



Служба финансового
уполномоченного

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2019

СОКРАЩЕНИЯ

Закон № 123-ФЗ	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
Потребитель	физическое лицо, финансовая услуга которому оказана в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, а также лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации
Финансовый уполномоченный	уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг
Обращение	обращение Потребителя об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемое к финансовой организации, направленное финансовому уполномоченному в порядке, установленном Законом № 123-ФЗ
АНО «СОДФУ»	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
Фонд	фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного



СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	стр. 3
2. Деятельность финансового уполномоченного	стр. 4
3. Обращения Потребителей	стр. 7
4. Решения финансового уполномоченного	стр. 18
5. Исполнение решений финансового уполномоченного	стр. 20
5.1. Информация о финансовых организациях, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного	стр. 21
6. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций	стр. 22
7. Обжалование решений финансового уполномоченного	стр. 37
8. Информация о случаях заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ	стр. 41
9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного	стр. 42
10. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного	стр. 44



1. Введение

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с требованиями, установленными в статье 13 Закона № 123-ФЗ.

Отчет содержит обобщенную информацию о рассмотренных в 2019 году финансовым уполномоченным Обращениях Потребителей и вынесенных по ним решениях с указанием наименования финансовых организаций, в отношении которых поступили Обращения. В отчете содержатся сведения об исполнении финансовыми организациями решений финансового уполномоченного, об обжаловании решений и о результатах такого обжалования.

Отчет также включает в себя годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность АНО «СОДФУ» и информацию о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного, которые дают представление об основных финансовых показателях деятельности Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Отчет подлежит опубликованию на официальном сайте финансового уполномоченного не позднее 1 июня 2020 года.

Адрес официального сайта финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru>



2. Деятельность финансового уполномоченного

Должность финансового уполномоченного учреждена Законом № 123-ФЗ для рассмотрения Обращений Потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости.

Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации, иных организаций и должностных лиц.

В соответствии с Законом № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает Обращения Потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований Потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований Потребителя.

В 2019 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли только страховые организации. В соответствии с Законом № 123-ФЗ обязательное взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным организовано:

- с 1 июня 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО;
- с 28 ноября 2019 года страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС).

Финансовые организации, осуществляющие иные виды деятельности, в 2019 году не осуществляли взаимодействие с финансовым уполномоченным, рассмотрение Обращений Потребителей в отношении таких организаций



финансовым уполномоченным в отчетном периоде не осуществлялось. Таким образом, все решения финансового уполномоченного в 2019 году были приняты в отношении страховых организаций.

По результатам рассмотрения Обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. В случаях, предусмотренных в статье 27 Закона № 123-ФЗ, финансовый уполномоченный принимает решение о прекращении рассмотрения Обращения.

Решение финансового уполномоченного включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части, должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного в установленный срок финансовый уполномоченный на основании заявления Потребителя выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления его в силу обратиться в суд для его обжалования.

Обжалование решения финансового уполномоченного со стороны Потребителя Законом № 123-ФЗ не предусмотрено. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного Потребитель вправе в течение 30 дней после дня вступления его в силу обратиться в суд и заявить требования по предмету, содержащемуся в обращении, непосредственно к финансовой организации.

Прием и рассмотрение Обращений потребителей финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. Прием и рассмотрение Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации осуществляется за плату, размер которой определяется решением Совета Службы финансового уполномоченного.

Деятельность финансового уполномоченного финансируется за счет средств Фонда. Информация о доходах и расходах Фонда в 2019 году содержится в разделе 9 настоящего отчета.



В качестве финансового уполномоченного выступают:

- 1) Главный финансовый уполномоченный;
- 2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Главный финансовый уполномоченный:

- 1) осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг;
- 2) осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг;
- 3) курирует и контролирует деятельность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров Банка России.

В 2019 году полномочия финансовых уполномоченных осуществляли:

Воронин Юрий Викторович – Главный финансовый уполномоченный;

Климов Виктор Владимирович – финансовый уполномоченный в сфере страхования;

Никитина Светлана Васильевна – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций;

Писаревский Евгений Леонидович – финансовый уполномоченный в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации и деятельности кредитных организаций.



3. Обращения Потребителей

В 2019 году в Службу финансового уполномоченного поступило 91 359 Обращений Потребителей.

Средний размер требований Потребителей составил 210 614 рублей.

Форма направления Обращений

70 267 (76,9%) Обращений направлены Потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 21 092 (23,1%) Обращения – в письменной форме.

Сведения о Потребителях

В 2019 году в АНО «СОДФУ» обратились 64 749 заявителей, из которых 63 185 (97,6%) заявителей – физические лица, финансовые услуги которым были оказаны в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 1 564 (2,4%) заявителя – лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Пол потребителя	Количество Обращений	Доля, %
Мужской	44 328	70,1
Женский	18 819	29,8
Сведения отсутствуют	38	0,1
	63 185	100,0



3. Обращения Потребителей

Возраст потребителя	Количество Обращений	Доля, %
Менее 25 лет	4 930	7,8
От 25 до 44 лет	38 658	61,2
От 45 до 65 лет	15 348	24,3
Более 65 лет	2 381	3,7
Сведения отсутствуют	1 868	3,0
	63 185	100,0

Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля, %
1	Краснодарский край	11 285	12,4
2	Республика Башкортостан	4 797	5,3
3	Нижегородская область	3 773	4,1
4	Москва	3 585	3,9
5	Ростовская область	3 162	3,5
6	Московская область	3 020	3,3
7	Волгоградская область	2 798	3,1
8	Челябинская область	2 377	2,6



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля, %
9	Республика Дагестан	2 377	2,6
10	Воронежская область	2 375	2,6
11	Новосибирская область	2 311	2,5
12	Республика Татарстан	2 182	2,4
13	Белгородская область	1 857	2,0
14	Свердловская область	1 815	2,0
15	Приморский край	1 611	1,8
16	Архангельская область	1 606	1,8
17	Республика Крым	1 606	1,8
18	Красноярский край	1 567	1,7
19	Санкт-Петербург	1 496	1,6
20	Кемеровская область	1 400	1,5
21	Ульяновская область	1 357	1,5
22	Ставропольский край	1 265	1,4
23	Оренбургская область	1 263	1,4
24	Липецкая область	1 248	1,4
25	Республика Северная Осетия - Алания	1 135	1,2
26	Иркутская область	1 106	1,2
27	Саратовская область	1 089	1,2
28	Мурманская область	1 087	1,2
29	Республика Адыгея	1 005	1,1



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля, %
30	Владимирская область	997	1,1
31	Республика Марий Эл	914	1,0
32	Ярославская область	895	1,0
33	Алтайский край	869	1,0
34	Самарская область	811	0,9
35	Камчатский край	746	0,8
36	Ивановская область	744	0,8
37	Хабаровский край	728	0,8
38	Пермский край	702	0,8
39	Кировская область	701	0,8
40	Удмуртская Республика	700	0,8
41	Тюменская область	676	0,7
42	Калужская область	671	0,7
43	Карачаево-Черкесская Республика	629	0,7
44	Амурская область	573	0,6
45	Вологодская область	569	0,6
46	Пензенская область	548	0,6
47	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	527	0,6
48	Чеченская Республика	492	0,5
49	Астраханская область	490	0,5
50	Тверская область	478	0,5
51	Курганская область	460	0,5



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля,%
52	Тульская область	451	0,5
53	Омская область	448	0,5
54	Смоленская область	429	0,5
55	Орловская область	414	0,5
56	Республика Коми	364	0,4
57	Рязанская область	356	0,4
58	Республика Ингушетия	350	0,4
59	Ленинградская область	315	0,3
60	Тамбовская область	313	0,3
61	Курская область	304	0,3
62	Республика Хакасия	293	0,3
63	Республика Мордовия	274	0,3
64	Кабардино-Балкарская Республика	270	0,3
65	Республика Бурятия	246	0,3
66	Томская область	228	0,2
67	Костромская область	221	0,2
68	Чувашская Республика-Чувашия	214	0,2
69	Брянская область	214	0,2
70	Республика Карелия	175	0,2
71	Севастополь	165	0,2
72	Ямало-Ненецкий автономный округ	147	0,2
73	Республика Саха (Якутия)	143	0,2



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля, %
74	Забайкальский край	135	0,1
75	Псковская область	134	0,1
76	Калининградская область	117	0,1
77	Новгородская область	94	0,1
78	Республика Калмыкия	65	0,1
79	Республика Тыва	48	0,1
80	Сахалинская область	45	0,1
81	Еврейская автономная область	18	< 0,1
82	Магаданская область	15	< 0,1
83	Республика Алтай	13	< 0,1
84	Ненецкий автономный округ	5	< 0,1
85	Чукотский автономный округ	3	< 0,1
	Адрес не указан	1 146	1,2
	Иные государства	712	0,8
		91 359	100



3. Обращения Потребителей

	Федеральные округа, жители которых направляли Обращения	Количество	Доля, %
1	Южный федеральный округ	20 576	22,5
2	Приволжский федеральный округ	19 325	21,2
3	Центральный федеральный округ	18 572	20,3
4	Сибирский федеральный округ	8 283	9,1
5	Северо-Кавказский федеральный округ	6 518	7,1
6	Уральский федеральный округ	6 002	6,6
7	Северо-Западный федеральный округ	5 962	6,5
8	Дальневосточный федеральный округ	4 263	4,7
	Адрес не указан	1 146	1,2
	Иные государства	712	0,8
		91 359	100

Информация об услугах, в связи с предоставлением которых направлялись Обращения Потребителей

Вид договора	Количество Обращений	Доля, %
ОСАГО	87 038	95,3
Каско	2 487	2,7
Страхование жизни	280	0,3



3. Обращения Потребителей

Вид договора	Количество Обращений	Доля, %
Страхование имущества	238	0,3
ДСАГО	228	0,2
Страхование от несчастных случаев и болезней	219	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности	110	0,1
Страхование финансовых рисков	21	< 0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	12	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	9	< 0,1
Страхование ответственности юридических лиц	9	< 0,1
Добровольное медицинское страхование	6	< 0,1
Иные виды финансовых услуг	367	0,4
Предмет спора не указан	335	0,4
	91 359	100,0



3. Обращения Потребителей

87 038 (95,3 %) Обращений Потребителей содержали требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО, в том числе в связи:

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Несогласие с размером страхового возмещения	33 246	36,4
Несогласие с отказом в выплате страхового возмещения	24 422	26,7
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	23 077	25,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	741	0,8
Иное	5 552	6,1
	87 038	95,3%

Обращения, не принятые к рассмотрению

В 2019 году финансовым уполномоченным к рассмотрению принято 47 655 (52,2%) Обращений Потребителей, 2 869 (3,1%) Обращений были отозваны Потребителями до принятия их к рассмотрению либо приобщены к ранее поданным Обращениям, 40 835 (44,7%) Обращений не приняты к рассмотрению по основаниям, предусмотренным Законом № 123-ФЗ.

Из 40 835 Обращений, не принятых к рассмотрению, в 9 182 (22,5%) случаях Потребителям были направлены разъяснения АНО «СОДФУ» о порядке подачи Обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 325 случаях в связи с отсутствием платы за рассмотрение Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования Потребителя.

В 31 653 (77,5%) случаях Потребителям было отказано в принятии Обращения к рассмотрению в связи с тем, что Обращение не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 19 Закона № 123-ФЗ.



3. Обращения Потребителей

Основания отказа в принятии Обращения к рассмотрению	Количество	Доля, %
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию	25 101	79,3
Сумма требований Потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр (перечень) финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	5 031	15,9
Прошло более трех лет со дня, когда Потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права	459	1,5
У финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия, финансовая организация исключена из реестра финансовых организаций соответствующего вида или находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность	450	1,4
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям	230	0,7
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям	201	0,6
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и Обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению	112	0,4
Текст Обращения не поддается прочтению	31	0,1
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	22	0,1



3. Обращения Потребителей

Основания для отказа в принятии Обращения к рассмотрению	Количество	Доля, %
Вопросы в Обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, либо обращение связано со взысканием обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации	7	< 0,1
Вопросы в Обращении связаны с банкротством юридических и физических лиц	4	< 0,1
Урегулирование спора по Обращению происходит с помощью процедуры медиации	3	< 0,1
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц	2	< 0,1
	31 653	100

Как показывает приведенная статистика, в 79,3% случаев отказ финансового уполномоченного в принятии к рассмотрению Обращения Потребителя связан с несоблюдением Потребителем претензионного порядка, предусмотренного в статье 16 Закона № 123-ФЗ. От общего количества поступивших Обращений доля Обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению по указанному основанию, составила 27,5%.

Снижению доли отказов, связанных с несоблюдением Потребителями претензионного порядка, предусмотренного статьей 16 Закона № 123-ФЗ, должно способствовать информирование Потребителей о новом порядке урегулирования споров, в том числе финансовыми организациями, соответствующая обязанность которых установлена в статье 28 Закона № 123-ФЗ.



4. Решения финансового уполномоченного

В 2019 году финансовым уполномоченным принято к рассмотрению 47 655 Обращений Потребителей. По результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 37 428 решений, 10 227 Обращений по состоянию на конец 2019 года находились в процессе рассмотрения.

Из 37 428 решений, принятых финансовым уполномоченным в 2019 году, 30 909 (82,6%) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 6 519 (17,4%) решений - о прекращении рассмотрения Обращения.

Решения по существу спора

Из 30 909 решений, принятых финансовым уполномоченным по существу спора, 16 188 (52,4%) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей, 14 721 (47,6%) решений - об отказе в удовлетворении требований Потребителей.

Информация об услугах, в связи с предоставлением которых приняты решения по существу спора:

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	30 064	97,27
Каско	670	2,2
ДСАГО	175	0,6
	30 909	100,0

Решения о прекращении рассмотрения Обращения

В 2019 году финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение 6 519 Обращений Потребителей, из которых в 173 (2,7%) случаях рассмотрение Обращения прекращено в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований Потребителя.



Информация о решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций, в отношении которых они вынесены, содержится в разделе б настоящего отчета.

Сроки принятия решений

В соответствии со статьей 20 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает Обращение потребителя и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему Обращения. В случае направления Обращения третьим лицом, которому уступлено право требования потребителя к финансовой организации, - в течение 30 рабочих дней. Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение Обращения в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы по предмету спора.

В 2019 году средний срок рассмотрения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) Обращений потребителей составил 20 рабочих дней; Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, - 31 рабочий день.

Информация о сроках рассмотрения Обращений:

Заявитель	Срок рассмотрения Обращения	Количество дел	Доля, %
потребитель		36 858	100,0
	до 15 рабочих дней	16 589	45,0
	более 15 рабочих дней	20 269	55,0
третье лицо		570	100,0
	до 30 рабочих дней	411	72,1
	более 30 рабочих дней	159	27,9
		37 428	



5. Исполнение решений финансового уполномоченного

По результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 30 909 решений по существу спора, из которых 16 188 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя. Таким образом, исполнению финансовыми организациями подлежат 16 188 решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году.

В соответствии с частью 2 статьи 24 Закона № 123-ФЗ финансовые организации обязаны информировать финансового уполномоченного в электронной форме через личный кабинет финансовой организации и (или) по электронной почте об исполнении решения финансового уполномоченного не позднее следующего рабочего дня со дня его исполнения.

От финансовых организаций в АНО «СОДФУ» поступила информация об исполнении 10 530 решений, что составляет 65% от всех решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых в 2019 году.

Следует учитывать, что в соответствии с частью 2 статьи 26 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный по ходатайству финансовой организации приостанавливает исполнение решения, которое оспаривается финансовой организацией, до рассмотрения дела судом.

За период до 01.04.2020 финансовым уполномоченным было приостановлено исполнение 4 160 решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году, в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке¹.

В отношении 1 544 (9,5%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году, информация об их исполнении или неисполнении финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному.

¹ По состоянию на 01.04.2020 исполнение части из указанных решений после вступления в силу решения суда было возобновлено и исполнено финансовыми организациями.



Информация об исполнении решений	Количество решений	Доля, %
Всего решений, подлежащих исполнению	16 188	100
Решения, исполненные финансовыми организациями	10 530	65
Решения, исполнение которых приостановлено, либо отсутствует информация об их исполнении	5 658	35
в том числе решений, информация об исполнении или неисполнении которых финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному	1 544	9,5

Информация об исполнении решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций, в отношении которых они вынесены, содержится в разделе 6 настоящего отчета.

Принудительное исполнение решений финансового уполномоченного

В соответствии с частью 3 статьи 23 Закона № 123-ФЗ в случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного финансовый уполномоченный выдает Потребителю удостоверение, являющееся исполнительным документом.

По состоянию на 01.04.2020 финансовым уполномоченным выдано 1 123 удостоверения для принудительного исполнения решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году.

5.1. Информация о финансовых организациях, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного

В 2019 году финансовые организации не брали на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного.



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

Данный раздел отчета содержит информацию о результатах рассмотрения финансовым уполномоченным 91 359 Обращений Потребителей, поступивших в 2019 году, с указанием результата рассмотрения Обращений, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным. Указанная информация в соответствии со статьей 13 Закона № 123-ФЗ приводится в отношении каждой финансовой организации.

Учитывая, что более 95% поступивших в 2019 году Обращений Потребителей содержали требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО, в настоящий раздел отдельно включена информация в отношении данной категории Обращений, а также информация о среднем количестве действовавших в 2019 году договоров ОСАГО. При составлении отчета среднее количество действовавших в 2019 году договоров ОСАГО определено как среднее арифметическое значение количества действовавших договоров на конец каждого квартала 2019 года, информация о которых содержится в отчете «Статистические показатели и информация об отдельных субъектах страхового дела», размещенном на официальном сайте Банка России.

Настоящий раздел также содержит информацию о решениях финансового уполномоченного, которыми рассмотрение Обращения было прекращено в соответствии со статьей 27 Закона № 123-ФЗ без вынесения решения по существу спора. Отдельно представлена информация о прекращении рассмотрения Обращений Потребителей в связи с непредоставлением сведений финансовыми организациями, поскольку такая информация имеет существенное значение по причинам, указанным ниже.

Закон № 123-ФЗ не содержит правила о состязательности сторон спора, предоставляя Потребителю право направить Обращение финансовому уполномоченному без предоставления доказательств, на которых он основывает свои требования. В соответствии с частью 2 статьи 20 Закона № 123-ФЗ в целях получения соответствующих доказательств финансовый уполномоченный запрашивает необходимые для рассмотрения Обращения сведения у финансовой организации, которая обязана предоставить их финансовому уполномоченному в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса. Непредоставление финансовой организацией сведений не препятствует рассмотрению Обращения по существу, однако возможность запроса финансовым уполномоченным дополнительных сведений у Потребителя Законом № 123-ФЗ не



предусмотрена.

Таким образом, в случае, когда финансовая организация в ответ на запрос финансового уполномоченного не предоставляет необходимые сведения или предоставляет их не в полном объеме, а предоставленных Потребителем при подаче Обращения сведений недостаточно для вынесения решения по существу спора, финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение Обращения Потребителя. В указанных случаях рассмотрение Обращения прекращается на основании пункта 2 части 1 статьи 27 Закона № 123-ФЗ.

Непредоставление финансовой организацией сведений, связанных с рассмотрением обращения, негативно отражается на правах Потребителей, которые не могут реализовать право на защиту своих прав посредством досудебного урегулирования спора финансовым уполномоченным. Право Потребителя на обращение в суд с иском к финансовой организации в указанной ситуации также ограничено, поскольку досудебный порядок урегулирования спора в данном случае считается несоблюдённым, что является основанием для возвращения искового заявления истцу согласно статье 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации¹.

Таким образом, невозможность рассмотрения финансовым уполномоченным Обращения Потребителя по существу в связи с непредоставлением финансовой организацией сведений в ответ на запрос финансового уполномоченного существенно нарушает права Потребителей финансовых услуг.

Настоящий раздел отчета также содержит информацию о количестве решений финансового уполномоченного, исполненных финансовыми организациями, с указанием доли исполненных решений от общего количества решений, подлежащих исполнению (решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя).

¹ Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», утвержденные Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 марта 2020 г.



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ среднее количество действ. в 2019 году договоров ОСАГО	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								ИСПОЛНЕНИЕ количество исполненных финансовой организацией решений фин. уполн.		
				ВСЕГО количество решений	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	ОТКАЗ решения об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ решения о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией				
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ														
1	ПАО СК «Росгосстрах»		17 983	7 544	4 148	55,0%	2 091	27,7%	1 305	17,3%	542	7,2%	1 649	39,8%
	в том числе по ОСАГО:	4 214 868	17 188	7 261	4 048	55,8%	1 976	27,2%	1 237	17,0%	508	7,0%	1 617	39,9%
2	АО «СОГАЗ»		12 036	5 278	1 736	32,9%	2 028	38,4%	1 514	28,7%	1 107	21,0%	1 507	86,8%
	в том числе по ОСАГО:	2 417 229	11 887	5 235	1 723	32,9%	2 007	38,3%	1 505	28,8%	1 105	21,1%	1 498	86,9%
3	АО «АльфаСтрахование»		11 273	4 892	2 006	41,0%	2 375	48,6%	511	10,4%	143	2,9%	1 860	92,7%
	в том числе по ОСАГО:	5 634 738	11 046	4 816	1 985	41,2%	2 337	48,5%	494	10,3%	137	2,8%	1 842	92,8%
4	СПАО «РЕСО-Гарантия»		10 614	4 462	2 264	50,7%	1 654	37,1%	544	12,2%	231	5,2%	1 925	85,0%
	в том числе по ОСАГО:	4 660 634	10 068	4 279	2 190	51,2%	1 574	36,8%	515	12,0%	215	5,0%	1 871	85,4%
5	СПАО «Ингосстрах»		6 541	2 670	1 087	40,7%	1 290	48,3%	293	11,0%	89	3,3%	998	91,8%
	в том числе по ОСАГО:	4 301 432	6 201	2 559	1 058	41,3%	1 231	48,1%	270	10,6%	80	3,1%	974	92,1%



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								ИСПОЛНЕНИЕ		
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе: в связи с непредоставл. сведений			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
6	САО «ВСК»		4 842	1 778	736	41,4%	706	39,7%	336	18,9%	121	6,8%	188	25,5%
	в том числе по ОСАГО:	3 065 653	4 520	1 686	702	41,6%	671	39,8%	313	18,6%	107	6,3%	185	26,4%
7	АО «Группа Ренессанс Страхование»		2 939	1 104	448	40,6%	512	46,4%	144	13,0%	54	4,9%	316	70,5%
	в том числе по ОСАГО:	882 974	2 737	1 044	426	40,8%	485	46,5%	133	12,7%	48	4,6%	298	70,0%
8	АО «МАКС»		2 904	1 225	517	42,2%	521	42,5%	187	15,3%	100	8,2%	225	43,5%
	в том числе по ОСАГО:	885 536	2 835	1 205	513	42,6%	510	42,3%	182	15,1%	97	8,0%	224	43,7%
9	ООО «НСГ - «РОСЭНЕРГО»		2 618	1 032	378	36,6%	509	49,3%	145	14,1%	73	7,1%	234	61,9%
	в том числе по ОСАГО:	1 523 152	2 605	1 030	378	36,7%	507	49,2%	145	14,1%	73	7,1%	234	61,9%
10	АО СК «Стерх»*		1 829	680	250	36,8%	58	8,5%	372	54,7%	19	2,8%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	385 895	1 809	679	249	36,7%	58	8,5%	372	54,8%	19	2,8%	0	0,0%
11	АО «Тинькофф Страхование»		1 486	662	312	47,1%	287	43,4%	63	9,5%	22	3,3%	295	94,6%
	в том числе по ОСАГО:	341 102	1 411	624	295	47,3%	280	44,9%	49	7,8%	15	2,4%	281	95,3%
12	ООО «СК «Согласие»		1 465	538	259	48,1%	202	37,6%	77	14,3%	20	3,7%	23	8,9%
	в том числе по ОСАГО:	954 929	1 294	496	249	50,2%	180	36,3%	67	13,5%	17	3,4%	21	8,4%
13	ПАО «АСКО-СТРАХОВАНИЕ»		1 415	633	270	42,7%	300	47,4%	63	9,9%	9	1,4%	150	55,6%
	в том числе по ОСАГО:	1 361 618	1 394	629	268	42,6%	299	47,5%	62	9,9%	9	1,4%	148	55,2%

* Банк России приказом от 27.10.2019 года № ОД-2481 отзывал лицензии на осуществление страхования Акционерного общества «Страховая компания «Стерх»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								ИСПОЛНЕНИЕ		
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе: в связи с непредоставл. сведений				
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
14	АО «ГСК «Югория»		1 214	500	201	40,2%	232	46,4%	67	13,4%	31	6,2%	117	58,2%
	в том числе по ОСАГО:	1 094 114	1 143	477	195	40,9%	223	46,7%	59	12,4%	27	5,7%	114	58,5%
15	САО «Надежда»		1 022	422	114	27,0%	227	53,8%	81	19,2%	28	6,6%	83	72,8%
	в том числе по ОСАГО:	407 113	1 015	417	112	26,9%	224	53,7%	81	19,4%	28	6,7%	81	72,3%
16	ООО «Страховая компания «СДС»		893	413	240	58,1%	125	30,3%	48	11,6%	12	2,9%	216	90,0%
	в том числе по ОСАГО:	116 868	888	412	239	58,0%	125	30,3%	48	11,7%	12	2,9%	215	90,0%
17	АО «СО «Талисман»		763	329	113	34,3%	143	43,5%	73	22,2%	40	12,2%	78	69,0%
	в том числе по ОСАГО:	110 720	761	328	112	34,1%	143	43,6%	73	22,3%	40	12,2%	77	68,8%
18	АО «ЮНИТИ СТРАХОВАНИЕ»*		757	315	103	32,7%	125	39,7%	87	27,6%	55	17,5%	42	40,8%
	в том числе по ОСАГО:	135 259	685	294	98	33,3%	116	39,5%	80	27,2%	51	17,3%	39	39,8%
19	ПАО «САК «Энергогарант»		711	287	102	35,6%	139	48,4%	46	16,0%	16	5,6%	68	66,7%
	в том числе по ОСАГО:	699 886	670	272	98	36,0%	131	48,2%	43	15,8%	15	5,5%	64	65,3%
20	ООО СО «ВЕРНА»		684	233	111	47,6%	103	44,2%	19	8,2%	2	0,9%	71	64,0%
	в том числе по ОСАГО:	168 748	676	233	111	47,6%	103	44,2%	19	8,2%	2	0,9%	71	64,0%

* С 07.05.2020 САО «ЭРГО» переименовано в АО «ЮНИТИ СТРАХОВАНИЕ»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ: В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛ. СВЕДЕНИЙ			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
21	«Совкомбанк страхование» (АО)*		543	232	76	32,8%	117	50,4%	39	16,8%	18	7,8%	51	67,1%
	в том числе по ОСАГО:	148 733	516	222	73	32,9%	113	50,9%	36	16,2%	17	7,7%	48	65,8%
22	ООО Страховая Компания «Гелиос»		517	247	98	39,7%	117	47,4%	32	12,9%	7	2,8%	65	66,3%
	в том числе по ОСАГО:	383 934	511	246	98	39,8%	116	47,2%	32	13,0%	7	2,8%	65	66,3%
23	АО СК «Чулпан»		507	236	60	25,4%	57	24,2%	119	50,4%	93	39,4%	54	90,0%
	в том числе по ОСАГО:	165 623	504	235	60	25,5%	57	24,3%	118	50,2%	92	39,1%	54	90,0%
24	ООО «Страховое общество «Сургутнефтегаз»		435	165	56	33,9%	99	60,0%	10	6,1%	2	1,2%	30	53,6%
	в том числе по ОСАГО:	108 663	433	165	56	33,9%	99	60,0%	10	6,1%	2	1,2%	30	53,6%
25	ООО «СК «СЕРВИСРЕЗЕРВ»**		433	62	7	11,3%	7	11,3%	48	77,4%	1	1,6%	1	14,3%
	в том числе по ОСАГО:	303 011	432	62	7	11,3%	7	11,3%	48	77,4%	1	1,6%	1	14,3%
26	АО «СК ГАЙДЕ»		428	152	47	30,9%	78	51,3%	27	17,8%	9	5,9%	19	40,4%
	в том числе по ОСАГО:	372 958	419	150	46	30,7%	77	51,3%	27	18,0%	9	6,0%	18	39,1%
27	АО СК «БАСК»		325	152	49	32,2%	88	57,9%	15	9,9%	1	0,7%	47	95,9%
	в том числе по ОСАГО:	64 221	323	150	49	32,7%	86	57,3%	15	10,0%	1	0,7%	47	95,9%

* С 03.04.2020 Либерти Страхование (АО) переименовано в «Совкомбанк страхование» (АО)

** Банк России приказом от 26.08.2019 года № ОД-1944 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «СК «СЕРВИСРЕЗЕРВ»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе: в связи с непредоставл. сведений			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
28	ООО «Зетта Страхование»		311	151	48	31,8%	80	53,0%	23	15,2%	1	0,7%	18	37,5%
	в том числе по ОСАГО:	378 985	267	132	45	34,1%	66	50,0%	21	15,9%	1	0,8%	18	40,0%
29	АО СК «Двадцать первый век»		273	97	36	37,1%	48	49,5%	13	13,4%	4	4,1%	9	25,0%
	в том числе по ОСАГО:	153 118	273	95	36	37,9%	46	48,4%	13	13,7%	4	4,2%	9	25,0%
30	АО СК «Армеец»		270	113	24	21,2%	70	62%	19	16,8%	5	4,4%	14	58,3%
	в том числе по ОСАГО:	169 144	269	112	24	21,4%	69	61,6%	19	17,0%	5	4,5%	14	58,3%
31	АО «ОСК»		268	139	50	36,0%	57	41,0%	32	23,0%	17	12,2%	24	48,0%
	в том числе по ОСАГО:	226 219	262	136	48	35,3%	56	41,2%	32	23,5%	17	12,5%	22	45,8%
32	ООО «СФ «Адонис»		262	109	32	29,4%	40	36,7%	37	33,9%	12	11,0%	21	65,6%
	в том числе по ОСАГО:	84 066	262	109	32	29,4%	40	36,7%	37	33,9%	12	11,0%	21	65,6%
33	ООО СК «ВТБ Страхование»		229	4	1	25,0%	1	25,0%	2	50,0%	0	0,0%	1	100,0%
34	АО «Страховая бизнес группа»		217	91	34	37,4%	37	40,6%	20	22,0%	13	14,3%	6	17,6%
	в том числе по ОСАГО:	25 124	217	91	34	37,4%	37	40,6%	20	22,0%	13	14,3%	6	17,6%
35	ООО РСО «ЕВРОИНС»		199	71	33	46,5%	31	43,7%	7	9,8%	2	2,8%	30	90,9%
	в том числе по ОСАГО:	170 046	196	70	32	45,7%	31	44,3%	7	10,0%	2	2,9%	29	90,6%



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ: В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛ. СВЕДЕНИЙ			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
36	ООО «ПСА»*		186	54	3	5,6%	7	12,9%	44	81,5%	0	0,0%	1	33,3%
	в том числе по ОСАГО:	340 371	186	54	3	5,6%	7	12,9%	44	81,5%	0	0,0%	1	33,3%
37	АО «СК «Астро-Волга»		174	62	20	32,3%	32	51,6%	10	16,1%	2	3,2%	9	45,0%
	в том числе по ОСАГО:	771 064	174	62	20	32,3%	32	51,6%	10	16,1%	2	3,2%	9	45,0%
38	ООО «Абсолют Страхование»		149	64	34	53,1%	23	36%	7	10,9%	3	4,7%	28	82,4%
	в том числе по ОСАГО:	23 114	146	63	34	54,0%	22	34,9%	7	11,1%	3	4,8%	28	82,4%
39	АО «Боровицкое страховое общество»		106	32	16	50,0%	14	43,8%	2	6,2%	0	0,0%	10	62,5%
	в том числе по ОСАГО:	36 486	106	32	16	50,0%	14	43,8%	2	6,2%	0	0,0%	10	62,5%
40	ООО СК «Паритет-СК»		94	34	12	35,3%	20	58,8%	2	5,9%	0	0,0%	8	66,7%
	в том числе по ОСАГО:	28 612	94	34	12	35,3%	20	58,8%	2	5,9%	0	0,0%	8	66,7%
41	АО «Страховая Компания «ПОЛИС-ГАРАНТ»		92	49	18	36,7%	23	47,0%	8	16,3%	2	4,1%	10	55,6%
	в том числе по ОСАГО:	17 968	91	48	18	37,5%	23	47,9%	7	14,6%	1	2,1%	10	55,6%
42	АО «СК «ПАРИ»		55	22	8	36,4%	13	59,1%	1	4,5%	0	0,0%	8	100,0%
	в том числе по ОСАГО:	28 297	55	22	8	36,4%	13	59,1%	1	4,5%	0	0,0%	8	100,0%

* Банк России приказом от 05.09.2019 года № ОД-2063 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «ПСА»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								ИСПОЛНЕНИЕ		
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе: в связи с непредоставл. сведений			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
43	ООО «СК «Мегарусс-Д»		51	23	6	26,1%	11	47,8%	6	26,1%	3	13,0%	4	66,7%
	в том числе по ОСАГО:	1 342	30	15	6	40,0%	6	40,0%	3	20,0%	1	6,7%	4	66,7%
44	ООО «ПРОМИНСТРАХ»		51	16	7	43,8%	4	25,0%	5	31,2%	0	0,0%	5	71,4%
	в том числе по ОСАГО:	2 460	49	16	7	43,8%	4	25,0%	5	31,2%	0	0,0%	5	71,4%
45	ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»		43	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
46	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»		39	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
47	АО СГ «Спасские ворота»		39	14	6	42,9%	7	50,0%	1	7,1%	0	0,0%	4	66,7%
	в том числе по ОСАГО:	10 026	39	14	6	42,9%	7	50,0%	1	7,1%	0	0,0%	4	66,7%
48	ООО «СК КАРДИФ»		39	3	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%
49	ООО СК «СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ»		32	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
50	ООО «КРК-Страхование»*		30	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
51	ООО «СК «Ренессанс Жизнь»		29	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
52	ООО СО «Геополис»		28	10	4	40,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0,0%	2	50,0%
	в том числе по ОСАГО:	5 656	23	8	4	50,0%	2	25,0%	2	25,0%	0	0,0%	2	50,0%

* Банк России приказом от 15.08.2019 года № ОД-1883 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «КРК-Страхование»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								ИСПОЛНЕНИЕ		
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ: В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛ. СВЕДЕНИЙ				
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
53	АО «НАСКО»*		26	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	1 021 959	20	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
54	САО «Медэкспресс»		24	11	7	63,6%	3	27,3%	1	9,1%	0	0,0%	5	71,4%
	в том числе по ОСАГО:	6 498	24	11	7	63,6%	3	27,3%	1	9,1%	0	0,0%	5	71,4%
55	ООО «СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование Жизни»		22	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
56	ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»		21	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
57	АО «МетЛайф»		17	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
58	ООО СК «РЕСО-Шанс»		13	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	17	12	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
59	АО СК «РСХБ-Страхование»		13	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
60	ООО СК «Коместра-Томь»**		11	3	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
61	ООО «СК «АНГАРА»***		11	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
62	ООО «ИНКОР Страхование»****		10	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 14.05.2019 года № ОД-1090 отозвал лицензии на осуществление страхования АО «НАСКО»

** Деятельность ООО СК «Коместра-Томь» прекращена путем реорганизации в форме преобразования. Дата прекращения деятельности: 20.08.2019

*** Банк России приказом от 28.03.2019 года № ОД-687 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «СК «АНГАРА»

**** Банк России приказом от 15.03.2020 года № ОД-435 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «ИНКОР Страхование»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ:				
											В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛ. СВЕДЕНИЙ			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
63	ООО СК «Росгосстрах Жизнь»		8	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
64	АО «Страховая компания АСКО-Центр»		8	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
65	АО СК «Сибирский спас»*		7	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
66	ООО «ОСЖ РЕСО-Гарантия»		7	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
67	АО СК «Ингвар»		7	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
68	АО «Страховая группа «УралСиб»		6	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
69	ООО «ВСК-Линия жизни»		6	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
70	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»		5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
71	ООО «СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование»		5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
72	ООО СК «УРАЛСИБ СТРАХОВАНИЕ»		5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
73	ООО СК «АСКОР»		4	2	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
74	ООО «БИН Страхование»		4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
75	АО СК «КОМЕСТРА-ТОМЬ»**		4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 14.03.2019 года № ОД-522 отозвал лицензии на осуществление страхования АО СК «Сибирский спас»

** Банк России приказом от 21.01.2020 года № ОД-78 отозвал лицензии на осуществление страхования АО СК «КОМЕСТРА-ТОМЬ»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ: в связи с непредоставл. сведений			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
76	ООО «СК «Капитал-полис»		3	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
77	АО СК «Альянс»		3	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
78	ООО «СК «ИНГОССТРАХ – ЖИЗНЬ»		3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
79	ООО «СМП-Страхование»		3	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
80	АО «УРАЛСИБ Жизнь»		5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
81	ООО СК «Согласие-Вита»		3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
82	ООО «Экип»*		3	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
83	ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»		3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
84	АО «СК БЛАГОСОСТОЯНИЕ ОС»**		3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
85	ООО «Страховая компания «Кредит Европа Лайф»		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
86	ООО СК «Орбита»***		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
87	ООО «ЦО»****		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 15.01.2020 года № ОД-56 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «Экип»

** Деятельность АО «СК БЛАГОСОСТОЯНИЕ ОС» прекращена путем реорганизации в форме присоединения. Дата прекращения деятельности: 21.11.2019

*** Банк России приказом от 12.12.2019 года № СД-2846 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО СК «Орбита»

**** Банк России приказом от 25.05.2018 года № ОД-1334 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «ЦО»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе:				
										в связи с непредоставл. сведений				
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
88	ООО «СК НИК»		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
89	АО ВТБ Страхование жизни*		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
90	САО «Геополис»		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
91	ООО «СК «Гранта»		2	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
92	АО «Страховая Компания «СОЛИДАРНОСТЬ»		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
93	ООО «Страховая компания «Сив Лайф»		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
94	ООО «СК ИНТЕРИ»		2	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
95	ООО СК «МОСКОВИЯ»**		2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
96	АО «АИГ»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
97	АО СК «ЖСФ»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
98	АО «СК «Югория-Жизнь»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
99	АО «СК «Резерв»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
100	ООО «СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
101	ООО СК «Альянс Жизнь»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 18.02.2020 года № ОД-270 отозвал лицензии на осуществление страхования АО ВТБ Страхование жизни

** Банк России приказом от 29.08.2017 года № ОД-2470 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО СК «МОСКОВИЯ»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		В ТОМ ЧИСЛЕ: В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛ. СВЕДЕНИЙ			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
102	АО «Д2 Страхование»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
103	ООО «ППФ Страхование жизни»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
104	ООО «СК «Райффайзен Лайф»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
105	АО «ГУТА-Страхование»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
106	АО «ИНТАЧ СТРАХОВАНИЕ»*		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
107	ООО «Компания Банковского Страхования»**		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
108	ООО «Хоум Кредит Страхование»		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:	37 204 820	90 751	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4%	2 911	7,8%	10 530	65,0%

* Банк России приказом от 31.05.2018 года № ОД-1363 отозвал лицензии на осуществление страхования АО «ИНТАЧ СТРАХОВАНИЕ»

** Банк России приказом от 04.03.2020 года № ОД-382 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО «Компания Банковского Страхования»



б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ДОГОВОРЫ	ОБРАЩЕНИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									ИСПОЛНЕНИЕ	
				ВСЕГО	в том числе:									
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ		ОТКАЗ		ПРЕКРАЩЕНИЕ		в том числе: в связи с непредоставл. сведений			
	108	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %
ИНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ														
1	Иные организации		259	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	Наименование организации не указано		243	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
3	Кредитные организации		71	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
4	Кредитные потребительские кооперативы		34	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
5	Микрофинансовые организации		1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:		608	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО:	37 204 820	91 359	37 428	16 188	43,3%	14 721	39,3%	6 519	17,4 %	2 911	7,8%	10 530	65 %



7. Обжалование решений финансового уполномоченного

В соответствии со статьей 26 Закона № 123-ФЗ в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе обжаловать такое решение в суде.

По состоянию на 01.04.2020 из 16 188 решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых финансовым уполномоченным в 2019 году, финансовыми организациями было обжаловано в суде 4 845 (30%) решений.

По состоянию на 01.04.2020 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2019 году, судами было вынесено 851 решение.

Решения суда по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного	Количество	Доля, %
Всего решений суда, включая решения, не вступившие в законную силу	851	100%
Решения суда об отказе в иске финансовой организации (решение финансового уполномоченного оставлено в силе)	219	25,7%
Решения суда об удовлетворении иска финансовой организации (решение финансового уполномоченного отменено)	15	1,8%
Решения суда об изменении решения финансового уполномоченного	617	72,5%
в том числе:		
в связи с уменьшением судом на основании статьи 333 ГК РФ размера неустойки, определенной решением финансового уполномоченного	612	72%
по иным причинам	5	0,5%



Статистика, приведенная в данном разделе отчета, показывает, что 72% решений финансового уполномоченного, обжалованных в суде, являясь законными и обоснованными, изменены судом в связи с уменьшением размера неустойки, определенной решением финансового уполномоченного.

Статьей 333 ГК РФ предусмотрено, что решение об уменьшении неустойки принимается судом, под которым в соответствии со статьей 11 ГК РФ понимается суд, арбитражный суд или третейский суд. Применение указанной нормы финансовым уполномоченным при рассмотрении Обращений не предусмотрено. Данный пробел в правовом регулировании не позволяет финансовому уполномоченному, являющемуся юрисдикционным институтом, при рассмотрении Обращений Потребителей в случаях, когда подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, принимать решение о ее снижении.

Как показал анализ одной трети решений судов об изменении решения финансового уполномоченного в связи с уменьшением неустойки, размер неустойки снижается судом в среднем в 8 раз. Такое существенное уменьшение неустойки стимулирует финансовые организации к обжалованию решений финансового уполномоченного. Обжалование финансовой организацией решения финансового уполномоченного сопровождается приостановкой исполнения решения до вступления в силу решения суда по делу об обжаловании решения финансового уполномоченного. Это негативно отражается на Потребителях, которые не вправе до указанного момента получить исполнение по решению финансового уполномоченного, в том числе и в части, не связанной с взысканием неустойки. Правовое регулирование данного вопроса требует изменений.



Информация о вступивших в силу решениях суда по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного по состоянию на 01.04.2020

	ОРГАНИЗАЦИЯ наименование организации, по иску которой принято решение суда	РЕШЕНИЯ СУДА количество решений, вступивших в силу по состоянию на 01.04.2020	РЕЗУЛЬТАТ ОБЖАЛОВАНИЯ		
			решение фин.уполн. ОСТАВЛЕНО В СИЛЕ	решение фин.уполн. ОТМЕНЕНО	решение фин.уполн. ИЗМЕНЕНО
	24	176	37	3	136
1	ПАО СК «Росгосстрах»	71	8	0	63
2	САО «ВСК»	22	5	1	16
3	ООО «НСГ - «РОСЭНЕРГО»	12	5	0	7
4	СПАО «РЕСО-Гарантия»	11	7	0	4
5	СПАО «Ингосстрах»	9	1	0	8
6	ООО «СК «Согласие»	8	3	0	5
7	АО «Группа Ренессанс Страхование»	7	2	1	4
8	АО «МАКС»	6	2	0	4
9	АО «Страховая бизнес группа»	6	1	0	5
10	АО «АльфаСтрахование»	5	2	0	3
11	АО «Тинькофф Страхование»	2	1	1	0
12	АО «СО «Талисман»	2	0	0	2



7. Обжалование решений финансового уполномоченного

	ОРГАНИЗАЦИЯ наименование организации, по иску которой принято решение суда	РЕШЕНИЯ СУДА количество решений, вступивших в силу по состоянию на 01.04.2020	РЕЗУЛЬТАТ ОБЖАЛОВАНИЯ		
			решение фин.уполн. ОСТАВЛЕНО В СИЛЕ	решение фин.уполн. ОТМЕНЕНО	решение фин.уполн. ИЗМЕНЕНО
	24	176	37	3	136
13	ПАО «САК «Энергогарант»	2	0	0	2
14	ООО «Зетта Страхование»	2	0	0	2
15	ПАО «АСКО-СТРАХОВАНИЕ»	2	0	0	2
16	«Совкомбанк страхование» (АО)	1	0	0	1
17	АО «ОСК»	1	0	0	1
18	ООО СО «ВЕРНА»	1	0	0	1
19	АО «СК ГАЙДЕ»	1	0	0	1
20	АО СК «Двадцать первый век»	1	0	0	1
21	ООО «Абсолют Страхование»	1	0	0	1
22	ООО СО «Геополис»	1	0	0	1
23	АО СК «Стерх»	1	0	0	1
24	АО «ГСК «Югория»	1	0	0	1



8. Информация о случаях заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ

В 2019 году случаев заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ, не выявлено.



9. Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного

В соответствии со статьей 10 Закона № 123-ФЗ Фонд предназначен для финансирования деятельности финансового уполномоченного, включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного, функционирования Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, проведения экспертизы при рассмотрении обращений. Иные направления расходования средств Фонда определяются Советом Службы финансового уполномоченного в соответствии с целями, определенными законом.

Фонд формируется за счет:

- 1) имущественных взносов учредителя - Банка России в размере, определенном Советом директоров Банка России;
- 2) взносов финансовых организаций, поступивших в порядке и размере, которые определяются в соответствии с Законом № 123-ФЗ;
- 3) доходов, получаемых Службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке;
- 4) платы за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;
- 5) других не запрещенных законодательством Российской Федерации поступлений.

Фонд принадлежит на праве собственности АНО «СОДФУ», которая осуществляет управление им.

Отчет о доходах и расходах Фонда ежегодно составляется АНО «СОДФУ» и подлежит обязательному опубликованию. Совет Службы финансового уполномоченного ежегодно на конкурсной основе определяет аудиторскую организацию для проведения проверки использования АНО «СОДФУ» средств Фонда.

Проверка использования Фонда в 2019 году проведена независимым аудитором - Акционерным обществом Аудиторская компания «СКАРАБЕЙ», определенным в качестве аудитора АНО «СОДФУ» решением Совета службы финансового уполномоченного от 11.12.2019.

Согласно аудиторскому заключению Акционерного общества Аудиторская компания «СКАРАБЕЙ» о результатах проверки использования АНО «СОДФУ» Фонда в 2019 году от 12.03.2020 аудитор выразил мнение, что отчет о доходах и



расходах Фонда за 2019 год отражает достоверно во всех существенных отношениях обоснованность использования Фонда за год, закончившийся 31.12.2019, в соответствии с требованиями, предусмотренными частями 1, 2, 6 ст. 10 Закона № 123-ФЗ. Аудиторское заключение является приложением № 1 к настоящему отчету.

Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма (тыс. руб.)
	Доходы*	
1.	Поступления:	
1.1.	Взносы финансовых организаций	125 694
1.2.	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	191 230
1.3.	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	20 250
	Итого доходы фонда	337 174
	Расходы**	
2.	Расходы на содержание аппарата, в том числе:	760 909
2.1.	Расходы на оплату труда	377 244
2.2.	Отчисления на социальные нужды	78 765
2.3.	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества, оплата услуг и прочих расходов по уставной деятельности	304 900
3.	Выданные авансы по расчетам с поставщиками/подрядчиками	244
4.	Уплаченный налог на прибыль организаций (с доходов)	34 341
	Итого расходы фонда	795 494

* часть 2 статьи 10 Закона № 123-ФЗ

** часть 1 статьи 10 Закона № 123-ФЗ



10. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного

В соответствии с частью 3 статьи 15 Федерального закона «О бухгалтерском учете» годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность АНО «СОДФУ» за 2019 год составлена за период 16.10.2018 по 31.12.2019.

В соответствии со статьей 7 Закона № 123-ФЗ годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность АНО «СОДФУ» подлежит проверке аудитором, ежегодно определяемым Советом службы финансового уполномоченного на конкурсной основе. Проверка годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2019 год проведена независимым аудитором - Акционерным обществом Аудиторская компания «СКАРАБЕЙ», определенным в качестве аудитора АНО «СОДФУ» решением Совета службы финансового уполномоченного от 11.12.2019.

Согласно аудиторскому заключению Акционерного общества Аудиторская компания «СКАРАБЕЙ» о результатах проверки годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2019 год от 11.03.2020, аудитор выразил мнение, что годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение АНО «СОДФУ» по состоянию на 31.12.2019, финансовые результаты ее деятельности, целевое использование средств и их движение за период с 16.10.2018 по 31.12.2019 в соответствии с правилами составления бухгалтерской (финансовой) отчетности, установленными в Российской Федерации.

В соответствии со статьей 13 Закона № 123-ФЗ годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность АНО «СОДФУ» подлежит опубликованию в составе настоящего отчета.

Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность АНО «СОДФУ» за 2019 год вместе с аудиторским заключением о ее проверке является приложением № 2 к настоящему отчету.





Служба
финансового
уполномоченного



АНО «СОДФУ»

119017, г. Москва, пер. Старомонетный, дом 3
8 (800) 200-00-10

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru



АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

по результатам проверки использования

Автономной некоммерческой организацией

«Служба обеспечения деятельности финансового
уполномоченного»

фонда финансирования деятельности финансового
уполномоченного

в 2019 году

г. Москва

2020 год

АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

Совету Службы финансового уполномоченного,
Руководству Автономной некоммерческой организации
«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

Мнение

Мы провели аудит прилагаемого Отчета о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год (далее – Отчет о доходах и расходах Фонда) и обоснованности использования фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного (далее – Фонда).

По нашему мнению, прилагаемый Отчет о доходах и расходах Фонда за 2019 год отражает достоверно во всех существенных отношениях обоснованность использования фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за год, закончившийся 31 декабря 2019 года, в соответствии с требованиями, предусмотренными частями 6, 2, 1 статьи 10 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ (далее – Федеральный закон № 123-ФЗ).

Основание для выражения мнения

Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита (МСА). Наша ответственность в соответствии с этими стандартами раскрыта в разделе «Ответственность аудитора за аудит Отчета о доходах и расходах Фонда и обоснованности использования Фонда» настоящего заключения. Мы являемся независимыми по отношению к аудируемому лицу в соответствии с Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, соответствующими Международному кодексу этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), разработанному Советом по международным стандартам этики для профессиональных бухгалтеров, и нами выполнены прочие надлежащие обязанности в соответствии с этими требованиями профессиональной этики. Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения.

Прочая информация

Руководство АНО «СОДФУ» несет ответственность за прочую информацию. Прочая информация включает информацию, содержащуюся в Отчете главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных в 2019 году, но не включает Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год и наше аудиторское заключение о нём. Публикуемая информация о деятельности финансовых уполномоченных в 2019 году, предположительно, будет нам предоставлена после даты настоящего аудиторского заключения.

Наше мнение об Отчете о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год и об обоснованности использования Фонда не распространяется на прочую информацию, и мы не предоставляем вывода с обеспечением уверенности в какой-либо форме в отношении данной информации.

В связи с проведением нами аудита Отчета о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год и обоснованности использования Фонда наша обязанность заключается в ознакомлении с прочей информацией и рассмотрении при этом вопроса, имеются ли существенные несоответствия между прочей информацией и Отчетом о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год или нашими знаниями, полученными в ходе аудита, и не содержит ли прочая информация иных существенных искажений, представляющихся возможными. Если на основании проведенной нами работы мы приходим к выводу о том, что такая прочая информация содержит существенное искажение, мы обязаны сообщить об этом факте руководству аудируемого лица.

Мы не выявили никаких фактов, которые необходимо отразить в нашем аудиторском заключении.

Важные обстоятельства – принципы учета и ограничения в отношении распространения

Отчет о доходах и расходах Фонда подготовлен в соответствии с кассовым методом учета, отраженным в учетной политике аудируемого лица, с целью соблюдения АНО «СОДФУ» требований, предусмотренных частями 6, 2, 1 статьи 10 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ о представлении информации о движении денежных средств, направленных на финансирование деятельности финансового уполномоченного. Как следствие, данный Отчет о доходах и расходах Фонда является отчетом специального назначения и может быть непригоден для иной цели.

Мы не модифицируем наше мнение в связи с этим обстоятельством.

Прочие сведения

На дату подготовки настоящего аудиторского заключения нами проведена аудиторская проверка годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за первый отчетный год и выдано аудиторское заключение, в котором мы выразили немодифицированное мнение о достоверности указанной отчетности, от 11 марта 2020 года. АНО «СОДФУ» была образована 16 октября 2018 года и, используя право, установленное частью 3 статьи 15 Федерального закона «О бухгалтерском учете» от 06 декабря 2011 г. № 402-ФЗ, составила годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2019 год как за первый отчетный год (период с даты государственной регистрации 16 октября 2018 года по 31 декабря 2019 года включительно).

Ответственность руководства аудируемого лица за Отчет о доходах и расходах Фонда и обоснованность использования Фонда

Руководство АНО «СОДФУ» несет ответственность за подготовку Отчета о доходах и расходах Фонда и обоснованность использования Фонда с целью соблюдения АНО «СОДФУ» требований, предусмотренных частями 6, 2, 1 статьи 10 Федерального закона

«Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ, и за систему внутреннего контроля, которую АНО «СОДФУ» считает необходимой для подготовки Отчета о доходах и расходах Фонда, не содержащего существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

При подготовке Отчета о доходах и расходах Фонда и выполнении требований обоснованности использования Фонда руководство АНО «СОДФУ» несет ответственность за оценку способности аудируемого лица продолжать непрерывно свою деятельность, за раскрытие в соответствующих случаях сведений, относящихся к непрерывности деятельности, и за применение принципа непрерывности деятельности, используемого в бухгалтерском учете, за исключением случаев, когда учредитель аудируемого лица намеревается ликвидировать аудируемое лицо, прекратить его деятельность или когда у него отсутствует какая-либо иная реальная альтернатива, кроме ликвидации или прекращения деятельности.

Ответственность аудитора за аудит Отчета о доходах и расходах Фонда и обоснованность использования Фонда

Наша цель состоит в получении разумной уверенности в том, что Отчет о доходах и расходах Фонда не содержат существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, в обоснованности использования Фонда и в составлении аудиторского заключения, содержащего наше мнение. Наши обязанности по предоставлению заключений об обоснованности использования Фонда выходят за рамки обязанностей, предусмотренных Международными стандартами аудита.

Разумная уверенность представляет собой высокую степень уверенности, но не является гарантией того, что аудит, проведенный в соответствии с МСА, всегда выявляет существенные искажения при их наличии. Искажения могут быть результатом недобросовестных действий или ошибок и считаются существенными, если можно обоснованно предположить, что в отдельности или в совокупности они могут повлиять на экономические решения пользователей, принимаемые на основе Отчета о доходах и расходах Фонда.

В рамках аудита, проводимого в соответствии с МСА, мы применяем профессиональное суждение и сохраняем профессиональный скептицизм на протяжении всего аудита. Кроме того, мы:

- а) выявляем и оцениваем риски существенного искажения сведений вследствие недобросовестных действий или ошибок; разрабатываем и проводим аудиторские процедуры в ответ на эти риски; получаем аудиторские доказательства, являющиеся достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения. Риск необнаружения существенного искажения в результате недобросовестных действий выше, чем риск необнаружения существенного искажения в результате ошибки, так как недобросовестные действия могут включать сговор, подлог, умышленный пропуск, искаженное представление информации или действия в обход системы внутреннего контроля;
- б) получаем понимание системы внутреннего контроля, имеющей значение для аудита, с целью разработки аудиторских процедур, соответствующих обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля аудируемого лица;

Аудиторское заключение по результатам проверки использования АНО «СОДФУ» фонда финансирования
деятельности финансового уполномоченного в 2019 году,
составленное Акционерным обществом Аудиторская компания «Скарабей»

в) оцениваем надлежащий характер применяемой учетной политики, обоснованность оценочных значений, рассчитанных АНО «СОДФУ», и соответствующего раскрытия информации;

г) делаем вывод о правомерности применения АНО «СОДФУ» допущения о непрерывности деятельности, а на основании полученных аудиторских доказательств – вывод о том, имеется ли существенная неопределенность в связи с событиями или условиями, в результате которых могут возникнуть значительные сомнения в способности АНО «СОДФУ» продолжать непрерывно свою деятельность. Если мы приходим к выводу о наличии существенной неопределенности, мы должны привлечь внимание в нашем аудиторском заключении к соответствующему раскрытию информации в Отчете о доходах и расходах Фонда или, если такое раскрытие информации является ненадлежащим, модифицировать наше мнение. Наши выводы основаны на аудиторских доказательствах, полученных до даты нашего аудиторского заключения. Однако будущие события или условия могут привести к тому, что аудируемое лицо утратит способность продолжать непрерывно свою деятельность.

Мы осуществляем информационное взаимодействие с руководством аудируемого лица, доводя до его сведения, помимо прочего, информацию о запланированном объеме и сроках аудита, а также о существенных замечаниях по результатам аудита, в том числе о значительных недостатках системы внутреннего контроля, которые мы выявляем в процессе аудита.

Генеральный директор



**Руководитель задания по аудиту,
по результатам которого составлено
аудиторское заключение**

И.В. Большакова

квалификационный аттестат аудитора
№ 06-000006 от «25» августа 2011 г.

Н.К. Сергеев

квалификационный аттестат аудитора
№ 03-000097 от «21» декабря 2011 г.

Аудируемое лицо:

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»)

Лист записи Единого государственного реестра юридических лиц о том, что в Единый государственный реестр юридических лиц в отношении Организации внесена запись о создании юридического лица 16.10.2018 г.

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) 1187700018285.

Место нахождения: Российская Федерация, 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3

Независимый аудитор:

Акционерное общество Аудиторская компания «Скарабей» (АО «Скарабей-Аудит»)

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 77 № 008556169, выдано 11.107.2006 года Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве.

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) 1067746799560

Место нахождения: Российская Федерация, 105082, г. Москва, ул. Большая Почтовая, 55/59, стр. 1, 5 эт., пом. 15.

Свидетельство № 1846 о членстве в саморегулируемой организации аудиторов Ассоциации «Содружество» от 16.11.2009 г. за номером в реестре аудиторов и аудиторских организаций саморегулируемой организации аудиторов № 10706012245.

**Дата Аудиторского заключения
«12» марта 2020 года**

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель АНО «СОДФУ»


О.И.Крайнова
" 06 " февраля 2020 года

Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного
(далее - фонд) за 2019 год

в тыс.руб.

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма
	Доходы *	
1.	Поступления:	
1.1.	Взносы финансовых организаций	125 694
1.2.	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	191 230
1.3.	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	20 250
	ИТОГО ДОХОДЫ фонда	337 174
	Расходы **	
2.	Расходы на содержание аппарата управления, в том числе:	760 909
2.1.	Расходы на оплату труда	377 244
2.2.	Отчисления на социальные нужды	78 765
2.3.	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества, оплата услуг и прочих расходов по уставной деятельности	304 900
3.	Выданные авансы по расчетам с поставщиками/подрядчиками	244
4	Уплаченный налог на прибыль организаций (с доходов)	34 341
	ИТОГО РАСХОДЫ фонда	795 494

*- п.2 ст. 10 ФЗ от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

**-п.1 ст.10 ФЗ от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"



АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

**по результатам проверки годовой бухгалтерской
(финансовой) отчетности**

Автономной некоммерческой организации
«Служба обеспечения деятельности финансового
уполномоченного»

за 2019 год

г. Москва

2020 г.

АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

Совету Службы финансового уполномоченного,
Руководству Автономной некоммерческой организации
«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

Мнение

Мы провели аудит прилагаемой годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ»).

В составе годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» за 2019 год представлены:

- Бухгалтерский баланс на 31 декабря 2019 г.;
- Отчет о финансовых результатах за 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.;
- Отчет о целевом использовании средств за 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.;
- Пояснения к бухгалтерской (финансовой) отчетности за 2019 год.

По нашему мнению, прилагаемая годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» по состоянию на 31 декабря 2019 года, финансовые результаты ее деятельности, целевое использование средств и их движение за период с 16 октября 2018 года по 31 декабря 2019 года в соответствии с правилами составления бухгалтерской (финансовой) отчетности, установленными в Российской Федерации.

Основание для выражения мнения

Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита (МСА). Наша ответственность в соответствии с этими стандартами описана в разделе «Ответственность аудитора за аудит годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности» настоящего заключения. Мы являемся независимыми по отношению к аудируемому лицу в соответствии с Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, соответствующими Кодексу этики профессиональных бухгалтеров, разработанному Советом по международным стандартам этики для профессиональных бухгалтеров, и нами выполнены прочие иные обязанности в соответствии с этими требованиями профессиональной этики, применимыми в Российской Федерации.

Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения.

Прочая информация

Руководство АНО «СОДФУ» несет ответственность за прочую информацию. Прочая информация включает информацию, содержащуюся в Отчете главного финансового уполномоченного о деятельности финансовых уполномоченных в 2019 году, но не включает годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность АНО «СОДФУ» за 2019 год и наше аудиторское заключение о ней. Публикуемая информация о деятельности финансовых уполномоченных в 2019 году, предположительно, будет нам предоставлена после даты настоящего аудиторского заключения.

Наше мнение о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2019 год не распространяется на прочую информацию, и мы не предоставляем вывода с обеспечением уверенности в какой-либо форме в отношении данной информации.

В связи с проведением нами аудита годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2019 год наша обязанность заключается в ознакомлении с прочей информацией и рассмотрении при этом вопроса, имеются ли существенные несоответствия между прочей информацией и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью АНО «СОДФУ» за 2019 год или нашими знаниями, полученными в ходе аудита, и не содержит ли прочая информация иных существенных искажений, представляющихся возможными. Если на основании проведенной нами работы мы приходим к выводу о том, что такая прочая информация содержит существенное искажение, мы обязаны сообщить об этом факте руководству аудируемого лица.

Мы не выявили никаких фактов, которые необходимо отразить в нашем аудиторском заключении.

Важные обстоятельства

АНО «СОДФУ» была образована 16 октября 2018 года и, используя право, установленное частью 3 статьи 15 Федерального закона «О бухгалтерском учете» от 06 декабря 2011 г. № 402-ФЗ, составила годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2019 год как за первый отчетный год (период с даты государственной регистрации 16 октября 2018 года по 31 декабря 2019 года). Данный факт раскрыт в разделе 1 Пояснений к годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Мы не модифицируем наше мнение в связи с этим обстоятельством.

Прочие сведения

Нами была проведена аудиторская проверка годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АНО «СОДФУ» за 2019 год впервые. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность за 2019 год составлена АНО «СОДФУ» как за первый отчетный год (с 16 октября 2018 года по 31 декабря 2019 года).

Нами выдано аудиторское заключение об Отчете о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2018 год и обоснованности использования фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного (далее – Фонда), в котором выражено немодифицированное мнение о достоверности Отчета о доходах и расходах Фонда за 2018 год и обоснованности использования фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного во всех существенных отношениях за год, закончившийся 31 декабря 2018 года, в соответствии с требованиями, предусмотренными частями 6, 2, 1 статьи 10 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ.

Ответственность руководства аудируемого лица за годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность

Руководство АНО «СОДФУ» несет ответственность за подготовку и достоверное представление указанной годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности в соответствии с правилами составления бухгалтерской (финансовой) отчетности, установленными в Российской Федерации, и за систему внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

При подготовке годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Руководство аудируемого лица несет ответственность за оценку способности аудируемого лица продолжать непрерывно свою деятельность, за раскрытие в соответствующих случаях сведений, относящихся к непрерывности деятельности, и за составление отчетности на основе допущения о непрерывности деятельности, за исключением случаев, когда руководство намеревается ликвидировать аудируемое лицо, прекратить его деятельность или когда у него отсутствует какая-либо иная реальная альтернатива, кроме ликвидации или прекращения деятельности.

Ответственность аудитора за аудит годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности

Наша цель состоит в получении разумной уверенности в том, что годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность не содержит существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, и в составлении аудиторского заключения, содержащего наше мнение. Разумная уверенность представляет собой высокую степень уверенности, но не является гарантией того, что аудит, проведенный в соответствии с МСА, всегда выявляет существенные искажения при их наличии. Искажения могут быть результатом недобросовестных действий или ошибок и считаются существенными, если можно обоснованно предположить, что в отдельности или в совокупности они могут повлиять на экономические решения пользователей, принимаемые на основе этой годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности.

В рамках аудита, проводимого в соответствии с МСА, мы применяем профессиональное суждение и сохраняем профессиональный скептицизм на протяжении всего аудита. Кроме того, мы:

а) выявляем и оцениваем риски существенного искажения годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок; разрабатываем и проводим аудиторские процедуры в ответ на эти риски; получаем аудиторские доказательства, являющиеся достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения. Риск необнаружения существенного искажения в результате недобросовестных действий выше, чем риск необнаружения существенного искажения в результате ошибки, так как недобросовестные действия могут включать сговор, подлог, умышленный пропуск, искаженное представление информации или действия в обход системы внутреннего контроля;

б) получаем понимание системы внутреннего контроля, имеющей значение для аудита, с целью разработки аудиторских процедур, соответствующих обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля аудируемого лица;

- в) оцениваем надлежащий характер применяемой учетной политики, обоснованность бухгалтерских оценок и соответствующего раскрытия информации, подготовленного руководством аудируемого лица;
- г) делаем вывод о правомерности применения руководством аудируемого лица допущения о непрерывности деятельности, а на основании полученных аудиторских доказательств - вывод о том, имеется ли существенная неопределенность в связи с событиями или условиями, в результате которых могут возникнуть значительные сомнения в способности аудируемого лица продолжать непрерывно свою деятельность. Если мы приходим к выводу о наличии существенной неопределенности, мы должны привлечь внимание в нашем аудиторском заключении к соответствующему раскрытию информации в годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности или, если такое раскрытие информации является ненадлежащим, модифицировать наше мнение. Наши выводы основаны на аудиторских доказательствах, полученных до даты нашего аудиторского заключения. Однако будущие события или условия могут привести к тому, что аудируемое лицо утратит способность продолжать непрерывно свою деятельность;
- д) проводим оценку представления годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности в целом, ее структуры и содержания, включая раскрытие информации, а также того, представляет ли годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность лежащие в ее основе операции и события так, чтобы было обеспечено их достоверное представление.

Мы осуществляем информационное взаимодействие с Руководством аудируемого лица, доводя до его сведения, помимо прочего, информацию о запланированном объеме и сроках аудита, а также о существенных замечаниях по результатам аудита, в том числе о значительных недостатках системы внутреннего контроля, которые мы выявляем в процессе аудита.

Генеральный директор



Большакова И.В.

квалификационный аттестат аудитора
№ 06-000006 от «25» августа 2011 г.

**Руководитель задания по аудиту,
по результатам которого составлено
аудиторское заключение**

Н.К. Сергеев

квалификационный аттестат аудитора
№ 03-000097 от «21» декабря 2011 г.

Аудируемое лицо:

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»)

Лист записи Единого государственного реестра юридических лиц о том, что в Единый государственный реестр юридических лиц в отношении Организации внесена запись о создании юридического лица 16.10.2018 г.

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) 1187700018285.

Место нахождения: Российская Федерация, 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3

Независимый аудитор:

Акционерное общество Аудиторская компания «Скарабей» (АО «Скарабей-Аудит»)

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 77 № 008556169, выдано 11.10.2006 года Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве.

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) 1067746799560

Место нахождения: Российская Федерация, 105082, г. Москва, ул. Большая Почтовая, 55/59, стр. 1, 5 эт., пом. 15.

Свидетельство № 1846 о членстве в саморегулируемой организации аудиторов Ассоциации «Солдружество» от 16.11.2009 г. за номером в реестре аудиторов и аудиторских организаций саморегулируемой организации аудиторов № 10706012245.

**Дата Аудиторского заключения
«11» марта 2020 года**

Бухгалтерский баланс

на 31 декабря 2019 г.

	Форма по ОКУД	Коды		
	Дата (число, месяц, год)	0710001		
	по ОКПО	31	12	2019
Организация <u>Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"</u>	ИНН	33712247		
Идентификационный номер налогоплательщика	по ОКВЭД 2	7706459575		
Вид экономической деятельности <u>Деятельность в области права</u>	по ОКФС / ОКФС	69.10		
Организационно-правовая форма / форма собственности <u>Автономные некоммерческие организации / Частная собственность</u>	по ОКЕИ	71400	16	
Единица измерения: в тыс. рублей		384		
Местонахождение (адрес) <u>119017, Москва г, Старомонетный пер, д. № 3</u>				
Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту <input type="checkbox"/> ДА <input checked="" type="checkbox"/> НЕТ				
Наименование аудиторской организации/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального аудитора				

Идентификационный номер налогоплательщика аудиторской организации/индивидуального аудитора	ИНН	
Основной государственный регистрационный номер аудиторской организации/индивидуального аудитора	ОГРН/ОГРНИП	

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2019 г.	На 31 декабря 2018 г.	На 31 декабря 2017 г.
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.2	Нематериальные активы	1110	42 727	-	-
	в том числе:				
3.2	Нематериальные активы в организации	11101	42 727	-	-
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
3.1	Основные средства	1150	35 423	-	-
	в том числе:				
3.1	Основные средства в организации	11501	35 423	-	-
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	-	-	-
	Отложенные налоговые активы	1180	-	-	-
	Прочие внеоборотные активы	1190	-	-	-
	Итого по разделу I	1100	78 150	-	-
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.7	Запасы	1210	-	-	-
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	-	-	-
3.3	Дебиторская задолженность	1230	244	-	-
	в том числе:				
3.3	Расчеты с поставщиками и подрядчиками	12301	244	-	-
3.8	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	2 450 000	-	-
	в том числе:				
3.8	Депозитные счета	12401	2 450 000	-	-
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	72 402	-	-
	в том числе:				
	Расчетные счета	12501	72 402	-	-
	Прочие оборотные активы	1260	-	-	-
	Итого по разделу II	1200	2 522 646	-	-
	БАЛАНС	1600	2 600 796	-	-

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2019 г.	На 31 декабря 2018 г.	На 31 декабря 2017 г.
	ПАССИВ				
	III. ЦЕЛЕВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ				
	Паевой фонд	1310	-	-	-
	Целевой капитал	1320	-	-	-
3.6	Целевые средства	1350	2 451 322	-	-
	неиспользованные целевые средства, предназначенные для обеспечения целей некоммерческой организации	1351	2 451 322	-	-
	чистая прибыль (убыток) от предпринимательской деятельности некоммерческой организации, предназначенная на финансовое обеспечение уставной деятельности	1352	-	-	-
	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества	1360	78 149	-	-
	Резервный и иные целевые фонды	1370	-	-	-
	Итого по разделу III	1300	2 529 471	-	-
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1410	-	-	-
	Отложенные налоговые обязательства	1420	-	-	-
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
	Прочие обязательства	1450	-	-	-
	Итого по разделу IV	1400	-	-	-
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1510	-	-	-
3.4	Кредиторская задолженность	1520	54 711	-	-
	в том числе:				
3.4	Расчеты по налогам и сборам	15201	40 688	-	-
3.4	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	15202	14 023	-	-
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
3.5	Оценочные обязательства	1540	16 614	-	-
3.5	Оценочные обязательства по вознаграждениям работников	15401	16 614	-	-
	Прочие обязательства	1550	-	-	-
	Итого по разделу V	1500	71 325	-	-
	БАЛАНС	1700	2 600 796	-	-



Руководитель

(подпись)

**КРАЙНОВА ОЛЬГА
ИВАНОВНА**

(расшифровка подписи)

6 февраля 2020 г.

Отчет о финансовых результатах
за 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.

Организация Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"
Идентификационный номер налогоплательщика _____
Вид экономической деятельности Деятельность в области права
Организационно-правовая форма / форма собственности Автономные некоммерческие организации / Частная собственность
Единица измерения: в тыс. рублей

Коды		
0710002		
31	12	2019
по ОКПО 33712247		
ИНН 7706459575		
по ОКВЭД 2 69.10		
71400	16	
по ОКОПФ / ОКФС		
по ОКЕИ 384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	За 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.	За Январь - Декабрь 2018 г.
	Выручка	2110	-	-
	Себестоимость продаж	2120	-	-
	Валовая прибыль (убыток)	2100	-	-
	Коммерческие расходы	2210	-	-
	Управленческие расходы	2220	-	-
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	-	-
	Доходы от участия в других организациях	2310	-	-
3.8	Проценты к получению	2320	191 230	-
	Проценты к уплате	2330	-	-
	Прочие доходы	2340	151 161	-
1	в том числе: обязательные взносы финансовых организаций, поступившие в порядке и размере, которые определяются в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ		125 694	-
1	плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации		21 435	-
	пени и штрафы, полученные по договорам с экспертными (оценочными) организациями		4 031	-
	Прочие расходы	2350	(1 186)	-
1	в том числе: возврат из Фонда финансирования по заявлению плательщика платы третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, в связи с отказом в рассмотрении или отсутствием обращения		(1 185)	-
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	341 205	-
	Текущий налог на прибыль	2410	(75 029)	-
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	2421	-	-
	Изменение отложенных налоговых обязательств	2430	-	-
	Изменение отложенных налоговых активов	2450	-	-
	Прочее	2460	-	-
3.6	Чистая прибыль (убыток)	2400	266 176	-

Пояснения	Наименование показателя	Код	За 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.	За Январь - Декабрь 2018 г.
	СПРАВОЧНО			
	Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2510	-	-
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2520	-	-
3.6	Совокупный финансовый результат периода	2500	266 176	-
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Руководитель

(подпись)

КРАЙНОВА ОЛЬГА
ИВАНОВНА

(расшифровка подписи)

6 февраля 2020 г.



Отчет о целевом использовании средств
за 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.

Организация Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"
Идентификационный номер налогоплательщика _____
Вид экономической деятельности Деятельность в области права
Организационно-правовая форма / форма собственности Автономные некоммерческие организации / Частная собственность
Единица измерения: в тыс. рублей

Дата (год, месяц, число) _____
Форма по ОКУД _____
по ОКПО _____
ИНН _____
по ОКВЭД 2 _____
по ОКОПФ / ОКФС _____
по ОКЕИ _____

Коды		
0710003		
2019	12	31
33712247		
7706459575		
69.10		
71400		16
384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	За 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.	За Январь - Декабрь 2018 г.
	Остаток средств на начало отчетного года	6100	-	-
	Поступило средств			
	Вступительные взносы	6210	-	-
	Членские взносы	6215	-	-
3.6	Целевые взносы	6220	3 000 000	-
	Добровольные имущественные взносы и пожертвования	6230	-	-
	Прибыль от приносящей доход деятельности	6240	-	-
3.6	Прочие	6250	266 176	-
	Всего поступило средств	6200	3 266 176	-
	Использовано средств			
	Расходы на целевые мероприятия	6310	-	-
	в том числе:			
	социальная и благотворительная помощь	6311	-	-
	проведение конференций, совещаний, семинаров и т.п.	6312	-	-
	иные мероприятия	6313	-	-
	Расходы на содержание аппарата управления	6320	(626 627)	-
	в том числе:			
	расходы, связанные с оплатой труда (включая начисления)	6321	(501 439)	-
	выплаты, не связанные с оплатой труда	6322	-	-
	расходы на служебные командировки и деловые поездки	6323	(2 457)	-
	содержание помещений, зданий, автомобильного транспорта и иного имущества (кроме ремонта)	6324	(25 422)	-
	ремонт основных средств и иного имущества	6325	-	-
	прочие	6326	(97 309)	-
	Приобретение основных средств, инвентаря и иного	6330	(134 808)	-
	Прочие	6350	(53 419)	-
3.6	Всего использовано средств	6300	(814 854)	-
3.6	Остаток средств на конец отчетного года	6400	2 451 322	-



Руководитель _____

(подпись)

**КРАЙНОВА ОЛЬГА
ИВАНОВНА**

(расшифровка подписи)

6 февраля 2020 г.

ПОЯСНЕНИЯ

к бухгалтерскому балансу на 31.12.2019, отчету о целевом использовании средств и
отчету о финансовых результатах АНО «СОДФУ» за период 16.10.2018 - декабрь 2019 года

Раздел 1. Общие сведения

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ») входит в состав Службы финансового уполномоченного и осуществляет оказание содействия финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений, обеспечение и финансирование деятельности финансового уполномоченного в соответствии с Федеральным законом № 123-ФЗ от 04.06.2018 «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ).

АНО «СОДФУ» учреждена Центральным банком Российской Федерации (Банком России) и осуществляет свою деятельность в соответствии с Законом № 123-ФЗ, положениями законодательства Российской Федерации о некоммерческих организациях, применяемыми с учетом установленных указанным Федеральным законом особенностей, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом АНО «СОДФУ». АНО «СОДФУ» зарегистрировано 16.10.2018 в едином государственном реестре юридических лиц за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) - 1187700018285.

Согласно пункту 3 статьи 15 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», АНО «СОДФУ» составила годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2019 год как за первый отчетный год, включающий период с даты государственной регистрации (16.10.2018) по 31 декабря 2019 года.

Место нахождения: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

ИНН/КПП 7706459575/770601001.

Имущество, переданное АНО «СОДФУ» Банком России, является ее собственностью. Банк России не сохраняет прав на имущество, переданное в собственность АНО «СОДФУ» и не отвечает по обязательствам АНО «СОДФУ».

Целями деятельности АНО «СОДФУ» являются:

оказание содействия финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений;

финансирование и обеспечение деятельности финансового уполномоченного;

контроль за поступлением взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного;

реализация иных целей, установленных законодательством Российской Федерации.

Основным предметом деятельности АНО «СОДФУ» является:

осуществление подготовки к рассмотрению финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг;

размещение информации о деятельности финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

осуществление управления фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного с ежегодным составлением Отчета о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного;

осуществление иных функций, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Банка России, Уставом в соответствии с его целями и задачами.

АНО «СОДФУ» вправе осуществлять в соответствии с законодательством Российской Федерации иную деятельность, отвечающую целям, установленным законодательством Российской Федерации и Уставом. Согласно Уставу, АНО «СОДФУ» не вправе осуществлять предпринимательскую деятельность. АНО «СОДФУ» не имеет целью своей основной деятельности извлечение прибыли и не распределяет полученную прибыль среди участников (учредителей). Получаемая прибыль используется только для целей деятельности института финансового омбудсмена.

На 31.12.2019 АНО «СОДФУ» имела 3 (три) территориально-обособленных подразделения – филиала в следующих регионах Российской Федерации:

г. Санкт-Петербург, Каменноостровский пр-кт, д. 61

г. Саратов, ул. имени Мичурина И.В., д. 103

г. Нижний Новгород, ул. Пискунова, д. 59

Филиалы АНО «СОДФУ» не ведут хозяйственную деятельность, не имеют расчетных счетов в кредитных учреждениях, не выделены на отдельный баланс.

Среднесписочная численность работников АНО «СОДФУ» за 2019 год составляет 197 человек. Среднесписочная численность работников АНО «СОДФУ» за 2018 год составляла 4 человека.

Численность финансовых уполномоченных по состоянию на 01.01.2020 составила 4 человека, по состоянию на 01.01.2019 – главный финансовый уполномоченный.

Численность штатных работников АНО «СОДФУ» по состоянию на 01.01.2020 составила 403 человека, по состоянию на 01.01.2019 - 32 человека.

В соответствии с Уставом АНО «СОДФУ» и Законом № 123-ФЗ органами управления являются:

учредитель (высший орган управления), Председатель Набиуллина Эльвира Сахипзадовна; руководитель (исполнительный орган), Крайнова Ольга Ивановна.

Также в соответствии с Законом № 123-ФЗ и Уставом АНО «СОДФУ» в отношении АНО «СОДФУ» осуществляет свои полномочия Совет службы финансового уполномоченного.

В АНО «СОДФУ» сформировано подразделение внутреннего контроля и назначен внутренний аудитор.

Бухгалтерская отчетность АНО «СОДФУ» сформирована в соответствии с правилами бухгалтерского учета и отчетности в Российской Федерации. Бухгалтерская отчетность АНО «СОДФУ» составлена в тысячах рублей.

АНО «СОДФУ» управляет фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного (пункт 3 статьи 9 Закона № 123-ФЗ).

Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного (далее - Фонд) образуется за счет денежных средств, зачисляемых в соответствии со статьей 10 Закона № 123-ФЗ, а именно:

имущественных взносов учредителя - Банка России в размере, определенном Советом директоров Банка России;

взносов финансовых организаций, поступивших в порядке и размере, которые определяются в соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ;

доходов, получаемых от размещения (инвестирования) средств на финансовом рынке;

платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

других не запрещенных законодательством Российской Федерации поступлений.

Фонд и имущество АНО «СОДФУ» предназначены и могут использоваться исключительно в целях, определенных Законом № 123-ФЗ, а именно для финансирования и обеспечения деятельности финансового уполномоченного, включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного, функционирования службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, проведения экспертизы при рассмотрении обращений. Иные направления расходования средств Фонда определяются Советом Службы в соответствии с целями, определенными Законом № 123-ФЗ.

Средства Фонда зачисляются на специально открытый в Банке России банковский счет АНО «СОДФУ», отдельный от банковского счета, с которого осуществляются ее текущие расходы. На средства Фонда не может быть обращено взыскание по обязательствам Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, Банка России, иных третьих лиц, а также АНО «СОДФУ», за исключением обязательств, связанных с направлениями расходования средств Фонда.

Инвестирование временно свободных средств Фонда осуществляется на условиях диверсификации, возвратности, прибыльности и ликвидности исключительно в целях сохранения и прироста этих средств. Текущие расходы АНО «СОДФУ» и размещение средств Фонда на банковских вкладах осуществляются с расчетных счетов, открытых в кредитных организациях.

Возврат денежных средств из Фонда осуществляется плательщикам платы за рассмотрение обращений (третьим лицам, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации) в случаях, определенных Советом Службы: в связи с отказом в рассмотрении или отсутствием обращения, а также ошибочным переводом в Фонд.

Сведения о зачислении и расходовании денежных средств в(из) Фонд(а) в разрезе видов доходов (поступлений) и расходов (возвратов) отражены в Отчете о финансовых результатах.

(тыс. руб.)

Виды операций прихода/расхода	Операций (приход/расход), ед.	Поступило	Возвращено	Итого
1. Взносы ФО (страховые компании)	47 /-	125 694	0	125 694
2. Плата 3-х лиц за рассмотрение обращения (ФУ)	1429 / 79	21 435	(1 185)	20 250
3. Проценты по депозитам в банках	-/-	191 230	-	191 230
Всего поступило в Фонд в 2019 году (до налогообложения)				337 174

Раздел 2. Сведения об учетной политике

Основные положения учетной политики АНО «СОДФУ» для целей бухгалтерского учета.

Основные средства в бухгалтерском учете отражаются по первоначальной стоимости. Первоначальной стоимостью основных средств признается сумма фактических затрат организации на их приобретение, сооружение и изготовление. По объектам основных средств износ начисляется линейным способом. Обобщение информации о суммах начисленного износа производится на забалансовом счете (010 «Износ основных средств»). Для целей начисления износа используется классификация основных средств, утвержденная Постановлением Правительства РФ от 01.01.2002 № 1 «О классификации основных средств, включаемых в амортизационные группы». Объекты основных средств стоимостью до 40 000 руб. за единицу принимаются к бухгалтерскому учету в качестве объектов материально-производственных запасов (МПЗ) на специальном субсчете счета 10 «Материалы» и отражаются в составе МПЗ в бухгалтерской отчетности. МПЗ принимаются к бухгалтерскому учету по фактической себестоимости.

Расходы, связанные с уставной деятельностью и финансируемые за счет источников целевого финансирования, учитываются в отчетном периоде в качестве единовременных (в том числе приобретение неисключительного права пользования на программные продукты - в момент поставки лицензии, при этом дополнительно ведется забалансовый учет по сроку их использования).

Целевое финансирование осуществляется за счет целевых поступлений средств, зачисляемых в Фонд. В состав денежных средств и их эквивалентов Фонда включаются денежные средства, хранящиеся на счетах в Банке России и кредитных организациях (счет 51 «Расчетные счета», строка 1250 баланса). Размещение в депозиты временно свободных средств Фонда в балансе отражено по строке 1240 «Депозитные счета» (счет 55 «Специальные счета в банках»).

Размер взноса финансовой организации (ФО) 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 условий, предусмотренных статьей 11 Закона № 123-ФЗ. Взносы ФО, подлежащие зачислению в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного, уплачиваются не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы.

Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, в размере, установленном Советом Службы, самостоятельно переводится в безналичном порядке плательщиками на специально открытый в Банке России банковский счет для зачисления в Фонд.

Поступления в виде процентов по финансовым вложениям (деPOSITным счетам) - операциям по размещению свободных денежных средств Фонда в депозитные вклады в кредитных организациях также зачисляются банками в Фонд согласно условиям депозитных договоров, в соответствии со статьей 10 Закона № 123-ФЗ.

Поступление средств целевого финансирования на специально открытый в Банке России банковский счет отражается по кредиту счета 86 «Целевое финансирование» в корреспонденции со

счетом 51 «Расчетный счет» (кассовый метод). АНО «СОДФУ» применяет кассовый метод для определения даты получения дохода (осуществления расхода) в целях налогообложения прибыли (в соответствии со ст. 271, 273 Налогового кодекса РФ, далее – НК РФ).

Налог на прибыль организаций уплачивается со всех видов целевых поступлений в Фонд (за исключением имущественного взноса Банка России), в связи с их отсутствием в перечне необлагаемых доходов, используемых на содержание некоммерческих организаций и ведение ими уставной деятельности, определенном в соответствии со статьей 251 НК РФ, а именно:

- обязательных взносов финансовых организаций;
- процентов по депозитным счетам;
- платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым

уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Распределение суммы налога на прибыль организаций, подлежащего зачислению в доходную часть бюджетов субъектов РФ, производится по месту нахождения АНО «СОДФУ», а также по месту нахождения каждого из обособленных подразделений (филиалов), исходя из доли прибыли, приходящейся на эти обособленные подразделения, определяемой как средняя арифметическая величина удельного веса расходов на оплату труда, а также показателя удельного веса остаточной стоимости амортизируемого имущества (определенным п. 1 ст. 257 НК РФ).

АНО «СОДФУ» производит исчисление и уплату ежеквартальных авансовых платежей по налогу на прибыль в соответствии с п. 3 ст. 286 НК РФ.

Для целей применения Положения по бухгалтерскому учету «Учет расчетов по налогу на прибыль организаций» ПБУ 18/02, утвержденное приказом Минфина России от 19.11.2002 №114н, случаи несовпадения бухгалтерской и налоговой прибыли по доходам в части учета целевых поступлений в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного отсутствуют на 31.12.2019. Расходы АНО «СОДФУ», связанные с уставной некоммерческой деятельностью организации и осуществляемые за счет средств целевого финансирования, не влияют на финансовый результат по данным бухгалтерского учета (относятся в дебет счета 86 «Целевое финансирование»), а для целей налогообложения по деятельности, финансируемой за счет целевых средств, налоговая база по налогу на прибыль организаций не формируется (согласно пункту 14 статьи 250, пункту 2 статьи 251 НК РФ).

Величина текущего налога на прибыль определена на основе данных, сформированных в бухгалтерском учете, и соответствует сумме исчисленного налога на прибыль, отраженного в налоговой декларации по налогу на прибыль за соответствующий налоговый период.

Раздел 3. Расшифровка основных (существенных) показателей бухгалтерского баланса АНО «СОДФУ» на конец отчетного периода (31 декабря 2019 года)

3.1. Основные средства

3.1.1. Наличие и движение основных средств (строка 11501 баланса).

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода	
		Первоначальная стоимость	Износ	Поступило	Выбыло объектов		Начислено износа	Первоначальная стоимость	Износ
					Первоначальная стоимость	Износ			
Основные средства - всего, в том числе	За 2019 г.	-	-	35 423	-	-	4 158	35 423	4 158
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Офисное оборудование	За 2019 г.	-	-	35 043	-	-	4 090	35 043	4 090
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Производственный и хозяйственный инвентарь	За 2019 г.	-	-	380	-	-	68	380	68
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-

Вложения во внеоборотные активы за отчетный период составили 35 423 тыс. руб., в том числе:

- покупка мебели для обеспечения работы офисов на сумму 380 тыс. руб.;
- покупка офисного оборудования (оргтехника, принтеры, МФУ, сканеры, ТКО) в рамках

обеспечения деятельности финансового уполномоченного и реализации проектов по основным направлениям уставной деятельности АНО «СОДФУ», всего на сумму 35 043 тыс. руб.

Сумма накопленного износа, учтенного на забалансовом счете по состоянию на 31.12.2019 составляет 4 158 тыс. руб.

3.1.2. Наличие и движение арендованных основных средств (данные забалансового учета). (тыс. руб.)

Наименование показателя	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода	
		стоимость	кол-во объектов	Поступило объектов		Выбыло объектов		стоимость	кол-во объектов
				стоимость	кол-во объектов	стоимость	кол-во объектов		
Основные средства - всего, в том числе	За 2019 г.	-	-	372 614	56	-	-	372 614	56
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Здания и офисные помещения	За 2019 г.	-	-	345 920	4	-	-	345 920	4
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-
Офисная техника, производственный и хозяйственный инвентарь	За 2019 г.	-	-	26 694	52	-	-	26 694	52
	За 2018 г.	-	-	-	-	-	-	-	-

Балансовая стоимость арендованных основных средств за отчетный период всего составила 372 614 тыс. руб., в том числе:

здания и офисные помещения для размещения работников АНО «СОДФУ» и филиалов, всего на сумму 345 920 тыс. руб. (по договорам аренды и безвозмездного пользования);
мебель, офисная техника, всего на сумму 26 694 тыс. руб.

3.2. Нематериальные активы

С целью реализации проектов по основным направлениям деятельности финансовых уполномоченных и уставной деятельности АНО «СОДФУ» для обеспечения обработки обращений и информирования потребителей финансовых услуг, а также финансовых организаций и иной аудитории пользователей информационных ресурсов финансового омбудсмена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в отчетном периоде заключен договор на разработку программного обеспечения (ПО) подсистемы «Система обработки обращений» и веб-сайта финансового уполномоченного, включающего в себя функциональность «личный кабинет» финансовых организаций и потребителей финансовых услуг.

В силу ст. 1296 Гражданского кодекса РФ исключительное право на результат работ по договору принадлежит АНО «СОДФУ» с момента подписания сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ. Все работы приняты заказчиком в мае 2019 года.

Результат работ на CD-диске ПО подсистемы «Система обработки обращений» по договору принят к учету в качестве НМА с рабочим названием «Модификация программы ЭВМ «Naumen Service Management Platform» на основании приказа о вводе в эксплуатацию и установлении срока полезного использования (5 лет). Первоначальная стоимость указанного выше НМА сформирована в учете исходя из стоимости работ по договору с подрядчиком и равна 16 792 тыс. руб.

В 2019 году введен в промышленную эксплуатацию интернет-сайт финансового уполномоченного, который предназначен для его представительства в сети Интернет, информирования аудитории потребителей, информационного обеспечения деятельности, формирования положительного имиджа института финомбудсмена и АНО «СОДФУ», поддержки работы с интернет сообществом, информационными агентствами и СМИ.

Результат работ по договору был принят к учету в качестве НМА с рабочим названием Интернет-сайт «программа для ЭВМ, представляющая собой исходный код веб-сайта» на основании приказа о вводе в эксплуатацию и установлении срока полезного использования (5 лет). Первоначальная стоимость указанного выше НМА была сформирована в учете исходя из стоимости работ по договору с подрядчиком и равна 25 935 тыс. руб.

В соответствии с п. 24 раздела IV Положения по бухгалтерскому учету "Учет нематериальных активов" (ПБУ 14/2007) амортизация по НМА некоммерческой организации не начисляется.

В бухгалтерской отчетности все активы, принятые АНО «СОДФУ» к учету в качестве НМА, отражены по строке 1110 раздела 1 Бухгалтерского баланса.

По состоянию на конец отчетного периода приняты к учету в качестве НМА следующие объекты (наличие и движение НМА (строка 11101 баланса):

№ п/п	Наименование объекта	Дата принятия к учету	Стоимость объекта НМА (тыс. руб.)	Срок полезного использования (первоначальный), мес.	Срок полезного использования по состоянию на конец периода, мес.
1	модификация программы ЭВМ «Naumen Service Management Platform»	23.05.2019	16 792	60	53
2	программа для ЭВМ, представляющая собой исходный код веб-сайта	23.05.2019	25 935	60	53
Итого:			42 727		

Наличие и движение нематериальных активов (строка 11101 баланса).

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период							На конец периода		
			первоначальная стоимость	накопленная амортизация и убытки от обесценения	Поступило	Выбыло		Начислено амортизации	Убыток от обесценения	Переоценка		Первоначальная стоимость	накопленная амортизация и убытки от обесценения	
						первоначальная стоимость	накопленная амортизация и убытки от обесценения			Первоначальная стоимость	Накопленная амортизация			
Нематериальные активы - всего	5100	за 2019г.	-	-	42 727	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5110	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в том числе: Исключительное авторское право на программы для ЭВМ, базы данных	5101	за 2019г.	-	-	42 727	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5111	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3. Раскрытие информации о дебиторской задолженности

Наличие и движение дебиторской задолженности (строка 1230 баланса).

Наименование показателя	Код	Период	Изменения за период						На конец периода				
			На начало года		поступление	погашение	выбыло	перевод из долго- в краткосроч- ную задолжен- ность	перевод из деби- торской в креди- торскую задол- женность	перевод из креди- торской в дебитор- скую задол- женность	учтенная величина резерва по сомни- тельным долгам	учтенная величина резерва по сомни- тельным долгам	
			учтен- ная по усло- виям дого- вора	величина резерва по сомни- тельным долгам									в результате хозяйствен- ных операций (сумма долга по сделке, операции)
Краткосрочная дебиторская задолженность - всего	5510	за 2019г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	-	-	244	-
в том числе:													
Расчеты с покупателями и заказчиками	5511	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Авансы выданные	5512	за 2018г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	-	-	244	-
Прочая	5513	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5533	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5514	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5534	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого	5500	за 2019г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	-	-	244	-
	5520	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(тыс. руб.)

Краткая характеристика расчетов	Основные принципы учета и отражения в отчетности	Оценка сомнительности для формирования резерва по сомнительным долгам	Код строки в бухгалтерском балансе	На конец периода		На начало года	
				Показатели в балансе	Величина резерва по сомнительным долгам	Показатели в балансе	Величина резерва по сомнительным долгам
Дебиторская задолженность:			1230	244	-	-	-
Расчеты с поставщиками и подрядчиками по авансам выданным	В учете развернуто по контрагентам и договорам, НДС включается в стоимость. В балансе свернуто, только дебетовое сальдо	Низкая	12301	244	-	-	-

Дебиторская задолженность в сумме 244 тыс. рублей по состоянию на 31.12.2019 представляет расчеты по выданным контрагентам авансам по договорам на оказание услуг (на обработку почтовой корреспонденции (с АО «Почта России»), услуги для целей непрерывного функционирования сайта финансового уполномоченного (услуги хостинга, смс-уведомления об операциях), а также предоплата по услугам связи и подписку на периодические издания). Просроченная дебиторская задолженность отсутствует.

3.4. Раскрытие информации о кредиторской задолженности

Наличие и движение кредиторской задолженности (строка 1520 баланса).

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Код	Период	Остаток на начало года	Изменения за период						Остаток на конец периода	
				поступление		выбыло	перевод из долго- в кратко- срочную задолжен- ность	перевод из дебитор- ской в креди- торскую задолжен- ность	перевод из кредитор- ской в деби- торскую задолжен- ность		
				в результате хозяйствен- ных операций (сумма долга по сделке, операций)	Причитаю- щиеся проценты, штрафы и иные начисления						погаше- ние
Краткосрочная кредиторская задолженность - всего	5560	за 2019г.	-	54 711	-	-	-	-	-	-	54 711
	5580	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в том числе:	5561	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
расчеты с поставщиками и подрядчиками	5581	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
авансы	5562	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
полученные	5582	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
расчеты по налогам и взносам	5563	за 2019г.	-	54 711	-	-	-	-	-	-	54 711
	5583	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого	5550	за 2019г.	-	54 711	-	-	X	X	X	X	54 711
	5570	за 2018г.	-	-	-	-	X	X	X	X	-

(тыс. руб.)

Краткая характеристика расчетов	Основные принципы учета и отражения в отчетности	Код строки в бухгалтерском балансе	Показатели на конец периода	Показатели на начало года
Кредиторская задолженность:		1520	54 711	-
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	Сальдирование по видам расчетов, бюджетам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	15 201	40 688	-
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	15 202	14 023	-

Кредиторская задолженность в сумме 54 711 тыс. рублей по состоянию на 31.12.2019 представляет расчеты по платежам в бюджет и внебюджетные фонды (начисленные, но не уплаченные на конец отчетного периода страховые взносы и налог на прибыль организаций). Просроченная кредиторская задолженность отсутствует.

3.5. Оценочные обязательства

Оценочное обязательство создано в отношении предстоящих расходов по оплате отпусков работников, не использованных работниками по состоянию на 31 декабря 2019 года.

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Код	Остаток на начало года	Признано	Погашено	Списано как избыточная сумма	Остаток на конец периода
Оценочные обязательства, всего	5700	-	16 614	-	-	16 614
в том числе:						
по вознаграждениям (резерв ежегодных отпусков)	5701	-	13 152	-	-	13 152
по страховым взносам (резерв ежегодных отпусков)	5702	-	3 462	-	-	3 462

3.6. Целевое финансирование

(тыс. руб.)

Статьи бухгалтерской отчетности	Код строки отчетности	Сумма показателя на конец отчетного
Движение целевых средств, в том числе:		
имущественный взнос учредителя в 2018 году	6220, ф.0710003	3 000 000
сумма поступлений в фонд финансирования за отчетный период (с учетом налогообложения) в 2019 году	6250, ф.0710003	266 176
использовано средств для обеспечения целей некоммерческой организации за отчетный период	6220, ф.0710003	(814 854)
остаток неиспользованных целевых средств Фонда финансирования, предназначенных для обеспечения целей некоммерческой организации	6440, ф.0710003 1350, ф.0710001	2 451 322
фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества	1360, ф.0710001	78 149

Сумма поступлений в Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2019 год после налогообложения (показатель на 31.12.2019 по строке 6250 Отчета о целевом использовании средств) в размере 266 176 тыс. руб. относится на увеличение средств целевого финансирования при составлении годовой бухгалтерской отчетности за отчетный период.

3.7. Запасы

Наличие и движение запасов (строка 1210 баланса).

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период					На конец периода	
			себе-стоимость	величина резерва под снижение стоимости	поступления и затраты	выбыло		убыток в от снижения стоимости	оборот запасов между их группами (видами)	себе-стоимость	величина резерва под снижение стоимости
						себе-стоимость	резерв под снижение стоимости				
Запасы – всего в том числе:	5400	за 2019г.	-	-	24 013	(24 013)	-	-	X	-	-
	5420	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Сырье, материалы и другие аналогичные ценности	5401	за 2019г.	-	-	24 013	(24 013)	-	-	-	-	-
	5421	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.8. Краткосрочные финансовые вложения

Временно свободные денежные средства Фонда в отчетном периоде размещались в кредитных учреждениях на депозитах в рублях сроком от 25 до 195 дней с начислением от 5,73 до 7,80 процентов годовых. Депозиты классифицируются в качестве финансовых вложений, по которым их текущая рыночная стоимость не определяется (ситуации, в которых может произойти обесценение этих финансовых вложений, отсутствуют).

Наличие и движение финансовых вложений (строка 12401 баланса).

(тыс. руб.)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период				На конец периода		
			Первоначальная стоимость	накопленная корректировка	Поступило	выбыло (погашено)		начисление процентов (включая доведение первоначальной стоимости до номинальной)	Текущей рыночной стоимости (убытков от обесценения)	первоначальная стоимость	накопленная корректировка
						первоначальная стоимость	накопленная корректировка				
Краткосрочные – всего	5305	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-
	5315	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в том числе: депозиты	5306	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-
	5316	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Финансовых вложений - итого	5300	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-
	5310	за 2018г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Информация о депозитных вкладах в кредитных организациях по состоянию на 31.12.2019:

№ п/п	Наименование банка	Сумма (тыс. руб.)	Срок размещения (дни)
1.	Банк ВТБ	400 000	29
2.	Газпромбанк АО	700 000	61
3.	Банк ВТБ	1 350 000	86
	Итого	2 450 000	

Руководитель

06 февраля 2020г.



Крайнова О.И.