

Утверждено  
решением Совета службы финансового  
уполномоченного от 18 декабря 2020 года  
(протокол № 15)

### **О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций<sup>1</sup>**

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. Определить ставку взносов страховых организаций в размере 30000 (тридцать тысяч) рублей.

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

1.1.1) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя – 1,5;

1.1.2) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 1.1.3, – 0,0;

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

---

<sup>1</sup> В соответствии с решением Совета службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 года настоящее решение подлежит применению при определении размера взноса финансовой организации с учетом обращений потребителей финансовых услуг, рассмотренных финансовым уполномоченным после 31 декабря 2020 года.

– 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;

1.1.4) 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;

– 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;

– 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;

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

– непредоставления потребителем документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с Законом, при одновременном непредоставлении финансовой организацией ответа на запрос финансового уполномоченного в нарушение части 3 статьи 20 Закона, если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу – 15,0.

2. Определить ставку взносов микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов в размере 18600 (восемнадцать тысяч шестьсот) рублей.

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

2.1.1) при принятии финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя – 1,5;

2.1.2) при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя – 0,5;

2.1.3) при прекращении рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае:

– заявления потребителя об отказе от заявленных требований в случае урегулировании спора между его сторонами путем заключения соглашения или в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя – 0,5;

- отсутствия требования наследников потребителя о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным – 1,0;
- непредоставления потребителем документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с Законом, при одновременном непредоставлении финансовой организацией ответа на запрос финансового уполномоченного в нарушение части 3 статьи 20 Закона, если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу – 15,0.