



Служба финансового
уполномоченного

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2020

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. 25
5.	Исполнение решений финансового уполномоченного	стр. 29
5.1.	Информация о финансовых организациях, взявших на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного	стр. 30
6.	Обжалование решений финансового уполномоченного	стр. 31
7.	Информация о случаях заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ	стр. 34
8.	Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного	стр. 35

Приложения:

1.	Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций (страхование)	
2.	Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций (микрофинансирование)	
1.1.	Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций (страхование)	
1.2.	Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций (микрофинансирование)	
3.	Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного	



1. Введение

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

Отчет содержит обобщенную информацию о рассмотренных в 2020 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 2021 года.

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

При подготовке отчета использовались данные по состоянию на 31.05.2021 г.



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 2020 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации и микрофинансовые организации.

Финансовые организации, осуществляющие иные виды деятельности, в 2020 году не взаимодействовали с финансовым уполномоченным, рассмотрение Обращений Потребителей в отношении таких организаций финансовым уполномоченным в отчетном периоде не осуществлялось.

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 2020 году содержится в разделе 8 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 2020 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 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 187 386 Обращений Потребителей.

Средний размер требований Потребителей составил 207 868 рублей. Средний размер требований заявителей в 2020 году по страховым спорам составил 208 763 рубля, по спорам в отношении микрофинансовых организаций – 20 989 рублей.

Форма направления Обращений

150 941 (81%) Обращение направлены Потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 36 445 (19%) Обращений – в письменной форме.

Сведения о Потребителях

В 2020 году в АНО «СОДФУ» обратились 123 746 заявителей, из которых 121 691 (98,3 %) заявителей – физические лица, финансовые услуги которым были оказаны в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, 2 055 заявителей (1,7 %) – лица, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Пол потребителя	Количество Обращений	Доля, %
Мужской	83 158	68,3
Женский	38 434	31,6
Сведения отсутствуют	99	0,1
	121 691	100,0



3. Обращения Потребителей

Возраст потребителя	Количество Обращений	Доля, %
Менее 25 лет	9 788	8,1
От 25 до 44 лет	73 626	60,5
От 45 до 65 лет	31 777	26,1
Более 65 лет	4 653	3,8
Сведения отсутствуют	1 847	1,5
	121 691	100,0

Сведения о регионах, жители которых направляли Обращения

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
1	Краснодарский край	21 056	11,4	41	4,9
2	Республика Башкортостан	9 346	5,0	10	1,2
3	Москва	7 071	3,8	111	13,3
4	Ростовская область	6 725	3,6	19	2,3
5	Нижегородская область	6 551	3,5	48	5,8
6	Московская область	6 006	3,2	62	7,4
7	Республика Татарстан	5 870	3,2	23	2,8



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
8	Волгоградская область	5 745	3,1	10	1,2
9	Республика Дагестан	5 298	2,9	0	0
10	Новосибирская область	5 036	2,7	12	1,4
11	Челябинская область	4 295	2,3	24	2,9
12	Воронежская область	4 290	2,3	9	1,1
13	Свердловская область	4 151	2,2	28	3,4
14	Санкт-Петербург	3 968	2,1	85	10,2
15	Красноярский край	3 825	2,1	6	0,7
16	Приморский край	3 607	1,9	5	0,6
17	Республика Северная Осетия-Алания	3 381	1,8	3	0,4
18	Архангельская область	3 251	1,8	25	3,0
19	Республика Марий Эл	3 067	1,7	2	0,2
20	Кемеровская область	3 058	1,7	10	1,2
21	Ставропольский край	2 986	1,6	6	0,7
22	Республика Адыгея	2 779	1,5	0	0
23	Республика Крым	2 541	1,4	1	0,1
24	Белгородская область	2 301	1,2	9	1,1



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
25	Оренбургская область	2 289	1,2	3	0,4
26	Ярославская область	2 267	1,2	6	0,7
27	Ульяновская область	2 182	1,2	15	1,8
28	Иркутская область	2 157	1,2	10	1,2
29	Саратовская область	2 124	1,1	5	0,6
30	Липецкая область	2 006	1,1	2	0,2
31	Самарская область	1 972	1,1	16	1,9
32	Алтайский край	1 831	1,0	8	1,0
33	Карачаево-Черкесская Республика	1 745	0,9	0	0
34	Омская область	1 526	0,8	3	0,4
35	Пермский край	1 437	0,8	4	0,5
36	Мурманская область	1 384	0,7	2	0,2
37	Вологодская область	1 379	0,7	5	0,6
38	Хабаровский край	1 371	0,7	10	1,2
39	Тюменская область	1 369	0,7	13	1,6
40	Владимирская область	1 345	0,7	7	0,8
41	Удмуртская Республика	1 331	0,7	3	0,4



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
42	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	1 284	0,7	7	0,8
43	Кировская область	1 271	0,7	5	0,6
44	Калужская область	1 227	0,7	3	0,4
45	Чеченская Республика	1 086	0,6	0	0
46	Ленинградская область	1 033	0,6	16	1,9
47	Амурская область	1 023	0,6	2	0,2
48	Республика Коми	1 007	0,5	0	0
49	Пензенская область	1 005	0,5	3	0,4
50	Ивановская область	987	0,5	0	0
51	Смоленская область	970	0,5	5	0,6
52	Курганская область	922	0,5	1	0,1
53	Республика Хакасия	890	0,5	5	0,6
54	Тверская область	889	0,5	8	1,0
55	Астраханская область	877	0,5	7	0,8
56	Тульская область	866	0,5	6	0,7
57	Курская область	757	0,4	6	0,7
58	Республика Ингушетия	714	0,4	0	0



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
59	Камчатский край	711	0,4	0	0
60	Чувашская Республика-Чувашия	700	0,4	4	0,5
61	Тамбовская область	696	0,4	3	0,4
62	Рязанская область	669	0,4	1	0,1
63	Томская область	602	0,3	23	2,8
64	Орловская область	590	0,3	2	0,2
65	Республика Карелия	547	0,3	0	0
66	Брянская область	529	0,3	3	0,4
67	Республика Бурятия	511	0,3	3	0,4
68	Кабардино-Балкарская Республика	482	0,3	1	0,1
69	Республика Мордовия	461	0,2	11	1,3
70	Ямало-Ненецкий автономный округ	434	0,2	7	0,8
71	Севастополь	414	0,2	1	0,1
72	Калининградская область	386	0,2	2	0,2
73	Забайкальский край	361	0,2	1	0,1
74	Костромская область	320	0,2	0	0
75	Псковская область	292	0,2	3	0,4



3. Обращения Потребителей

	Субъекты Российской Федерации, жители которых направляли Обращения	Страхование		Микрофинансирование	
		Количество	Доля, %	Количество	Доля, %
76	Новгородская область	229	0,1	1	0,1
77	Республика Саха (Якутия)	218	0,1	1	0,1
78	Республика Тыва	111	0,1	0	0
79	Сахалинская область	103	0,1	21	2,5
80	Республика Калмыкия	103	0,1	1	0,1
81	Республика Алтай	85	0,0	0	0
82	Еврейская автономная область	82	0,0	0	0
83	Ненецкий автономный округ	36	0,0	0	0
84	Магаданская область	36	0,0	0	0
85	Чукотский автономный округ	3	0,0	0	0
	Иные государства	2 022	1,1	0	0
	Адрес не указан	1 041	0,6	10	1,2
	Общий итог	185 501	100,0	834	100,0

Тематика обращений

За 2020 год в АНО «СОДФУ» поступили обращения в отношении 137 страховых организаций, 102 микрофинансовых организаций, 24 кредитных организаций, 4 кредитных потребительских кооперативов, а также 27 организаций, осуществляющих иные виды деятельности.



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

Вид договора	Количество Обращений	Доля, %
Страхование	185 501	99,0
ОСАГО	155 440	83,0
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	18 633	9,9
Каско	6 373	3,4
Страхование имущества	2 657	1,4
ДСАГО	795	0,4
Страхование финансовых рисков	558	0,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	413	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	335	0,2
Добровольное медицинское страхование	183	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	65	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	49	< 0,1



3. Обращения Потребителей

Вид договора	Количество Обращений	Доля, %
Микрофинансирование	834	0,5
Микрозаймы	831	0,5
Инвестиции	3	< 0,1
Иные финансовые услуги	770	0,4
Иное	670	0,4
Услуги кредитных организаций	96	< 0,1
Услуги кредитных потребительских кооперативов	4	< 0,1
Тематика обращения не указана	281	0,1
	187 386	100,0



Страхование

Из 185 501 обращения по страховым спорам 162 608 (87,7 %) обращений связано с автострахованием, 22 893 (12,3 %) обращения – с иными видами страхования.

Информация об обращениях в отношении страховых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
ОСАГО	155 440	83,8
Несогласие с размером страхового возмещения	59 160	31,9
Отказ в выплате страхового возмещения	46 637	25,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	36 635	19,8
Иное	11 644	6,3
Несогласие с качеством выполненного ремонта	1 364	0,7
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	18 633	10,0
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	12 228	6,6
Отказ в выплате страхового возмещения	2 545	1,4
Иное	2 462	1,3
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	873	0,5



3. Обращения Потребителей

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Несогласие с размером страхового возмещения	382	0,2
Несогласие с размером накопленного инвестиционного дохода	61	< 0,1
Несогласие с размером выкупной суммы	43	< 0,1
Отказ в выплате накопленного инвестиционного дохода	39	< 0,1
Каско	6 373	3,5
Отказ в выплате страхового возмещения	1 992	1,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	1 522	0,8
Несогласие с размером страхового возмещения	1 431	0,8
Иное	1 127	0,6
Несогласие с качеством выполненного ремонта	301	0,2
Страхование имущества	2 657	1,5
Отказ в выплате страхового возмещения	896	0,5
Несогласие с размером страхового возмещения	709	0,4
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	459	0,3



3. Обращения Потребителей

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	441	0,2
Иное	136	0,1
Несогласие с качеством выполненного ремонта	16	< 0,1
ДСАГО	795	0,4
Несогласие с размером страхового возмещения	308	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	276	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	135	0,1
Иное	76	< 0,1
Страхование финансовых рисков	558	0,3
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	367	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	117	0,1
Иное	46	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	28	< 0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	413	0,2



3. Обращения Потребителей

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Отказ в выплате страхового возмещения	309	0,2
Иное	83	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	21	< 0,1
Страхование ответственности юридических лиц	335	0,2
Отказ в выплате страхового возмещения	164	0,1
Иное	119	0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	52	< 0,1
Добровольное медицинское страхование	183	0,1
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	135	0,1
Отказ в оказании услуг, предусмотренных договором	37	< 0,1
Иное	11	< 0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	65	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	29	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	18	< 0,1



3. Обращения Потребителей

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Возврат страховой премии при расторжении договора страхования	11	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	6	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	49	< 0,1
Отказ в выплате страхового возмещения	45	< 0,1
Нарушение срока выплаты страхового возмещения	2	< 0,1
Иное	1	< 0,1
Несогласие с размером страхового возмещения	1	< 0,1
	185 501	100,0



Микрофинансирование

Из 834 обращений по микрофинансовым спорам 831 (99,7 %) обращение связано с микрозаймами, 3 (0,3 %) обращения – с инвестициями. В структуре обращений большая часть приходится на иные виды споров, рассмотрение которых преимущественно не относится к компетенции финансового уполномоченного (41,3 %), а также споры, связанные с невозвратом платы за дополнительные услуги (33,2 %).

Информация об обращениях в отношении микрофинансовых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Основание требований	Количество Обращений	Доля от общего количества Обращений, %
Микрозаймы	831	99,7
Иное	344	41,3
Невозврат платы за дополнительные услуги	277	33,2
Несогласие с расчетом процентов	142	17,0
Несогласие с расчетом неустойки (пени, штрафов)	68	8,2
Инвестиции	3	0,3
Невозврат суммы займа	2	0,2
Невыплата процентов за пользование займом	1	0,1
	834	100,0



Обращения, не принятые к рассмотрению

В 2020 году финансовым уполномоченным проведена проверка соответствия требованиям Закона № 123-ФЗ по 187 803 обращениям потребителей финансовых услуг, из них: к рассмотрению принято 111 764 Обращения Потребителей, 10 094 Обращения были отозваны Потребителями до принятия их к рассмотрению либо приобщены к ранее поданным Обращениям, 65 945 (35,1%) Обращений не приняты к рассмотрению по основаниям, предусмотренным Законом № 123-ФЗ.

Из 65 945 Обращений, не принятых к рассмотрению, в 22 615 (12,0%) случаях Потребителям были направлены разъяснения АНО «СОДФУ» о порядке подачи Обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 1353 (0,7%) случаях в связи с отсутствием платы за рассмотрение Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования Потребителя.

В 43 330 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.

Как показывает приведенная статистика, в 74,4% 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 обращений, по которым была проведена проверка в 2020 г., доля Обращений, не принятых финансовым уполномоченным к рассмотрению по указанному основанию, составила 17,2%.

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.



3. Обращения Потребителей

Основания отказа в принятии Обращения к рассмотрению	Количество	Доля, %
Заявитель предварительно не обратился в финансовую организацию	32 244	74,4
Сумма требований Потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр (перечень) финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным	8 156	18,8
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям	1 483	3,5
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и Обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению	638	1,5
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям	324	0,8
Прошло более трех лет со дня, когда Потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права	196	0,5
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	189	0,4
Текст Обращения не поддается прочтению	40	< 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	33	< 0,1
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц	15	< 0,1
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды	11	< 0,1
Вопросы в Обращении связаны с банкротством юридических и физических лиц	1	< 0,1
Урегулирование спора по обращению происходит с помощью процедуры медиации	0	0
	43 330	100



4. Решения финансового уполномоченного

В 2020 году по результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 114 907 решений.

Из 114 907 решений, принятых финансовым уполномоченным в 2020 году, 98 798 (86,0 %) решений принято о полном или частичном удовлетворении требований Потребителей или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 16 109 (14,0 %) решений - о прекращении рассмотрения Обращения.

Виды финансовых услуг, в отношении которых финансовыми уполномоченными приняты решения по существу спора

Страхование

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято **98 689** решений по существу спора.

Информация о принятых решениях в сфере страхования

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	90 677	91,9
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	4 087	4,1
Каско	2 648	2,7
Страхование имущества	650	0,7
ДСАГО	275	0,3



4. Решения финансового уполномоченного

Вид договора	Количество решений	Доля, %
Страхование финансовых рисков	103	0,1
Страхование ответственности юридических лиц	101	0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	98	0,1
Добровольное медицинское страхование	33	< 0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	15	< 0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	2	< 0,1
	98 689	100,0

Из 93 600 решений по автострахованию в 44,2 % случаев требования потребителей удовлетворены, а в 55,8 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Из 5 089 решений по иным видам страхования в 25,3 % случаев требования потребителей удовлетворены, а в 74,7 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Микрофинансирование

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято **109** решений по существу спора.



В 61,5% случаев требования потребителей удовлетворены, в 38,5% случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

Информация о принятых решениях в отношении микрофинансовых организаций в разрезе предметов спора представлена в таблице.

Информация о принятых решениях в сфере микрофинансирования

Финансовая услуга / Тематика обращения	Количество решений	Доля, %
Микрозаймы		
Невозврат платы за дополнительные услуги	75	68,8
Несогласие с расчетом процентов	22	20,2
Иное	12	11,0
	109	100,0

Решения о прекращении рассмотрения Обращения

В 2020 году финансовым уполномоченным прекращено рассмотрение 16 109 (14,0 %) Обращений Потребителей, из которых в 278 случаях (1,7 %) рассмотрение Обращения прекращено в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований Потребителя.

Информация о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименований финансовых организаций, в отношении которых они вынесены, содержится в приложении № 1 (страховые организации) и приложении № 2 (микрофинансовые организации) 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 2020 году средний срок рассмотрения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) Обращений потребителей составил 16 рабочих дней; Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, - 27 рабочих дней.

Информация о сроках рассмотрения Обращений:

Заявитель	Срок рассмотрения Обращения	Количество дел	Доля, %
потребитель		111 223	100,0%
	до 15 рабочих дней	56 659	50,9%
	более 15 рабочих дней	54 564	49,1%
третье лицо		3 684	100,0%
	до 30 рабочих дней	2 833	76,9%
	более 30 рабочих дней	851	23,1%
		114 907	



5. Исполнение решений финансового уполномоченного

По результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 98 798 решений по существу спора, из которых 42 728 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя. Таким образом, исполнению финансовыми организациями подлежат 42 728 решений финансового уполномоченного, принятых в 2020 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.

Информация об исполнении решений	Количество решений	Доля, %
Всего решений, подлежащих исполнению	42 728	100
Решения, исполненные финансовыми организациями	30 181	70,6
Решения, исполнение которых приостановлено, либо отсутствует информация об их исполнении	12 547	29,4
в том числе решений, информация об исполнении или неисполнении которых финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному	6 448	15,1

От финансовых организаций в АНО «СОДФУ» поступила информация об исполнении 30 181 решения, что составляет 70,6% от всех решений финансового уполномоченного о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых в 2020 году.



Исполнение 6 099 (14,3%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2020 году, по состоянию на 31.05.2021 приостановлено в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке¹.

В отношении 6 448 (15,1%) решений финансового уполномоченного, принятых в 2020 году, информация об их исполнении или неисполнении финансовыми организациями не представлена финансовому уполномоченному.

Информация об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации содержится в приложении № 1.1 (страховые организации) и приложении № 1.2 (микрофинансовые организации) настоящего отчета.

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

В 2020 году финансовые организации не брали на себя обязательство добровольно выполнять решения финансового уполномоченного.

¹ По состоянию на 31.05.2021 финансовыми организациями всего обжаловано 16 272 решения финансового уполномоченного. Часть из указанных решений по результатам обжалования либо исполнена финансовыми организациями, либо информация об их исполнении или неисполнении не представлена финансовыми организациями финансовому уполномоченному



6. 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 31.05.2021 из 42 728 решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя, принятых финансовым уполномоченным в 2020 году, финансовыми организациями было обжаловано в суде 16 272 (38,1%) решений.

По состоянию на 31.05.2021 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2020 году, судами было вынесено 10 363 решения.

Решения суда по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного	Количество	Доля, %
Всего решений суда, включая решения, не вступившие в законную силу	10 363	100%
Решения суда об отказе в иске финансовой организации (решение финансового уполномоченного оставлено в силе)	4860	46,91 %
Решения суда об удовлетворении иска финансовой организации (решение финансового уполномоченного отменено)	425	4,1 %
Решения суда об изменении решения финансового уполномоченного	5078	48,99%

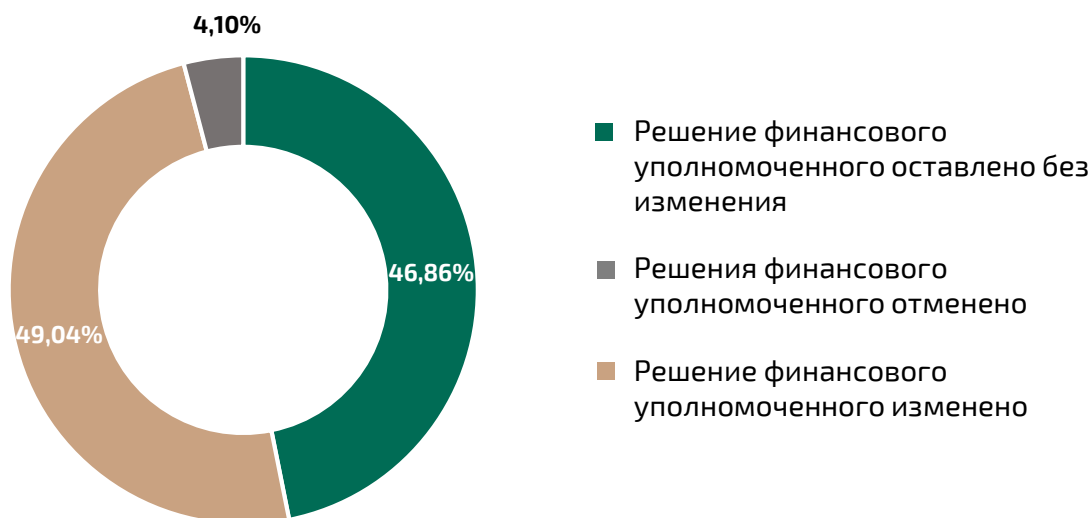


Результаты обжалования решений финансового уполномоченного финансовыми организациями

Страхование

За отчетный период страховыми организациями было обжаловано 16 218 решений, из них:

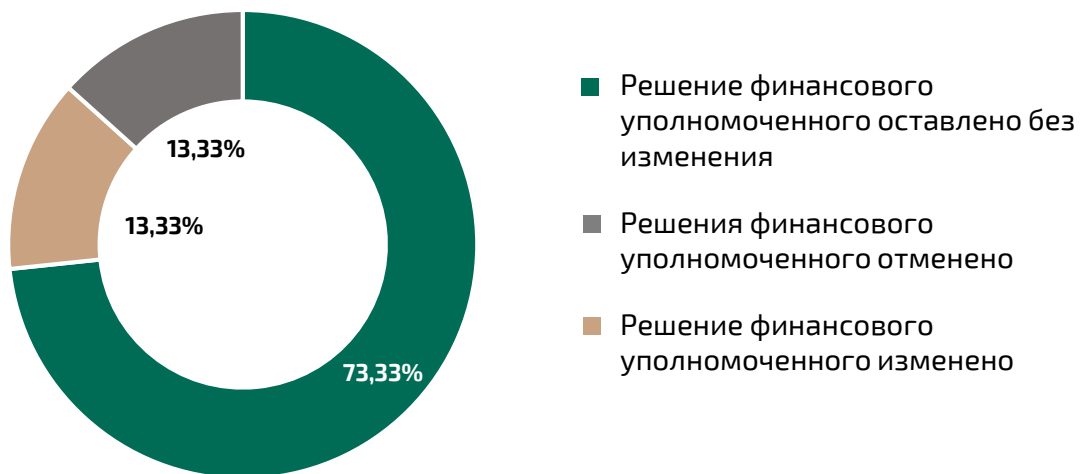
- в 4849 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 423 случаях решение финансового уполномоченного отменено судом (иск удовлетворен);
- в 5067 случаях решение финансового уполномоченного изменено.



Микрофинансирование

За отчетный период микрофинансовыми организациями было обжаловано 54 решения, из них:

- в 11 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);
- в 2 случаях решение финансового уполномоченного отменено судом (иск удовлетворен);
- в 2 случаях решение финансового уполномоченного изменено.



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

В 2020 году случаев заключения договоров с Потребителями финансовыми организациями, не имеющими на это права в соответствии с Законом № 123-ФЗ, не выявлено.



8. 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.



Отчет о доходах и расходах фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за 2020 год

Номер строки	Наименование видов доходов и расходов	Сумма (тыс. руб.)
Доходы*		
1.	Поступления денежных средств:	
1.1.	Взносы финансовых организаций	1 653 182
1.2.	Доходы от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке	115 943
1.3.	Плата за рассмотрение финансовым уполномоченным Обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации	54 853
	Итого доходы фонда	1 823 978
Расходы**		
2.	Расходы на содержание аппарата управления, в том числе:	1 659 556
2.1.	Расходы на оплату труда	816 701
2.2.	Отчисления на социальные нужды	213 340
2.3.	Приобретение основных средств, инвентаря и иного имущества, оплата услуг и прочих расходов по уставной деятельности	629 515
3.	Расчеты по налогу на прибыль организаций (с облагаемых доходов)	65 945
	<i>Всего расходов</i>	<i>1 725 501</i>
4.	Средства в расчетах	236 015
4.1.	- выданные авансы поставщикам/подрядчикам	3 233
4.2.	- с бюджетом по уплаченной судебной госпошине	740
4.3.	- подлежит возврату из бюджета сумма ранее уплаченного налога на прибыль организаций и сумма взносов во внебюджетные фонды	232 042
	Итого расходы фонда	1 961 516

* часть 2 статьи 10 Закона № 123-ФЗ

** часть 1 статьи 10 Закона № 123-ФЗ



В соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет контроль за поступлением взносов финансовых организаций в Фонд.

Размер неоплаченных финансовыми организациями взносов в Фонд в 2020 году составляет 9,6 млн. рублей, что составляет 0,6% от общей суммы взносов финансовых организаций, подлежащих уплате.

Более 60% задолженности (5,94 млн. рублей) по неоплаченным взносам финансовых организаций приходится на АО «СК «Стерх». Лицензия на осуществление страхования АО «СК «Стерх» 27.10.2019 отозвана Банком России. Решением Арбитражного суда Республики Саха (Якутия) от 09.01.2020 АО «СК «Стерх» признано несостоятельным (банкротом).

Требования Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного к АО «СК «Стерх» по уплате взносов в Фонд признаны обоснованными и включены в реестр требований кредиторов АО «СК «Стерх».





Служба
финансового
уполномоченного



АНО «СОДФУ»

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

info@finombudsman.ru

www.finombudsman.ru

Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году*	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
1	ПАО СК "Росгосстрах"	918 579	28 642	18 709	8 035	42,9%	7 440	39,8%	3 234	17,3%	837	4,5%
	в том числе по ОСАГО:	214 174	25 523	17 380	7 653	44,0%	6 815	39,2%	2 912	16,8%	717	4,1%
2	САО "РЕСО-Гарантия"	658 798	20 562	13 789	6 437	46,7%	6 158	44,6%	1 194	8,7%	271	2,0%
	в том числе по ОСАГО:	254 054	18 952	13 040	6 179	47,4%	5 785	44,4%	1 076	8,2%	221	1,7%
3	АО "АльфаСтрахование"	688 699	20 381	13 350	4 191	31,4%	7 892	59,1%	1 267	9,5%	336	2,5%
	в том числе по ОСАГО:	245 604	19 112	12 947	4 097	31,6%	7 662	59,2%	1 188	9,2%	295	2,3%
4	АО "СОГАЗ"	590 589	18 876	12 513	4 015	32,1%	6 394	51,1%	2 104	16,8%	1 124	9,0%
	в том числе по ОСАГО:	86 804	17 214	11 946	3 891	32,6%	6 105	51,1%	1 950	16,3%	1 076	9,0%
5	САО "ВСК"	389 112	13 827	7 972	3 562	44,7%	3 115	39,1%	1 295	16,2%	612	7,7%
	в том числе по ОСАГО:	179 825	11 495	7 077	3 253	46,0%	2 753	38,9%	1 071	15,1%	491	6,9%

* Заявленные страховые случаи по всем видам договоров страхования с физическими лицами за исключением договоров страхования по ОМС (согласно статистическим данным Банка России).



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
6	СПАО "Ингосстрах"	515 765	13 772	9 195	3 126	34,0%	5 196	56,5%	873	9,5%	247	2,7%
	в том числе по ОСАГО:	178 323	12 733	8 715	2 989	34,3%	4 944	56,7%	782	9,0%	199	2,3%
7	АО "Группа Ренессанс Страхование"	127 528	6 408	3 836	1 618	42,2%	1 672	43,6%	546	14,2%	236	6,2%
	в том числе по ОСАГО:	45 660	5 845	3 577	1 549	43,3%	1 559	43,6%	469	13,1%	193	5,4%
8	ООО СК "ВТБ Страхование"	13 333	5 855	1 935	217	11,2%	997	51,5%	721	37,3%	317	16,4%
9	ООО "НСГ - "РОСЭНЕРГО"*	63 696	4 878	3 450	1 112	32,2%	1 821	52,8%	517	15,0%	105	3,0%
10	АО "МАКС"	71 157	4 826	3 101	1 281	41,3%	1 447	46,7%	373	12,0%	139	4,5%
	в том числе по ОСАГО:	50 476	4 492	2 972	1 248	42,0%	1 389	46,7%	335	11,3%	122	4,1%
11	ООО "СК "Согласие"	312 162	3 949	2 315	1 048	45,3%	1 016	43,9%	251	10,8%	78	3,4%
	в том числе по ОСАГО:	64 194	3 256	2 028	950	46,8%	886	43,7%	192	9,5%	44	2,2%

* Банк России приказом от 03.12.2020 года № ОД-2003 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "НСГ - "РОСЭНЕРГО"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
12	АО "ГСК "Югория"	101 379	3 870	2 401	955	39,8%	1 123	46,8%	323	13,4%	129	5,4%
	в том числе по ОСАГО:	67 727	3 593	2 277	922	40,5%	1 070	47,0%	285	12,5%	105	4,6%
13	АО "Тинькофф Страхование"	43 809	3 358	2 414	990	41,0%	1 221	50,6%	203	8,4%	77	3,2%
	в том числе по ОСАГО:	20 118	3 097	2 283	952	41,7%	1 167	51,1%	164	7,2%	57	2,5%
14	ПАО "АСКО-СТРАХОВАНИЕ"	99 220	2 890	1 938	548	28,3%	1 235	63,7%	155	8,0%	53	2,7%
	в том числе по ОСАГО:	87 470	2 855	1 916	540	28,2%	1 223	63,8%	153	8,0%	53	2,8%
15	АО "ЮНИТИ СТРАХОВАНИЕ"	34 638	2 095	1 300	501	38,5%	669	51,5%	130	10,0%	57	4,4%
	в том числе по ОСАГО:	23 890	1 946	1 231	479	38,9%	636	51,7%	116	9,4%	49	4,0%
16	ООО СО "ВЕРНА"	11 909	1 954	1 242	518	41,7%	595	47,9%	129	10,4%	18	1,4%
	в том числе по ОСАГО:	6 708	1 926	1 231	514	41,8%	590	47,9%	127	10,3%	18	1,5%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									
				ВСЕГО количество решений	в том числе:								
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией		
		239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
17	ПАО "САК "Энергогарант"	44 423	1 808	1 139	461	40,5%	502	44,1%	176	15,4%	66	5,8%	
	в том числе по ОСАГО:	30 230	1 653	1 082	438	40,5%	484	44,7%	160	14,8%	59	5,5%	
18	ООО СК "Сбербанк страхование жизни"	94 372	1 540	376	42	11,2%	237	63,0%	97	25,8%	39	10,4%	
19	АО СК "Чулпан"	12 080	1 510	1 007	331	32,9%	277	27,5%	399	39,6%	346	34,4%	
	в том числе по ОСАГО:	10 066	1 487	996	327	32,8%	276	27,7%	393	39,5%	341	34,2%	
20	ООО "Зетта Страхование"	38 101	1 486	922	195	21,1%	646	70,1%	81	8,8%	27	2,9%	
	в том числе по ОСАГО:	18 373	1 305	843	171	20,3%	608	72,1%	64	7,6%	20	2,4%	
21	ООО "СК "Надежда"	30 315	1 484	901	232	25,7%	517	57,4%	152	16,9%	71	7,9%	
	в том числе по ОСАГО:	15 515	1 435	874	228	26,1%	499	57,1%	147	16,8%	68	7,8%	
22	ООО "АльфаСтрахование-Жизнь"	160 810	1 456	499	42	8,4%	284	56,9%	173	34,7%	32	6,4%	



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
23	АО "СО "Талисман"	9 699	1 450	942	267	28,3%	417	44,3%	258	27,4%	173	18,4%
	в том числе по ОСАГО:	9 179	1 445	942	267	28,3%	417	44,3%	258	27,4%	173	18,4%
24	"Совкомбанк страхование" (АО)	21 943	1 450	980	308	31,5%	557	56,8%	115	11,7%	79	8,1%
	в том числе по ОСАГО:	9 181	1 344	945	296	31,3%	544	57,6%	105	11,1%	69	7,3%
25	ООО "СК "Ренессанс Жизнь"	30 112	1 360	441	113	25,6%	222	50,4%	106	24,0%	37	8,4%
26	ООО "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование Жизни"	4 696	1 329	438	182	41,6%	212	48,4%	44	10,0%	5	1,1%
27	АО "СК ГАЙДЕ"	36 614	1 298	760	206	27,1%	457	60,1%	97	12,8%	30	3,9%
	в том числе по ОСАГО:	25 603	1 267	745	202	27,1%	450	60,4%	93	12,5%	28	3,8%
28	ООО Страховая Компания "Гелиос"	22 162	974	622	269	43,2%	294	47,3%	59	9,5%	23	3,7%
	в том числе по ОСАГО:	17 443	940	613	267	43,6%	289	47,1%	57	9,3%	23	3,8%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
29	АО СК "Армеец"	15 549	934	600	146	24,4%	404	67,3%	50	8,3%	5	0,8%
	в том числе по ОСАГО:	14 733	933	600	146	24,4%	404	67,3%	50	8,3%	5	0,8%
30	АО СК "Двадцать первый век"	7 795	830	547	140	25,6%	374	68,4%	33	6,0%	15	2,7%
	в том числе по ОСАГО:	7 126	829	546	140	25,6%	374	68,5%	32	5,9%	14	2,6%
31	ООО "Страховая компания "СДС"	52 296	800	572	337	58,9%	171	29,9%	64	11,2%	23	4,0%
	в том числе по ОСАГО:	1 626	790	569	337	59,2%	170	29,9%	62	10,9%	22	3,9%
32	ООО "Капитал Лайф Страхование Жизни"	136 457	762	228	55	24,1%	110	48,3%	63	27,6%	28	12,3%
33	АО "СК "Астро-Волга"	69 049	717	444	134	30,2%	257	57,9%	53	11,9%	12	2,7%
	в том числе по ОСАГО:	57 462	706	441	133	30,2%	256	58,0%	52	11,8%	12	2,7%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
34	АО "ОСК"	20 026	708	410	121	29,5%	235	57,3%	54	13,2%	25	6,1%
	в том числе по ОСАГО:	14 087	678	395	114	28,8%	229	58,0%	52	13,2%	24	6,1%
35	АО СК "БАСК"	7 356	661	458	124	27,1%	303	66,1%	31	6,8%	7	1,5%
	в том числе по ОСАГО:	2 393	661	458	124	27,1%	303	66,1%	31	6,8%	7	1,5%
36	ООО "СК КАРДИФ"	5 741	637	232	26	11,2%	154	66,4%	52	22,4%	16	6,9%
37	ООО РСО "ЕВРОИНС"	16 142	509	299	101	33,8%	153	51,2%	45	15,0%	9	3,0%
	в том числе по ОСАГО:	6 740	473	289	99	34,3%	148	51,2%	42	14,5%	8	2,8%
38	АО СК "РСХБ-Страхование"	2 495	454	83	6	7,2%	53	63,9%	24	28,9%	6	7,2%
39	ООО СК "СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ"	57 255	451	123	39	31,7%	54	43,9%	30	24,4%	17	13,8%
40	ООО "Абсолют Страхование"	13 042	447	273	116	42,5%	136	49,8%	21	7,7%	12	4,4%
	в том числе по ОСАГО:	2 816	384	255	109	42,7%	130	51,0%	16	6,3%	10	3,9%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
41	АО "Страховая бизнес группа"	2 360	424	271	100	36,9%	111	41,0%	60	22,1%	48	17,7%
	в том числе по ОСАГО:	1 177	413	266	98	36,9%	111	41,7%	57	21,4%	47	17,7%
42	АО "Боровицкое страховое общество"	2 887	375	222	70	31,5%	131	59,0%	21	9,5%	8	3,6%
	в том числе по ОСАГО:	2 498	371	220	69	31,4%	130	59,1%	21	9,5%	8	3,6%
43	АО СК "СОВКОМБАНК ЖИЗНЬ"*	18 203	332	96	8	8,3%	67	69,8%	21	21,9%	5	5,2%
44	ООО "СФ "Адонис"	4 259	305	209	73	34,9%	73	34,9%	63	30,2%	34	16,3%
	в том числе по ОСАГО:	2 801	295	206	71	34,5%	73	35,4%	62	30,1%	34	16,5%
45	ООО "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование"	266	246	43	12	27,9%	14	32,6%	17	39,5%	2	4,7%
46	ООО СК "Согласие-Вита"	7 311	210	56	4	7,2%	33	58,9%	19	33,9%	6	10,7%

* С 10.02.2021 АО "МетЛайф" переименовано в АО СК "СОВКОМБАНК ЖИЗНЬ"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
47	АО "Русский Стандарт Страхование"	11 248	204	66	10	15,2%	29	43,9%	27	40,9%	0	0,0%
48	ООО СК "Росгосстрах Жизнь"	1 902	199	50	3	6,0%	29	58,0%	18	36,0%	2	4,0%
49	АО "СК "ПАРИ"	9 566	189	117	40	34,2%	71	60,7%	6	5,1%	2	1,7%
	в том числе по ОСАГО:	1 112	173	110	37	33,6%	68	61,8%	5	4,6%	1	0,9%
50	ООО СК "УРАЛСИБ СТРАХОВАНИЕ"	3 778	189	63	7	11,1%	42	66,7%	14	22,2%	6	9,5%
51	ООО СК "Паритет-СК"	2 902	188	100	32	32,0%	59	59,0%	9	9,0%	1	1,0%
	в том числе по ОСАГО:	2 019	188	100	32	32,0%	59	59,0%	9	9,0%	1	1,0%
52	ООО "СК "ИНГОССТРАХ – ЖИЗНЬ"	9 503	163	46	11	23,9%	27	58,7%	8	17,4%	3	6,5%
53	ООО "Страховая компания "Кредит Европа Лайф"	196	156	49	1	2,0%	38	77,6%	10	20,4%	2	4,1%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации(страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
54	ООО "ОСЖ РЕСО-Гарантия"	1 624	143	6	0	0,0%	0	0,0%	6	100,0%	1	16,7%
55	АО "Страховая Компания "ПОЛИС-ГАРАНТ"	3 572	129	99	34	34,3%	58	58,6%	7	7,1%	3	3,0%
	в том числе по ОСАГО:	915	125	96	33	34,4%	56	58,3%	7	7,3%	3	3,1%
56	ООО "СК "МегаРусс-Д"	1 719	115	58	19	32,8%	22	37,9%	17	29,3%	9	15,5%
	в том числе по ОСАГО:	41	47	34	8	23,6%	13	38,2%	13	38,2%	6	17,6%
57	ООО "СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ"	22 335	94	22	2	9,1%	10	45,4%	10	45,4%	2	9,1%
58	АО "Д2 Страхование"	2 126	91	32	0	0,0%	20	62,5%	12	37,5%	3	9,4%
59	АО "Страховая группа "УралСиб"	220	75	23	0	0,0%	18	78,3%	5	21,7%	0	0,0%
60	ООО "ПРОМИНСТРАХ"	155	68	37	17	46,0%	11	29,7%	9	24,3%	3	8,1%
61	АО "УРАЛСИБ Жизнь"	12 091	65	22	0	0,0%	18	81,8%	4	18,2%	0	0,0%
62	ООО "АК БАРС СТРАХОВАНИЕ"	5 769	65	15	1	6,6%	7	46,7%	7	46,7%	2	13,3%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
63	АО СГ "Спасские ворота"	2 282	63	38	15	39,5%	18	47,4%	5	13,1%	2	5,3%
	в том числе по ОСАГО:	94	63	38	15	39,5%	18	47,4%	5	13,1%	2	5,3%
64	АО СК "Стерх"*	0	62	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
65	САО "Медэкспресс"	4 820	51	40	16	40,0%	20	50,0%	4	10,0%	1	2,5%
	в том числе по ОСАГО:	168	51	40	16	40,0%	20	50,0%	4	10,0%	1	2,5%
66	ООО СК "АСКОР"	19	42	20	10	50,0%	1	5,0%	9	45,0%	0	0,0%
67	АО СК "Ренессанс здоровье"	3 252	42	11	0	0,0%	8	72,7%	3	27,3%	0	0,0%
68	ООО "Хоум Кредит Страхование"	1 308	41	15	2	13,3%	11	73,4%	2	13,3%	0	0,0%
69	ООО "МАКС-ЖИЗНЬ"	4 721	41	13	0	0,0%	8	61,5%	5	38,5%	0	0,0%
70	АО "ЕРВ Туристическое Страхование"	4 976	39	14	0	0,0%	12	85,7%	2	14,3%	1	7,1%

* Банк России приказом от 27.10.2019 года № ОД-2481 отозвал лицензии на осуществление страхования АО СК "Стерх"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
71	САО "ЛЕКСГАРАНТ"	1 080	36	8	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%	8	100,0%
72	ООО "ВСК-Линия жизни"	26 782	34	6	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	1	16,7%
73	ООО "ППФ Страхование жизни"	22 285	30	10	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	1	10,0%
74	АО "СК "Резерв"	293	30	5	2	40,0%	2	40,0%	1	20,0%	0	0,0%
75	ООО "СК "Райффайзен Лайф"	3 568	26	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
76	ООО СО "Геополис"	2 356	25	22	11	50,0%	8	36,4%	3	13,6%	3	13,6%
	в том числе по ОСАГО:	121	25	21	11	52,4%	7	33,3%	3	14,3%	3	14,3%
77	АО СК "Альянс"	333	24	9	2	22,2%	5	55,6%	2	22,2%	0	0,0%
78	ООО СК "РЕСО-Шанс"	0	21	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	0	19	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
79	ООО "СК "Гранта"	2 271	21	5	1	20,0%	3	60,0%	1	20,0%	0	0,0%
80	ООО "РСХБ-Страхование жизни"	269	19	2	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
81	АО "Страховая компания АСКО-Центр"	306	19	4	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%
82	ООО "СК "СЕРВИСРЕЗЕРВ**"	0	17	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
83	ООО "ИНКОР"***	0	14	3	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%
84	ООО "РИКС"****	238	14	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
85	ООО СК "Альянс Жизнь"	11 163	12	5	1	20,0%	2	40,0%	2	40,0%	0	0,0%
86	АО ВТБ Страхование жизни****	0	11	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

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

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

*** Банк России приказом от 25.12.2020 года № ОД-2174 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "РИКС"

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



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
87	ООО "СК Екатеринбург"	6 829	11	6	1	16,7%	5	83,3%	0	0,0%	0	0,0%
88	ООО "БИН Страхование"*	62	10	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	1	50,0%
89	ООО "Страховое общество "Сургутнефтегаз"***	0	10	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
90	ООО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "АРСЕНАЛЬ"	3 513	10	2	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%
91	ООО "МСГ"	1 650	9	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
92	АО "СК "Югория-Жизнь"	811	8	2	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%
93	АО "СК БЛАГОСОСТОЯНИЕ ОС"****	0	8	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 21.01.2021 года № ОД-64 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "БИН Страхование"

** Деятельность ООО "Страховое общество "Сургутнефтегаз" прекращена путем реорганизации в форме присоединения. Дата прекращения деятельности: 03.08.2020

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



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
94	ООО "ПСА"*	0	7	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
95	ООО "СК "АНГАРА"***	0	7	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
96	ООО СК "Чулпан-Жизнь"	16 223	6	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
97	ООО "СМП-Страхование"	993	6	2	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
98	ООО СК "Коместра-Томь"****	0	5	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
99	АО "СК "Колымская"	8 628	5	4	0	0,0%	1	25,0%	3	75,0%	3	75,0%
100	АО "НАСКО"****	0	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
101	ООО "СК "Ингосстрах-М"	0	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

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

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

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

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



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
102	ООО "СК ИНТЕРИ"	0	5	2	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%
103	ООО "СК "Капитал-полис"	4 573	5	2	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%
104	АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"	43	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
105	ООО "МСК "АйАйСи"	248	4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
106	ООО "Страховая компания "Манго"	1 165	4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
107	АО СК "Сибирский спас"*	0	4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
108	ООО "Страховая компания "Сив Лайф"	1 887	4	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
109	ООО "СК "ЧАББ"	6	3	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
110	АО "СМК "Сахамедстрах"	3 369	3	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"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
111	АО СК "Ингвар"	0	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
112	АО "СГ "ПРЕСТИЖ-ПОЛИС"	0	2	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	1	50,0%
113	АО "ДальЖАСО"	2 181	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
114	ООО "ЦО"*	0	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
115	АО "Страховая Компания "СОЛИДАРНОСТЬ"	1 113	2	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%
116	ООО "Страховое общество "Помощь"	3 728	2	2	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
117	САО "Геополис"	382	1	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
118	ПАО "СК "ХОСКА"***	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
119	АО "ЮЖУРАЛЖАСО"***	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 25.05.2018 года № ОД-1334 отзывал лицензии на осуществление страхования ООО "ЦО"

** Банк России приказом от 31.05.2018 года № ОД-1358 отзывал лицензии на осуществление страхования ПАО "СК "ХОСКА"

*** Банк России приказом от 01.02.2018 года № ОД-230 отзывал лицензии на осуществление страхования АО "ЮЖУРАЛЖАСО"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
120	ООО "СК НИК"	11	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
121	АО СК "ЖСФ"**	26	1	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
122	ООО "Страховая компания "ВИТАЛ-Полис"***	158	1	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
123	ООО МСК "СТРАЖ"****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
124	ООО СК "Лойд-Сити"*****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
125	ООО "СК ТРУДСТРАХ"*****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
126	АО "ГУТА-Страхование"	25	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 20.07.2020 года № ОД-1119 отозвал лицензии на осуществление страхования АО СК "ЖСФ"

** Банк России приказом от 13.11.2020 года № ОД-1852 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "Страховая компания "ВИТАЛ-Полис"

*** Банк России приказом от 30.11.2017 года № ОД-3358 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО МСК "СТРАЖ"

**** Банк России приказом от 03.09.2015 года № ОД-2339 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО СК "Лойд-Сити"

***** Банк России приказом от 14.03.2019 года № ОД-520 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "СК ТРУДСТРАХ"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
127	ООО "КРК-Страхование"*	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
128	ООО СК "МОСКОВИЯ"**	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
129	АО СК "КОМЕСТРА-ТОМЬ"***	0	1	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
130	ООО СО "АКЦЕПТ"****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
131	ООО "СГ "КОМПАЬОН"*****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
132	ООО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "ИНВЕСТ-ГАРАНТ"*****	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

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

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

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

**** Банк России приказом от 24.10.2018 года № ОД-2773 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО СО "АКЦЕПТ"

***** Банк России приказом от 16.07.2015 года № ОД-1693 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "СГ "КОМПАЬОН"

***** Банк России приказом от 24.02.2016 года № ОД-632 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "ИНВЕСТ-ГАРАНТ"



Приложение 1. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ по договорам страхования с физическими лицами, заявленные в 2020 году	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
				ВСЕГО количество решений	в том числе:							
					УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	5 827 836	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
133	ООО "ЭКИП"**	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
134	АО "СГ МСК"***	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
135	АО "АИГ"	0	1	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
136	ООО СПК "Юнити Ре"	0	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
137	ООО "БСД"	4 995	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:											
	137	5 827 836	186 140	114 730	42 661	37,2%	56 028	48,8%	16 041	14,0%	5 909	5,2%

* Банк России приказом от 15.01.2020 года № ОД-56 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "ЭКИП"

** Банк России приказом от 14.11.2016 года № 332165 отозвал лицензии на осуществление страхования АО "СГ МСК"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
1	ООО МФК "Мани Мен"	56	11	5	45,4%	2	18,2%	4	36,4%	1	9,1%
2	ООО МКК "4финанс"	55	23	22	95,7%	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%
3	ООО МКК "Ценность"*	50	3	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	1	33,3%
4	ООО МКК "ДЗП-Центр"	45	18	5	27,8%	5	27,8%	8	44,4%	4	22,2%
5	МФК "Лайм-Займ" (ООО)	40	14	1	7,2%	10	71,4%	3	21,4%	1	7,2%
6	ООО МФК "ЭйрЛоанс"	34	13	0	0,0%	1	7,7%	12	92,3%	7	53,8%
7	ООО МКК "Поколение"***	33	4	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%	2	50,0%
8	ООО "МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ"	29	13	10	76,9%	1	7,7%	2	15,4%	1	7,7%
9	МКК "Платиза.ру" (ООО)	28	9	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
10	ООО МФК "Джой Мани"	24	7	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 10.12.2020 года № ОД-2040 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Ценность"

** Банк России приказом от 17.09.2020 года № ОД-1504 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Поколение"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
11	ООО МФК "ОТП Финанс"	24	4	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%	1	25,0%
12	ООО МКК "Аварийка"*	22	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%
13	ООО МКК "МикроКлад"	22	2	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
14	ООО МКК "КОНГА"	20	6	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	1	16,7%
15	МФК "Рево Технологии" (ООО)	19	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
16	ООО МФК "Веритас"	19	11	0	0,0%	4	36,4%	7	63,6%	0	0,0%
17	ООО "МКК СКОРФИН"	19	2	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
18	ООО МФК "Займер"	19	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
19	ООО "МигКредит"	15	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
20	ООО МФК "Займ Онлайн"	14	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 18.01.2021 года № ОД-47 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Аварийка"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
21	ООО МКК "ЦОЗ"*	10	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
22	ООО МКК "МАКС.КРЕДИТ"**	10	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	1	50,0%
23	ООО МКК "Финансовый супермаркет"	10	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
24	ООО МКК "Кредиттер"	9	3	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%
25	ООО МКК "ТВОЙ.КРЕДИТ"	9	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
26	МФК Быстроденьги (ООО)	8	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
27	ООО МФК "КарМани"	8	2	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
28	ООО МКК "Авантаж"	8	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
29	ООО МКК ТУРБОЗАЙМ	7	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
30	ООО МФК "МОНЕДО"	7	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 03.11.2020 года № ОД-1799 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "ЦОЗ"

** Банк России приказом от 27.07.2020 года № ОД-1187 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "МАКС.КРЕДИТ"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
31	ООО МКК "АЛИЗАЙМ"	7	4	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%
32	ООО "Займиго МФК"	6	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
33	ООО МФК "ЦФП"	6	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
34	ООО МКК "Киберлэндинг"	6	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
35	ООО МФК "ВЭББАНКИР"	5	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
36	ООО МКК "Агора"	5	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
37	ООО "МКК "Кредит Лайн"	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
38	ООО МКК "ДЗП-РАЗВИТИЕ Э"	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
39	ООО МФК "Саммит"	5	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
40	ООО МКК "Срочноденьги"	5	2	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	1	50,0%



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
41	ООО МКК "ТВОИ НАЛИЧНЫЕ"*	5	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
42	ООО МКК "Русинтерфинанс"	4	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
43	ООО "МКК "ПРОФИРЕАЛ"	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
44	ООО МКК "Макро"	3	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
45	ООО МКК "Академическая"	3	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
46	ООО МКК "СФ"	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
47	ООО МКК "Финэлемент"***	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
48	ООО "МКК МОНК"****	3	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	1	50,0%
49	ООО МКК "Хорошая история"****	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 27.04.2021 года № ОД-787 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "ТВОИ НАЛИЧНЫЕ"

** Банк России приказом от 25.03.2020 года № ОД-510 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Финэлемент"

*** Банк России приказом от 11.11.2020 года № ОД-1836 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "МКК МОНК"

**** Банк России приказом от 19.08.2020 года № ОД-1352 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Хорошая история"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
50	ООО МКК "Денежная единица"	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
51	ООО "МФК "ЮПИТЕР 6"	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
52	ООО МФК "Экофинанс"	3	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
53	ООО МФК "ЧЕСТНОЕ СЛОВО"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
54	МКК ООО "ЭВД"	2	2	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%
55	ООО Займ-Экспресс	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
56	ООО МКК "Каппадокия"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
57	ООО МКК "Днд"	2	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
58	ООО "МКК КАНГАРИЯ"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
59	ООО "МФК НОВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
60	ООО МКК "Генезис групп"*	2	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
61	ООО "ЛИГА ДЕНЕГ"***	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
62	ООО МКК "ГЛАВКРЕДИТ"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
63	ООО МКК "Блисс"	2	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
64	ООО "Микрокредитная компания Открытые финансы"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
65	ООО МКК "Здесь и сейчас"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
66	ООО МКК "Фастмани.ру"	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
67	ООО МКК "Финансовый вектор"***	2	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
68	ООО "МКК "Наставник - Групп"****	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 03.07.2020 года № ОД-1035 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Генезис групп"

** Банк России приказом от 17.12.2019 года № ОД-2894 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "ЛИГА ДЕНЕГ"

*** Банк России приказом от 25.03.2020 года № ОД-512 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Финансовый вектор"

**** Банк России приказом от 26.06.2020 года № ОД-996 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "МКК "Наставник - Групп"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
69	ООО МКК "ПЛИСКОВ"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
70	ООО МКК "МультиГлобал"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
71	ООО МКК "ГОРГАРАНТ"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
72	ООО "МАНИ ФАННИ ОНЛАЙН"*	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
73	ООО МКК "ГФК"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
74	ООО МКК "ДЕНЬГИ ДЛЯ ВСЕХ"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
75	ООО МКК "Гарантированные Финансы"***	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
76	ООО МКК "Деньги"***	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 08.05.2019 года № ОД-1051 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "МАНИ ФАННИ ОНЛАЙН"

** Банк России приказом от 25.03.2020 года № ОД-513 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Гарантированные Финансы"

*** Банк России приказом от 29.07.2020 года № ОД-1215 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Деньги"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО									
			ВСЕГО количество решений	в том числе:								
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией		
		239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ												
77	ООО МКК "ТИАРА"*	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
78	ООО "Микрокредитная компания Целевые финансы"***	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
79	ООО МКК "Точка Займа"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
80	ООО МФК "ЭкспрессДеньги"	1	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
81	ООО "МКК "ФК"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
82	ООО "КРЕДИТ 911"****	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
83	ООО "МКК "ПЛУТОН 5"****	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
84	ООО МКК "МоментДеньги Ру"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	

* Банк России приказом от 20.04.2020 года № ОД-687 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "ТИАРА"

** Банк России приказом от 17.08.2020 года № ОД-1333 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "Микрокредитная компания Целевые финансы"

*** Банк России приказом от 12.12.2019 года № ОД-2835 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "КРЕДИТ 911"

**** Банк России приказом от 04.03.2020 года № ОД-376 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "МКК "ПЛУТОН 5"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
85	ООО МКК "Ипотечный экспресс"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
86	ООО МКК "ПрофиМани"*	1	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
87	ООО МКК "Финансовый статус"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
88	ООО МКК "Джет Мани Микрофинанс"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
89	ООО "МФК "Деньгимигом"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
90	ООО МКК "Ваш инвестор"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
91	ООО МКК "Финпром"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
92	ООО МКК "Рубикон"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
93	ООО МКК "ФинРостов"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
94	ООО "МКК "Слетать.ру"***	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 20.02.2020 года № ОД-292 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "ПрофиМани"

** Банк России приказом от 18.02.2021 года № ОД-241 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "МКК "Слетать.ру"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ											
95	ООО МКК "Арифметика"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
96	ООО "ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"*	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
97	ООО МКК "Фреш Капитал"***	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
98	ООО МКК "Денежная истина"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
99	ООО МКК "Финансовый компас"****	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
100	ООО МКК "Сейлор"****	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
101	ООО МКК "СКБ-финанс"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 22.03.2019 года № ОД-630 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО "ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"

** Банк России приказом от 09.02.2021 года № ОД-174 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Фреш Капитал"

*** Банк России приказом от 25.03.2020 года № ОД-511 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Финансовый компас"

**** Банк России приказом от 23.12.2020 года № ОД-2142 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК "Сейлор"



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО										
			ВСЕГО количество решений	в том числе:									
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе:			
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %		
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ													
102	ООО МКК "ДОМФИНАНС"	1	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:												
	102	832	177	67	37,9%	42	23,7%	68	38,4%	33	18,6%		



Приложение 2. Сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	ОБРАЩЕНИЯ количество Обращений Потребителей к фин.уполн.	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО								
			ВСЕГО количество решений	в том числе:							
				УДОВЛЕТВОРЕНИЕ количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя		ОТКАЗ количество решений об отказе в удовлетворении требований Потребителя		ПРЕКРАЩЕНИЕ количество решений о прекращении рассмотрения Обращения Потребителя		в том числе: прекращение в связи с непредоставл. сведений финансовой организацией	
	239	187 386	114 907	42 728	37,2 %	56 070	48,8 %	16 109	14,0 %	5 942	5,2 %
ИНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ											
1	Иные организации	213	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	Кредитные организации	104	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
3	Наименование организации не указано	93	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
4	Кредитные потребительские кооперативы	4	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:										
		414	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб. ¹			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
1	ПАО СК "Росгосстрах"	8 035	903 809,2	5 308	66,1%	896	11,2%	4 304	53,6%	3 059	71,1%	74	2,4%
	в том числе по ОСАГО:	7 653	869 729,7	5 108	66,7%	817	10,7%	4 106	53,6%	2 925	71,2%	69	2,4%
2	САО "РЕСО-Гарантия"	6 437	500 854,1	5 177	80,4%	437	6,8%	1 466	22,8%	996	67,9%	45	4,5%
	в том числе по ОСАГО:	6 179	481 547,1	4 981	80,6%	424	6,9%	1 391	22,5%	954	68,6%	45	4,7%
3	АО "АльфаСтрахование"	4 191	385 827,8	3 643	86,9%	155	3,7%	1 095	26,1%	785	71,7%	33	4,2%
	в том числе по ОСАГО:	4 097	379 663,7	3 564	87,0%	154	3,8%	1 065	26,0%	764	71,7%	31	4,1%
4	АО "СОГАЗ"	4 015	297 166,6	3 303	82,3%	266	6,6%	283	7,0%	152	53,7%	16	10,5%
	в том числе по ОСАГО:	3 891	286 980,5	3 238	83,2%	231	5,9%	277	7,1%	150	54,2%	16	10,7%
5	САО "ВСК"	3 562	435 842,6	1 819	51,1%	649	18,2%	2 355	66,1%	1 251	53,1%	51	4,1%
	в том числе по ОСАГО:	3 253	416 869,0	1 658	51,0%	599	18,4%	2 200	67,6%	1 174	53,4%	44	3,7%

¹ В расчет не включаются случаи организации ремонта, взыскания отложенной и (или) условной неустойки и взыскания сумм в иностранной валюте.

² С учетом результатов апелляционного и кассационного обжалования



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
89		42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
6	СПАО "Ингосстрах"	3 126	330 623,2	2 654	84,9%	138	4,4%	844	27,0%	566	67,1%	25	4,4%
	в том числе по ОСАГО:	2 989	317 957,4	2 545	85,1%	136	4,6%	804	26,9%	540	67,2%	25	4,6%
7	АО "Группа Ренессанс Страхование"	1 618	175 762,9	874	54,0%	393	24,3%	562	34,7%	287	51,1%	4	1,4%
	в том числе по ОСАГО:	1 549	169 130,9	833	53,8%	377	24,3%	547	35,3%	282	51,6%	4	1,4%
8	АО "МАКС"	1 281	161 199,1	797	62,2%	203	15,8%	765	59,7%	452	59,1%	15	3,3%
	в том числе по ОСАГО:	1 248	158 391,5	778	62,3%	192	15,4%	745	59,7%	440	59,1%	14	3,2%
9	ООО "НСГ - "РОСЭНЕРГО"*	1 112	99 152,4	573	51,5%	193	17,4%	427	38,4%	295	69,1%	15	5,1%
10	ООО "СК "Согласие"	1 048	119 989,5	413	39,4%	251	24,0%	668	63,7%	427	63,9%	7	1,6%
	в том числе по ОСАГО:	950	110 853,7	357	37,6%	238	25,1%	624	65,7%	408	65,4%	4	1,0%

* Банк России приказом от 03.12.2020 года № ОД-2003 отозвал лицензии на осуществление страхования ООО "НСГ - "РОСЭНЕРГО"



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
11	АО "Тинькофф Страхование"	990	75 867,0	973	98,3%	7	0,7%	247	24,9%	127	51,4%	5	3,9%
	в том числе по ОСАГО:	952	70 592,3	938	98,5%	7	0,7%	234	24,6%	122	52,1%	4	3,3%
12	АО "ГСК "Югория"	955	98 646,3	622	65,1%	119	12,5%	448	46,9%	286	63,8%	22	7,7%
	в том числе по ОСАГО:	922	95 122,6	605	65,6%	117	12,7%	433	47,0%	277	64,0%	19	6,9%
13	ПАО "АСКО-СТРАХОВАНИЕ"	548	49 228,7	430	78,5%	22	4,0%	360	65,7%	234	65,0%	30	12,8%
	в том числе по ОСАГО:	540	48 544,5	423	78,3%	22	4,1%	354	65,6%	231	65,3%	30	13,0%
14	ООО СО "ВЕРНА"	518	63 325,1	279	53,9%	168	32,4%	253	48,8%	146	57,7%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	514	62 836,7	278	54,1%	168	32,7%	252	49,0%	145	57,5%	0	0,0%
15	АО "ЮНИТИ СТРАХОВАНИЕ"	501	40 802,5	386	77,0%	42	8,4%	155	30,9%	51	32,9%	2	3,9%
	в том числе по ОСАГО:	479	37 243,8	377	78,7%	37	7,7%	141	29,4%	44	31,2%	0	0,0%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
16	ПАО "САК "Энергогарант"	461	48 787,4	353	76,6%	10	2,2%	182	39,5%	120	65,9%	4	3,3%
	в том числе по ОСАГО:	438	46 156,1	333	76,0%	9	2,1%	177	40,4%	116	65,5%	4	3,4%
17	ООО "Страховая компания "СДС"	337	41 046,4	125	37,1%	97	28,8%	217	64,4%	143	65,9%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	337	41 046,4	125	37,1%	97	28,8%	217	64,4%	143	65,9%	0	0,0%
18	АО СК "Чулпан"	331	34 433,2	260	78,5%	61	18,4%	30	9,1%	20	66,7%	2	10,0%
	в том числе по ОСАГО:	327	34 151,0	257	78,6%	59	18,0%	30	9,2%	20	66,7%	2	10,0%
19	"Совкомбанк страхование" (АО)	308	36 005,9	215	69,8%	40	13,0%	86	27,9%	46	53,5%	4	8,7%
	в том числе по ОСАГО:	296	34 650,4	209	70,6%	40	13,5%	85	28,7%	46	54,1%	4	8,7%
20	ООО Страховая Компания "Гелиос"	269	36 143,5	40	14,9%	64	23,8%	135	50,2%	85	63,0%	1	1,2%
	в том числе по ОСАГО:	267	36 002,9	39	14,6%	63	23,6%	135	50,6%	85	63,0%	1	1,2%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
21	АО "СО "Талисман"	267	25 571,0	162	60,7%	36	13,5%	113	42,3%	80	70,8%	1	1,3%
	в том числе по ОСАГО:	267	25 571,0	162	60,7%	36	13,5%	113	42,3%	80	70,8%	1	1,3%
22	ООО "СК "Надежда"	232	26 719,8	168	72,4%	18	7,8%	89	38,4%	54	60,7%	1	1,9%
	в том числе по ОСАГО:	228	26 612,8	164	71,9%	18	7,9%	89	39,0%	54	60,7%	1	1,9%
23	ООО СК "ВТБ Страхование"	217	12 081,7	94	43,3%	68	31,3%	42	19,4%	15	35,7%	6	40,0%
24	АО "СК ГАЙДЕ"	206	18 492,5	82	39,8%	26	12,6%	118	57,3%	75	63,6%	4	5,3%
	в том числе по ОСАГО:	202	18 138,9	79	39,1%	26	12,9%	115	56,9%	73	63,5%	4	5,5%
25	ООО "Зетта Страхование"	195	14 800,3	123	63,1%	9	4,6%	117	60,0%	83	70,9%	10	12,0%
	в том числе по ОСАГО:	171	12 486,1	107	62,6%	7	4,1%	105	61,4%	74	70,5%	8	10,8%
26	ООО "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование Жизни"	182	15 610,5	129	70,9%	36	19,8%	121	66,5%	94	77,7%	5	5,3%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
27	АО СК "Армеец"	146	13 268,1	125	85,6%	1	0,7%	59	40,4%	37	62,7%	2	5,4%
	в том числе по ОСАГО:	146	13 268,1	125	85,6%	1	0,7%	59	40,4%	37	62,7%	2	5,4%
28	АО СК "Двадцать первый век"	140	13 753,2	62	44,3%	17	12,1%	85	60,7%	49	57,6%	3	6,1%
	в том числе по ОСАГО:	140	13 753,2	62	44,3%	17	12,1%	85	60,7%	49	57,6%	3	6,1%
29	АО "СК "Астро-Волга"	134	13 497,1	101	75,4%	6	4,5%	120	89,6%	47	39,2%	5	10,6%
	в том числе по ОСАГО:	133	13 347,0	101	75,9%	6	4,5%	119	89,5%	46	38,7%	4	8,7%
30	АО СК "БАСК"	124	9 400,5	100	80,6%	6	4,8%	29	23,4%	18	62,1%	2	11,1%
	в том числе по ОСАГО:	124	9 400,5	100	80,6%	6	4,8%	29	23,4%	18	62,1%	2	11,1%
31	АО "ОСК"	121	15 218,6	75	62,0%	8	6,6%	57	47,1%	42	73,7%	7	16,7%
	в том числе по ОСАГО:	114	15 063,4	70	61,4%	7	6,1%	55	48,2%	40	72,7%	7	17,5%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
32	ООО "Абсолют Страхование"	116	8 600,1	101	87,1%	11	9,5%	13	11,2%	5	38,5%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	109	8 214,7	95	87,2%	10	9,2%	13	11,9%	5	38,5%	0	0,0%
33	ООО "СК "Ренессанс Жизнь"	113	5 922,8	96	85,0%	3	2,7%	40	35,4%	16	40,0%	6	37,5%
34	ООО РСО "ЕВРОИНС"	101	12 053,8	73	72,3%	8	7,9%	52	51,5%	27	51,9%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	99	11 702,0	73	73,7%	7	7,1%	50	50,5%	25	50,0%	0	0,0%
35	АО "Страховая бизнес группа"	100	11 249,0	2	2,0%	23	23,0%	58	58,0%	38	65,5%	2	5,3%
	в том числе по ОСАГО:	98	11 140,0	2	2,0%	23	23,5%	57	58,2%	37	64,9%	2	5,4%
36	ООО "СФ "Адонис"	73	10 987,6	44	60,3%	9	12,3%	58	79,5%	39	67,2%	3	7,7%
	в том числе по ОСАГО:	71	10 885,7	42	59,2%	9	12,7%	58	81,7%	39	67,2%	3	7,7%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин. уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
37	АО "Боровицкое страховое общество"	70	3 979,6	54	77,1%	5	7,1%	15	21,4%	5	33,3%	1	20,0%
	в том числе по ОСАГО:	69	3 792,2	54	78,3%	5	7,2%	14	20,3%	4	28,6%	1	25,0%
38	ООО "Капитал Лайф Страхование Жизни"	55	1 783,6	27	49,1%	10	18,2%	30	54,5%	21	70,0%	1	4,8%
39	ООО СК "Сбербанк страхование жизни"	42	2 975,4	37	88,1%	2	4,8%	12	28,6%	6	50,0%	0	0,0%
40	ООО "АльфаСтрахование-Жизнь"	42	2 094,6	34	81,0%	6	14,3%	15	35,7%	8	53,3%	4	50,0%
41	АО "СК "ПАРИ"	40	5 031,9	35	87,5%	2	5,0%	8	20,0%	3	37,5%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	37	4 947,3	32	86,5%	2	5,4%	8	21,6%	3	37,5%	0	0,0%
42	ООО СК "СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ"	39	1 803,6	36	92,3%	3	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями		количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
43	АО "Страховая Компания "ПОЛИС-ГАРАНТ"	34	4 079,8	21	61,8%	4	11,8%	14	41,2%	8	57,1%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	33	3 875,9	21	63,6%	4	12,1%	13	39,4%	7	53,8%	0	0,0%
44	ООО СК "Паритет-СК"	32	3 331,7	23	71,9%	1	3,1%	17	53,1%	13	76,5%	2	15,4%
	в том числе по ОСАГО:	32	3 331,7	23	71,9%	1	3,1%	17	53,1%	13	76,5%	2	15,4%
45	ООО "СК КАРДИФ"	26	1 834,9	10	38,5%	8	30,8%	2	7,7%	2	100,0%	0	0,0%
46	ООО "СК "Мегарусс-Д"	19	1 722,9	12	63,2%	5	26,3%	6	31,6%	5	83,3%	1	20,0%
	в том числе по ОСАГО:	8	1 087,7	5	62,5%	2	25,0%	2	25,0%	2	100,0%	0	0,0%
47	ООО "ПРОМИНСТРАХ"	17	1 739,9	6	35,3%	6	35,3%	5	29,4%	1	20,0%	0	0,0%
48	САО "Медэкспресс"	16	1 373,0	0	0,0%	3	18,8%	4	25,0%	1	25,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	16	1 373,0	0	0,0%	3	18,8%	4	25,0%	1	25,0%	0	0,0%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
89		42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
49	АО СГ "Спасские ворота"	15	1 420,1	9	60,0%	2	13,3%	5	33,3%	4	80,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	15	1 420,1	9	60,0%	2	13,3%	5	33,3%	4	80,0%	0	0,0%
50	ООО "СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ Страхование"	12	1 688,1	7	58,3%	9	75,0%	11	91,7%	11	100,0%	0	0,0%
51	ООО "СК "ИНГОССТРАХ – ЖИЗНЬ"	11	283,8	9	81,8%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
52	ООО СО "Геополис"	11	1 887,7	10	90,9%	0	0,0%	3	27,3%	3	100,0%	0	0,0%
	в том числе по ОСАГО:	11	1 887,7	10	90,9%	0	0,0%	3	27,3%	3	100,0%	0	0,0%
53	АО "Русский Стандарт Страхование"	10	403,1	9	90,0%	0	0,0%	1	10,0%	1	100,0%	1	100,0%
54	ООО СК "АСКОР"	10	611,6	9	90,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
55	АО СК "СОВКОМБАНК ЖИЗНЬ"*	8	765,1	6	75,0%	5	62,5%	1	100,0%	1	12,5%	1	100,0%

* С 10.02.2021 АО "МетЛайф" переименовано в АО СК "СОВКОМБАНК ЖИЗНЬ"



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.			количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями			количество решения суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО	количество решений суда об отмене решений фин. уполн.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
56	ООО СК "УРАЛСИБ СТРАХОВАНИЕ"	7	238,7	1	14,3%	1	14,3%	5	71,4%	4	80,0%	0	0,0%
57	АО СК "РСХБ-Страхование"	6	94,8	5	83,3%	0	0,0%	2	33,3%	1	50,0%	0	0,0%
58	ООО СК "Согласие-Вита"	4	358,0	2	50,0%	2	50,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
59	ООО "ППФ Страхование жизни"	4	517,0	2	50,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	33,3%	0	0,0%
60	ООО СК "Росгосстрах Жизнь"	3	215,2	3	100,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	50,0%	0	0,0%
61	ООО "СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ"	2	135,6	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
62	ООО "Хоум Кредит Страхование"	2	21,3	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
63	АО "СК "Резерв"	2	216,9	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
64	АО СК "Альянс"	2	580,0	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
65	ООО "Страховое общество "Помощь"	2	3,0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



Приложение 1.1. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (страхование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ													
66	ООО "Страховая компания "Кредит Европа Лайф"	1	0,0	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
67	ООО "АК БАРС СТРАХОВАНИЕ"	1	4,0	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
68	ООО "СК "Гранта"	1	0,0	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
69	ООО "РСХБ-Страхование жизни"	1	1,5	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
70	ООО СК "Альянс Жизнь"	1	300,0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
71	ООО "СК Екатеринбург"	1	2,6	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
72	ООО "СМП-Страхование"	1	12,8	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
73	ООО "СК "Капитал-полис"	1	1,3	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:													
	73	42 661	4 203 253,1	30 160	70,7%	4 571	10,7%	16 218	38,0 %	10 348	63,8 %	423	4,1 %



Приложение 1.2. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО		в том числе (из графы 7):			
										РЕШЕНИЯ СУДА		в том числе (из графы 9):	
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.			количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями			количество решений суда по делам об обжаловании решений фин.уполн.		ОТМЕНЕНО	количество решений суда об отмене решений фин. уполн.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ													
1	ООО МКК "4финанс"	22	24,0	13	59,1%	3	13,6%	21	95,5%	8	38,1%	0	0,0%
2	ООО "МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ"	10	15,5	0	0,0%	0	0,0%	10	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
3	МКК "Платиза.ру" (ООО)	9	8,8	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%	2	22,2%	0	0,0%
4	ООО МФК "Мани Мен"	5	12,9	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%	1	20,0%	1	100,0%
5	ООО МКК "ДЗП-Центр"	5	20,2	1	20,0%	4	80,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
6	ООО МФК "Джой Мани"	5	40,4	5	100,0%	0	0,0%	2	40,0%	1	50,0%	0	0,0%
7	ООО МКК "МикроКлад"	2	9,2	0	0,0%	1	50,0%	2	100,0%	2	100,0%	1	50,0%
8	МФК "Лайм-Займ" (ООО)	1	1,5	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
9	ООО МКК "Поколение"*	1	6,2	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

* Банк России приказом от 17.09.2020 года № ОД-1504 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК «Поколение»



Приложение 1.2. Сведения об исполнении решений финансового уполномоченного, об обжаловании и результатах обжалования решений финансового уполномоченного с указанием наименования финансовой организации (микрофинансирование)

	ОРГАНИЗАЦИЯ	РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО											
		УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СУММА ВЗЫСКАНИЯ	ИСПОЛНЕНИЕ		УДОСТОВЕРЕНИЯ		в том числе (из графы 1):					
								ОБЖАЛОВАНО	в том числе (из графы 7):				
									РЕШЕНИЯ СУДА	в том числе (из графы 9):			
Количество решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя	размер удовлетворенных требований Потребителя, в тыс. руб.			количество выданных удостоверений для принудительного исполнения решений фин. уполн.		количество решений финансового уполномоченного, обжалованных финансовыми организациями				количество решений суда по делам об обжаловании решений фин. уполн.		ОТМЕНЕНО	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	89	42 728	4 203 504,5	30 181	70,6 %	4 581	10,7 %	16 272	38,1 %	10 363	63,7 %	425	4,1 %
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ													
10	ООО "МКК СКОРФИН"	1	0,2	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
11	ООО МКК "Кредиттер"	1	6,8	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
12	ООО МФК "КарМани"	1	76,3	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
13	ООО МФК "ВЭББАНКИР"	1	4,2	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
14	ООО МКК "Русинтерфинанс"	1	0,3	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
15	ООО МКК "Генезис групп"*	1	0,1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
16	ООО МФК "ЭкспрессДеньги"	1	24,8	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ:												
	16	67	251,4	21	31,3%	10	14,9%	54	80,6%	15	27,8%	2	13,3%

* Банк России приказом от 03.07.2020 года № ОД-1035 исключил из государственного реестра микрофинансовых организаций сведения о ООО МКК «Генезис групп»



АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

о бухгалтерской (финансовой) отчетности

Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения
деятельности финансового уполномоченного»

за 2020 год

г. Москва

2021 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 отчетности Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (ОГРН 1187700018285, дом 3, переулок Старомонетный, Москва, 119017), состоящей из бухгалтерского баланса по состоянию на 31 декабря 2020 года, отчета о финансовых результатах за 2020 год, приложений к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах, в том числе отчета о целевом использовании средств за 2020 год, пояснений к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах.

По нашему мнению, прилагаемая годовая бухгалтерская отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» по состоянию на 31 декабря 2020 года, финансовые результаты его деятельности и использование денежных средств за 2020 год в соответствии с правилами составления бухгалтерской 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 Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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. Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения.

Важные обстоятельства

Мы обращаем внимание на Пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах за 2020 г., в которых описан порядок отражения взносов финансовых организаций в Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного.

Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» руководствуясь п.п. 4, 7.1 ПБУ 1/2008 «Учетная политика организации», принципами осмотрительности и достоверности, закрепленными Международными стандартами финансовой отчетности, а также Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", приняла порядок признания в бухгалтерском учете взносов финансовых организаций в момент их зачисления в Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного

на специально открытый в Банке России банковский счет.

Мы не выражаем модифицированное мнение в связи с этим вопросом.

Ответственность руководства (и лиц, ответственных за корпоративное управление) за бухгалтерскую (финансовую) отчетность

Руководство несет ответственность за подготовку и достоверное представление данной годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности в соответствии с правилами составления бухгалтерской 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 несет ответственность за оценку способности Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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 Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», прекратить ее деятельность или когда у него отсутствует какая-либо иная реальная альтернатива, кроме ликвидации или прекращения деятельности.

Руководство несет ответственность за надзор за подготовкой годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного».

Ответственность аудитора за аудит 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 выпуске 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 отчетности.

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

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 основой 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 Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»;

в) оцениваем надлежащий характер применяемой учетной политики, обоснованность бухгалтерских оценок и соответствующего раскрытия информации, подготовленного руководством Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»;

г) делаем вывод о правомерности применения руководством Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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 Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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 Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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, доводя до их 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
АО «АИП»



/Елин С.В./

Аттестат аудитора № 06-000135 выдан Некоммерческим
партнерством "Аудиторская Ассоциация Содружество"
(Решение № 73 от 12.09.2012).
Член Саморегулируемой организации аудиторов
Ассоциация «Содружество». ОРНЗ 20306018340

Аудиторская организация:

Акционерное общество «Аудиторско-консалтинговая группа «АИП»,

ОГРН 1117746311836,

119180, г. Москва, ул. Б. Полянка, д.15, офис 30
член Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциация «Содружество».

ОРНЗ 11406035722.

«23» марта 2021 г.



Бухгалтерский баланс

на 31 декабря 2020 г.

		Дата (число, месяц, год)	Коды		
		Форма по ОКУД	0710001		
		по ОКПО	31	12	2020
Организация	Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"	ИНН	33712247		
Идентификационный номер налогоплательщика		по ОКВЭД 2	7706459575		
Вид экономической деятельности	Деятельность в области права	по ОКОПФ / ОКФС	69.10		
Организационно-правовая форма / форма собственности	Автономные некоммерческие организации / Частная собственность	по ОКЕИ	71400	16	
Единица измерения:	в тыс. рублей		384		
Местонахождение (адрес)	119017, Москва г, Старомонетный пер, д. № 3				

Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту ДА НЕТ

Наименование аудиторской организации/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального аудитора

Акционерное общество Аудиторско-консалтинговая группа «АИП»

Идентификационный номер налогоплательщика аудиторской организации/индивидуального аудитора	ИНН	7726674820
Основной государственный регистрационный номер аудиторской организации/индивидуального аудитора	ОГРН/ ОГРНИП	1117746311836

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2020 г.	На 31 декабря 2019 г.	На 31 декабря 2018 г.
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.2	Нематериальные активы	1110	42 727	42 727	-
	в том числе:				
3.2	Нематериальные активы в организации	11101	42 727	42 727	-
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
3.1	Основные средства	1150	56 353	35 423	-
	в том числе:				
3.1	Основные средства в организации	11501	56 353	35 423	-
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	-	-	-
	Отложенные налоговые активы	1180	-	-	-
	Прочие внеоборотные активы	1190	-	-	-
	Итого по разделу I	1100	99 080	78 150	-
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
3.7	Запасы	1210	-	-	-
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	-	-	-
3.3	Дебиторская задолженность	1230	244 190	244	-
	в том числе:				
3.3	Расчеты с поставщиками и подрядчиками по авансам выданным	12301	3 233	244	-
3.3	Расчеты по налогам и сборам	12302	240 707	-	-
3.3	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	12303	250	-	-
3.8	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	2 350 000	2 450 000	-
	в том числе:				
3.8	Депозитные счета	12401	2 350 000	2 450 000	-
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	34 864	72 402	-
	в том числе:				
	Расчетные счета	12501	34 864	72 402	-
	Прочие оборотные активы	1260	-	-	-
	Итого по разделу II	1200	2 629 054	2 522 646	-
	БАЛАНС	1600	2 728 134	2 600 796	-

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2020 г.	На 31 декабря 2019 г.	На 31 декабря 2018 г.
	ПАССИВ				
	III. ЦЕЛЕВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ				
	Паевой фонд	1310	-	-	-
	Целевой капитал	1320	-	-	-
3.6	Целевые средства	1350	2 571 927	2 451 322	-
3.3	неиспользованные целевые средства, предназначенные для обеспечения целей некоммерческой организации	1351	2 571 927	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	99 080	78 149	-
	Резервный и иные целевые фонды	1370	-	-	-
	Итого по разделу III	1300	2 671 007	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	29 793	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	-
3.4	Расчеты с поставщиками и подрядчиками	15203	29 793	-	-
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
3.5	Оценочные обязательства	1540	27 334	16 614	-
	в том числе:				
3.5	Оценочные обязательства по вознаграждениям работников	15401	27 334	16 614	-
	Прочие обязательства	1550	-	-	-
	Итого по разделу V	1500	57 127	71 325	-
	БАЛАНС	1700	2 728 134	2 600 796	-

Руководитель


**КРАЙНОВА ОЛЬГА
ИВАНОВНА**

(подпись)

(расшифровка подписи)

8 февраля 2021 г.



Отчет о финансовых результатах
за Январь - Декабрь 2020 г.

Организация <u>Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"</u> Идентификационный номер налогоплательщика Вид экономической деятельности <u>Деятельность в области права</u> Организационно-правовая форма / форма собственности <u>Автономные некоммерческие организации / Частная собственность</u> Единица измерения: в тыс. рублей	Форма по ОКУД Дата (число, месяц, год)	Коды 0710002		
	по ОКПО	31 12 2020	33712247	
	ИНН	по ОКВЭД 2	7706459575	
	по ОКФС	по ОКЕИ	69.10	
	по ОКФС	по ОКЕИ	71400	16
	по ОКЕИ	по ОКЕИ	384	

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2020 г.	За 16.10.2018 - Декабрь 2019 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	-	-
	Проценты к получению	2320	115 943	191 230
3.8	Проценты к уплате	2330	-	-
	Прочие доходы	2340	1 714 790	151 161
1, 3.3	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	23401	1 653 377	125 694
1	плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации (с учетом сумм возвращенной платы по заявлению плательщика)	23402	54 853	21 435
	пени и штрафы, полученные по договорам с экспертными (оценочными) организациями	23403	6 410	4 031
	финансирование предупредительных мер в счет взносов в ФСС России	23404	150	-
	Прочие расходы	2350	(195)	(1 186)
1	в том числе: возврат из Фонда ФДФУ 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 (с 2020г. учтена в стр. по коду 23402)	23501	-	(1 185)
	возврат из Фонда финансирования излишнеуплаченных взносов финансовой организации	23502	(195)	-
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	1 830 538	341 205
	Налог на прибыль	2410	(42 221)	(75 029)
	в том числе:			
	текущий налог на прибыль	2411	(42 221)	(75 029)
	отложенный налог на прибыль	2412	-	-
	Прочее	2460	-	-
	Чистая прибыль (убыток)	2400	1 788 317	266 176

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	-	-
	Налог на прибыль от операций, результат которых не включается в чистую прибыль (убыток) периода	2530	-	-
	Совокупный финансовый результат периода	2500	1 788 317	266 176
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Руководитель

КРАЙНОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА
(расшифровка подписи)

8 февраля 2021 г.



**Отчет о целевом использовании средств
за Январь - Декабрь 2020 г.**

		Дата (год, месяц, число)	Коды		
		Форма по ОКУД	0710003		
Организация	Автономная некоммерческая организация "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного"		2020	12	31
Идентификационный номер налогоплательщика		по ОКПО	33712247		
Вид экономической деятельности	Деятельность в области права	ИНН	7706459575		
Организационно-правовая форма / форма собственности	Автономные некоммерческие организации / Частная собственность	по ОКВЭД 2	69.10		
Единица измерения:	в тыс. рублей	по ОКОПФ / ОКФС	71400	16	
		по ОКЕИ	384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Декабрь 2020 г.	За 16.10.2018 - Декабрь 2019 г.
	Остаток средств на начало отчетного года	6100	2 451 322	-
	Поступило средств			
	Вступительные взносы	6210	-	-
	Членские взносы	6215	-	-
1, 3.3, 3.6	Целевые взносы	6220	1 653 377	3 000 000
	Добровольные имущественные взносы и пожертвования	6230	-	-
	Прибыль от приносящей доход деятельности	6240	-	-
3.6	Прочие	6250	160 273	266 176
	Всего поступило средств	6200	1 813 650	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	(1 235 607)	(626 627)
	в том числе:			
	расходы, связанные с оплатой труда (включая начисления)	6321	(1 024 797)	(501 439)
	выплаты, не связанные с оплатой труда	6322	-	-
	расходы на служебные командировки и деловые поездки	6323	(1 029)	(2 457)
	содержание помещений, зданий, автомобильного транспорта и иного имущества (кроме ремонта)	6324	(68 827)	(25 422)
	ремонт основных средств и иного имущества	6325	(4)	-
	прочие	6326	(140 951)	(97 309)
	Приобретение основных средств, инвентаря и иного	6330	(96 874)	(134 808)
	Прочие	6350	(360 564)	(53 419)
3.6	Всего использовано средств	6300	(1 693 045)	(814 854)
3.6	Остаток средств на конец отчетного года	6400	2 571 927	2 451 322

Руководитель _____

(подпись)

**КРАЙНОВА ОЛЬГА
ИВАНОВНА**

(расшифровка подписи)

8 февраля 2021 г.



ПОЯСНЕНИЯ

к бухгалтерскому балансу на 31.12.2020, отчету о целевом использовании средств и
отчету о финансовых результатах АНО «СОДФУ» за период январь - декабрь 2020 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 статье 15 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», АНО «СОДФУ», составила годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2020 год (второй отчетный год, включающий период январь - декабрь 2020 года; первый отчетный год, включал 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 (далее – Фонд);

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 с ежегодным составлением Отчета о доходах и расходах Фонда;

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 от иной приносящей доход деятельности используется только для целей финансирования и обеспечения деятельности института финансового уполномоченного и содержание АНО «СОДФУ».

В 2020 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации и микрофинансовые организации.

В Службу финансового уполномоченного в 2020 году поступило 187 386 обращений потребителей в отношении 137 страховых организаций и 102 микрофинансовых организаций. По результатам рассмотрения обращений потребителей финансовыми уполномоченными принято 114 907 решений. Из 98 798 принятых решений по существу спора 42 728 составляют решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, 26 070 – решения об отказе в удовлетворении требований потребителя.

По состоянию на 10.02.2021 финансовыми уполномоченными приостановлено исполнение 14 270 решений финансового уполномоченного, принятых в 2020 году, в связи с их обжалованием финансовыми организациями в судебном порядке.

На 31.12.2020 АНО «СОДФУ» имела 3 (три) территориально-обособленных подразделения – филиала в следующих субъектах 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» осуществляют отдельные возложенные на них операционные функции АНО «СОДФУ», не ведут хозяйственную деятельность, не имеют расчетных счетов в кредитных учреждениях, не выделены на отдельный баланс и не составляют отчетности для представления в контролирующие органы.

Среднесписочная численность работников АНО «СОДФУ» за 2020 год составляет 452 человек, за 2019 год составляла 197 человек.

Численность штатных работников АНО «СОДФУ» по состоянию на 01.01.2021 составила 509 человек, по состоянию на 01.01.2020 - 403 человека.

Численность финансовых уполномоченных за отчетный год не изменилась и по состоянию на 31.12.2020 включает главного финансового уполномоченного и трех финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг. Финансовые уполномоченные не являются работниками АНО «СОДФУ».

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

учредитель (высший орган управления), Председатель Банка России 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, а также главный финансовый уполномоченный.

В АНО «СОДФУ» для осуществления контроля совершаемых фактов хозяйственной жизни, ведения бухгалтерского учета и составления бухгалтерской (финансовой) отчетности сформировано и функционирует 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 (пункт 3 статьи 9 Закона № 123-ФЗ).

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.

Размещение временно свободных средств Фонда в банковские депозиты осуществляется на условиях диверсификации, возвратности, доходности 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.

(в тыс. рублей)

№ п/п	Виды операций прихода/расхода	Отчетный год	Операций (приход/расход), ед.	Поступило	Возвращено	Итого
1.	Взносы ФО (страховые и микрофинансовые организации)	2020	260 / 1	1 653 377	(195)	1 653 182
		2019	47 / -	125 694		125 694
2.	Плата 3-х лиц за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения потребителя	2020	4213 / 557	63 208	(8 355)	54 853
		2019	1429 / 79	21 435	(1 185)	20 250
3.	Проценты от размещения средств Фонда на банковских депозитах (полученные)	2020	- / -	115 943	-	115 943
		2019	- / -	191 230	-	191 230
Всего поступило в Фонд (до налогообложения)					в 2020 году	1 823 978
					в 2019 году	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 рублей 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.

При составлении годовой бухгалтерской отчетности (первой и последующей) не использовались упрощенные формы отчетности, предусмотренные приказом Министерства финансов Российской Федерации от 02.07.2010 №66н, при этом с 2020 года учет расходов по уставной деятельности осуществляется по методу начисления (в связи с утратой с 2020 года права на применение упрощенного способа).

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 бухгалтерского баланса). Размещение в депозиты временно свободных средств Фонда в бухгалтерском балансе отражено по строке 1240 «Депозитные счета» (счет 55 «Специальные счета в банках»).

Законом №123-ФЗ установлено, что при формировании Фонда учитываются взносы финансовых организаций, поступившие в порядке и размере, определенных законом.

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 подлежат уплате (зачислению в Фонд) не позднее 15-го числа второго месяца квартала, следующего за кварталом, за который уплачиваются взносы

Размера взноса финансовой организации за определенный квартал зависит от вида вынесенного решения финансовым уполномоченным по обращению потребителя финансовой услуги, действий финансовой организации (исполнение решения или обжалование), характера судебного решения по иску финансовой организации. Информация о статусе конкретного обращения уточняется и обновляется, создавая неопределенность увеличения экономических выгод для достижения целей, ради которых создана АНО «СОДФУ» (даты и размера поступления целевых средств).

Федеральными стандартами бухгалтерского учета не установлены способы учета целевого финансирования в виде взносов и иных обязательных и добровольных платежей.

АНО «СОДФУ», руководствуясь п.п. 4, 7.1 ПБУ 1/2008 «Учетная политика организации», вправе разработать соответствующий способ самостоятельно, с учетом установленных требований в области бухгалтерского учета.

С учетом вышеизложенного, и руководствуясь принципами осмотрительности и достоверности, закрепленными Международными стандартами финансовой отчетности, в АНО «СОДФУ» принят порядок признания в бухгалтерском учете взносов финансовых организаций в момент их зачисления в Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного на специально открытый в Банке России банковский счет.

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 (депозитным 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.

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 (до 23.11.2020*);
- процентов по депозитным счетам;
- платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

- дохода от финансирования расходов по обеспечению предупредительных мер за счет средств, полученных от Фонда социального страхования Российской Федерации.

* согласно пункту 10 статьи 9 Федерального закона от 23.11.2020 № 374-ФЗ "О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации", вступившему в силу с даты опубликования закона (23.11.2020) взносы финансовых организаций в Фонд не учитываются при определении налоговой базы по налогу на прибыль организаций, при этом действие введенных положений распространяется на правоотношения возникшие с 1 января 2019 года. В связи с изменениями в налоговом законодательстве, в 2020 году поданы уточненные декларации по налогу на прибыль и заявления на возврат излишне уплаченного налога.

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 организаций 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 отсутствуют на 31.12.2020. 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 организаций определена на основе данных, сформированных в бухгалтерском учете, и соответствует сумме исчисленного налога, отраженного в налоговой декларации по налогу на прибыль организаций за соответствующий налоговый период.

Раздел 3. Расшифровка основных (существенных) показателей бухгалтерского баланса АНО «СОДФУ» на конец отчетного периода (31 декабря 2020 года)

3.1. Основные средства

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

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Период	На начало года		Поступило	Изменения за период			На конец периода	
		Первоначальная стоимость	Износ		Выбыло объектов		Начислено износа	Первоначальная стоимость	Износ
					Первоначальная стоимость	Износ			
Основные средства - всего, в том числе	За 2020 г.	35 423	(4 158)	20 930	-	-	(13 088)	56 353	(17 246)
	За 2019 г.	-	-	35 423	-	-	(4 158)	35 423	(4 158)
Офисное оборудование	За 2020 г.	35 043	(4 090)	20 734	-	-	(13 011)	55 777	(17 100)
	За 2019 г.	-	-	35 043	-	-	(4 090)	35 043	(4 090)
Производственный и хозяйственный инвентарь	За 2020 г.	380	(68)	45	-	-	(76)	425	(145)
	За 2019 г.	-	-	380	-	-	(68)	380	(68)
Машины и оборудование (кроме офисного)	За 2020 г.	-	-	151	-	-	(1)	151	(1)
	За 2019 г.	-	-	-	-	-	-	-	-

Вложения во внеоборотные активы за отчетный период составили 20 930 тыс. рублей (в 2019 году – 35 423 тыс. рублей), в том числе:

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 20 734 тыс. рублей (в 2019 году – 35 043 тыс. рублей);

покупка мебели для обеспечения работы офисов на сумму 45 тыс. рублей (в 2019 году – 380 тыс. рублей);

покупка видео и фото камер (машины и оборудование), всего на сумму 151 тыс. рублей.

Сумма накопленного износа, учтенного на забалансовом счете по состоянию на 31.12.2020 составляет 17 246 тыс. рублей (за 2019 год - 4 158 тыс. рублей).

С 2021 года будет применяться досрочно стандарт ФСБУ 6/2020 «Основные средства» с установлением лимита стоимости основных средств для принятия их к учету более 100 тысяч рублей. Основные средства, ранее принятые к учету по стоимости ниже вышеназванного лимита, будут списаны в 2021 году с баланса, при этом будет обеспечен надлежащий контроль наличия и движения таких активов. По всем основным средствам будет начисляться амортизация (вместо износа).

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

(в тыс. рублей)

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 2020 г.	372 614	56	83 290	2	-	-	455 904	58
	За 2019 г.	-	-	372 614	56	-	-	372 614	56
Здания и офисные помещения	За 2020 г.	345 920	4	83 290	2	-	-	429 210	6
	За 2019 г.	-	-	345 920	4	-	-	345 920	4
Офисная техника, производственный и хозяйственный инвентарь	За 2020 г.	26 694	52	-	-	-	-	26 694	52
	За 2019 г.	-	-	26 694	52	-	-	26 694	52

Балансовая стоимость арендованных основных средств за отчетный период всего составила 455 904 тыс. рублей (в 2019 году – 372 614 тыс. рублей), в том числе:

здания и офисные помещения для размещения работников АНО «СОДФУ» и филиалов, всего за 2020 год поступило 2 объекта на сумму 83 290 тыс. рублей (в 2019 году – 345 920 тыс. рублей), по договорам аренды офисов и безвозмездного пользования имуществом Банка России;

мебель, офисная техника, всего на сумму 26 694 тыс. рублей (52 предмета имущества, без изменений).

3.2. Нематериальные активы

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 (а также на 31.12.2019) 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 (в тыс. рублей)	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	41
2	программа для ЭВМ, представляющая собой исходный код веб-сайта	23.05.2019	25 935	60	41
Итого:			42 727		

Наличие и движение нематериальных активов (строка 11101 баланса).

(в тыс. рублей)

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 2020г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5110	за 2019г.	-	-	42 727	-	-	-	-	-	-	42 727	-
в том числе: Исключительное авторское право на программы для ЭВМ, базы данных	5101	за 2020г.	42 727	-	-	-	-	-	-	-	-	42 727	-
	5111	за 2019г.	-	-	42 727	-	-	-	-	-	-	42 727	-

3.3. Раскрытие информации о дебиторской задолженности

Наличие и движение дебиторской задолженности (строка 1230 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		Изменения за период					На конец периода			
			учтенная по условиям договора	величина резерва по сомнительным долгам	поступление		погашение	выбыло	перевод из долго-в краткосрочную задолженность	перевод из дебиторской в кредиторскую задолженность	перевод из кредиторской в дебиторскую задолженность	учтенная по условиям договора	величина резерва по сомнительным долгам
					в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, операции)	причитающиеся проценты, штрафы и иные начисления							
Краткосрочная дебиторская задолженность - всего	5510	за 2020г.	244	-	3 233	(244)	-	-	-	240 957	244 190	-	-
в том числе:													
Расчеты с покупателями и заказчиками	5530	за 2019г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	-	244	-	-
5511	за 2020г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5531	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Авансы выданные	5512	за 2020г.	244	-	3 233	(244)	-	-	-	-	240 957	244 190	-
5532	за 2019г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	-	-	244	-	-
Прочая	5513	за 2020г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5533	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5514	за 2020г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5534	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого	5500	за 2020г.	244	-	3 233	(244)	-	-	X	X	244 190	-	-
5520	за 2019г.	-	-	2 687	(2 443)	-	-	-	X	X	244	-	-

(в тыс. рублей)							
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	244 190	-	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	3 233	-	244	-
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	В учете развернуто по видам налогов и сборов, в разрезе бюджетов и администраторов в платежах	Низкая	12302	240 707	-	-	-
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	Низкая	12303	250	-	-	-

Дебиторская задолженность по расчетам с контрагентами (код строки 12301 баланса) по состоянию на 31.12.2020 в сумме 3 233 тыс. рублей представляет расчеты по выданным им авансам (в том числе в виде абонентской платы) по договорам на оказание услуг (проведение независимого аудита IT-систем, внедрения СЭД, охранных услуг с использованием системы тревожной сигнализации, телефонной связи, обучения персонала, обработки почтовой корреспонденции (с АО «Почта России»), услуги для целей непрерывного функционирования сайта финансового уполномоченного (услуги хостинга и предоставления доменных имен, смс-уведомления об операциях, автоматизированного скорринга заявителей-потребителей финансовых услуг), а также предоплата за подписку на печатные периодические издания 2020 года, тиражируемые в 2021 году), по состоянию на 31.12.2019 составляла 244 тыс. рублей.

В составе дебиторской задолженности по расчетам с бюджетом (код строки 12302 баланса) по состоянию на 31.12.2020 в сумме 240 707 тыс. рублей числится в том числе сумма судебной госпошлины, уплаченной по делам за рассмотрение апелляционной (или кассационной) жалобы на решения судов по оспариванию принятых финансовым уполномоченным решений по обращениям потребителей финансовых услуг (в размере 740 тыс. рублей), а также сумма ранее уплаченного налога на прибыль организаций за 2019-2020 гг. в размере 247 676 тыс. рублей (24 326 тыс. рублей и 223 350 тыс. рублей, соответственно за 2019 год и 2020 год, с учетом возврата из бюджета в 2020 году в сумме 812 тыс. рублей (за 2019 год) и 8 443 тыс. рублей (за 2020 год) из МРИ ФНС России

№ 25 по Санкт-Петербургу) в связи с подачей уточненных деклараций по налогу и заявлений на возврат излишне уплаченного налога во исполнение вступившего в силу Федерального закона от 23.11.2020 № 374-ФЗ "О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации" (пункты 9 и 10 статьи 9, с сумм взносов финансовых организаций в Фонд (за 2019 год и 9 месяцев 2020 года), не учитываемых при определении налоговой базы по налогу на прибыль организаций).

Итоговая сумма по налогу на прибыль организаций сальдирована с начисленным, но не уплаченным на конец отчетного периода налогом на прибыль организаций (за 4 квартал 2020 года) в размере 7 709 тыс. рублей.

Дебиторская задолженность (за ФСС России) по платежам во внебюджетные фонды (код строки 12303 баланса) составила 250 тыс. рублей и возникла на конец отчетного периода в связи с превышением суммы начисленных взносов над расходами страхователя на выплату пособий работникам по временной нетрудоспособности.

Просроченная дебиторская задолженность отсутствует.

В части зачисляемых в Фонд взносов финансовых организаций размер, которых определяется в порядке в соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ, осуществляется контроль за их поступлением и внесистемный учет неоплаченных (частично или полностью) финансовыми организациями взносов (сумм уведомлений на оплату).

Размера взноса финансовой организации за определенный квартал зависит от вида вынесенного решения финансовым уполномоченным по обращению потребителя финансовой услуги, действий финансовой организации (исполнение решения или обжалование), характера судебного решения по иску финансовой организации. Информация о статусе конкретного обращения уточняется и обновляется, создавая неопределенность увеличения экономических выгод для достижения целей, ради которых создана АНО «СОДФУ» (даты и размера поступления целевых средств).

Сведения о выставленных уведомлениях на оплату взносов ФО в 2020 году с информацией об их оплате отражены ниже в табличной форме.

период 2020 года	Количество уведомлений на оплату (ед.)			Сумма уведомлений на оплату (в тыс. рублей)				
	выставлено	оплачено, в т.ч. частично	неоплачено (полностью)	выставлено	оплачено* (сумма / в %)		неоплаченный остаток (сумма / в %)	
1 квартал	46	45	1	420 746	413 178	98,2%	7 568	1,2%
2 квартал	59	58	1	438 151	435 844	99,5%	2 307	0,5%
3 квартал	66	66	0	328 272	327 417	99,7%	855	0,3%
4 квартал	67	65	2	486 253	485 428	99,8%	825	0,2%
итого	238	234	4	1 673 422	1 661 867	99,3%	11 555	0,7%

* - на дату составления бухгалтерской отчетности

Более 50 % долга (6,84 млн. рублей) по неоплаченным взносам ФО (уведомлениям на их оплату) приходится на страховую компанию АО «СК «Стерх» (Республика Саха (Якутия), г. Якутск) лицензия, у которой отозвана 27 октября 2019 года, а уведомления выставлены после указанной даты и даты открытия Арбитражным судом Республики Саха (Якутия) конкурсного производства (09.01.2020). Сумма долга включена в реестр требований кредиторов, вероятность его удовлетворения оценивается как низкая.

3.4. Раскрытие информации о кредиторской задолженности

Наличие и движение кредиторской задолженности (строка 1520 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	Остаток на начало года	Изменения за период				перевод из дебиторской в кредиторскую задолженность	перевод из кредиторской в дебиторскую задолженность	Остаток на конец периода
				Поступление		Выбыло				
				в результате хозяйственных операций (сумма долга по сделке, операции)	причитающиеся проценты, штрафы и иные начисления	погашение	списание на финансовый результат			
Краткосрочная кредиторская задолженность - всего	5560	за 2020г.	54 711	-	54 711	-	-	-	29 793	
	5580	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	54 711	
в том числе:										
расчеты с поставщиками и подрядчиками	5561	за 2020г.	-	-	-	-	-	-	29 793	
	5581	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	
авансы	5562	за 2020г.	-	-	-	-	-	-	-	
	5582	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	
полученные	5563	за 2020г.	54 711	-	54 711	-	-	-	-	
	5583	за 2019г.	-	-	-	-	-	-	-	
расчеты по налогам и взносам	5550	за 2020г.	54 711	-	-	-	X	X	54 711	
	5570	за 2019г.	-	-	-	-	X	X	54 711	

(в тыс. рублей)

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	29 793	54 711
Расчеты с бюджетом по налогам и сборам	Сальдирование по видам расчетов, бюджетам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	15201	-	40 688
Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по работникам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	15202	-	14 023
Расчеты с поставщиками и подрядчиками	Сальдирование по видам расчетов с аналитикой по контрагентам и при необходимости по статьям затрат и поступлений	15203	29 793	-

Кредиторская задолженность по состоянию на 31.12.2020 в сумме 29 793 тыс. рублей представляет расчеты с контрагентами (экспертными (оценочными) организациями и операторами связи) по оплате оказанных услуг (в связи с поступлением первичных учетных документов в январе 2021 года). Просроченная кредиторская задолженность отсутствует.

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

3.5. Оценочные обязательства

Оценочное обязательство создано в отношении предстоящих расходов по оплате отпусков работников, не использованных работниками по состоянию на 31 декабря 2020 года.

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Остаток на начало года	Признано	Погашено	Списано как избыточная сумма	Остаток на конец периода
Оценочные обязательства, всего	5700	16 614	27 255	16 535	-	27 334
в том числе:						
по вознаграждениям (резерв ежегодных отпусков)	5701	13 152	22 033	13 100	-	22 085
по страховым взносам (резерв ежегодных отпусков)	5702	3 462	5 222	3 435	-	5 249

3.6. Целевое финансирование

(в тыс. рублей)

Статьи бухгалтерской отчетности	Код строки отчетности	Сумма показателя на конец	
		текущего периода	предыдущего периода
Движение целевых средств (в Фонде) за отчетный период, в том числе:			
поступления ¹ , не подлежащие налогообложению	6220, ф.0710003	1 653 377*	3 000 000**
налогооблагаемые поступления ² в Фонд	6250, ф.0710003	160 273	266 176
использовано средств для обеспечения целей некоммерческой организации за отчетный период, в том числе расходы на услуги экспертных (оценочных)	6300, ф.0710003	(1 693 045)	(814 854)

¹ Взносы ФО* (с 2019 года, ретроспективно) и имущественный взнос** учредителя в 2018 году.

² Плата третьих лиц, процентные доходы, штрафы с экспертных (оценочных) организаций.

организаций***, а также возврат излишне уплаченных взносов ФО			
остаток неиспользованных целевых средств Фонда финансирования, предназначенных для обеспечения целей некоммерческой организации	6400, ф.0710003 1350, ф.0710001	2 571 927	2 451 322
фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества	1360, ф.0710001	99 080	78 149

Сумма поступлений в Фонд за 2020 год после налогообложения (показатель на 31.12.2020 по строке 6250 Отчета о целевом использовании средств) в размере 160 273 тыс. рублей относится на увеличение средств целевого финансирования при составлении годовой бухгалтерской отчетности за отчетный период. На 31.12.2019 значение показателя составило 266 176 тыс. рублей.

*** - общая сумма оказанных услуг экспертными (оценочными) организациями за 2020 год составила 343 848 тыс. рублей (за 2019 год - 48 674 тыс. рублей).

3.7. Запасы

Наличие и движение запасов (строка 1210 баланса).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	На начало года		поступления и затраты	Изменения за период				На конец периода	
			себе-стоимость	величина резерва под снижение стоимости		выбыло		убытко 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	5400	за 2020г.	-	-	24 091	(24 091)	-	-	X	-	-
в том числе:	5420	за 2019г.	-	-	24 013	(24 013)	-	-	X	-	-
Сырье, материалы и другие аналогичные ценности	5401	за 2020г.	-	-	24 091	(24 091)	-	-	-	-	-
	5421	за 2019г.	-	-	24 013	(24 013)	-	-	-	-	-

С 2021 года будет применяться стандарт ФСБУ 5/2019 «Запасы». В отношении запасов, предназначенных для управленческих нужд, принято решение не применять ФСБУ 5/2019 (согласно пункту 2 ФСБУ 5/2019). При этом затраты, которые должны были бы включаться в стоимость запасов, будут признаваться расходами периода, в котором были понесены (согласно пунктов 1 и 2 ФСБУ 5/2019).

3.8. Краткосрочные финансовые вложения

Временно свободные денежные средства Фонда в отчетном периоде размещались в кредитных учреждениях на депозитах в рублях сроком от 11 до 213 дней с начислением от 3,00 до 5,73 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).

(в тыс. рублей)

Наименование показателя	Код	Период	Изменения за период							На конец периода	
			На начало года		Поступило	выбыло (погашено)		начисление процентов (включая доведение первоначальной стоимости до номинальной)	Текущей рыночной стоимости (убытков от обесценения)	первоначальная стоимость	накопленная корректура
			Первоначальная стоимость	накопленная корректура		первоначальная стоимость	накопленная корректура				
Краткосрочные – всего	5305	за 2020г.	2450000	-	8055000	(8155000)	-	-	-	2350000	-
	5315	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-
в том числе:	5306	за 2020г.	2450000	-	8055000	(8155000)	-	-	-	2350000	-
депозиты	5316	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-
Финансовых вложений -	5300	за 2020г.	2450000	-	8055000	(8155000)	-	-	-	2350000	-
итого	5310	за 2019г.	-	-	16125000	(13675000)	-	-	-	2450000	-

Информация о депозитных вкладах в кредитных организациях по состоянию на 31.12.2020:

№ п/п	Наименование банка	Сумма (в тыс. рублей)	Срок размещения (в днях)
1.	Банк ВТБ	700 000	213
		100 000	73
2.	Газпромбанк АО	50 000	11
		150 000	94
		250 000	105
		700 000	213
Итого		2 350 000	

Руководитель

08 февраля 2021 года.



Крайнова О.И.