21 Закона, в случае направления такого соглашения финансовому уполномоченному по истечении 10

рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 1,0;

2.2.4) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя, за исключением случаев, предусмотренных в подпункте 2.2.5, – 0;

2.2.5) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя в случае:

– добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, произведенного в течение 7 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 0,5;

– добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, произведенного по истечении 7 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 1,0;

2.2.6) при прекращении рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае:

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, за исключением соглашения, указанного в части 4¹ статьи 21 Закона, или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, поступившего финансовому уполномоченному в течение 7 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 0,5;²

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, за исключением соглашения, указанного в части 4¹ статьи 21 Закона, или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя, поступившего финансовому уполномоченному по истечении 7 рабочих дней со дня, следующего за днем принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению, – 1,0;²

– отсутствия требования наследников потребителя о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным – 1,0;

– непредоставления потребителем разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения потребителя, когда при этом в нарушение части 3 или части 3⁵ статьи 20 Закона финансовая организация, в отношении которой потребителем подано обращение, не предоставила разъяснения, документы, и (или) сведения по запросу финансового уполномоченного и не сообщила финансовому уполномоченному о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии), если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу – 15,0.

¹ Если до момента принятия финансовым уполномоченным решения о прекращении рассмотрения обращения потребителя в случае заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовому уполномоченному предоставлено документальное подтверждение урегулирования (добровольного исполнения), то коэффициенты, предусмотренные абзацами вторым – четвертым подпункта 1.2.4, применяются исходя из даты осуществления такого урегулирования (добровольного исполнения).

² Если до момента принятия финансовым уполномоченным решения о прекращении рассмотрения обращения потребителя в случае заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовому уполномоченному предоставлено документальное подтверждение урегулирования (добровольного исполнения), то коэффициенты, предусмотренные абзацами вторым, третьим подпункта 2.2.6, применяются исходя из даты осуществления такого урегулирования (добровольного исполнения).