



101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 42, стр. 3

телефон/факс : (499) 678 28 20

исх. НСФР-0211-18

от 18.01.2021

Председателю  
Центрального банка  
Российской Федерации  
Набиуллиной Э.С.

*О взаимодействии кредитных организаций  
со Службой финансового уполномоченного*

**Уважаемая Эльвира Сахипзадовна!**

В Национальный совет финансового рынка обращаются кредитные организации по вопросам взаимодействия со Службой финансового уполномоченного (далее – Служба).

В соответствии с частью 3 статьи 32 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) данный закон для кредитных организаций вступил в силу с 1 января 2021 года.

В части 1 статьи 11 Закона № 123-ФЗ установлено, что финансовая организация с даты включения в реестр, указанный в статье 29 Закона № 123-ФЗ, либо в перечень, указанный в статье 30 Закона № 123-ФЗ, обязана уплачивать взносы для обеспечения деятельности Службы в соответствии с Законом № 123-ФЗ.

Согласно части 3 статьи 11 Закона № 123-ФЗ размер взноса финансовой организации определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы.

На основании принятого Советом Службы решения (протокол № 15 от 18.12.2020) определены дифференцированные размеры ставок для исчисления с 1 января 2021 года взносов, подлежащих уплате финансовыми организациями, включая кредитные и страховые организации (далее – Решение Службы)<sup>1</sup>.

Так, базовая ставка взносов для кредитных организаций установлена в размере 18 600,0 рублей (пункт 2 Решения Службы), а для страховых организаций – в размере 30 000 рублей (пункт 1 Решения Службы). В случае принятия финансовым уполномоченным решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя к базовой ставке применяется коэффициент 1,5.

При этом в случае принятия финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя к кредитной организации к базовой ставке применяется коэффициент 0,5, т.е. кредитные организации должны будут уплатить 50% от базовой ставки взноса, или 9 300,0 рублей.

В то же время в случае принятия финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя к страховым организациям к базовой ставке применяется коэффициент 0,0, за исключением случаев отказа в связи с добровольным исполнением страховой организацией требований потребителя, для которых установлены

<sup>1</sup><https://finombudsman.ru/wp-content/uploads/2020/12/Reshenie-o-razmere-stavki-vznosov-finansovyh-organizatsij-s-01.01.2021.pdf>

дифференцированные коэффициенты в размере 0,8; 0,25 и 1,0, применяемые в зависимости от момента такого исполнения, исчисляемого с даты принятия финансовым уполномоченным обращения к рассмотрению (подпункт 1.1.3 пункта 1 Решения Службы).

Представляется, что установленный Службой порядок расчета взносов для кредитных организаций приводит к нарушению принципа справедливости, создает неравные условия для организаций финансового рынка и является необоснованным, исходя из следующего.

**1. Порядок определения взносов кредитных организаций нарушает основополагающий принцип справедливости и существенно повысит их расходы даже при отсутствии в их деятельности нарушений.**

По официальной статистике Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, за январь – сентябрь 2020 года количество жалоб потребителей финансовых услуг и инвесторов в отношении кредитных организаций составило 149,4 тысячи. В общем количестве жалоб на долю кредитных организаций пришлось 70,2%, а на долю НФО и участников корпоративных отношений – 23,9%<sup>2</sup>.

При этом по итогам рассмотрения общего количества жалоб Банком России были предприняты следующие меры в отношении кредитных организаций: 50 предписаний об устранении/недопущении нарушений, 212 протоколов об административном правонарушении, 621 рекомендация, направленная поднадзорным организациям.

**Из указанной статистики Банка России следует, что подавляющее большинство жалоб потребителей финансовых услуг на действия кредитных организаций оказываются необоснованными.**

Также в соответствии с Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 21.04.2003 № 6-П в силу статей 15 (часть 2), 17 (часть 3), 19 (части 1 и 2) и 55 (части 1 и 3) Конституции Российской Федерации, а также исходя из общеправового принципа справедливости, защита прав и обязанностей сторон договора должна осуществляться на основе соразмерности и пропорциональности в целях обеспечения баланса прав и законных интересов всех участников гражданского оборота.

В этой связи возложение на кредитные организации обязанности по выплате взносов по жалобам, признанным Службой необоснованными, нарушает основополагающий гражданско-правовой принцип справедливости, что является недопустимым.

При этом уплата взноса в Службу по каждой жалобе приведет к существенному повышению расходов кредитных организаций. Так, принимая во внимание только официальную статистику Банка России за 2020 год, общий размер годового взноса кредитных организаций в Службу даже в случае принятия финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя и оплаты 50% от полной ставки взноса **составит примерно 1 миллиард 389 миллионов 400 тысяч рублей (!)**.

Таким образом, кредитные организации обязаны будут нести значительные и при этом совершенно неоправданные расходы исключительно за техническое рассмотрение финансовым уполномоченным в большинстве случаев необоснованных жалоб потребителей, в том числе злоупотребляющих правом, что в текущих сложных экономических условиях, обусловленных продолжающейся пандемией коронавирусной инфекции, приведет к крайне негативным последствиям, включая снижение возможности

---

<sup>2</sup>[https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/29398/2020\\_3.pdf](https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/29398/2020_3.pdf)

развития банковских услуг, в том числе их предоставление по удаленным каналам связи, а также обеспечения их доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.

## **2. Порядок определения взносов кредитных организаций ставит их в неравные условия со страховыми организациями, что является недопустимым.**

В части 3 статьи 11 Закона № 123-ФЗ установлено, что размер взноса финансовой организации определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы и может быть дифференцирована в зависимости: от вида финансовой организации, вида договоров, заключенных финансовой организацией с потребителями финансовых услуг, иных условий, включая количество поступивших к финансовому уполномоченному обращений в отношении финансовой организации, по которым финансовым уполномоченным принято решение об отказе в удовлетворении требований потребителей финансовых услуг, за квартал, за который уплачивается взнос.

В соответствии с пунктом 1.1.3 Решения Службы при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя к страховой организации, ставка взноса составит 0,0, за исключением ряда случаев.

В то же время в соответствии с пунктом 2 Решения Службы в случае, если финансовый уполномоченный примет решение об отказе в удовлетворении требований потребителя к кредитной организации, размер взноса за рассмотрение одной жалобы составит 9 300,0 рублей (50% от базовой ставки взноса).

Вместе с тем, в соответствии с официальной статистикой Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в январе-сентябре 2020 года количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, снизилось на 28,0% по сравнению с январем-сентябром 2019 года и составило 23,2 тысячи (по сравнению со 149,4 тысячами жалоб в отношении кредитных организаций). При этом в отношении данных субъектов Банком России были предприняты следующие меры: 184 предписания об устранении/недопущении нарушений; 200 протоколов об административном правонарушении и 106 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям.

Таким образом, процент удовлетворенных жалоб потребителей в отношении страховых организаций также является незначительным, в связи с чем большая часть взносов страховых организаций в Службу будет равна нулю, что предоставит им неоправданное конкурентное преимущество перед кредитными организациями, нарушающее основополагающий конституционно-правовой принцип поддержки конкуренции (часть 1 статьи 8 Конституции) и потому являющееся недопустимым.

При этом Службой не проводилось никакого общественного обсуждения порядка определения размера взносов для финансовых организаций, в связи с чем представители кредитных организаций не имели возможности предоставить Службе свои предварительные комментарии и предложения по корректировке размера взносов.

Принимая во внимание важность принятия взвешенного решения об установлении размеров взносов, подлежащих уплате финансовыми организациями, в целях соблюдения баланса интересов как Службы, так и финансовых организаций, недопущения создания конкурентных преимуществ на финансовом рынке, убедительно просим Вас рассмотреть возможность оказать содействие в организации обсуждения подходов к определению размера взносов с представителями Службы финансового уполномоченного, Службы по

защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, финансовых организаций, а также представителей профессиональных объединений, членами которых они являются.

Со своей стороны, НСФР выражает готовность принять самое активное участие в обсуждении вопросов определения размера взносов для финансовых организаций.

НСФР выражает уверенность в дальнейшем плодотворном сотрудничестве с Банком России.

Председатель

А.В. Емелин