

Иск. № НСФРР - 02/3 - 833  
от 26.12.2022

Председателю  
Центрального банка  
Российской Федерации  
Набиуллиной Э.С.

*О повышении роли участников  
финансового рынка в деятельности  
Службы финансового уполномоченного*

**Уважаемая Эльвира Сахипзадовна!**

Настоящее совместное обращение профессиональных объединений финансовых организаций, осуществляющих взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг (далее – финансовый уполномоченный), обусловлено подготовкой Службой финансового уполномоченного (далее – Служба) ряда законопроектов, направленных на существенное расширение полномочий Службы, а также выявленным расширительным толкованием Службой действующей редакции Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).

Предлагаемые изменения, по сути, предусматривают включение Службы в систему органов судебной власти, а также наделяют ее полномочиями по представлению интересов клиентов финансовых организаций в судебных спорах по вопросам, которые ранее рассматривались самой Службой, то есть не учитывают прямую заинтересованность Службы в сохранении вынесенного ею же решения. Полагаем, что предложенные Службой изменения неприемлемы, так как нарушают принцип равенства сторон в судебном процессе. Кроме того, указанные изменения кардинально трансформируют процессуальное законодательство, апробированное и выверенное многолетней практикой применения и теоретическими исследованиями ведущих специалистов в этой области.

Профессиональными объединениями финансовых организаций 07.10.2022 проведено совместное обсуждение предлагаемых Службой законодательных изменений, а также действующей модели осуществления Службой своей деятельности, которая не позволяет учитывать позицию участников финансового рынка при принятии как стратегических, так и финансовых решений Советом Службы, а также не обеспечивает аналогичное судебной системе применение норм законодательства.

По мнению участников финансового рынка, трехлетняя практика работы Совета Службы показала, что порядок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг существенно расходится с общими принципами рассмотрения споров с участием потребителей в иных уполномоченных органах и влечет возложение несоразмерных, несправедливых и произвольно определяемых расходов на содержание Службы даже на финансовые организации, не допускающие в своей деятельности нарушений прав потребителей.

В ходе совместного обсуждения профессиональными финансовыми объединениями работы Службы была выявлена общая проблема, связанная с коммуникацией между финансовыми объединениями и Службой. Была отмечена закрытость руководства Службы от финансового сообщества, а также нежелание осуществлять равноправный и прозрачный диалог с представителями финансового рынка.

Особенно ярко данная ситуация проявляется в части установления дифференцирования ставок взносов, например, за рассмотрение обращений, **по которым потребителям финансовых услуг было отказано в удовлетворении требований** (установлен для пяти из шести видов финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным), а также обращений, **рассмотрение которых было прекращено в связи с установлением факта удовлетворения финансовой организацией требований потребителя до направления им обращения финансовому уполномоченному.**

Так, в настоящее время в соответствии с подпунктом 2.1.2 пункта 2.1 Решения Совета Службы от 18.12.2020 «О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций» (протокол № 15) (далее – Решение Совета Службы) при принятии финансовым уполномоченным **решения об отказе в удовлетворении требований потребителя** в отношении микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций и негосударственных пенсионных фондов к базовой ставке (18 600,0 руб.) **применяется коэффициент 0,5**, т.е. указанные финансовые организации должны уплачивать 9 300,0 руб. В то же время при принятии финансовым уполномоченным решения об отказе в удовлетворении требований потребителя к страховым организациям применяется коэффициент 0,0, т.е. в данном случае страховые организации взносы не уплачивают<sup>1</sup>.

Согласно отчету о деятельности Службы за 2021 год, размещенному на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»<sup>2</sup>, за указанный период финансовыми уполномоченными принято 4295 решений в отношении кредитных организаций, из которых **75,7 % – об отказе в удовлетворении требований.**

Таким образом, в 2021 году только кредитными организациями уплачено в качестве взносов 49 649 770 руб., из которых 30 237 229 руб. – за рассмотрение обращений, по которым потребителю было отказано, т.е. Службой было установлено отсутствие в действиях финансовой организации нарушений прав потребителя.

Коэффициент 0,5 также предусмотрен для случаев **прекращения финансовым уполномоченным рассмотрения обращения потребителя** в отношении микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций и негосударственных пенсионных фондов **в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требования потребителя** (абзац второй подпункта 2.1.3 пункта 2.1 Решения Совета Службы).

При этом редакция указанной нормы Решения Совета Службы позволяет применить коэффициент 0,5 (9 300,0 руб.) к случаям добровольного удовлетворения требований потребителя как после поступления обращения к финансовому уполномоченному (что представляется обоснованным), так и **до обращения потребителя к финансовому уполномоченному.**

Также считаем необходимым обратить внимание на установление коэффициента **15 (!)** за непредставление финансовой организацией документов, необходимых для рассмотрения обращения по существу, **при одновременном** непредставлении и самим потребителем документов, разъяснений и (или) сведений в Службу (абзац четвертый подпункта 2.1.3 пункта 2.1 Решения Совета Службы).

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

<sup>2</sup> <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-devatelnosti/otchet-za-2021-god.html>

Очевидно, что непредставление потребителем финансовой услуги документов и сведений в обоснование направленного им обращения финансовому уполномоченному, свидетельствует об утрате им заинтересованности в рассмотрении обращения. Кроме того, на практике не редки случаи, когда потребитель финансовой услуги, получив от финансовой организации мотивированный ответ на претензию, не прикладывает указанный ответ к обращению, направляемому финансовому уполномоченному, а финансовой организации, со своей стороны, не удается организовать своевременный мониторинг информации в личном кабинете, который является единственным каналом информационного обмена со Службой.

В результате, финансовая организация, правомерность действий которой в отношении потребителя даже не проверялись Службой, и, согласно статистике, действия которой в подавляющем большинстве случаев являлись правомерными, вынуждена нести расходы на уплату взноса в размере **279 000 руб. (18 600 x 15) за одно обращение (!)**, что не только является совершенно несоразмерным значимости допущенного ею нарушения порядка взаимодействия со Службой, но и в большинстве случаев значительно превышает и сумму претензий потребителя, и сумму, которую финансовая организация уплатила бы даже будучи признанной виновной в нарушении прав потребителя.

В результате финансовые организации несут значительные, необоснованные расходы при отсутствии с их стороны нарушений законодательства и прав потребителей, т.е. исключительно за техническое рассмотрение Службой необоснованных жалоб потребителей, что в текущих сложных экономических условиях приводит к крайне негативным последствиям, затрудняя возможность как снижения стоимости, так и дальнейшего развития финансовых услуг, в том числе их предоставления по удаленным каналам, а также снижения их доступности для лиц с ограниченными возможностями и маломобильных групп населения.

При этом, несмотря на высокое влияние решений Совета Службы на всех участников финансового рынка действующий порядок формирования Совета Службы не обеспечивает реального влияния представителей финансовых организаций, входящих в его состав и составляющих меньшинство (5 из 15 членов) (часть 1 статьи 7 Закона № 123-ФЗ), допуская принятие любых решений либо **простым большинством, либо квалифицированным (двумя третями) большинством голосов присутствующих на заседании членов** Совета Службы (часть 7 статьи 7 Закона № 123-ФЗ), что позволяет формировать и принимать любые решения фактически без учета мнения финансового рынка.

Согласно информации о Совете Службы, размещенной на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»<sup>3</sup>, в настоящее время Совет Службы состоит из 14 членов, из которых **только 4 члена являются представителями финансовых организаций.**

Учитывая изложенное, считаем необходимым повысить роль представителей объединений финансовых организаций при принятии решений Советом Службы путем:

1) увеличения количества представителей финансовых организаций в Совете Службы **до 6 членов** при сохранении общего численного состава (15 членов) за счет исключения представителя Экспертного совета Службы, как не имеющего прямой заинтересованности в решении вопросов, относящихся к компетенции Совета Службы;

2) установления **квалифицированного большинства (три четверти) от общего числа членов** Совета Службы для принятия решений о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций.

<sup>3</sup> <https://finombudsman.ru/about/sovet-sluzhby-i-finansovogo-upolnomochennogo.html>

Считаем необходимым отметить, что в течение 2021 года профессиональными объединениями финансовых организаций как совместно, так и самостоятельно, в адрес законодательных и исполнительных органов власти, Центрального банка Российской Федерации и Службы финансового уполномоченного направлялись предложения для обсуждения установленной Советом Службы модели тарификации, в том числе направленные на совершенствование указанной модели и корректировку Закона № 123-ФЗ.

В ответах на указанные инициативы Первый заместитель Председателя Банка России – Председатель Совета Службы финансового уполномоченного С.А. Швецов неоднократно сообщал о том, что вопрос об изменении модели тарификации будет вынесен для рассмотрения на заседании Совета Службы финансового уполномоченного по итогам анализа бюджета Службы за 2021 год<sup>4</sup>.

Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин также сообщал о том, что вопросы о пересмотре действующей ставки взносов и об отказе от применяемой в настоящее время формулы расчета такой ставки будут рассмотрены на заседании Совета Службы, проведение которого запланировано на начало 2022 года<sup>5</sup>.

Несмотря на это, до настоящего времени указанный вопрос на заседание Совета Службы не выносился и ни в каком ином формате с инициаторами Службой не обсуждался.

При этом в ответах Службы на обращения профессиональных объединений финансовых организаций указывается, что Служба «на регулярной основе проводит анализ доходной и расходной части бюджета на обеспечение деятельности по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг и результаты анализа направляет членам Совета Службы для решения ими вопроса о необходимости пересмотра размера дифференцированной ставки взносов финансовых организаций».

Также сообщается, что Служба «ведет постоянную работу по совершенствованию политики тарификации рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в целях выработки оптимальных и экономически сбалансированных ставок взносов, которые учитывают специфику рассмотрения споров применительно к отдельным видам финансовых организаций».

Вопреки приведенным утверждениям размеры дифференцированной ставки взносов финансовых организаций **не пересматривались Советом Службы с декабря 2020 года**, и до настоящего времени действуют ставки взносов, утвержденные Советом Службы 18.12.2020 (протокол № 15).

Считаем, что отсутствие со стороны Службы каких-либо конкретных действий, направленных на пересмотр действующей модели тарификации, основанной на заведомо несправедливой дифференциации взносов, влекущей дополнительные необоснованные расходы финансовых организаций при отсутствии их вины, подтверждает незаинтересованность Службы в пересмотре действующей модели тарификации, приносящей ей значительные доходы.

Учитывая изложенное, **профессиональные объединения финансовых организаций выступают с консолидированной позицией о нецелесообразности обсуждения любых инициатив по изменению Закона № 123-ФЗ до принятия принципиальных решений по двум ключевым вопросам:**

---

<sup>4</sup> Например, Письмо Банка России от 20.10.2021 № 06-59/10312.

<sup>5</sup> Письмо Главного финансового уполномоченного от 13.12.2021 № ГФУ -111-01/21.

1. Отмена взноса за рассмотрение обращений, по которым потребителю финансовых услуг отказано в удовлетворении требований, и обращений, рассмотрение которых прекращено по причине удовлетворения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг до направления им обращения финансовому уполномоченному.

2. Увеличение численности представителей профессиональных объединений финансовых организаций (саморегулируемых организаций, ассоциаций, союзов) в Совете Службы до 6 членов при сохранении общей численности Совета Службы за счет исключения представителя Экспертного совета Службы, а также установление квалифицированного большинства (три четверти) от общего числа членов Совета Службы для принятия решений о размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций.

Для реализации указанных задач профессиональными объединениями финансовых организаций совместно подготовлен проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»» (прилагается).

Просим Вас, уважаемая Эльвира Сахипзадовна, поддержать прилагаемые предложения профессиональных объединений финансовых организаций по внесению изменений в Закон № 123-ФЗ, а также учесть вышеизложенную позицию профессиональных объединений финансовых организаций при формировании позиции Банка России по законопроектам, касающимся деятельности Службы.

**Приложение:** проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»» на 14 л.

И.о. Президента Ассоциации «Россия»



Войлуков А.А.

Директор

Ассоциации ломбардов «Региональная ассоциация профессиональной защиты участников ломбардной отрасли»



Грибок Л.В.

Председатель НП «НСФР»



Емелин А.В.

Директор СРО

«Кооперативные финансы»



Соломкин А.А.

Генеральный директор  
Лиги кредитных союзов



Степанов А.Н.

Директор СРО «МиР»



Стратьева Е.С.